

# Klaverblad

*Zamen leven kleur geven*



## Terugblik

Hoe een virus opeens  
alles anders kan maken

In deze coronaspecial blikken we terug op de afgelopen maanden. Met een tijdslijn waarin staat wat we met z'n allen hebben gedaan, met lastige besluiten, moeilijke momenten, maar ook met heel veel ervaringsverhalen. Laten we hopen dat we een tweede golf buiten de deur kunnen houden.

# Bezoekregels

Wij zijn blij dat u weer op onze locaties op bezoek kunt komen. Volgens de landelijke richtlijnen hebben wij regels opgesteld om de bezoeken veilig te laten plaatsvinden.



U mag alleen komen als:

- U geen corona hebt en / of minimaal 72 uur klachtenvrij bent
- U geen klachten zoals koorts, hoesten, niezen of neusverkoudheid hebt
- Uw huisgenoten geen corona hebben of klachten die hiermee samenhangen.
- U de afgelopen 14 dagen niet in contact geweest bent met iemand die corona heeft



U desinfecteert uw handen. Wij adviseren u om dit ook te doen aan het einde van uw bezoek en als u naar buiten gaat om bijvoorbeeld te wandelen en weer terugkomt.



U zet een mondkapje op als u op bezoek gaat bij een bewoner die geen 1,5 meter afstand kan bewaren of als u een activiteit gaat ondernemen waarbij u geen 1,5 meter afstand kunt bewaren.



U noteert uw gegevens en de gegevens van uw naaste op de registratielijst voor bezoek. Zo kunnen we u bij een eventuele Covid-19 besmetting persoonlijk op de hoogte brengen. Deze lijst bewaren wij 14 dagen.



U houdt zo goed mogelijk 1,5 meter afstand. U vermijdt lichamelijk contact.



U loopt u via de kortste route naar de kamer van uw naaste. U komt niet in de huiskamer of andere algemene ruimten. U maakt uw aanwezigheid kenbaar door in de kamer van uw naaste op de rode knop te drukken. Aan het einde van uw bezoek drukt u weer op de rode knop, zodat de medewerkers weten dat u gaat.

*Wij wensen u een fijn bezoek toe!*

## Colofon

Het Klaverblad is een uitgave van Amaliazorg voor medewerkers, vrijwilligers, bewoners en hun naasten. Wij bieden zorg-, welzijns- en woondiensten aan ouderen in vijf woonzorgcentra. Circa 475 betrokken medewerkers en 200 vrijwilligers zetten zich dagelijks in om hun leven kleur te geven. Amaliazorg wordt gevormd door de woonzorgcentra Kempenhaeve en Blijendaal in Oirschot,

Catharinenberg in Oisterwijk, Hof van Bluysen in Asten en Van Haarenstaete in Mariaheide.

Aanleveren kopij voor volgende editie  
vóór 15 september 2020 via [communicatie@amaliazorg.nl](mailto:communicatie@amaliazorg.nl)

## Twijfel is het begin van wijsheid

Het moment toen de minister-president na zijn eerste persconferentie op 9 maart jongstleden de zaal verliet vergeet ik niet meer. 'Stop met handen schudden', had hij zojuist gezegd. Hij verliet de zaal en gaf de viroloog een hand. Met de hand op de schouder gingen zij naar buiten.

Diezelfde ochtend had ik een bestuurlijk overleg gehad met de Geneeskundige Hulpverlenings Organisatie in de Regio (GHOR) over corona. Op een locatie in Zuidoost-Brabant zat de zaal vol met 30 bestuurders. We zaten tegen elkaar aan geplakt. Er waren heel veel onduidelijkheden en heel veel vragen zoals 'Wat nu?', 'Wie geeft richting?', 'Is het wel zo ernstig?' Het antwoord wist niemand. De weken hierna werd regionaal een team van bestuurders in Zuidoost-Brabant geformeerd, die heel veel Twijfel, maar ook Wijsheid uitwisselden. Er ontstond een appgroep en ook hier werd structureel kennis uitgewisseld over het overheidsbeleid, RIVM-richtlijnen, de voorraad beschermingsmiddelen, etc.

### Een ding wisten wij wel

Binnen Amaliazorg hebben wij vanaf de eerste week een interventieteam ingesteld wat de nieuwste richtlijnen probeerde te vertalen naar de medewerkers, bewoners, naasten, en andere betrokken disciplines. Het uitgangspunt was om heel transparant en met name proactief te reageren naar de omgeving. Dit viel niet mee in deze periode, omdat met name het beleid continu veranderde. Een ding wisten wij wel. Het valt of staat met gedisciplineerd werken. Bij Twijfel, Wijs handelen. Vanaf dag 1 hebben de medewerkers zich aan dit verwachtingspatroon gehouden. Uiteindelijk wisten wij, dat we een keer aan de beurt zouden zijn. Het begon zelfs op een locatie waar wij het niet verwachtten. Bewoners ontvielen ons helaas, andere bewoners herstelden gelukkig. Het was ontzettend heftig voor medewerkers en voor familie die niet op bezoek kon komen.

### Hoe lang houden zij dit vol?

Tot nu toe hebben wij heel veel verwacht van medewerkers. Ik heb mij vaak de vraag gesteld: 'Hoe lang houden zij dit vol?' In de media ging het vaak alleen

over de intensive cares en de inrichting hiervan! De niet-acute zorg kwam hierna. Vanaf de tweede week in maart hebben de verzorgings- en verpleeghuizen veel energie besteed aan de opvang van patiënten uit het ziekenhuis. Keten-denken noemt men dat. Als het moet kan er goed worden samengewerkt en kunnen er bruggen worden gebouwd. Ik hoop dat deze wijsheid blijft en dat wij niet in eilanden blijven denken, maar meer met elkaar samen blijven doen. Dit zou veel schotten doen verdwijnen.

### Discipline

Met de Wijsheid in Pacht durf ik wel te zeggen dat wij bij een eventuele tweede golf goed voorbereid zijn. Richtlijnen, protocollen, systemen enzovoorts liggen klaar en het nieuws wordt op de voet gevolgd. Het meest essentiële is echter de gedisciplineerde medewerker van Amaliazorg en discipline van iedereen die in de huizen komt.

*Geert Becks*

Directeur / Bestuurder a.i.



# Tijdslijn



februari  
**28**

Eerste bericht over richtlijnen corona verstuurd naar bewoners, eerste contactpersonen, medewerkers en vrijwilligers.

maart  
**3**

## Interventieteam

Binnen Amaliazorg is vanaf de eerste week een interventieteam opgericht. In het begin kwam dit team iedere morgen bij elkaar om het overheidsbeleid, het beleid vanuit de regio en uiteraard de situatie bij onze eigen locaties te bespreken. Het team stelde de voorbereiding en maatregelen op voor Amaliazorg, volgde de landelijke protocollen

en zorgde voor de uitvoering. Op vrijdag 28 februari werd de eerste mail over het coronavirus verstuurd naar medewerkers, bewoners, eerste contactpersonen en vrijwilligers waarin we aandacht vroegen voor het coronavirus en opriepen om niet te komen in geval van klachten. De samenstelling van het interventieteam was zo ingericht dat alle

benodigde expertise aan tafel zat en er ook snel geschakeld kon worden:

- Directeur – bestuurder
- Specialist ouderengeneeskunde
- Locatiehoofden
- Coördinator facilitair algemeen
- Beleidsmedewerker
- HRM-adviseur
- Communicatieadviseur
- Directiesecretariaat

maart  
**5**

Start regionaal overleg

## Steeds veranderende protocollen

Binnen Amaliazorg leggen we afspraken en instructies vast in protocollen. Ook de afspraken en instructies rondom het voorkomen van corona en het handelen bij een besmetting hebben we vastgelegd in een protocol. Een belangrijke informatiebron hiervoor zijn de RIVM-richtlijnen.

Waar de richtlijnen van het RIVM niet in voorzagen overlegden we met elkaar, met collega-instellingen en met de GGD om tot duidelijke en juiste afspraken en instructies te komen. De eerste versie van het protocol stelden we op 17 maart vast. Op landelijk niveau zagen we het beleid langzaam verschuiven. Zo zagen we 17 versies voorbij komen van de landelijke richtlijn ten aanzien van wanneer onze medewerkers mogen werken. En drie verschillende versies van de bezoekregeling toen we weer konden versoepelen.

Met het Amaliaprotocol hebben we steeds meebewogen met de veranderende landelijke richtlijn en deze vertaald naar de organisatie. Op 3 juli 2020 hebben we versie 15 binnen de organisatie gecommuniceerd. Het protocol telt inmiddels 27 pagina's om op zo veel mogelijk vragen en situaties een antwoord te kunnen geven.

Een steeds veranderend protocol vraagt ook van medewerkers dat zij zich voortdurend moeten aanpassen aan de veranderende omstandigheden. Denk aan het werken met

beschermende materialen, cohortverpleging, bezoekers die weer mochten komen, etc. Bij een virus waarvan nog niet alles bekend is geeft een protocol helaas ook niet altijd een antwoord op alle vragen: 'Doe ik het goed?', 'Loop ik zelf risico?' en 'Heb ik misschien iemand besmet?' Het zijn vragen waar medewerkers mee speelden en het is bewonderenswaardig hoe zij met de situatie zijn omgegaan!

Annelies van Doornewaard  
Beleidsmedewerker

maart  
**6**

### Posters

bij alle ingangen om bezoekers te waarschuwen om niet te komen in geval van klachten.

maart  
**7**





## Een roerige start

Op 1 maart startte Mariëlle van den Tillaart als huiskamermedewerker op de Heise Serre (locatie Van Haarenstaete). Ze vertelt: "Ik was net een week begonnen toen het bericht kwam dat een bewoner in contact was geweest met iemand met corona. Op dat moment was quarantaine volgens de GGD en de specialist ouderengeneeskunde niet nodig, zolang er geen klachten waren. Toch werd besloten om de bewoners van de Serre uit voorzorg op de afdeling te laten verblijven. Niemand wist eigenlijk nog iets van corona op dat moment. Er werd een huiskamer op de afdeling gemaakt en de diensten werden aangepast naar langere diensten, zodat er minder verschillende medewerkers op de afdeling kwamen. Daardoor verviel de huiskamerdienst.

Daarom ging ik diensten invullen op andere woongroepen, om vervolgens op de Heise Hoek te blijven. Daar was de eerste bewoner met een coronabesmetting bij Van Haarenstaete. In het begin was het lastig om bij klachten in te schatten of het corona was of niet. We wisten niet precies wat de symptomen waren. Is vermindering van eetlust ook een symptoom? Ik heb een bewoner geholpen met eten terwijl deze in mijn omgeving hoestte. Later bleek dat de bewoner corona had. Uiteindelijk ben ik zelf ook positief getest op corona en heb ik twee weken niet meer gewerkt. Ik heb geen koorts gehad, alleen wat pijn in de keel en ik voelde wat in mijn neus. Het was heel lastig dat de richtlijnen voor zorgmedewerkers minder streng waren dan voor Nederlanders in het algemeen. Vooral omdat je dus ook met milde klachten corona kon hebben.

### Verdriet en steun

Ik heb in korte tijd heel veel geleerd, maar vond het echt lastig om bewoners ziek te zien worden en heel verdrietig dat er ook een aantal bewoners is overleden. Ik heb geprobeerd om de bewoners en de families toch voldoende aandacht te geven door extra tijd te maken voor een praatje en een kopje thee. Aan collega's heb ik heel veel steun gehad. Fijn dat we het er met elkaar over konden hebben. Omdat we in de coronatijd pauze hielden op de groep, heb ik pas onlangs veel van de collega's van andere woongroepen leren kennen.

Iedereen heeft binnen de mogelijkheden z'n best gedaan, dat is hoe ik terugkijk op deze periode. Maar ik ervaar Amaliazorg als een warm bad en ben blij dat ik hier begonnen ben; ook al was het een hele roerige start."



## Bezoekersregeling

Bij voorkeur met 1 persoon en maximaal met 2 personen op bezoek



## Dagbesteding en activiteiten stopgezet

Helaas waren we genoodzaakt om de dagbesteding en de activiteiten van de vrijwilligers te stoppen. We hebben zo goed als mogelijk geprobeerd om contact te houden in alle hectiek.



## Het moeilijkste wat ik ooit gedaan heb

Minutenlang keek ik naar de verzendknop. Het bericht stond klaar en in mijn hoofd wist ik dat dit moest gebeuren, maar in mijn hart had ik er erg veel moeite mee. Door dit bericht te versturen kregen eerste contactpersonen het nieuws dat bezoek aan hun naaste voorlopig niet meer mogelijk was. Je partner, je vader, je moeder, je opa, je oma, je vriend of vriendin even niet meer kunnen zien. Hem of haar niet meer aan kunnen raken. Dat is ontzettend aangrijpend. De dagen ervoor zagen en hoorden we dat andere verpleeghuizen deze stap al hadden genomen. Wij vinden familie ontzettend belangrijk, dit was dus een hele moeilijke beslissing, maar we ontkwamen er niet aan. Die mail ging dus uiteindelijk de deur uit, maar niet zonder een traantje weg te pinken.

Daarna vonden we het ontzettend belangrijk om naasten zo goed mogelijk te informeren. Zo transparant en pro-actief als mogelijk. Dus werden bij elke besmetting de eerste contactpersonen van die afdeling persoonlijk gebeld. Alle andere eerste contactpersonen werden via de mail geïnformeerd. We hebben een speciaal telefoonnummer en mailadres ingericht. We probeerden elke week een bericht uit te sturen en vaker als dat nodig was. Ook als er helaas bewoners overleden waren of gelukkig weer hersteld. Via de website hebben we inzichtelijk gemaakt waar besmettingen of verdenkingen waren en gaven we antwoord op veelgestelde vragen. Daarnaast hebben we zoveel mogelijk manieren

proberen te regelen om toch contact mogelijk te maken. Via Familienet, Caren Zorgt, via de bezoekmogelijkheden op afstand. We hopen dat we u goed geïnformeerd hebben en de mogelijkheid geboden om uw vragen of opmerkingen te beantwoorden. We willen ook graag van uw ervaring leren. Daarom staat op de laatste pagina een korte vragenlijst voor naasten. We hopen dat u deze invult. Medewerkers hebben we een vragenlijst gestuurd op hun Amaliazorg mailadres.

Anneloes van Erp  
Marketing- en Communicatieadviseur



## Voorlopig geen bezoekers meer bij Amaliazorg

Jan van de Laar woont bij Amaliazorg Van Haarenstaete in Veghel (Mariaheide). Hij is getrouwd met Wilma. Wilma kon voorlopig niet op bezoek komen. Een ontzettend ingrijpende beslissing voor de bewoners en alle naasten. Wilma vertelde aan RTL Nieuws hoe zij dit ervaarde.

"Elke dag ging Wilma van de Laar uit het Brabantse Mariaheide langs bij haar man in het verpleeghuis. Even gedag zeggen, een knuffel geven, laten weten dat ze er voor hem is. Maar nu zitten de deuren op slot en mag er vanwege de coronacrisis niemand meer op bezoek komen. Dat snapt Wilma, maar ze is wel bang. Zal haar

man, die een vergevorderd stadium van alzheimer heeft, haar na al die weken nog wel herkennen, als de deuren weer opengaan?"

Bron: RTL Nieuws, de foto is een privéfoto van Wilma met haar man Jan.

Scan de code en lees het volledige artikel





## Sinds oma Skype heeft ontdekt, wil ze niets anders meer

Tijdens de coronacrisis missen veel mensen hun dierbaren. Maar we zijn vindingrijk en het lukt velen om elkaar op afstand te blijven ontmoeten. Ook Annick Box uit Meerhoven mist haar 83-jarige oma die in een verzorgingshuis in Oirschot woont, maar ze ziet haar elke dag.

Annick Box uit Meerhoven kan al een maand niet meer op bezoek bij haar oma Diny de Greef-Nieuwlaat (83). Ze woont sinds oktober bij Amaliazorg Kempenhaeve in Oirschot, omdat haar dementie zich snel ontwikkelde. Ze zit daarom op een gesloten afdeling met acht andere bewoners.

### Skypen

Een week voordat de richtlijnen van het RIVM bekend werden, kreeg Annick van de zorginstelling al te horen dat de bezoeksregels aangescherpt werden. "Aanvankelijk mocht nog maar één persoon op bezoek komen, maar al snel werd duidelijk dat bezoek helemaal niet meer mogelijk was. We dachten nog een pakketje met koekjes en chocolaatjes te kunnen brengen, maar ook dat ging niet meer", vertelt Annick. Het contact met oma verloopt nu via Skype. Annick kan op die manier bijna elk moment videobellen naar de afdeling en kijken welk personeelslid van Kempenhaeve opneemt. Alleen oproepen voor 10.00 uur en tijdens eetmomenten komen niet zo goed uit. "Op een



gegeven moment weet iedereen van het zorgpersoneel wie je bent, dus dan verloopt het contact ook wat makkelijker. Voorheen hadden we ook nog telefonisch contact met

oma, maar sinds ze Skype heeft ontdekt heeft videobellen overduidelijk de voorkeur. Ze wil eigenlijk niets anders meer."

### Schattig en verdrietig

Naast videobellen stuurt kleindochter Annick ook brieven of een kaartje. Kempenhaeve houdt deze uit voorzorg 48 uur vast voordat oma ze krijgt. "Dat is een extra maatregel, zodat het risico op besmetting

beperkt wordt. Etenswaren mogen we helaas niet meer opsturen naar oma", aldus Annick. Oma krijgt de situatie rondom het coronavirus wel mee, maar ze vergeet wel alles heel snel. "Als we bellen vraagt ze bijvoorbeeld aan mijn moeder of we morgen langskomen, maar halverwege haar zin zie je bij haar plotseling het besef dat bezoek niet mogelijk is en dat beaamt ze dan. Dat is heel schattig, maar tegelijkertijd ook verdrietig om te zien."

Annick vindt de hele situatie heftig, want ze is gewend om haar oma drie keer per week te bezoeken. "Eerlijk gezegd ben ik het tijdsbesef een beetje kwijt, maar volgens mij zijn we al ongeveer vier weken niet meer op bezoek geweest. Dat is pittig", legt Annick uit. "Oma is op leeftijd, ze mist ons natuurlijk ook en het virus is er ook nog. Dat brengt wel wat angst en vragen met zich mee", gaat Annick verder.

Bron: Eindhovens Dagblad



## Elma en Franka vertellen over de coronatijd op afdeling Ripsvelden van Hof van Bluyssen

"Als we al dachten dat het coronavirus een 'ver van mijn bed show' was, dan zaten we er toen echt goed naast. In het begin leek dat inderdaad zo te zijn en we zeiden tegen elkaar: 'Gelukkig niet bij ons'. Maar tijdens de paasdagen werd onze angst toch werkelijkheid. Elke dag kwam er een verdenking bij. We moesten alle zeilen bij zetten. Zeker toen er helaas ook collega's uitvielen.

### Voldoende aandacht

Collega's die normaal als huiskamermedewerker werkten, kwamen helpen in de zorg. Er werd een strakke planning gemaakt, zodat alle bewoners toch voldoende aandacht kregen. Het was heel stil op de afdeling, maar er werd keihard gewerkt om het coronavirus te bestrijden.

Als collega's wisten we wat we aan elkaar hadden, maar ook wat we van elkaar konden verwachten. Het liep als een trein, ondanks de vele en lange diensten. Vermoeidheid kenden we niet. We hadden ook geen keuze. Uit handen geven was geen optie. Dit om verdere besmettingen te voorkomen.

### Hard gelag

Wat we heel moeilijk vonden was het weinige contact dat familie met hun zieke naasten konden hebben. Dit was ook voor ons een hard gelag. We hadden het zo graag anders gezien.

Bij bewoners die overleden zijn is het opruimen van dierbare spullen een vorm van verliesverwerking voor de familie. Dat ging nu niet. Familie



gaf aan ons ook te missen tijdens de uitvaart en de dagen die daaraan vooraf gingen. Voor familie en voor ons is het belangrijk om dit nog een plekje te geven. Dit gaan we zeker nog doen via een familieavond.

### Hechter en sterker

Maar het heeft ons zeker ook iets goeds gebracht. We hebben samen met de bewoners die wel in de huiskamer konden verblijven elke middag gezellig geluncht, al was dat soms pas om 14.00 uur, omdat het zo druk was.

Ons team is er zeker hechter en sterker door geworden. Gelukkig

zijn onze collega's ook weer hersteld en hebben we deze periode samen afgesloten. We hopen dat het de komende periode rustig blijft en dat corona geen kans meer krijgt. Anders... Samen weer met volle kracht vooruit!"



## De eerste bewoner met corona besmetting is helaas overleden

We hebben afscheid genomen van alle overleden bewoners met blijvende herinneringen aan hen. In deze periode zijn ook bewoners overleden die geen corona hadden. Omdat het afscheid nemen anders was dan anders, hebben we alle familieleden van overleden bewoners onlangs een brief gestuurd met de vraag of we nog iets voor hen kunnen betekenen.

Heel veel kracht en sterkte voor iedereen.

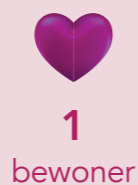
Bij een terugblik horen ook cijfers van corona. Wij vinden het heel belangrijk om hier open over te zijn.



### Hof van Bluyssen



### Catharinenberg



### Blijendaal



### Kempenhaeve



### Van Haarenstaete



Betekenis van de iconen



## Tuinzicht werd een cohortafdeling



Wij als team hebben de afgelopen periode als zwaar ervaren: zowel lichamelijk als mentaal. Het begon met 1 besmetting, maar dat werden er in de loop van die week al snel meer. Uiteindelijk waren 8 van de 10 bewoners besmet met covid-19 en werd onze afdeling een cohortafdeling.

Dit betekent veel. Elke dienst pakten we onszelf helemaal in met persoonlijke beschermingsmiddelen om te voorkomen dat we zelf besmet raakten. Bij elke handeling dachten we extra goed na zodat alles veilig en hygiënisch uitgevoerd werd. Ik was op een hele andere manier met mijn werk bezig. Ik merkte dat de persoonlijk band die ik heb met de bewoners veranderde in die periode, omdat het contact anders is dan anders vanwege covid-19.

Bij de cohortafdeling horen ook 12-uurs diensten om ervoor te

zorgen dat er zo min mogelijk personeelwisselingen zijn. Deze diensten zijn zwaar en erg lang. Dit vraagt veel van je. Maar dit doe je zodat je de beste zorg kunt geven aan de bewoners.

We hebben deze periode als een heftige periode ervaren. We hebben helaas afscheid moeten nemen van 4 lieve bewoners die al ruime tijd bij ons woonden. Het afscheid is anders omdat je niet afscheid kunt nemen van de bewoners zoals je dat normaal gesproken gewend bent. Dat maakt het mentaal zwaar. Je

bouwt in de loop der jaren een hele mooie band op met bewoners, Maar door de covid-19 worden ze zomaar van je weg genomen en kun je eigenlijk geen afscheid meer nemen.

Om deze heftige periode af te sluiten organiseren we nog een afscheidsavond met de familie van de overleden bewoners zodat we samen op deze heftige en emotionele tijd terug kunnen kijken.

Jannie van der Heijden Verbeek

## Alle zeilen bijzetten



Lia van Kuringen werkt in de wasserij van Kempenhaeve. "Toen op 17 maart de deuren werden gesloten voor bezoek, werd ook de was voor alle bewoners van Kempenhaeve en Catharinenberg door ons gedaan. We hebben alle zeilen bijgezet om dit voor elkaar te krijgen en we hebben extra gewerkt. In het begin was er wel onduidelijk over het besmettingsrisico via kleding, maar daar werd al snel meer over duidelijk. Het is uiteindelijk hartstikke goed gelopen."



## Een reis in het onbekende

De telefoon ging. Ongebruikelijk dat de directeur op zaterdag belt, dacht ik nog. Bij het opnemen hoorde ik dat er bij andere zorgorganisaties in Brabant een dringende hulpvraag voor persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM) was. Vervolgens hebben we op zondag 15 maart ruim 20 verzorgingshuizen voorzien van PBM. Amaliazorg had op dat moment nog geen enkele besmetting en we konden collega-instellingen hiermee helpen.



In het interventieteam kreeg ik de opdracht om de PBM voor alle locaties te verzorgen en in te kopen. In eerste instantie werd dit geleverd via het Provinciaal Distributiecentrum (magazijn van de Wever in Tilburg). Daar kon ik een bestelling plaatsen en ophalen, maar omdat de aantallen die we geleverd kregen mondjesmaat waren en zeker niet toereikend bij een uitbraak van corona, ben ik de markt opgegaan om voldoende PBM te krijgen.

### Zoektocht naar persoonlijke beschermingsmiddelen

Het was een reis in het onbekende, want heel Nederland was op zoek naar PBM. Wij hebben het geluk gehad dat ik in mijn zoektocht leveranciers tegenkwam die connecties hadden met import vanuit China. Ik kan mij herinneren dat ik zowat een liveverbinding had met een leverancier. Hij vertelde mij dat het vliegtuig juist was geland en dat we de mondmaskers dezelfde week konden verwachten. In mijn zoektocht heb ik PBM gekregen via de grootste vuurwerkleverancier van

Nederland, via een haartransplantatiebedrijf, via schoonmaakbedrijven, via voedingsleveranciers en via hightech bedrijven. Zij waren allemaal bereid om gratis of voor een 'normale prijs' PBM met certificaat te leveren.

### Even heel spannend

We hebben gelukkig geen tekort gehad aan PBM, maar moesten het wel doen met de middelen die we aangeboden kregen. Er is één week geweest waarin het even heel spannend was, omdat we bijna geen schorten op voorraad hadden, maar dat is uiteindelijk allemaal goed afgelopen.

Gedurende de piekperiode hebben we de voorraad op kunnen bouwen om medewerkers te voorzien. Inmiddels is de voorraad ruim op peil en is de pakvoorraad PBM op iedere locatie ruim voldoende aanwezig.

Huib Bovendeerd  
Coördinator Facilitair Algemeen

## Landelijk beleid

is veranderd, waardoor medewerkers makkelijker getest kunnen worden op corona.



## Luisterend oor voor medewerkers en naasten

Er kwam ontzettend veel op iedereen af. Niet meer op bezoek kunnen komen bij je naaste, steeds veranderende richtlijnen. Dat riep vragen, gevoelens, gedachten, stress of angsten op. Een luisterend oor hebben is dan heel belangrijk. Daarom had onze behandeldienst Novicare een Zorg voor de Zorg-lijn opgericht. Psychologen zaten daar klaar om naar je te luisteren. Een ontzettend mooi initiatief, maar we konden ons voorstellen dat spreken met een medewerker van Amaliazorg wat laagdrempeliger is. Daarom hebben we een Collegiaal Team Opvang (CTO) opgericht. Een luisterend oor waar je elke vraag, gedachte, gevoel of angst mee kunt delen. Dat kon ontzettend opluchten nu er zoveel anders dan anders was. Will van de Kruijs (coach onbegrepen gedrag bij Amaliazorg) is een van de leden van het TCO. Hij vertelt over zijn ervaringen.

"Namens het TCO heb ik een aantal gesprekken gevoerd met het team van Tuinzicht op Kempenhaeve waar Covid-19 besmettingen waren. Helaas zijn er ook een aantal bewoners overleden als gevolg van corona. Ik heb samen met Janneke Scheppink (locatiehoofd) op een informele manier gesproken met het desbetreffende team over hun ervaringen en gevoelens. Zo konden medewerkers hun verhaal doen en dat gaf hen een heel prettig gevoel. Voor mijn gevoel hebben we het team kunnen laten voelen dat we vanuit Amaliazorg met hen meeleeften en we konden hen complimenteren met de zware zorg die zij met elkaar heel mooi en respectvol hebben gegeven aan de bewoners. Er ontstond voor mijn gevoel nog meer een WIJ-gevoel dan dat er al was. Het was heel bijzonder om dit van dichtbij te mogen volgen, ondanks de nare situatie".

### Moelijk bericht

Ook heb ik gesproken met dochters van een bewoonster. Hun vader kwam te overlijden. Hun moeder kon vanwege corona niet naar de uitvaart van haar eigen man toe. Dit was uiteraard heel heftig voor mevrouw en voor haar dochters. Ik heb via Skype een aantal keer met de dochters gesproken, onder andere over hoe ze aan hun moeder konden vertellen dat haar man was

overleden. We hebben met elkaar gekeken naar wat wel kon en wat goed was voor mevrouw. Het was bijzonder om te merken hoe we samen met de familie, de afdeling en het TCO dit moeilijke bericht hebben kunnen brengen en deze lastige situatie die niemand wilde toch met elkaar op de best mogelijke manier hebben kunnen begeleiden. De dochters hebben laten weten dat ze het heel fijn vonden dat we deze ondersteuning hebben geboden."

Contact opnemen met een lid van het TCO?

Dat kan via 0499 365959 (vraag naar het TCO) of stuur een mail naar [tco@amaliazorg.nl](mailto:tco@amaliazorg.nl)





## Cohortafdeling voor positieve coronapatiënten op Catharinenberg

Een cohortafdeling is een afgesloten afdeling buiten het ziekenhuis waar patiënten die besmet zijn met het coronavirus verzorgd kunnen worden. De patiënten hebben geen ziekenhuiszorg meer nodig, maar kunnen ook nog niet thuis verblijven. Daarom verblijven zij tijdelijk op cohortafdelingen. In heel Brabant werden er cohortafdelingen opgezet om ziekenhuizen te ontlasten. Zo kwamen er bedden vrij voor patiënten die



de ziekenhuiszorg wel nodig hadden. De vraag vanuit de regio hiernaar was groot, daarom hebben we in de bovenverdieping van de voormalige villa van de zusters in Catharinenberg een cohortafdeling geopend. Daar konden vijf patiënten opgenomen worden. De cohortafdeling was afgesloten van de overige afdelingen. Deze afdeling is een aantal weken in gebruik geweest.



## Buurthuisje

Bij Hof van Bluysen stond vanaf 9 april 2020 een bezoekcontainer. Deze kregen we van Flexotels. Astenaar Hans van Keulen is commercieel manager bij het bedrijf Flexotels. Zijn bedrijf verhuurt deze containers normaal aan festivals, maar dat ging even niet. Daarom bedachten ze het idee van een bezoekcontainer. Wij vonden het woord bezoekcontainer niet zo gezellig, daarom hebben we het omgedoopt tot buurt huisje.

In het buurt huisje was bezoek toch op een veilige manier mogelijk. Familie kon de naaste in de container ontmoeten met een plexiglasplaat tussen beide. Hof van Bluysen was landelijk de allereerste met zo'n

bezoekcontainer. In de pers is hier volop aandacht voor geweest van de lokale omroep in Asten tot RTL Nieuws en van Omroep Brabant tot Radio 1. Ontzettend fijn dat familie hun naaste op deze manier toch kon zien!

Bekijk de media-aandacht:



## Vacature coronahulp

Omdat collega's maar op één locatie en afdeling mochten werken en het ziekteverzuim hoger was dan normaal hebben we een vacature uitgezet voor coronahulpen. We hebben hierop 29 reacties gekregen en 8 coronahulpen aan kunnen nemen. Coronahulpen zijn mensen met zorgdiploma's, maar die meestal voor ander werk hebben gekozen, maar nu heel graag wilden helpen. Heel erg fijn deze hulp uit onverwachte hoek.



## Mijn mooie moment in het buurt huisje

"Als gespecialiseerd medewerker welzijn mocht ik bewoners begeleiden in het buurt huisje. Een moment dat ik nooit zal vergeten is van een mevrouw voor wie een 'normaal' gesprek voeren door haar dementie onmogelijk was. Mevrouw zat in een gemakkelijke stoel heel dicht bij het plexi-raam. Ze leek moe en legde haar hoofd tegen de hoofdleuning en sloot telkens even haar

ogen. Elke keer als ze dan weer haar ogen opende keek ze in de ogen van haar man en zoon die tegenover haar zaten. En elke keer leverde dit weer een 'big smile' op bij mevrouw. Dat was nog eens thuiskomen in deze bizarre tijd en toch even dicht bij elkaar kunnen zijn".



## Niet helemaal gelukkig of juist perfect getimed?

Bij Amaliazorg zijn we in 2019 druk bezig geweest met de voorbereidingen om over te gaan op een elektronisch cliëntendossier (ECD) in plaats van papieren dossiers. De uitrol hiervan was gepland in de periode januari tot en met april 2020. Het ECD geeft familieleden de mogelijkheid om mee te lezen in het dossier. Na het instellen van het bezoekverbod zagen we direct dat dit een waardevolle manier was om op de hoogte te blijven van het wel en wee van een naaste. Daarom hebben we er alles aan gedaan om deze mogelijkheid voor familie zo snel mogelijk open te stellen.

Op onze locatie Van Haarenstaete waren de medewerkers op dat moment nog helemaal niet geschoold en zijn we alleen gaan werken met de basisrapportagefunctie. Medewerkers van Van Haarenstaete hebben via een schriftelijke instructie zichzelf de eerste basisbeginselen van het ECD eigen gemaakt. Op basis van vele signalen hebben we begrepen dat familieleden

het meelesen in het dossier kunnen waarderen. Onze planning om het ECD in te voeren was dus niet helemaal gelukkig, of juist perfect getimed, het is maar net hoe je het bekijkt...

Annelies van Doornewaard  
Beleidsmedewerker



## Dit gun je elke bewoner

Ook tijdens de afgelopen periode zijn er uiteraard nog steeds mensen waarbij thuis wonen helaas niet langer gaat. Om corona buiten de deur te houden, was voor nieuwe bewoners een quarantaine van twee weken verplicht volgens de landelijke richtlijnen. Dat was nogal wat, dat beseften we ons al te goed. Een nieuwe bewoner kon twee weken geen bezoek ontvangen en verbleef twee weken op de kamer of de afdeling. Pas dan mag de bewoner in contact komen met andere bewoners die er al langer wonen.

Op een woongroep is deze quarantainemaatregel niet goed te handhaven, omdat een bewoner dan alleen maar op de kamer mag verblijven. Daarom hebben we in overleg met de behandelaar besloten om de bovenverdieping van de villa van Catharinenberg te gebruiken als transitieafdeling. Op deze afdeling zijn vijf kamers. Hier zijn nieuwe bewoners in quarantaine gegaan. Na twee weken quarantaine zijn zij verhuisd naar de woongroep. Later zijn er ook op andere locaties nieuwe bewoners in quarantaine

gegaan. Marion Krol vertelt hoe zij de quarantaineperiode van haar moeder heeft ervaren bij Van Haarenstaete.

"Na lang wikken en wegen besloten we onze moeder toch in Coronatijd op te laten nemen in een verpleeghuis. Thuis lukte de verzorging nog wel samen met de thuiszorg, maar we zagen dat ma niet blij was. Ze was veel alleen en na ieder dutje in de war, omdat ze niet wist op welk moment van de dag ze leefde. Haar hoofd was in de war en

daar had ze zelf heel veel last van. Vanuit Amaliazorg kwam de vraag of onze moeder in aanmerking wilde komen om in Van Haarenstaete te gaan wonen. Dan zou ze wel 14 dagen in quarantaine moeten. Dat klonk heftig in onze oren, maar men verzekerde ons dat we haar tijdens die periode zouden kunnen zien en spreken.

### Bezoekjes op afstand

We hakten de knoop door en daar hebben we geen spijt van gekregen. Wat fijn dat men ons de

mogelijkheid gaf voor bezoekjes op afstand zodat we een inkijkje kregen en zagen hoe lief en respectvol jullie werken. De overgang van het thuis wonen naar een groep in jullie verpleeghuis in deze lastige tijd is voor ma, maar ook voor ons, op deze manier heel fijn verlopen. Omdat de quarantaineafdeling dicht bij de weg ligt en afgesloten van de rest van het gebouw konden we ma zo vaak zien en spreken als we wilden. Via het raam en de telefoon en omdat het heel mooi weer was in die 2 weken ook buiten vanachter een heggetje als de dames op het terrasje onder de parasol zaten.

### Denken in mogelijkheden

Heel mooi en zelfs ontroerend af en toe, waren de momenten om ma samen met de andere nieuwe bewoner te zien afwassen, elkaar te zien helpen en bij de arm te zien nemen als ze van plek verwisselden,

naast elkaar achter de tv een dutje te zien doen. En de lieve gesprekjes met de "keigoede" verzorgenden die er altijd voor hen waren. Onze moeder had zo af en toe haar verdrietige momentjes, maar we hebben haar al lang niet meer zo blij zien kijken en haar op haar gemak zien zijn. Dit zou je iedere nieuwe bewoner gunnen. Geweldig om te ervaren dat men bij Van Haarenstaete in mogelijkheden denkt. We hebben geskypet, we konden tussendoor spulletjes brengen, we hebben samen een ijsje gegeten, op ieder moment was er hulp voor mijn moeder maar ook voor ons kinderen. Nu is ma over naar haar nieuwe groep. De verhuizing is goed gegaan. En ma was de dag tevoren



Foto: Marion met haar moeder

niet zenuwachtig, ze antwoordde heel nuchter op de vraag hoe ze het vond om naar haar nieuwe groep te verhuizen: "Het zal even wennen zijn". En zo is het. Dank Team Serre, voor jullie goede zorgen en liefdevolle begeleiding. Fijn dat ook ik me weer blij kan voelen."



Op andere locaties is ook bezoek op afstand mogelijk via kletstent, babbelbox, raambezoek, etc.



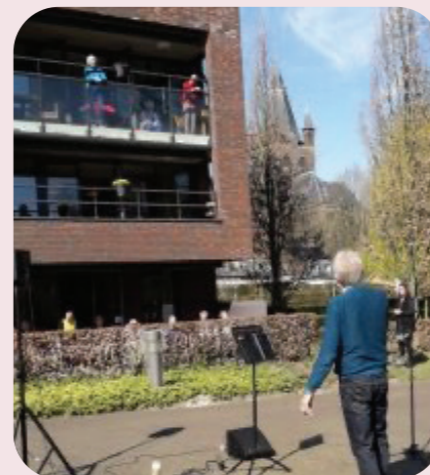
# Dag van de Zorg



- ✓ Opstart dagbesteding
- ✓ Versoepeling bezoeksregeling, een vaste bezoeker per bewoner

Het leek elke dag wel de Dag van de Zorg. Er ontstonden ontzettend mooie en warme initiatieven in coronatijd.

De bewoners kregen kaartjes, gebakjes, asperges, aardbeien, bloemen, puzzels, knuffels, robotkatten en buitenoptredens. We kregen beschermingsmiddelen en handen alcohol geschonken. En zelfs tablets voor het beeldbellen. Naasten konden gratis persoonlijke placemats laten maken. Families lieten spandoeken maken en hingen deze op de locaties op om medewerkers een hart onder de riem te steken. De medewerkers werden bedankt met onder andere bloemen en kaarsen. Dat was een enorme steun en hebben we ontzettend gewaardeerd.



Op onze website bedanken we alle gulle gevers:



## Resultaten onderzoek onbegrepen gedrag tijdens bezoekverbod



Om een beter beeld te krijgen hoe medewerkers tijdens het bezoekverbod het onbegrepen gedrag van bewoners hebben ervaren heb ik (Jan Kouwenberg, coach onbegrepen gedrag) een vragenlijst samengesteld. 120 collega's hebben de moeite genomen om de vragenlijst in te vullen (dat betekent dat 36,04% van de medewerkers naar wie deze vragenlijst gestuurd is, gereageerd heeft).

Een meerderheid geeft aan dat door het bezoekverbod rustiger is geworden op de woongroep, terwijl het voor de individuele bewoner juist heeft geleid tot meer onrust, zeker indien deze al aanwezig was.

### Bezoek werd gemist

In de toelichting die gegeven kon worden op de vragen komt als speerpunt naar voren dat bezoek gemist werd, maar dat medewerkers er over het algemeen goed mee overweg konden. Er was meer tijd voor de bewoners.

### Beperken van bewegingsvrijheid

Ook kwam duidelijk naar voren dat het beperken van de bewegingsvrijheid een negatieve invloed heeft gehad op de bewoners.

### Andere invulling bezoekregeling

Een ruime meerderheid van de respondenten geeft te kennen dat nu de verpleeghuizen weer volledig open zijn, het belangrijk is om na te denken over een andere invulling van de bezoekregeling. Uit de vele toelichtingen op deze vraag komt duidelijk naar voren dat het voor bewoners met dementie fijn is als er bezoek kan

komen, maar dat medewerkers liever zien dat dit niet in de gezamenlijke huiskamer is, maar bij voorkeur op de kamer van de bewoner, in het restaurant of buiten. Dit om de rust voor de andere bewoners te bewaren. Daarnaast zou het fijn zijn als bezoek in niet te grote aantallen komt en op gepaste tijden.

De conclusies en aanbevelingen uit dit onderzoek worden met de cliëntenraad besproken.

Jan Kouwenberg  
Coach onbegrepen gedrag



"Je kunt gewoon je verhaal vertellen"



## Nazorgpilot van Vidacto

Team Van Haarenstaete kreeg de kans om deel te nemen aan de nazorgpilot voor corona van Vidacto die speciaal voor zorgmedewerkers georganiseerd was. Zij kregen van Noud van Hecke uitleg over wat stress met je doet, de gelegenheid om ervaringen uit te wisselen over de coronaperiode en om te oefenen met de buddy-aanpak. Kim Hanenberg werd door een collega over de streep getrokken om deel te nemen.

"Ik ben best wel nuchter. Toen ik gevraagd werd om deel te nemen, dacht ik: 'Het is achter de rug, ik hoef er niet op terug te blikken.' Tot een collega tegen me zei: 'Ik zou gewoon gaan, het is niet zo zwaar als je denkt. Je kunt gewoon je verhaal vertellen.' Ik ben ontzettend blij dat ik dat gedaan heb. Het was inderdaad fijn om mijn verhaal te kunnen vertellen en ook om verhalen van collega's van andere afdelingen te horen. We hebben ook waardevolle tips gekregen om stress te kunnen herkennen. Tijdens de middag hebben we allemaal een buddy gekozen. Dat is een collega met wie je regelmatig, maar zeker eens in de twee weken nog even praat over wat er gebeurd is. Dat maakt de drempel heel laag om het erover te hebben en ik merk dat dat toch wel heel fijn is.

### Volgende dienst

Het was een hele heftige tijd. Ik heb er heel veel van geleerd en het heeft er ook voor gezorgd dat we een nog hechter team zijn geworden. We hebben ons

uiterste best gedaan, maar als ik naar huis ging had ik toch vaak het gevoel gehad dat ik tekort was geschoten. Ik was er door alle drukte dan niet aan toegekomen om de familie zo goed als ik wilde op de hoogte te stellen, kon familie die aan het sterfbed van een bewoner zat niet steunen op de manier waarop ik dat wilde of ik had meer aandacht willen besteden aan een bewoner. Normaal verdeel je de welzijnstaken met familie en met vrijwilligers, maar dat kon nu niet. We moesten alle ballen in de lucht houden en ervoor zorgen dat de niet-besmette bewoners ook niet besmet zouden worden door alles goed schoon te houden. De gezondheidstoestand van bewoners ging soms ook zo snel achteruit. Dan zorgde ik ervoor dat ik al afscheid had genomen van een bewoner, want ik wist niet of ik de bewoner in mijn volgende dienst weer zou zien. Dat was echt onwerkelijk. Het is heel fijn dat ik mijn ervaringen uit kan wisselen met mijn buddy als dat nodig is."



Uitbreiding bezoekregeling, twee vaste bezoekers per bewoner.



Uitbreiding bezoekregeling, iedereen is welkom op afspraak.



Geen bezoekregeling meer, iedereen is welkom.



Hoe gaan we verder met het activiteitenaanbod met respect voor de 1,5 meter regel?



## Wat betekent dat voor het activiteitenaanbod?

Hoe gaan we verder met het activiteitenaanbod en dat met respect voor de 1,5 meter regel? We vragen de vrijwilligers om daar mee over na te denken, zodat we na de zomervakantie de activiteiten met vrijwilligers hopelijk weer op kunnen starten. We denken samen na over:

- Welke kleinschalige activiteiten die aansluiten bij de belevingswereld en interesse van de bewoners (waarbij we aandacht hebben voor individuele bewoners) kunnen we (blijven) bieden?
- Corona geeft ons afstand en beperkingen, maar hoe kunnen we er WEL ZIJN voor de bewoners?
- Hoe kun je de activiteit zoals je die voor corona uitvoerde nu vorm geven?
- Kun je iets anders betekenen?
- Heb je ideeën waarmee het activiteitenaanbod uitgebreid kan worden?

## Van de Cliëntenraad

De coronacrisis heeft er bij ons allemaal flink ingehakt. De plotseling afgesloten weg naar onze geliefden was hard en vaak ook emotioneel. De onzekerheid over hoe het hun verging en de angst voor een eventuele besmetting waren onwerkelijk. We waren blij met de latere versoepelingen van de bezoekregelingen, maar we hadden graag gezien dat buitenactiviteiten veel eerder waren toegestaan. Over betere regelgeving in een eventuele volgende situatie blijven wij in gesprek met het bestuur.

We begrijpen dat het management ervoor koos om de richtlijnen van het RIVM te volgen, maar vaak hadden we moeite deze te begrijpen. De maatschappelijke discussie op dit moment over de beschermende maatregelen voor het personeel van zorginstellingen volgen we met belangstelling.

Wij zijn het personeel van Amaliazorg ongelooflijk dankbaar dat in de moeilijke en soms ook voor jullie bedreigende omstandigheden de zorg voor onze familieleden werd gecontinueerd. Wij zullen ons sterk maken voor betere bescherming van ons personeel.

Helaas hebben we ondanks alle goede zorg niet kunnen voorkomen dat een aantal bewoners ons door Corona is ontvallen. Wij wensen hun nabestaanden heel veel sterkte in de komende tijd.

Tot slot denk ik dat ik namens heel veel familieleden, maar ook namens bewoners spreek als ik het personeel van Amaliazorg graag wil bedanken voor jullie toewijding, inzet en zorg voor degene die centraal staan in onze organisatie, onze bewoners.

Namens de Cliëntenraad, Michael van Ooijen

## Dan bleef ik maar wat langer

Christa Meeuwis werkt in de facilitaire dienst bij Catharinenberg. "In de coronatijd hebben we heel veel extra gepoetst. Zo werden bijvoorbeeld de deurklinken veel vaker schoongemaakt dan normaal. In het begin met chloor, maar daar mochten we gelukkig op een gegeven moment mee stoppen, omdat dit volgens de richtlijnen niet meer nodig was. Hier waren we blij mee, omdat sommige collega's er gezondheidsklachten van kregen zoals prikkende ogen en hoofdpijn.

Het was een hele intensieve periode, omdat we met veel nieuwe dingen rekening moesten houden. Ik maakte schoon op een afdeling waar een bewoner een coronabesmetting had. Daar heb ik zes weken met een mondkapje op gepoetst, op een gegeven moment ook met een schort aan. Ik vond het al pittig, maar ik vond het ook erg dat de familie niet op bezoek mocht komen. Ik probeerde bewoners daarom een beetje extra aandacht te geven door een praatje te maken. Dan bleef ik maar wat langer om mijn werk daarna af te maken."



## Terugblik op een bijzondere tijd

Als ik terugblik op de afgelopen periode waarin het coronavirus de kop opstak in Nederland en vooral ook in Brabant, komt er een aantal zaken bij mij boven.

Het was een moeilijke periode, waarin we bij Amaliazorg bewoners ziek hebben zien worden en helaas ook hebben zien overlijden. Het was een periode waarin we moeilijke beslissingen hebben moeten nemen. Individueel rondom de behandeling van de bewoner, maar ook collectief voor alle bewoners van Amaliazorg.

In het interventieteam hebben we gelukkig snel een goede manier van samenwerken kunnen ontwikkelen. Er was een duidelijk doel: we willen bewoners en medewerkers zo goed mogelijk beschermen tegen dit nare virus. Er was frequent overleg en zeker in de beginfase was dit hard nodig om de bijna dagelijks veranderende adviezen en richtlijnen vanuit GGD, Veiligheidsregio en RIVM te vertalen naar Amaliazorg. Eén van de moeilijkste beslissingen die we hebben moeten nemen was voor mij toch wel het besluit om geen bezoek meer toe te laten op de locaties.

Regelmatig was er ook een gevoel van tekort schieten: waar je als arts gewend bent om veel op de locaties aanwezig te zijn en nauw contact te hebben met de bewoners, de medewerkers en vaak ook familie, moest dit nu overwegend van afstand. Juist in deze zware periode had ik dat graag anders gewild.

Terugkijkend is er ondanks alles ook een gevoel van trots. Ik denk dat we er als Amaliazorg in geslaagd zijn om met de hulp van iedereen binnen de organisatie op een goede manier door deze moeilijke periode heen te komen en dat we er veel van geleerd hebben voor de toekomst.

*Marelle van Bommel*  
Specialist Ouderengeneeskunde



# Vragenlijst



Beste heer, mevrouw,

Het was en is nog steeds een uitdagende tijd vanwege de coronacrisis. Het was nodig om snel te veranderen. Sommige dingen zijn goed bevallen, maar andere dingen hadden misschien beter gekund. Om hiervan te leren, willen we u vragen om deze vragenlijst in te vullen. U kunt deze vragenlijst inleveren bij de receptie / gastvrouw / een medewerker van uw locatie of uw antwoorden (scannen en) mailen naar [communicatie@amaliazorg.nl](mailto:communicatie@amaliazorg.nl).

Bedankt voor uw reactie. U hoort van ons wat de resultaten zijn en wat we ervan kunnen leren.

**1** Wat kon er beter tijdens de afgelopen periode?

.....  
.....

**2** Wat hebt u gemist tijdens de afgelopen periode?

.....  
.....

**3** Wat vond u prettig tijdens de afgelopen periode en wilt u graag behouden?

.....  
.....

**4** Hebt u nog een vraag, tip of opmerking?

.....  
.....