

Draaiboek quarantainecoaching: zorggesprekken

juni 2022

Tessie Le Roy
Regie Zorg en Gezondheid
Stad Gent



Inhoud

1. Quarantainecoaching	4
1.1. Wat	4
1.2. Waarom	4
1.3. Procedure	4
1.3.1. Eerste contact via callcenter (Vlaanderen)	4
1.3.2. Hulpvraag	4
1.3.2.1. Via Callcenter	4
1.3.2.2. Via burger	4
1.3.2.3. Aanmelder eerste lijn	4
1.3.3. Opvolging	4
2. Zorggesprek	5
2.1. Doelen	5
2.2. Voorbereiding	5
2.2.1. Bescherming in geval van huisbezoek	5
2.3. Het zorggesprek	5
2.3.1. Inleidend gesprek	5
2.3.2. Aandachtspunten	5
2.3.3. Informeren	5
2.3.4. Ondersteuning	6
3. Contactpersonen	8
4. Terugkoppeling en rapportage	9
5. FAQ	10
5.1. Moet ik mij laten testen na contact met een positief getest persoon?	10
5.2. Hoeveel kost een test?	10
5.3. Hoe kan ik een testcode ontvangen?	10
5.4. Hoelang moet ik in isolatie blijven?	10
5.5. Kan ik me nog laten vaccineren?	11
6. Bijlages	12
6.1. Lijst LDC's met contactpersonen	12
6.2. Aanvraagformulier KRAS-diensten	14

1. Quarantainecoaching

1.1. Wat

Voeren van zorggesprekken bij (kwetsbare) bewoners die o.w.v. corona in isolatie moeten blijven. Dit kan telefonisch of door middel van een huisbezoek (drempel). We checken naar algemeen welbevinden en bekijken of er extra hulp nodig is.

1.2. Waarom

Momenteel is het zo dat mensen die positief worden getest op Covid-19 in isolatie moeten verblijven. De isolatieperiode bedraagt 7 dagen na aanvang van de symptomen of datum van positieve (zelf)test, waarvan tenminste 3 dagen zonder koorts. Nadien nog 3 dagen continu mondkapje dragen in binnenruimtes en strikt beperken van de contacten.

Sommige van die mensen behoren tot wat we 'kwetsbare' groepen noemen. Dat heeft als gevolg dat ze veelal onvoldoende netwerk hebben waar ze beroep op kunnen doen om deze periode goed door te komen. Stad Gent wil deze kwetsbare Gentenaars ondersteunen en begeleiden en ervoor zorgen dat ze alle hulpmiddelen hebben die nodig zijn om de quarantaine goed door te komen.

1.3. Procedure

1.3.1. Eerste contact via callcenter (Vlaanderen)

Het eerste contact wordt gelegd door het callcenter die de nodige informatie rond isolatie meegeeft.

1.3.2. Hulpvraag

1.3.2.1. Via Callcenter

De callagent kan een hulpvraag aanduiden die vervolgens opgenomen wordt door AZG (Field Agents) of door Stad Gent (team quarantainecoaching).

1.3.2.2. Via burger

De burger kan aan de professionals in de eerstelijnszorg aangeven dat hij/zij (praktische) problemen ervaart tijdens de isolatieperiode of via het [webformulier](#) van Stad Gent.

1.3.2.3. Aanmelder eerste lijn

Wanneer een huisarts (privé of WGC) vermoedt dat er in een bepaald gezin extra ondersteuning nodig zou kunnen zijn, bespreekt hij/zij dit met de patiënt. Er wordt hen aangeboden dat er een 'maatschappelijk werker' contact opneemt, om te bekijken hoe ze eventueel kunnen ondersteund of geholpen worden. Indien de patiënt hiermee akkoord gaat, wordt dit doorgegeven aan het team quarantainecoaching via [mail](#) of het [webformulier](#).

1.3.3. Opvolging

De team quarantainecoaching Stad Gent onderzoekt wie er best geplaatst is voor een zorggesprek. De 65-plussers worden gecontacteerd door de LDC's. Zij voorzien allerhande diensten. Heeft het gezin een dossier bij het OCMW, wijkgezondheidscentrum, CAW of mutualiteit, dan nemen zij dit op. Voor de 'restgroep' (die dus niet gekend zijn bij bovenstaande organisaties) wordt een beroep gedaan op de dienst ontmoeten en verbinden (outreaching werk en buurtwerk). Zij stemmen af met de aanwezige organisaties.

De hulpverlener neemt contact op met de persoon met een hulpvraag en zal afhankelijk van de vraag de individuele hulpverlening in gang zetten.

2. Zorggesprek

2.1. Doelen

- Checken hoe het met de mensen gaat (vanuit een warme 'bezorgdheid').
- Reeds beschikbare informatie (zie verder) doorgeven indien dit van nut kan zijn.
- Andere vragen of behoeften verzamelen.

2.2. Voorbereiding

Per vraag naar een zorggesprek krijgen we een aantal gegevens mee. Er staat steeds bij wie de doorverwijzer is. Je kan ook met die doorverwijzer eens contact opnemen voor eventuele bijkomende info.

Neem eerst telefonisch contact op met de bewoner/gezin (nummers worden meegegeven) en ga na of de ondersteuning van tolken nodig is. Contacteer het team quarantainecoaching voor meer informatie en inschakelen van tolkondersteuning.

2.2.1. Bescherming in geval van huisbezoek

Indien een huisbezoek (drempel) wordt uitgevoerd, dien je jezelf en anderen die je vergezellen goed te beschermen. Mits correct gebruik van beschermingsmateriaal is de besmettingskans klein.

Belangrijkste regels:

- Altijd chirurgisch mondmasker aan
- 1,5m afstand bewaren
- Zo min mogelijk aanraken
- Geen drinken aanvaarden
- Handen wassen en/of ontsmetten

2.3. Het zorggesprek

2.3.1. Inleidend gesprek

- Stel jezelf en je functie voor *"Goeiedag meneer/mevrouw, ik ben x, werkzaam als... of werkzaam in een ... (WGC, LDC, ...)"*
- Vraag om de aangemelde cliënt te kunnen spreken en of die bereid is om een telefonisch gesprek te hebben.
- Licht de reden tot telefoongesprek toe: *"We hebben vernomen dat u positief bent getest. Daarom willen we vanuit de Stad nagaan of alles goed gaat met u en of u de maatregelen goed hebt begrepen."*
- Beklemtoon dat je er bent voor de zorg voor de cliënt en diens naasten.
- Laat ruimte voor vragen.

2.3.2. Aandachtspunten

- Communiceer discreet met andere diensten.
- Vraag steeds uitdrukkelijk de toestemming aan de persoon waarvoor je hulp zal zoeken.

2.3.3. Informeren

- Vraag of de cliënt de maatregelen goed begrepen heeft
 - o herhaal indien nodig: *"Wanneer je positief test op Covid-19 moet je in isolatie verblijven. De isolatieperiode bedraagt 7 dagen na aanvang van de symptomen of datum van positieve"*

- (zelf)test, waarvan tenminste 3 dagen zonder koorts. Nadien nog 3 dagen continu mondmasker dragen in binnenruimtes en strikt beperken van de contacten.”*
- Zijn er andere gezinsleden niet besmet: *“Bij hen is er een sterke aanbeveling voor iedereen vanaf 6 jaar (gevaccineerd en ongevaccineerd) om gedurende 7 dagen na het hoog risicocontact een mondmasker te dragen bij contacten buiten het huishouden of, indien een mondmasker niet mogelijk is, een dagelijkse zelftest te doen”.*
 - Informeer naar de gezondheid en diens familieleden *“hoe gaat het nu eigenlijk met u en met jullie?”* (een luisterend oor bieden).

2.3.4. Ondersteuning

» Algemeen

Aanvrager is **ouder dan 65 jaar** verloopt de hulpverlening via een LDC in zijn of haar buurt:

- Kostprijs LDC:
 - Prijs per uur indien de aanvrager VT heeft: **3.5 €/u**
 - Standaardprijs: **6€/u**
 - LDC gebruikt eigen bankkaart en stuurt factuur

» Medische ondersteuning

Richtvragen:

- Heb je een goed contact met de huisarts en/of WGC?
- Loopt dit goed of is extra ondersteuning nodig?
- Voldoende medicatie in huis?

Indien er geen huisarts is, kan er bij burgers met symptomen beroep gedaan worden op lokaal wijkgezondheidscentrum.

Sommige apotheken leveren medicatie aan huis. Het is ook mogelijk om medicatie te gaan afhalen voor de burger. Spreek dit goed af met de apotheek.

Medische hulpverlening:

- Cohortzorg: niet meer actief
- Zorgcentrale Z-plus
 - Indien er nood is aan zorg, laat de burger contact opnemen met zijn huisarts
 - Enkel de huisarts kan de zorgcentrale Z-plus contacteren op het nummer 09 264 14 19
 - De huisarts geeft uitdrukkelijk mee dat het gaat om een covid-besmetting
 - Zij schakelen door naar beschikbare thuisverpleging die dit kan opnemen

» Boodschappen/maaltijden

Richtvragen:

- Lukt het nog om zelf te koken?
- Zijn er leden van het huishouden die negatief hebben getest en eventueel boodschappen kunnen doen?
- Zijn er familieleden, vrienden of burens die boodschappen kunnen doen?

Diverse supermarkten leveren boodschappen aan huis (bijvoorbeeld Colruyt, Carrefour, Delhaize,...).

Let wel, er is geen gratis levering. De minimumbedragen en leveringskost is verschillend per supermarkt. Zo is er bijvoorbeeld geen minimumbedrag bij Colruyt.

KRAS-diensten voorzien voedselpakketten aan huis geleverd voor mensen die het financieel zeer moeilijk hebben. Vul het aanvraagformulier in (zie bijlage) en stuur het door naar Karleen De Rijcker. Elke Krasdienst heeft zijn eigen werkwijze: soms moeten artikels nog gekozen worden of het kunnen reeds voorgemaakte pakketten zijn.

Overschotten van voedingsproducten via [Let's Save Food](#) is laagdrempelig en voor iedereen (moet niet aantonen dat de aanvragen het financieel moeilijk hebt). Opgelet, je dient eigen potten mee te nemen. Zie bijlage voor de verdeeladressen.

» Kinderen/school

Richtvragen:

- Zijn er kinderen in het gezin die tijdens hun isolatie niet naar school/opvang kunnen?
- Zijn de scholen op de hoogte dat de kinderen positief getest zijn?
- Hoe gaat het met de kinderen en opvolging/ondersteuning vanuit de school?
- Is er contact met de brugfiguur of is er extra ondersteuning nodig om brugfiguur in te schakelen?

I-mens zorgt voor opvang thuis voor kinderen die positief getest zijn. Opvang is voorzien van 7u tot 18u van maandag tot vrijdag. De aanvraag moet de avond voordien voor 10u ingediend zijn.

Het kind moet aangesloten zijn bij:

- CM of Bond Moyson: bel naar 078 77 77 17
- VNZ, NZ Vlaanderen, Liberale ZF, onafhankelijk ZF of Partena: bel naar 078 15 25 35 service center i-mens

Er kan een tussenkomst aangevraagd worden bij de mutualiteit. Het aandeel dat terugbetaald wordt verschilt per mutualiteit.

» Financieel/werk

Richtvragen:

- Zijn er financiële problemen op dit moment?

De arts zorgt voor een ziekte-attest en geldt de normale arbeidsongeschiktheid. Mensen die kunnen telewerken behouden hun inkomen. Ook zelfstandigen hebben meestal een gewaarborgd inkomen.

» Psychisch welzijn

Richtvragen:

- Zijn er problemen op algemeen welzijn?

Mensen met bezorgdheden/angsten/gevoelens van eenzaamheid/depressieve gevoelens omtrent corona (of ruimer) kunnen terecht bij:

- Teleonthaal: bel 106. Dit is gratis en anoniem.
- Algemeen nummer CAW: 0800 13 500. Zij kunnen individueel de vraag beluisteren en in dialoog gaan.
- Telefoonnummer onthaal Gent: 09 265 04 00
- LDC voor 65-plussers

[Gezondheidsgidsen](#) kunnen telefonisch een luisterend oor bieden. Een aanvraag dien je in via de [website](#).

3. Contactpersonen

Tessie Le Roy	Team quarantainecoach Stad Gent	quarantainecoach@stad.gent 0473 89 01 38
Filip De Pillecyn	Vragen voor OCMW	filip.depillecyn@ocmw.gent
Katia Sette	Vragen voor LDC's	katia.sette@stad.gent
Karleen De Rijcke	Aanvragen voor KRAS-diensten	krasgent@gmail.com 0493 84 04 86
Katrien Van Goidsenhoven	Vragen voor buurtwerk	katrien.vangoidsenhoven@stad.gent

4. Terugkoppeling en rapportage

Er wordt na het contact geen uitgebreide rapportage verwacht. Een terugkoppeling naar de aanmelder (OCMW, WGC, huisarts, LDC) is aangewezen in kader van de opvolging.

5. FAQ

5.1. Moet ik mij laten testen na contact met een positief getest persoon?

Nee, je moet je enkel testen als je zelf symptomen hebt.

5.2. Hoeveel kost een test?

Je ziekteverzekering dekt alle kosten, tenzij:

- je de test nodig hebt om naar het buitenland te vertrekken.
- de test niet voldoet aan de criteria van Sciensano.

Dan betaal je gemiddeld 46,81 euro voor PCR-test, plus eventuele administratieve kosten of consultatiekosten en gemiddeld 27 euro voor een snelle antigeentest in de apotheker.

5.3. Hoe kan ik een testcode ontvangen?

1. Vul de Self Assessment Tool (SAT) in. Als je na deze zelfevaluatie blijkt dat je je best laat testen, krijg je via de tool een testcode. Hiermee kan je een afspraak maken bij een testcentrum, testlabo of apotheker.
2. Bellen naar het Vlaams contactcenter 02/214 19 19 en vraag naar een testcode. Opgelet, dit lukt enkel als er eerst een positieve zelftest werd afgenomen.
 - a. Is het niet mogelijk om een zelftest te laten afnemen, maak dan een afspraak bij het testcentrum van UZ Gent en zij maken ter plaatse een code aan.
3. Indien je zware symptomen hebt, is het beter om naar de huisarts te gaan.

Alle testlocaties in Gent zijn te vinden op de website (<https://stad.gent/nl/alles-over-corona-gent/testen-op-het-coronavirus-gent>).

5.4. Hoelang moet ik in isolatie blijven?

De isolatieperiode bedraagt 7 dagen na aanvang van de symptomen of datum van positieve (zelf)test, waarvan tenminste 3 dagen zonder koorts. Nadien nog 3 dagen continu mondkemper dragen in binnenruimtes en strikt beperken van de contacten.

Er is geen quarantaine meer wanneer je nauw in contact bent geweest met iemand die corona heeft, ook al ben je niet gevaccineerd. Wanneer je een hoog risico contact had binnen het gezin, is er wel nog een sterke aanbeveling voor iedereen vanaf 6 jaar (gevaccineerd en ongevaccineerd) om gedurende 7 dagen na het hoog risicocontact een mondkemper te dragen bij contacten buiten het huishouden of, indien een mondkemper niet mogelijk is, een dagelijkse zelftest te doen.

Als je terugkomt van een reis uit het buitenland kan het zijn dat je wel in quarantaine moet. Dit is afhankelijk van de duur van je verblijf, het land waar je van komt en of je in het bezit bent van een vaccinatie- of herstelcertificaat. De regels lees je hier: <https://www.info-coronavirus.be/nl/reizen/>

5.5. Kan ik me nog laten vaccineren?

Ja, maak een afspraak via de vaccinatielijn op 09 210 10 44. Elke woensdag wordt er in de namiddag gevaccineerd in het vaccinatiepunt Huisartsenwachtpost UZ Gent. Meer info op: <https://stad.gent/nl/corona/vaccinatie-tegen-corona/>

6. Bijlages

6.1. Lijst LDC's met contactpersonen

LDC	Naam MW	e-mailadres	Psy LDC
De Horizon	Bogaert Ingrid 09/266 88 57	Ingrid.Bogaert@stad.gent	Els.aerssens@stad.gent
De Regenboog	09/266 34 34	Inge.vanisterdael@stad.gent vanaf juni nic.lauwers@stad.gent	Merel.cox@stad.gent
De Vlaschaard	Danneel Jan Afwe tem 08/02/21	Jan.Danneel@stad.gent	Merel.cox@stad.gent
De Knoop	Dedobbeleer Wauter 09/266 45 61	Wauter.Dedobbeleer@stad.gent	Lydia.impens@stad.gent Tot en met november wordt ze vervangen door delfien.vanhoe@stad.gent
De Boei	Devreese Koen 09/266 34 55	Koen.Devreese@stad.gent	Stella.declercq@stad.gent vanaf 1 dec delfien.vanhoe@stad.gent
De Waterspiegel	Sielke Eeckhout 09/266 34 84	Sielke.eeckhout@stad.gent	Stella.declercq@stad.gent vanaf 1 dec delfien.vanhoe@stad.gent
De Thuishaven	Gernaey Koen 09/266 34 70	Koen.Gernaey@stad.gent	Lene.rutten@stad.gent
Speltincx	Isiklar Serpil 09/266 38 93	Serpil.Isiklar@stad.gent	Lydia.impens@stad.gent Tot en met november wordt ze vervangen door delfien.vanhoe@stad.gent
De Mantel	Vangaever Isabelle 09/266 96 33	Isabelle.Vangaever@stad.gent	Sien.duquennoy@stad.gent
Wibier	Verstraeten Jenny 09/266 33.05	Jenny.Verstraeten@stad.gent	Katrien.vandepitte@stad.gent
Wibier	Ruth De Creane 09/266.33.75	Ruth.decreane@stad.gent	Katrien.vandepitte@stad.gent
Wibier	Heye Liesbeth 09/266 33 05	Liesbeth.Heye@stad.gent	Katrien.vandepitte@stad.gent

Ten Hove	Talitha De Pauw 09/266 33 78	<u>talitha.depauw@stad.gent</u> vanaf sept <u>lucie.feijen@stad.gent</u>	<u>Lene.rutten@stad.gent</u>
----------	---------------------------------	---	------------------------------

6.2. Aanvraagformulier KRAS-diensten

Formulier voor quarantainecoaching

Datum:

Quarantaine coach:

Quarantaine/isolatie voorzien tot en met

Gegevens gezin:

Naam:

Adres:

Telefoonnummer:

Aantal gezinsleden + geboortedatum:

We vragen om onderstaande in te vullen en inschatting te maken van de noden zodat er op de juiste manier op kan ingespeeld worden:

Soort voedsel nodig:

Voedselpakket

Brood

Opm: halal? Vegetarisch? Diabetes? Andere:/.....

Mogelijkheid tot koken * ja 0 neen

Mogelijkheid tot bewaren? * koelkast * diepvries

Nodig tijdens periode van

Denk je dat dit gezin:

Enkel nu een noodpakket aan voeding nodig heeft

Ook na de quarantaine best ook opgevolgd wordt

Pakket op te halen bij

Krasdienst:

Contact gehad met:

Afgesproken ivm levering (wie, datum)

Opm:

Opvolging gezin:

Door wie:

Hoe:



6.3. Verdeeladressen Let's save food

Buurtcentrum Gentbrugge	Emiel Hullebroeckplein 1	Dagelijks 18u-19u
Buurtcentrum Sluizeken	Godshuishammeke 22	Ma, woe, vrij: 18u-19u
Open Huis Watersportbaan	Verenigde Natieslaan 2	Ma, woe: 18u-19u
De Pastorij	Mariakerkeplein 1	Ma: 18u-19u
Buurtcentrum Nieuw Gent	Rerum Novarumplein 180	Di: 19u-20u
Buurtcentrum Dampoort	Doornakkerstraat 52	Vrij: 18u-19u