



**Thuis in het Verpleeghuis**  
Waardigheid en trots op elke locatie

# Stichting PCSOH: voorbereid op een corona-uitbraak



Toen de nachtdienstmedewerkster en de kapster besmet bleken te zijn met het coronavirus braken stressvolle tijden aan voor Stichting PCSOH. Monitoren, temperaturen, testen, voorbereidingen treffen voor een corona-uitbraak: medewerkers en management kwamen handen te kort. Want de zorg moest door. Dan is het fijn als iemand ‘van buiten’ meedenkt en werk uit handen neemt. Bijvoorbeeld een coach van Waardigheid en trots op locatie. Coördinator extramurale en intramurale zorg Margonda Scheps en coach Arjan Rosens vertellen.

Stichting PCSOH heeft 2 zorgcentra: Horizon in Hoofddorp en Westerkim in Nieuw-Vennep. In de zelfstandige appartementen biedt PCSOH thuiszorg en welzijn. Daarnaast zijn er kleinschalige units voor verpleeghuiszorg.

## Scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg

Arjan Rosens, coach Waardigheid en trots op locatie, is al een half jaar betrokken bij PCSOH. ‘Uit de scan Kwaliteitskader Verpleeghuiszorg kwam naar voren dat PCSOH de kwaliteit van zorg op een hoger plan kan tillen, op verschillende punten. Maar omdat PCSOH een relatief kleine organisatie is, met een kleine overhead, is dat soms puzzelen.’ Een van de uitkomsten van het Waardigheid en trots op locatie-traject was dat Margonda Scheps, voorheen coördinator extramurale zorg bij PCSOH, ook de intramurale zorg erbij nam. ‘Zo

gezegd, zo gedaan. Ik was nog niet begonnen of het coronavirus brak uit.'

## Nachtzorg besmet met corona

Vanaf dag 1 waren de druk en de stress enorm. 'Gelijk in de eerste week bleken de nachtzorgmedewerkster en de kapster op locatie Westerkim corona te hebben', vertelt Margonda. 'De nachtzorgmedewerkster had alle bewoners recent nog gezien. En vervolgens kregen veel bewoners specifieke coronaklachten. Die eerste 2 weken – al voor de lockdown – zijn we alleen maar bezig geweest met monitoren, temperaturen, testen en ondersteunen. Verbeterplannen en werkgroepen lagen in 1 keer stil. Iedereen schoot in de verzorgende rol. Gelukkig testten alle bewoners negatief.'

## Crisisteam corona-aanpak

Ook de coaching kreeg een andere invulling. 'In alle hectiek kom je nergens aan toe', vertelt Margonda. 'Terwijl er heel veel moet gebeuren, want je wilt overal op voorbereid zijn. Wat als een bewoner corona krijgt bijvoorbeeld? Je wilt en moet over heel veel zaken nadenken. Veel zaken zijn nieuw en mensen krijgen opeens nieuwe rollen. Je wilt het goed doen, maar weet gewoon niet waar te beginnen. Dat heeft Arjan mede opgepakt.'

'PCSOH heeft direct een crisisteam samengesteld waar ook de bestuurder deel van uit maakt', vult Arjan aan. 'Ook ik ben onderdeel van het team. We komen bijna elke dag bij elkaar – meestal via beeldbellen – en in het weekend hebben we contact via de app. Ik kan dus continu meedenken en beschik altijd over de laatste informatie.'

## Verantwoord afschalen

PCSOH is een protestants christelijk huis, dat sterk geworteld is in de gemeenschap. Het is ook een kleine gemeenschap, met korte lijnen, waarin bijna iedereen elkaar kent, ook buiten de organisatie. Dat maakt beslissingen nemen wel eens moeilijk. 'Maar ik kom niet uit deze gemeenschap', zegt Arjan. 'Dus ik kan met meer afstand kijken naar besluiten in het crisisteam. En ik spiegel. Dan vraag ik: is dit wel verstandig? Op een gegeven moment zag ik Margonda heel hard rennen om alle gaten in het rooster dicht te krijgen. Toen heb ik voorgesteld om verantwoord te gaan afschalen. Want deze crisis gaat nog lang duren.' Margonda: 'Voor ons is zo'n besluit heel moeilijk. Je wilt dat alles bij het oude blijft. Fijn dus dat Arjan het opengooide.'

Een vergelijkbaar dilemma waren de familieleden die via de tuindeur kwamen praten met bewoners van de begane grond. 'De GGD adviseerde ons dat niet toe te staan. Maar dan krijg je te maken met boze familieleden. Arjan relativeerde de boel en wij zijn toch streng gaan optreden. Misschien is dat wel een van de redenen dat we corona tot nu toe buiten de deur hebben weten te houden.'

## Angst en onzekerheid

Want dat PCSOH geen bewoners met corona heeft is bijzonder. ‘Alle verpleeghuizen om ons heen hebben het virus wel’, vertelt Margonda. ‘Ik denk dat het norovirus ons heeft geholpen. Dat hadden we net voorafgaand aan corona. Er was dus weinig bezoek geweest.’ Maar de weerslag op de medewerkers is enorm. ‘Er is veel angst en onzekerheid. De medewerkers die corona hadden, voelden zich zo schuldig. Terwijl ze daar natuurlijk niets aan konden doen. En zodra een bewoner verkouden wordt of andere klachten heeft, zijn medewerkers bang dat ze het virus hebben meegenomen. Ook als ze niet werken, zijn medewerkers voortdurend met het virus bezig. Ze doen bijvoorbeeld geen boodschappen meer, laten dat anderen doen, zodat ze minder risico lopen.’

## Omgaan met verdriet en eenzaamheid

Maar het ergste is het verdriet en de eenzaamheid van de bewoners. ‘Huilende bewoners die hun familieleden missen en niet snappen waarom de deur niet even open mag. Dat gaat de medewerkers zo aan het hart’, vertelt Margonda. ‘Maar de cultuur is hier “hup, schouders eronder”. In deze situatie houden ze dat echter niet vol. Je merkt dat je bijna een soort slachtofferhulp nodig hebt.’ Daarom heeft PCSOH ‘hulplijnen’ opgezet.

Arjan: ‘En die worden veel gebruikt. Medewerkers vinden het prettig om hun ervaringen van zich af te kunnen praten. Ze kunnen bellen met de psycholoog, de dominee of met mijn collega-coach Esther van Dooren. Het traject van Waardigheid en zorg op locatie bestaat namelijk uit 2 sporen: ondersteuning op strategisch niveau en ondersteuning in het primair proces. Omdat Esther in Brabant woont, kan ze sinds corona niet naar de locatie komen. Maar (beeld)bellen met de medewerkers kan ze wel. En je ziet dat veel medewerkers bewust voor haar kiezen. Juist omdat ze wel bekend is, maar geen onderdeel van de organisatie. Geen “ons kent ons” dus. Dat maakt praten soms makkelijker.’

## Iedereen weer aan het werk

Inmiddels zijn de medewerkers die corona hadden allemaal weer aan het werk. ‘Natuurlijk zitten we nog steeds vol spanning te wachten op de uitslag als er een test bij een bewoner is gedaan’, zegt Arjan. ‘Want als een test positief is, ga je een heel andere fase in. Maar daar is PCSOH nu wel op voorbereid. In het crisisteam beginnen we daarom voorzichtig ook naar het nieuwe normaal te kijken. We zijn bijvoorbeeld bezig het beleid voor het MDO aan te passen, zodat dat via beeldbellen kan. We kijken hoe de horeca straks weer enigszins kan draaien en we proberen de werkgroepen weer op te starten. Met nu eerst als uitgangspunt: wat betekenen deze onderwerpen in deze coronatijd. Wat hebben we ervan geleerd en wat zijn de positieve effecten. Want die zijn er ook.’

## Tuin bij Westerkim

Juist door corona gaan sommige dingen namelijk veel sneller. Een mooi voorbeeld is de tuin bij locatie

Westerkim in Nieuw-Vennep. ‘Daar hebben we een hoogbouwtoeren, met verschillende afdelingen zonder buiten’, vertelt Margonda. ‘We zijn al heel lang met de gemeente en de omgeving in overleg over een tuin. Deze keer kreeg ik binnen een dag akkoord van de gemeente en een dag later was er een tijdelijke omheinde tuin waar bewoners een frisse neus kunnen halen. Daar beleven ze heel veel plezier aan.’ Ook is er meer saamhorigheid tussen de teams. ‘Voorheen lag de focus van de teams op de eigen afdeling, maar op Moederdag kregen álle moeders in Westerkim een high tea van de Rotary. Dat hadden de teams samen geregeld.’

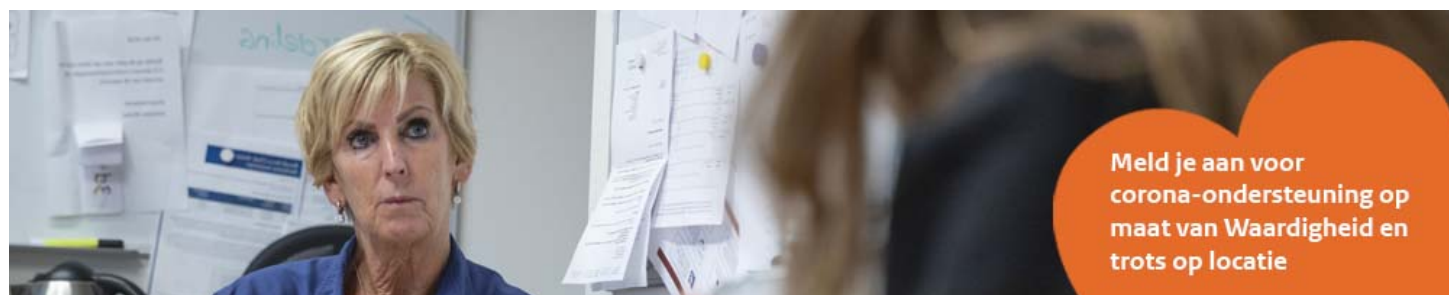
## Protocollen direct toepassen

Ook afstemming en communicatie gaan snel en soepel. PCSOH huurt de behandeldiensten in van zorgorganisatie Cordaan.

‘De artsen complimenteren ons dat we met een klein team de protocollen zo snel weten om te bouwen naar onze eigen organisatie’, zegt Margonda. ‘Mijn collega Ron begint elke dag met de laatste voorschriften van het RIVM en ActiZ. Zodat we ons altijd aan de richtlijnen houden, maar wel op een manier die bij onze organisatie past. Heel pragmatisch.’

Ook verstuurt PCSOH elke dag een corona-update via het personeelssysteem. ‘Daar wachten mensen echt op. Op de website staan veelgestelde vragen voor mantelzorgers en op social media delen we de leuke activiteiten. Daar laten we zien wat allemaal nog wél lukt. Ik ben echt trots op de communicatie, dat was voorheen niet zo goed geregeld.’ ‘En neemt een deel van de onrust weg’, besluit Arjan. ‘Eerlijk zijn tegenover mensen is heel belangrijk. PCSOH is van het begin af aan open geweest, naar medewerkers en andere betrokkenen.’

Door: Ingrid Brons



## Corona-ondersteuning

Verpleeghuizen kunnen vanaf 26 mei 2020 ondersteuning ontvangen bij urgente coronagerelateerde vraagstukken. Dat is een nieuw aanbod van het ondersteuningsprogramma Waardigheid en trots op locatie. De ondersteuning is gericht op vraagstukken die gaan over het voorkómen van coronabesmettingen, het inspelen op een mogelijke tweede golf of op vraagstukken als gevolg van de coronapandemie. Deskundige coaches staan klaar om te helpen. Wil jij voor jouw organisatie ook ondersteuning bij een coronagerelateerd vraagstuk? Kijk voor meer informatie op [Waardigheidentrots.nl/corona-ondersteuning](https://waardigheidentrots.nl/corona-ondersteuning)

## Meer weten

- Bekijk alle [informatie voor verpleeghuizen over het coronavirus](#)

---

### tags:

[Corona](#) (172), [Kleinschalig wonen](#) (23), [Veiligheid](#) (104), [Woon- en zorgcentrum De Westerkim](#) (9)

### thema:

[Veiligheid](#) (254)