Verslag intervisie/lunchbreak met procesbegeleiders

02/06/2022 (12u00-13u00)

Aanwezig (ONLINE - 16): Geert Dieltjens, Joyce Van Loock, Lusha Zoet, Margot Vanoosthuyse, Marlies Wilms, Martine Devos, Jean-Marie Van der Linden, Rachel Cachemir, Ruth Sederel, Carine Meers, Bernard Ardenois, Karin De Bevere, Diane Van Cleynenbreugel, Eline Vermeulen, Eline Van Loke, Karen Godfrin

Aanwezig (6): Dieter Cloet, Eddy Robbens, Alexia Van Lierde, Joke Duyck, Pauline Devos (moderator) & Laure D'Aes (notulist).

Verontschuldigd (5): Patricia Vandenbulcke, Iris Eggermont, Sofie Naessens, Hind Alem, Ellen Palmers

Inleiding

- Voorstelling aanwezigen:
  - Laure D'Aes: projectmedewerker 'de Mondzorglijn Plus' (themagroep personen met een beperking) & themagroep kinderen en jongeren
  - Karen Godfrin: manager-coördinator Gezonde Mond (overkoepelend)
  - Ellen Palmers: inhoudelijk medewerker, zwangerschapsrust, komt terug na de zomer.
  - Prof. Joke Duyck: themaverantwoordelijke 'kwetsbare ouderen' binnen GM.
  - Nieuwe procesbegeleiders (Dieter, Rachel en Diane)
- Aankondiging: nieuwe opleidingsreeks in laatste week september 2022. Graag de vacature zoveel mogelijk delen met kennissen/studiegenoten.

Stand van zaken project

- Zie tabel PPT. Meerderheid trajecten lopende, alsook een gestegen aantal stopzettingen, weinig nieuwe inschrijvingen. Dit laatste is vanwege nasleep coronapandemie, alsook een tijdelijke inschrijvingsstop omdat er nog geen projectverlenging is. Het dossier verlenging, incl. aanpassingen in de prestaties (oa. kilometervergoeding) werd ingediend bij de Vlaamse Regering. De timing voor definitieve verlenging is nog onbekend. Er zijn verder geen vragen.

- Interesse in het begeleiden van een bijkomend traject? Er zijn nog een aantal trajecten zonder PB. Het overzicht is terug te vinden op de webpagina onder tabblad 'vacature' en in de PPT:
  - nog niet gestart (7)
  - reeds gestart maar PB gestopt (13)

Doelstelling intervisie

Het delen en leren van elkaars 1/succeservaringen, 2/ervaringen rond heropstart, alsook 3/hoe mondzorg borgen in de WZCs. Het informeren mbt. de evaluatiemetingen binnen de methodiek 'de Mondzorglijn'.

Het interactieve gedeelte gebeurt via digitaal platform 'Pollev.com'. De antwoorden verschijnen op de PPT. Elke deelnemer kan één of meerdere ervaringen kort gaan neertypen. Er wordt dieper ingegaan op een aantal topics.

Thema 1. Succeservaringen

Bekwame mondzorgcoördinator (MZC):

Motivatie is belangrijk maar bekwaamheid is ook zeker een pluspunt.

- Weet waarmee hij/zij bezig is
- Doet voorbereidingen
- Kan medewerkers motiveren en ondersteunen

Opleiding:

- WZC zijn hier meest geïnteresseerd in. Er is duidelijk een gebrek aan kennis over mondzorg in WZC.
- Duidelijke nood aan opfrissing tussendoor (herhaling!) voor het opkrikken van de kennis en het behoud van de motivatie. Heropfrissing is nodig, niet enkel bij trajecten die on hold stonden. Kennis gaat snel verloren.
- Meer inzetten op ondersteuning van de train-the-trainer opleiding. Moeilijkheid bij MZC om kennis over te brengen aan collega's (wegens gebrek aan autoriteit tav collega's, bv. wanneer een zorgkundige de coördinator is). Hoe mondzorgteam zich meer capabel doen voelen?
- Bedenking: themacoördinatoren krijgen geen opleiding om kennis over te dragen aan collega's (was wel een vorming tijdens de intervisie voor deelnemende WZCs op 19/05/2022).

Tips:

- Voorbereiding praktijkopleiding: foto's maken van moeilijke casussen (mits toestemming van de bewoner) ter bespreking met de PB in groep.
- Een structureel plan opmaken mbt. opleidingen/herhaling sessies mondzorg.
- Hulp van de procesbegeleider (PB) inschakelen bij het overbrengen van kennis aan medewerkers (ter bevordering van het zelfvertrouwen en assertiviteit van het mondzorgteam).
- Kennis moet regelmatig opnieuw aangeboden worden. Iets installeren in het WZC om mondzorg onder de aandacht te houden, gezien de opleiding veel info is in 1 keer.
- Factsheets meegeven. Suggestie t.a.v. GM: iets samenstellen om de kern van de opdracht kort weer te geven aan nieuwe collega's (= ook taak van de MZC)

Betrokkenheid directie:

- Inzetten op versterking en behoud van mandaat van de MZC. De directie dient duidelijk te maken dat de MZC voldoende mandaat krijgt/heeft.
- Visibiliteit van het mondzorgteam verhogen via directie. Duidelijk maken aan de directie dat het essentieel is dat de communicatie vanuit het mondzorgteam gedaan wordt.

Thema 2. Ervaringen mbt. heropstart (na corona)

Naast de meest gerapporteerde ervaringen (personeelsuitval, verandering mondzorgteam, veel afwezigheden tijdens de opleiding, herhaling opleiding), worden er een aantal specifieke topics gekozen om verder te bespreken:

'Nu er meer rust is, wordt er terug meer gevraagd. Dit zorgt voor weerstand'

WZCs functioneren terug in normale shiftsystemen, mensen hebben veel inspanningen gedaan. De herstart met de implementatie van het mondzorgbeleid zorgt opnieuw voor meer werk. Dit liep achteraf wel los maar in het begin was er te weinig ademruimte die meteen weer gevuld werd.

'Personeel is moe, uitgeblust'

De ouderensector kent een hoge personeelsuitval door hoge werkdruk vanwege corona. Veel personeel volledig gestopt en plekken worden niet ingevuld. Het WZC houdt lege bedden door onvoldoende personeel. Er is een overbelasting van het personeel dat overblijft. Dit is niet ervaring bij iedereen. De (her)start zorgt voor frisse wind, er kan terug aandacht geschonken worden aan een ander thema dan corona.

'Moeilijk te achterhalen welke administratieve formaliteiten er al gedaan zijn'

- Nulmeting: niet meer geweten wie de online vragenlijst al dan niet had ingevuld, volledig opnieuw gedaan.
- Traject overnemen: niet duidelijk wat al gedaan was, welke nulmeting, welke papieren al getekend, er was een update maar te beperkt, inwerking duurde lang. Verschillende ondersteuningsvormen bij overname traject:
    - Implementatie checklist: niet altijd handig om te gebruiken, er zou een logboek moeten zijn vanuit de WZCs van wat er gebeurd is.
    - Kwaliteitsverslag in het persoonlijk mapje van PB's op Google Drive is te uitgebreid.
    - Vragen aan het WZC om verslagen bij te houden en iets kort op papier te zetten.

'Bij heropstart is het team sterk veranderd, sommige doelstellingen zijn niet gehaald zoals bedoeld'

- Weinig contact met het volledige mondzorgteam, enkel met MZC, doen wel mee met gesprek maar beperkt betrokken. Herkenbaar voor de andere PB's, teams voltallig bij elkaar brengen gaat moeilijk, teamleden verlaten vaak de vergadering vroegtijdig door oproepen.
- Het mondzorgteam dient de planning te kennen en heeft kennis opgedaan om door te geven aan rest van team. Ze moeten zelf kunnen inschatten wat het vertrekpunt is, indien nodig dient men een stapje terug te nemen.
- De vraag rond het behalen van doelstellingen moet steeds gesteld worden in het hele proces. Stapje voor stapje gaan.
- Ook veel ad interim directie, waardoor management niet op de hoogte van het actieplan.

Tips:

- Vraag het mondzorgteam om een verslag op te maken en verslag door te sturen naar alle leden van het mondzorgteam.
- Vraag MZC om de bespreking van de actiepunten terug te koppelen naar het hele mondzorgteam.
- Gebruik van de checklist door de PB
- Stimuleer het bijhouden van een logboek (voor geval als er een wissel zou plaatsvinden binnen het mondzorgteam)

→'Verscherpte' procedure bij (her)opstart: zie PPT

Voor trajecten die langdurig on hold staan of die langdurig de opstart uitstellen, is er een richtinggevende regel ingevoerd. Namelijk een traject mag maximaal 6 maanden on hold staan of de opstart van een nieuw traject mag maximaal 6 maanden uitgesteld worden wegens niet-coronagerelateerde redenen. Vraag raad bij Pauline hierbij.

Thema 3. Welke ondersteuningsvormen voor WZC zijn er nodig na afronding van het implementatietraject?

Deze zomer zullen de eerste WZC hun implementatietraject voltooien. Proficiat voor jullie inzet! We zouden dan ook werk willen maken van verdere ondersteuning voor de WZC. Vanuit Gezonde Mond hebben we een werkgroep samengesteld met zowel

vertegenwoordiging uit de beroepsverenigingen van de tandartsen alsook de WZC zelf,... we zouden graag jullie inzichten willen meenemen naar de uitwerking van concrete voorstellen:

- Tewerkstelling mondhygiënisten (MH):
    - Mondhygiënist in loondienst nemen
    - Nauwe, duurzame samenwerking met de bachelor opleidingen ikv stage
    - Meer informatie bezorgen aan de WZC ivm mogelijkheid tot aanwerven MH (reactiveringspersoneel)

- Verdere opvolging ter plaatse op langere termijn:
    - (Minimaal) jaarlijkse evaluatie binnen het mondzorgteam
    - Als PB samen met mondzorgteam in de monden van de bewoners kijken om te zien of de BelRAI goed ingevuld en bijgehouden wordt

- Materiële en professionele ondersteuning:
    - Een mobiele installatie aanwerven en regelmatig controles en reinigingen ter plaatste laten gebeuren
    - Teledentistry (wordt al gebruikt in instellingen voor mensen met beperking in Frankrijk)

- Opleiding:
    - Herhaling sessies organiseren (vooral praktisch gedeelte)
    - Heropfrissing kennis en hierdoor verhogen van de motivatie
    - Samenvatting maken van de opleidingen

- Sensibilisering:
    - Boekjes met info voor nieuwe medewerkers van WZC voorzien.
    - Nieuwsbrief met kennisclips en ervaringen andere WZC
    - In nauw contact blijven met Gezonde Mond voor advies
    - Communicatie i.v.m. nieuwe inzichten betreffende preventieve mondzorg.

<u>Brainstorm adviesplatform/app:</u>
Hoe moet die er uit zien? Welke functionaliteiten?

- Goede zoekfunctie:
  Beknopt, snel vragen kunnen opzoeken, rond vooral praktische tips (bv. onderhoud materiaal, poetsen, omgaan met weerstand,...) = condense vorm van de website
  →*To do: gebruik breder dan mondzorgteam. Niet enkel mondzorgteam betrekken, alle personeelsleden dienen deze ondersteuning te hebben. Mondzorg moet basiszorg worden.*

- Discussieforum:
  Mogelijkheid om met elkaar in contact te staan (peer-to-peer), kunnen chatten, vragen stellen,... MAAR niet de bedoeling dat het een adviesplatform wordt (risico dat verkeerde adviezen zouden verspreid worden, GM zou kunnen monitoren door het verwijzen naar bestaande artikels met evidenced based informatie)
  →*To do: bekijken hoe het platform van dermatologen eruitziet (toegankelijk platform, waarop je snel antwoord kan vinden op praktische vragen).*

- Gedeeld platform met good practises

→*To do: actief opvragen en centraliseren van spelletjes, quizjes, creatief materiaal,…*

Evaluatiemetingen

Info zie Powerpoint Presenstatie. Vanaf 1 januari 2022 dienen de deelnemende WZC een aantal kwaliteitsindicatoren via de indicatorentool te rapporteren (i.p.v. voordien via mail of papier hierbij geraakte info verloren en was versnipperd).

Online kennis- en attitude vragenlijst:
Af en toe wordt gevraagd hoeveel respondenten de online vragenlijst hebben ingevuld. Mag zeker aan Pauline gevraagd worden en dan geeft ze een update van de responsgraad. Enkel GM kan resultaten zien.

Online indicatorentool mondzorg:
De tool is belangrijk voor borging project. Het agentschap is op zoek naar indicatoren om te meten of kwaliteitsbeleid nut heeft en zal dit ook nagaan in de toekomst. Het is ook belangrijk voor WZC zelf om het beleid te evalueren en hierop bij te sturen.

Is indicatorentool gelijk aan papieren 'evaluatieformulier'- lijst? Ja, als er vragen zijn bij invullen kan het helpen om de papieren versie samen met procesbegeleider in te vullen (zie bijlage 1 'evaluatieformulier'). Dit vergemakkelijkt vervolgens het invullen van de webformulieren op de indicatorentool door de mondzorgcoördinator.

Suggestie aan GM: beknoptere versie van de handleiding van de indicatorentool opmaken.

Andere vragen:
Kunnen de WZC een 'label mondzorgvriendelijk WZC' verkrijgen? Nee, deze vraag werd al een aantal keren meegenomen naar de stuurgroep. Men werkt op maat. Zolang er groei is, is dit het belangrijkst. De visietekst kan daarvoor gebruikt worden.

Hoe kunnen we als procesbegeleider stap 6 concreet aanpakken om evaluatie te doen? Verduidelijking leidraad implementatie van stap 6 via deze link. Er kan ook een sjabloon gebruikt worden om het eindverslag van de effect- proces- en structuur evaluatie met het mondzorgteam op te stellen (bijlage 2: 'sjabloon eindverslag')

In de WZC zijn er veel jongdemente personen. Hoe mondzorg uitvoeren?
Als procesbegeleider inspelen op het leren omgaan met weerstand. De kennisclips mbt weerstand bij de dagelijkse mondzorg (Rita Sjablonski) zijn handig. Toezicht van behandelende arts is belangrijk. Niet verwachten dat alles in 1 keer goed loopt. Progressie is het belangrijkst. Structurele zorg is belangrijk. Doorverwijzing naar stomatologie kan helpen.

Zijn er tips voor WZC die nog niet zo gemotiveerd zijn, om die toch over de streep te halen? ja, draagvlak creëren, 'waarom?' duidelijk stellen hierbij, belang van bredere verspreiding van visietekst van WZC (bv. t.a.v familie).