

20  
20

Jaarverslag





## Inhoud

<b>2020: samen hebben we de storm doorstaan</b>	<b>5</b>
<b>Interne projecten en kwaliteit</b>	<b>7</b>
Pilootregioteam	7
E-bikes: inzetten op duurzame mobiliteit	8
<b>Digitalisering</b>	<b>9</b>
Nieuwe website	9
Online connecteren	11
Leren in tijden van corona	12
<b>Externe samenwerking</b>	<b>13</b>
Cohortzorg	13
<b>Familiezorg O-VI. in cijfers</b>	<b>14</b>
Medewerkers	14
Stages	14
Opleidingscentrum FZ	14
Cliënten en gepresteerde uren	15
Reden zorgvraag	15



## 2020: samen hebben we de storm doorstaan

**De strijd tegen COVID-19 had een enorme impact op de werking van Familiezorg O-VI. in 2020. Als organisatie doorstonden we deze test uitstekend en bewezen we nog maar eens onze waarde als speler in het zorglandschap.**

2020 zal voor eeuwig de geschiedenisboeken ingaan als het pandemiejaar. Halverwege maart overspoelde het coronavirus onverwachts de wereld. Binnen onze organisatie verschoof die eerste maanden alle aandacht naar het vinden van oplossingen om de pandemie het hoofd te bieden. Of het nu ging om het opvolgen van de Vlaamse en federale richtlijnen, het bestellen en verdelen van beschermingsmateriaal, het ontwikkelen van e-learnings of het bieden van een luisterend oor: we stonden steeds klaar met ondersteuning.

Van meet af aan waren onze prioriteiten duidelijk: het garanderen van de zorgcontinuïteit en het ondersteunen van onze medewerkers. Beiden zijn ons goed gelukt. Na een initiële verwoede zoektocht naar beschermingsmateriaal konden we begin april onze medewerkers voorzien van voldoende mondkapen, handschoenen, schorten en alcoholgel. Ondanks angst en bezorgdheid bleven onze verzorgenden, poetshulpen, klusjesmannen en steppers immers steeds aan het werk: bij cliënten thuis, in de cohortzorg, in woonzorgcentra of als contacttracert. We kozen er bewust voor om tijdelijke werkloosheid maar in een minimaal aantal situaties in te zetten. Zo konden onze cliënten steeds op onze zorg- en dienstverlening blijven rekenen. Bovendien lag ons ziektecijfer in 2020 lager dan het sectorale gemiddelde.

Om onze medewerkers bij te staan tijdens deze moeilijke periode trachten we hen te ondersteunen op verschillende manieren. In eerste plaats zetten we sterk in op informerende en motiverende communicatie. Met praktische vragen konden medewerkers steeds terecht bij hun rechtstreekse verantwoordelijke en de coronamailbox. Wie kampte met angstgevoelens en zijn hart wou luchten, kon de hiervoor speciaal opgerichte Familiezorg luisterlijn contacteren.

We zijn erg trots op de prestaties die onze medewerkers het afgelopen jaar geleverd hebben en de veerkracht en het aanpassingsvermogen die we als organisatie getoond hebben. Als extra bedanking voor hun inzet en extra inspanningen, ontvingen alle medewerkers een consumptiecheque ter waarde van maximum 300 euro.

*"Pas tijdens de crisis heb ik gemerkt wat voor goede collega's we eigenlijk zijn. Iedereen stond voor elkaar klaar en luisterde naar elkaar. Door de crisis werd echt duidelijk hoeveel we voor elkaar betekenden. We hebben een heel goed team, maar worden ook goed ondersteund door de sectorverantwoordelijke."*

*Kathy, verzorgende wijkteam Lokeren Zuid*



## Interne projecten en kwaliteit

### Pilootregioteam

De denktank innovatieve arbeidsorganisatie werkte in 2020 verder aan een nieuw organisatiemodel. Het pilootregioteam zal met dit model aan de slag gaan om zo te beantwoorden aan de veranderende (zorg)noden van de cliënt, de talenten van ons personeel, de beperkte overheidsmiddelen en de grote toekomstuitdagingen.

Vanuit de vernieuwde visie en missie groeide de nood naar een nieuwe organisatiestructuur en -cultuur. Met het project innovatieve arbeidsorganisatie zet Familiezorg O-VI samen met het personeel in op een ander organisatiemodel. Dit nieuw Familiezorgmodel is geënt op het doelgericht zorgproces, zelfmanagement van medewerkers, nauwe onderlinge en multifunctionele samenwerking, werkbaar werk en competentie-ontwikkeling.

In dit nieuwe Familiezorgmodel, dat vanaf 01/02/2021 wordt uitgetest in een piloot regio, werken verschillende functies constructief en zelforganiserend in teamverband onder coachend leiderschap. Samenwerking wordt gestimuleerd in een flexibel werkingskader waarin zelfmanagement van het regioteam voorop staat. De regioteams zijn verantwoordelijk voor één geografische regio – afgestemd op de eerstelijnszones – en werken op maat van de cliënten én medewerkers uit deze regio. Zo werken we in team aan verschillende uitdagingen en verhogen we het leer- en aanpassingsvermogen van de organisatie.

*"We starten met een nieuw team omdat we hebben gemerkt dat de werkdruk enorm is toegenomen bij het begeleidend personeel. Daarnaast zijn we 2 jaar geleden ook gestart met ons doelgericht zorgproces, waar we proberen in een cirkel rond de cliëntsituatie te werken. Die cliëntsituaties worden ook alsmaar complexer. We merkten dat onze huidige structuur hier niet voldoende op afgestemd is en voelden de nood aan verandering. Na heel wat werk zijn we tot een organisatiemodel gekomen dat we nu willen uittesten. In dit nieuw organisatiemodel blijft elke functie niet meer in zijn eigen hokje zitten. We willen meer communiceren en samenwerken."*

*Sofie, regiomanager pilootregioteam*

# Digitalisering

## E-bikes: inzetten op duurzame mobiliteit



Met financiële steun van het Pendelfonds biedt Familiezorg O-VI haar werknemers elektrische fietsen aan als bijkomend personeelsvoordeel. In 2020 legden onze medewerkers in totaal meer dan 90.000 kilometer af met hun elektrische fietsen.

Ook in 2020 koos Familiezorg O-VI voor duurzame mobiliteit. Naast een gewone leasefiets kunnen werknemers ook kiezen voor een e-bike. Familiezorg O-VI werkt hiervoor samen met trans-fair, een mobiliteits- en sociaal tewerkstellingsproject van Ateljee vzw.

Werknemers betalen een maandelijkse bijdrage voor hun e-bike. Hiervoor krijgen ze naast hun fiets een handige fietstas, fietshelm en zadelhoesje. Ook pechverhelping, verzekering en onderhoud zijn inbegrepen in de prijs. Fietsers krijgen ook een fietsvergoeding van 0,23 euro per kilometer betaald.

In 2020 leaseten 163 medewerkers een elektrische fiets. Samen legden ze meer dan 90.000 kilometers in dienstverband af. Dit zijn heel wat kilometers met de auto minder!

*"Sinds oktober 2019 heb ik een elektrische fiets en ik ben er heel tevreden van. Ik gebruik deze elke dag voor het werk. De e-bike heeft echt een groot verschil gemaakt in mijn leven. Jaren geleden heb ik een zware rugoperatie ondergaan en als ik dan na een moeilijke werkdag nog de fiets op moest met tegenwind, was dit rampzalig voor mijn lichaam. Met een elektrische fiets heb ik hier geen last meer van. Ik werk bovendien in centrum Gent, waar het makkelijker is om je met de fiets te verplaatsen."*

Tanja, verzorgende wijkteam Coupure

## Nieuwe website

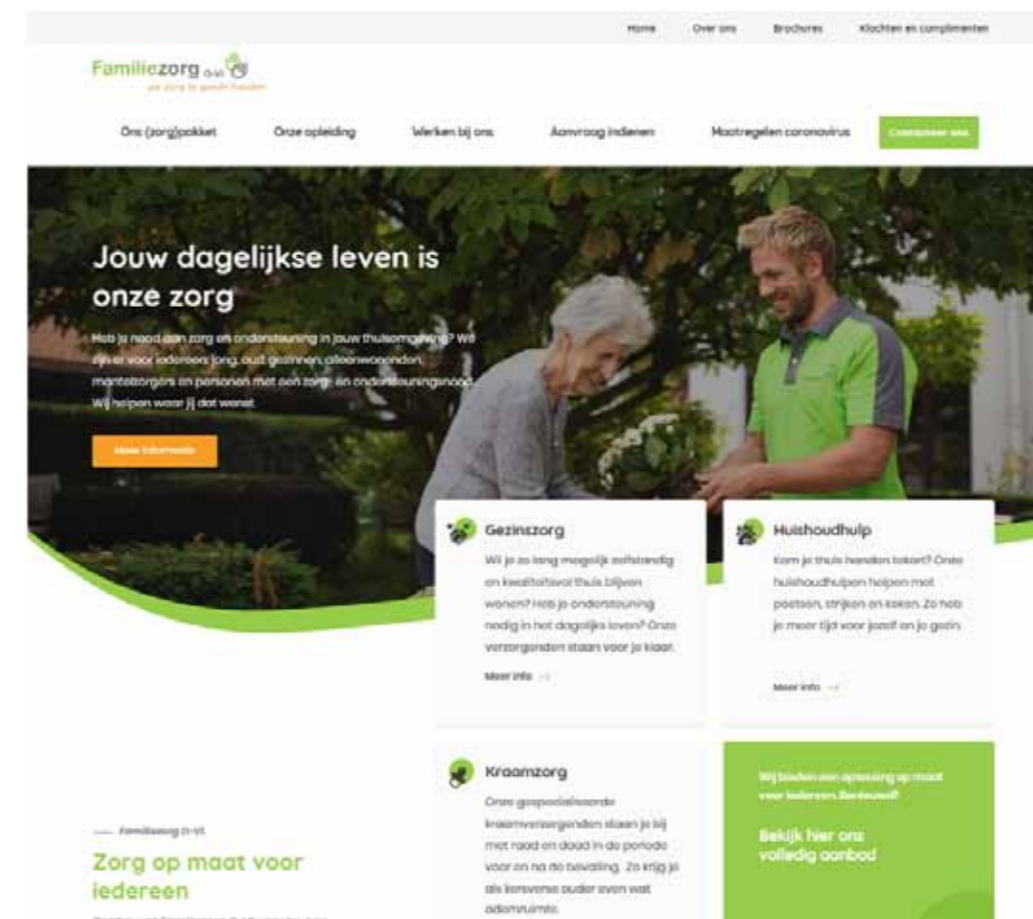
Op 21 oktober 2020 lanceerde Familiezorg O-VI haar langverwachte nieuwe website. Het resultaat is een frisse, eigentijdse en gebruiksvriendelijke website.

Samen met het digitaal agentschap Duo werkte Familiezorg O-VI een volledig nieuwe website uit, waar bezoekers snel de gewenste informatie terugvinden. Door het 'responsive design' past de website zich automatisch aan de schermgrootte aan en kan je deze probleemloos raadplegen op tablet, gsm en laptop of desktop.

Via de handige online formulieren kunnen bezoekers snel en makkelijk een zorgaanvraag doen, solliciteren of zich inschrijven voor een infosessie voor de opleiding tot verzorgende/zorgkundige.

*"Na een maandenlange voorbereidingsfase, zijn we gekomen tot wat onze website vandaag is. Fris, eigentijds en cliënt- en doelgroepgericht. We zijn trots op dit eindresultaat. Nieuwsgierig? Ga maar eens rondneuzen."*

Astrid, medewerker communicatiedienst





### Online connecteren

**Door de coronapandemie kwam de digitalisering binnen Familiezorg O-VI. in een stroomversnelling terecht. Sneller dan gepland schakelde onze organisatie over naar MS Teams voor digitaal overleg.**

Terwijl de medewerkers van de gezinszorg, poetsdienst, klusjesdienst en dienstencheque afdeling Step bij cliënten bleven langsgaan, werd voor de medewerkers provinciaal secretariaat verplicht thuiswerken deel van het nieuwe normaal. Door de strenge coronamaatregelen konden ook de tweewekelijkse teamvergadering van wijkteams en vormingen niet meer fysiek doorgaan. Zo stonden we plots voor de uitdaging om verbonden te blijven terwijl we allemaal op afstand werken. Sneller dan gepland begonnen we noodgedwongen met MS Teams als medium voor digitaal overleg. Zowel wijkwerking als intern en extern overleg gingen vanaf nu online door. Geen evidentie, aangezien velen nog nooit met MS Teams hadden gewerkt. Gelukkig stonden onze medewerkers er niet alleen voor. HR-medewerkers, coaches en ons ICT-team stonden klaar om ondersteuning te bieden met het aan de slag gaan in MS-teams. Ondertussen is MS Teams helemaal ingeburgerd als middel om connectie te creëren tussen collega's.

*"Na een deugddoend weekje verlof in de herfstvakantie, moest ik me op maandag terug opladen om weer de draad op te pikken om van thuis uit te werken. Corona leidde tot veel plannen, herplannen en nogmaals herplannen. Dit nam een grote hap uit onze werktijd en het contact met de verzorgenden, de poetshulpen, de cliënten en de directe collega's werd erg gemist. Zo kwamen we op het idee om MS teams te gebruiken om toch wekelijks een moment te voorzien om met de collega's van gedachten te wisselen over het werk, maar ook om samen nog eens te lachen en babbelen zoals we vaak op bureel deden. Elke dinsdag om 14u hebben we nu ons mini-overleg en wie kan sluit aan. Dit is iets waar ik wekelijks naar uitkijk, maar net als velen kan ik niet wachten om weer met ons allen zonder besmettingsgevaar op bureel te zijn!"*

*Liesbet, sectorverantwoordelijke*

## Externe samenwerking

### Leren in tijden van corona

In tijden van corona was het team Vorming, Training en Opleiding aangewezen op online mogelijkheden om onze medewerkers te ondersteunen. Het resultaat is een heel gamma aan digitale vormen.

Door de coronamaatregelen waren fysieke bijeenkomsten niet meer mogelijk. Zo verschoof de focus van het team Vorming, Training en Opleiding naar het ontwikkelen van een digitaal aanbod. Het VTO team werkte samen met de HR medewerkers in sneltempo een aantal e-learnings uit ter ondersteuning van onze basised medewerkers. Zo konden basised medewerkers gebruik maken van een nieuwe vorming rond veerkracht. Ook e-learnings over de verschillende doelgroepen, deontologie, beroepsgeheim en mentorschap werden online ter beschikking gesteld. Speciaal voor nieuwe medewerkers kwam er een digitale vorming om hen te introduceren in onze organisatie.

*“De e-learnings werden heel positief onthaald en hebben ook voordelen: geen verplaatsingstijd en je kan de e-learning in alle rust bekijken, wanneer je dat wil. Uiteraard kijken we er als VTO team naar uit om opnieuw fysiek samen te komen maar gedurende deze periode hebben we wel de meerwaarde van e-learning leren kennen en we zullen de good practice meenemen naar de toekomst en hier verder op bouwen.”*

Severine, coach



### Cohortzorg

Op 16 april 2020 ging Familiezorg O-VI. van start met cohortzorg in Oost-Vlaanderen. In samenwerking met thuisverpleegkundigen en andere diensten gezinszorg, boden speciale teams hier exclusief thuiszorg aan (vermoedelijke) COVID-19 patiënten.

Een vaste equipe verzorgenden en verpleegkundigen staat bij cohortzorg in voor de verzorging van personen besmet met COVID-19. Dit vermindert de kans op besmetting van gezonde cliënten en voorkomt dat grote aantallen zorgmedewerkers uitvallen.

Cohortzorg wordt georganiseerd op niveau van de eerstelijnszones. Familiezorg O-VI. werkte hiervoor dienstoverschrijdend samen met andere diensten voor gezinszorg, diensten voor thuisverpleging en zelfstandige thuisverpleegkundigen, om cliënten de best mogelijke zorg te verlenen. In Oost-Vlaanderen stond Familiezorg O-VI. in voor de coördinatie van de cohortzorg. Onze medewerkers van de cohortequipe konden rekenen op extra beschermingsmateriaal en een vorming over veiligheid van het Wit-Gele Kruis. In totaal bestond de cohortequipe uit 14 verzorgenden van Familiezorg O-VI.

Door de dalende coronacijfers werd in mei besloten de cohortequipe tijdelijk stop te zetten en over te schakelen naar quarantainezorg. Hier wordt de (vermoedelijk) besmette persoon aan het einde van de dag ingepland en gebeurt de zorgverlening zoveel mogelijk door dezelfde medewerker van het wijkteam. Bij de aanvang van de tweede golf in oktober, werd de cohortequipe opnieuw geactiveerd. In december werd er opnieuw overgeschakeld naar quarantainezorg.

Naast cohortzorg, sprongen onze verzorgenden ook bij in woonzorgcentra die kampten met een personeelstekort.

*“Elke dag las je in de media hulpkretten van compleet overweldigd zorgpersoneel in de ziekenhuizen. Toen had ik echt het gevoel dat ik niet langer aan de zijlijn kon staan, maar ook mijn steentje moest bijdragen. Als je weet dat andere mensen verzuipen in het werk, kan je niet gewoon niets doen. Ik vond het mijn plicht om in de cohortequipe te gaan. Als je bij covid-patiënten aan huis komt, is het heel belangrijk om gebruik te maken van je beschermingsmateriaal. Je masker aan, handschoenen, schort, ... Het is belangrijk om je verstand er goed bij te houden. Aan de coördinatoren Marijke en Delphine heb ik veel steun gehad. Ze kwamen beschermingsmateriaal bij me thuis afzetten en ik kon altijd bellen als ik met vragen zat. Overal waar je komt, zijn mensen heel gelukkig en dankbaar dat je er bent. Ik vind niet dat ik iets buitengewoons doe, voor mij hoort het bij mijn job. Daarom werk je in de zorg: om er in alle omstandigheden te zijn voor de mensen die je nodig hebben.”*

Tina, verzorgende cohortequipe

## MEDEWERKERS



## STAGES



## OPLEIDINGSCENTRUM FZ

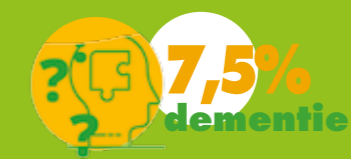


\*Het project 3030: opleiding met loonsbehoud voor  
doorstroom van poetshulp naar verzorgende  
binnen de eigen organisatie










## CLIËNTEN EN GEPRESTEERDE UREN



## REDEN ZORGVRAAG





-  Gezinszorg
-  Ouderenzorg
-  Kraamzorg
-  Huishoudhulp  
Step
-  Klusjesdienst
-  Poetsdienst
-  Oppas ziek kind
-  Centra voor dagopvang
-  Zorgcoördinatie

# 20 20

## Jaarverslag

# 20 20

## Jaarverslag



**Familiezorg** o-vi   
uw zorg in goede handen

**Adres:**

Zwartzusterstraat 18 - 9000 Gent - Tel. 09-225 78 83 (hoofdzetel)

Bloklaan 38 - 1730 Asse - Tel. 02-461 29 00 (bijkantoor)

[www.familiezorg.be](http://www.familiezorg.be)

[info@familiezorg.be](mailto:info@familiezorg.be)

[www.facebook.com/familiezorgovl/](https://www.facebook.com/familiezorgovl/)

VU: Mieke Ruys, algemeen directeur,  
Ondernemingsnummer: 0412.914.845

**Familiezorg** o-vi   
uw zorg in goede handen