



# Care-sector - De vier belangrijkste leerpunten rondom COVID-19 van de afgelopen weken

De afgelopen weken heeft Trimension in de care-sector waardevolle ervaring opgedaan omtrent de uitdagingen waarvoor veel van deze organisaties op dit moment staan. Ondanks dat de ontwikkelingen elkaar snel opvolgen, zijn de onderstaande vier leerpunten blijvend relevant. In deze informatiekaart delen wij ze graag met je.



**Bij een verdenking van COVID-19 is de crisissituatie al niet meer alleen op de betreffende locatie te beheersen. Coördinatie op centraal directieniveau is direct noodzakelijk.**

- Oefeningen en praktijkervaring rondom COVID-19 maken duidelijk dat een verdenking van COVID-19 op een locatie meteen het domein van het locatieteam ontstijgt. Sommige zaken kunnen het best centraal gecoördineerd worden. Denk aan interne en externe communicatie, maatregelen die mogelijk organisatiebreed aangescherpt moeten worden en afstemming met de GGD over het te voeren beleid.
- Het locatieteam zet in op de continuïteit van zorg op de locatie en goede bereikbaarheid voor bewoners, personeel en familie, die niet meer op bezoek mag komen.
- Snelle afstemming met het directieteam/beleidsteam over de organisatiebrede communicatieboodschap is belangrijk voor het locatieteam om te kunnen handelen.
- Het 'klein' houden van een verdenking en zeker van een bevestigde besmetting wordt gezien als *wishful thinking*. Als iemand met een ambulance wordt opgehaald, lukt dit niet 'stiekem via de achterdeur' zonder dat dit vragen oproept.
- De periode tussen verdenking en bevestiging van besmetting voelt als het meest ongewis en onvoorspelbaar en dus als het meest lastig om te managen. Dit komt doordat in overleg met de GGD 'maatwerk' toegepast moet worden in de te nemen maatregelen op de locaties. Dat is contextafhankelijk en dus op voorhand moeilijk voor te bereiden. De onrust kan in die uren al snel oplopen, zowel onder personeel als onder cliënten.



**Het is belangrijk om een leidend 'mantra' te hebben dat alle personeelsleden kennen.**

- Het directieteam en locatieteams moeten kunnen terugvallen op een aantal vaste uitgangspunten voor de argumentatie van besluiten.
- Daarnaast is het gewenst dat elk personeelslid weet wat de leidende uitgangspunten zijn voor de maatregelen die de organisatie neemt. Bijvoorbeeld:
  - We proberen verspreiding van de besmetting te voorkomen;
  - We proberen de continuïteit en kwaliteit van de zorg te handhaven;
  - We volgen het beleid van de overheid en stemmen voortdurend af met de GGD over passende maatregelen.



**Op de specifieke locatie is het mogelijk om alvast een aantal snelle 'geen spijt-maatregelen' te bedenken.**

- 'Geen spijt-maatregelen' zijn maatregelen waar je later altijd in kunt terugschakelen, maar die direct in gang moeten worden gezet na een melding en waar je later zeker geen spijt van hebt.
- Een locatieteam wint tijd wanneer er al een aantal 'geen spijt-maatregelen' klaarliggen. Dit is handig in het geval dat er een verdenking of bevestiging van een besmetting optreedt. Denk aan instructies voor de receptie voor de omgang met vragen, het vragen van bewoners om tot nader bericht op de kamer te blijven, het instrueren van personeel, etc.
- In grote lijnen kunnen de 'geen spijt-maatregelen' bij verdenking gelijk zijn aan die bij bevestiging van een besmetting.



**Informatie en beleid vanuit de overheid verandert snel. Vooral beleid ten aanzien van hoog- en laag risicocontacten roept vragen op.**

- Het beleid rondom COVID-19 is de afgelopen weken/dagen regelmatig aangepast of aangevuld, op basis van de nationale en mondiale stand van zaken. Dat is onvermijdelijk. Echter, voor een organisatie met veel verschillende locaties en diensten vergt het veel inzet om deze informatie bij te houden en duidelijk op iedereen over te brengen. Binnen de instelling moet hier doorlopend monitoring en coördinatie op plaatsvinden. Maak hier wat betreft de monitoring iemand voor verantwoordelijk.
- Er is een protocol (LCI-richtlijn) voor zorgmedewerkers dat regelmatig wordt geüpdatet. Hierin worden zorgmedewerkers die geen aerosolvormende handelingen verrichten in principe als *laagriskocontact* aangemerkt (stand van zaken sinds 10 maart jl.). Toch zijn er situaties denkbaar waarbij je dichtbij een cliënt komt en dit roept bij medewerkers de vraag op of zij misschien niet toch een *hoogriskocontact* zijn. Bereid je erop voor deze vragen passend te kunnen beantwoorden.
- Het protocol wordt zodanig snel aangepast dat het maken van een meer toegankelijke flyer voor zorgpersoneel vergeefse moeite is. Er zal altijd naar de website van het LCI verwezen moeten worden om er zeker van te zijn dat de juiste informatie bij medewerkers bekend is.