# Intervisiemoment Procesbegeleiding de Mondzorglijn

**Aanwezige procesbegeleiders 26/11/2020:** Marlies Wilms, Elke Baudet, Karin De Bevere, Patricia Vandenbulcke, Eddy Robbens, Jean Verstraete, Carolina Lozada, Eline Van Loke, Fatima Azzarouali, Hind Alem, Eline Vermeulen, Gerda Van den Steen.

**Aanwezigen vanuit Gezonde Mond:** Prof. Luc De Visschere (voorzitter), Prof. Joke Duyck (themagroep verantwoordelijke 'kwetsbare ouderen'), Ellen Palmers & Lynn Janssens (inhoudelijke projectverantwoordelijken), Pauline Devos (projectmedewerker de mondzorglijn).

**Aanwezige procesbegeleiders 9/12/2020:** Sofie Naessens, Jean-Paul Souffriau, Martine Devos, Steven de Mars, Carine Meers, Greet Herteleer, Herman Dossche, Geertruida Dieltjens, Gerda Van den Steen, Margot Vanoosthuyse, Bernard Ardenois, Carla Fernandez Rojas (gast), Marc Capiau (gast).

**Verontschuldigden**: Jean-Marie Vanderlinden, Jasmine Vervoort.

DEEL 1:

1. Kennismaking nieuwe procesbegeleiders (PB's)

- Eline Vermeulen, mondhygiëniste, woont in Damme, begeleidt 2 WZC
- Hind Alem, mondhygiëniste, woont in Antwerpen, begeleidt 2 WZC

Samen met de andere 2 nieuwe PB's (Fatima Azzarouali en Margot Vanoosthuyse) en de andere procesbegeleiders bestaat de equipe uit 22 procesbegeleiders. Ongeveer evenveel mondhygiënisten als tandartsen. 3 PB's zijn gestopt in de afgelopen periode. De equipe wordt terug uitgebreid met 9 procesbegeleiders (2 mondhygiënisten en 7 tandartsen die verbonden zijn met Gerodent). Deze 9 kandidaat BP's zullen de opleiding volgen in januari en februari 2021.

➔ *Opmerking: PB's die gestopt zijn, zijn niet gestopt omwille van corona, wel omwille van andere diverse redenen (geboorte,...).*

2. Update project

Huidige cijfers: zie PPT.

- Nog niet gestarte trajecten: zie overzichtskaart. Nog 10 WZC die geen procesbegeleider toegewezen hebben (5 nieuw aangemelde trajecten, 5 trajecten waar PB gestopt is). In 2021 worden er enkele aan de nieuwe procesbegeleiders toegewezen, indien gewenst kunnen de bestaande procesbegeleiders ook nog een extra WZC opnemen.
- Lopende trajecten en trajecten on hold: plan van aanpak komt aanbod in deze intervisie

➔ *Belangrijk ivm duurtijd traject on hold: er wordt gegarandeerd dat het traject kan beëindigd worden mits dit binnen de 65 contacturen valt. Dus de 2 jaar begeleiding (ev. 3e jaar voor verankering) hoef je niet strikt te interpreteren. Mocht de info over de duur van het project wijzigen, zal dit dan ook op de website van Gezond Leven vermeld worden.*

**Doel van de intervisie**

- Procesbegeleiders zijn in staat om de WZC te helpen ondersteunen in de heractivering van trajecten waar mogelijk.
- Vanuit Gezonde Mond trachten we zoveel mogelijk drempels te verhelpen en ondersteunen in het opmaken van een aangepaste planning voor de WZC's.

Hoe? Via bevraging van de noden, aanreiken van hulpmiddelen, uitwisseling van ervaringen,...

**Bevraging van de noden: impact corona op procesbegeleiding**

Om een betere inschatting te kunnen maken in het plan van aanpak mbt corona, exploreren we in deze intervisie de impact op zowel WZC, PB en de impact dan van deze 2 actoren op het verloop van de trajecten.

Via de link naar pollev.com, worden er vragen weergegeven. De antwoorden van de PB's verschijnen op het gedeeld scherm.

**1. Antwoorden 'Wat zijn de gevolgen van corona in jouw WZC?'**

- Personeelsuitval: Na de eerste golf was er een groot personeelsverloop. Hierdoor zijn de samenstellingen van de mondzorgteams aangepast.
- Veranderingen binnen mondzorgteam
- Communicatie valt stil
- Minder communicatie
- Verandering van prioriteiten

➔ *"Ik heb er heel veel schroom om de mensen te communiceren om aan de tanden te laten denken als er net zo veel personen gestorven zijn in het WZC".*

➔ *"Bij het verzorgen van de mond van deze bewoners moet het mondmasker afgezet voor de verzorging. Dat is een moeilijke klik die gemaakt moeten worden voor de zorgverleners."*

➔ *"Er is een heel groot verschil tussen de WZC, sommige hebben nog geen COVID uitbraak gehad en leven hier totaal naast en kunnen verder gaan met de gewone gang van zaken. Anderen hebben hun hele werking moeten aanpassen."*

Extra vragen:

- Hoe raden we het zorgpersoneel aan om in de mond te gaan kijken, net daar waar het virus gemakkelijk kan overgebracht worden? Door het belang van dagdagelijkse mondhygiëne aan te halen en te duiden dat de zorgverlener zelf COVID kan binnen brengen via de mond, eerder dan de bewoner zelf. De bewoners leven in bubbels en openen ook hun mond bij hulp bij inname van

voeding. Mondhygiëne kan men zien als basiszorg. Ter bescherming van de bewoner volgt het zorgpersoneel de nodige voorzorgmaatregelen.

- Is de beschermende kledij in die mate beschikbaar voor de zorgverleners? Vanuit overheidswege wordt voldoende beschermende kledij voorzien. Belangrijk is om aandacht te geven aan het correct wisselen van handschoenen en mondmaskers.

Belangrijk: op regelmatige tijdsstippen bevragen hoe het gaat met het WZC en daar iets mee te doen. Enkele richtvragen worden overlopen (zie PPT).

2. **Antwoorden op vraag 'Wat zijn de gevolgen van corona voor jou als procesbegeleider?'**

- Technisch werkloos
- Ik heb geen contact meer met het WZC
- Moeilijkheden om afspraken vast te leggen met WZC
- De drempel om de WZC te benaderen is groter
- Onzekerheid
- Motivatie
- Uitstelgedrag
- Minder tijd
- Chaos in de agenda. Reorganisatie in de agenda
- Ik mis persoonlijk contact

➔ *"Langs de ene kant is het ook maar een excuus, als je niks vraagt dan weet je niks. Nu stuur ik soms een mail maar met een telefoon bereik je ook veel meer. Maar het is ook een stuk drukker in de praktijk ik denk dat ik buiten het WZC ook mezelf een beetje moet motiveren. Ik heb precies geen overzicht meer over de documenten om het zelf door te nemen want het is al zo lang geleden."*

➔ *"Een aantal van de stappen zijn soms nog al ingewikkeld. En moeilijker te organiseren nu met corona. Dat maakt het allemaal moeilijker om wat verder te gaan. Ik hoop dat de richtlijnen een beetje aangepast worden."*

➔ *"Ik begeleid 3 WZC, één ervan is nu volop bezig met een coronaproof, mini kick-off op afdelingsniveau met 1 familielid erbij. Daarnaast is er één waar ik niks van hoor en eentje die zeggen dat het nu nog even te druk is om verder te doen."*

3. **Antwoorden op vraag 'wat zijn de gevolgen van corona op de trajecten die jullie begeleiden?'**

Dit is een poll waarin 'likes' kunnen uitgebracht worden. De reactie met meeste likes komt bovenaan te staan.




➔ *"Ik heb verschillende WZC waarmee ik de afspraak heb om door te werken aan de gemakkelijke stappen met een beperkt aantal personen en later wanneer de mogelijk er terug is om dan een gesprek met het hele mondzorgteam aan te gaan om dan alles te bespreken hoe het verlopen is en waar er verder op ingespeeld kan worden".*

**Handige tip: met een beperkt groepje verder gaan zodat het hele traject niet stilvalt en na corona terug de hele groep betrekken en voldoende terugkoppelen.**

➔ *"Denk wel dat de WZC verder doen in de mate die zij mogelijk achten. Ik zie dat ze blijven materialen aankopen en bezig blijven met het individuele mondzorgplannen. Het is dus niet zo dat ze alles begraven maar ze blijven wel bezig."*

3. Nieuwe materialen

Het overzicht wordt overlopen. Nieuwe materialen i.k.v. heropstart wordt bij 4. 'Richtlijnen corona' toegelicht.

- **Hart-Onder-De-Riem filmpje:**

Dit filmpje kan gedeeld worden met de WZC die momenteel moeilijk hebben met corona om nog even een hart onder de riem te steken.

- **Promotiefilmpje:**

Kan gebruikt worden tijdens de kick-off momenten om het project bekend te maken bij familie en bewoners.

- **Website:**

A.d.h.v. feedback van PB's eenvoudiger en overzichtelijker gemaakt. Is nog niet gepubliceerd. Vanaf 1 januari kan de nieuwe website gebruikt worden door de PB en het WZC. Ook de drive mappen die voorheen gebruikt werden worden hierin geïntegreerd. Beide opties kunnen dus gebruikt worden.

- **Infographics**: Affiches met belangrijke tips en info over mondzorg bij ouderen (kunnen ook voor het kick-off moment opgehangen worden)
- **Het individueel preventief mondzorgplan (IPM) en de handleiding BelRAI 'Mond en Tanden'** werden geüpdatet. De medische info in IPM werd erin geïntegreerd. Deze documenten vind je in de procesbegeleidingstool of op de website. Voor je een opleiding in een WZC organiseert, kijk je nog eens best na of je over de meest recente versie ervan beschikt.

- **Aanpassing in de timesheet van het formulier aanvraag uitbetaling prestaties procesbegeleiding.** De aanwezige PB's namen deel aan een kleine quiz met veel voorkomende vragen:
  - Extra uren vanwege coronacrisis opgeven is niet mogelijk
    Antwoord: Fout, is wel mogelijk, bv. een heropstartgesprek
  - Videovergaderingen kunnen ook worden aangerekend en gefactureerd
    Antwoord: Klopt, videogesprekken dienen wel minstens 15min te duren
  - Telefoongesprekken kunnen wegens corona nu ook worden aangerekend
    Antwoord: Fout, telefoongesprekken kunnen niet aangerekend worden.
  - Digitale handtekening van het WZC is mogelijk.
    Antwoord: Juist, op de website van Gezond leven vind je uitleg over hoe je een digitale handtekening toevoegt. Tip: sla de aanvraag uitbetaling hiervoor eerst op als een pdf-bestand.

## 4. Casussen en richtlijnen m.b.t. corona

### Heropstart

1. Basis voorzorgmaatregelen: zie PPT
2. Videogesprekken met het WZC: zie onderstaande bevraging (screenshots)
3. Andere opdrachten buiten de opleidingen: zie PPT

Resultaten bevraging intervisie 26/11/2020:




Resultaten bevraging intervisie 9/12/2020:




Geen verdere commentaar.

Het stappenplan corona en tips voor het heropstartgesprek werden overlopen (bijlage 1). Allereerst ga je na bij het woonzorgcentrum of het wil/kan (her)starten met het traject. Dat bepaalt de verdere stappen. Zie flowcharts op PPT.

Het heropstartgesprek is het allereerste contactmoment na de periode on hold om tussen de procesbegeleider en het woonzorgcentrum te kunnen afstemmen en de heropstart van het traject te bespreken. Het is een gesprek op maat van het woonzorgcentrum. Zie PPT voor enkele richtinggevende inhoudelijke elementen van het heropstartgesprek. Het dient als ondersteunende leidraad.

Belangrijk: Overlegmomenten inplannen! Mee zijn met agenda van het WZC, want zij plannen mogelijks ook al andere zaken een half jaar op voorhand in nu er zoveel zaken uitgesteld werden.

Richtlijnen rond 'hoe omgaan met de impact van de coronacrisis' kan je ook terug vinden op de administratorpagina van Gezond Leven.

### Aanvullende ondersteuning

Vanuit Gezonde Mond wordt er ondersteuning aangeboden. Pauline tracht steeds bereikbaar te zijn of zo snel mogelijk op jullie mailtjes/oproepen te antwoorden. Hoe kunnen we jullie nog ondersteunen?

- **Video conference skills**: in het najaar werd een aanvullende en vrijblijvende bijscholing rond videovergaderen georganiseerd, deze kan je telkens opnieuw bekijken op de administratiepagina van Gezond Leven. Je kan ook met Pauline oefenen.
- Er wordt gepolst naar de bereidwilligheid van PB's om **studenten mondhygiënisten te begeleiden**. PB zijn van mening dat stagiairs heel goed ingezet kunnen worden zeker nu voor extra ondersteuning bij het personeel in het WZC. Er wordt nagevraagd of studenten volgend semester kunnen ingezet worden in de WZC.

➔ *"Ik had in het voorjaar ook enkele stagiairs, maar het hangt er van af waar en door wie ze in het WZC ingezet worden. Ze worden niet altijd naar eigen kunnen ingezet. Hun kennis, skills en vaardigheden dienen ten volle benut te worden".*

- **Coaching vaardigheden**: gezien velen in het dagdagelijkse leven bezig zijn met de individuele patiënt en in mindere mate met veranderingsprocessen op groeps- en organisatieniveau, motiveren, omgaan met omgevingsfactoren,... wordt gevraagd of men hierin extra ondersteuning wenst? Bv. via een herhaling vanuit de opleiding procesbegeleiding? Individuele begeleiding? Weinig reactie. Enkele PB's die de allereerste opleidingssessie volgden, zouden het interessant vinden om dit aspect van procesbegeleiding terug te bekijken. Het zijn net die PB's die het stappenplan ook terug willen hen eigen maken.

➔ *Procesbegeleider Jean Verstraete vond naar aanleiding van deze bespreking een interessante webinar over gedragsveranderingstechnieken bij de tandarts/mondhygiënist. Deze vond plaats op 15/12/2020 en gaat uit van Colgate talks, mede mogelijk gemaakt in samenwerking met de BBM. Je kan de webinar hier herbekijken. Je dient je eerst in te loggen/aan te melden.*

### Richtlijnen organisatie opleiding mondzorgteam

De opleiding van het mondzorgteam volledig online geven tijdens een lockdown is moeilijk. Daarom werden er 4 verschillende manieren uit gewerkt om de opleiding van het mondzorgteam te organiseren. Afhankelijk van wat de afspraken zijn in het WZC, kan er in overleg één van deze vier opties gekozen worden (zie PPT en bijlage 2).

- Optie 1: kennisclips (bevatten alle richtlijnen mondzorg) doorsturen en dan kunnen ze op hun eigen tempo zelf bekijken. Thuis of in groep). De kennisclips vind je op het kennisclipplatform op de website. Ook handig als het mondzorgteam een heropfrissing wilt na lange tijd stilstand.
- Optie 2: rekening houdend met het max. aantal toegelaten aanwezigen in een lokaal, social distancing, dragen van een mondmasker, correcte handhygiëne,...
- Optie 3: ook volgens afspraken van het WZC
- Optie 4: opleiding uitstellen en andere opdrachten starten. Je mag van de structuur van het draaiboek afwijken en enkele opdrachten van de volgende stappen uitvoeren. zie PPT.

### Extra beschermingsmateriaal

Gelieve op voorhand de datum van de praktische opleiding door te geven, zodanig de extra beschermingsmaterialen tijdig bij PB's kan geraken.

### Casussen: zie PPT

- Casus 1: Er werden eerder in deze intervisie tips gegeven mbt organisatie van een coronaproof kick-offmoment.
- Casus 2: Wanneer een WZC zelfstandig verder gaat, is dat net gunstig voor de verankering van het mondzorgbeleid. Het is belangrijk om de stappen goed op te volgen en de voortgang van het WZC te bewaken.

### PAUZE

### DEEL 2:

De praktische afspraken van break out rooms via Zoom en de doelstelling van de brainstorm werden overlopen. Het uitgangspunt van de intervisie werd toegelicht. Men wil vertrekken vanuit successen en niet enkel vanuit de problemen. Leren uit successen en zoeken naar iemand met een goede succeservaring. Focussen op hoe succes tot stand werd gekomen  en daarvan leren.

Het spinnenwebmodel Zorg en Welzijn werd gebruikt als kadermethodiek. De 7 succesfactoren warden gebruikt als kapstokken om te exploreren wat er aan de basis ligt van de successen van de PB's.

De PB's werden opgesplitst in 2 groepen (break out rooms) en gebruikten een gemeenschappelijke link (ideaboardz.com) waarop kernideeën op werden genoteerd. Na de 15min worden de PB's terug naar de oorspronkelijke virtuele werkruimte gestuurd. De belangrijkste inzichten die ze verworven hebben, worden toegelicht aan de hele groep.

Resultaten uit de brainstormsessie van zowel 26/11 en 09/12:

## Wat loopt goed en willen we behouden?

Enthousiasme mondzorgcoördinator + leiderschap
Samenwerking tussen mondzorgteams en procesbegeleiders
Creativiteit van het team
Procesbegeleider heeft de keuze van mondzorgcoördinator beïnvloed
Materialen zijn goed uitgewerkt
Communicatie loopt goed met Gezonde Mond
Vertrouwensband aangaan met mondzorgteam - heeft een positief effect.
Directie staat er achter, vooral nodig bij aankoop van nodige materialen
Duidelijke communicatie over wanneer het WZC opnieuw wilt opstarten
Infomoment vraagt weinig werk voor het WZC, indien corona het toelaat, kan dit infomoment gemakkelijk doorgaan met de nodige veiligheidsmaatregelen.

## Wat loopt niet goed? Wat werkt niet?

Casting van het mondzorgteam --> voldoende assertieve personen zijn nodig deskundigheid en leiderschap
Organisatie met ander project lijkt toch wat veel te zijn?
Zeer moeilijk contact met het WZC, ondanks verwoede pogingen, probleem communicatie --> durven te bellen naar onthaal om dan via directie te peilen of ze nog verder willen doen met traject?
Communicatie met sommige WZC verloopt zeer moeilijk. Op de hoogte zijn van de stand van zaken is moeilijk.
We ervaren een schroom gevoel. We hebben het gevoel dat we de WZC opdringen. Beter een open ruimte creëren ipv dwingend een datum te zoeken

## Wat missen we en willen we opstarten?

Meelopen, in contact komen met de werking van het WZC zorgt ervoor dat we inzicht krijgen in de werking.
Bevorderen van teamspirit mondzorgteam/WZC + en -
Deskundigheid van coaching vanuit tandartsen en coördinatie minder?
Leiderschap maakt veel verschil. Hoe kunnen we dit uitlokken/aansturen/motiveren om dit op te nemen
Motivatie is veel minder omdat er geen mogelijkheid is tot 'doen' --> vooral door covid
Mogelijkheid tot tijdelijke aankoop van zoom abonnement voor online meeting te faciliteren
Mogelijkheid tot het opsplitsen van de mondzorgteams (om daarna alles terug te koppelen aan het hele mondzorgteam)
Visueel kunnen maken: waar zitten we in het project? werkt activerend.
Voldoende afstemming met het procesbegeleidingsteam
Opstart stagiairs