



Na de coronacrisis komen nieuwe vragen op ons af

Aanpak coronacrisis: Mieke Pirson van AMW-ML en CJG-ML in Weert



‘Ons ziekenhuismaatschappelijk werk heeft door de coronacrisis een andere betekenis gekregen,’ zegt Mieke Pirson, directeur-bestuurder van Algemeen Maatschappelijk Werk Midden-Limburg (AMW-ML) en Centrum voor Jeugd en Gezin Midden-Limburg (CJG-ML). ‘Door de coronacrisis komen er straks nieuwe vragen op ons af. Bijvoorbeeld rond verstoorde rouw.’ Bovendien is zij bezorgd om een bredere groep mensen die wel hulp nodig heeft, maar nog niet de weg ernaartoe weet te vinden.

Het hoofdkantoor van de organisatie – die in totaal ongeveer 200 medewerkers heeft - staat in Weert. ‘We hebben de keuze gemaakt om onze kantoren fysiek te sluiten, maar we blijven telefonisch en via mail bereikbaar. Het zijn uitdagende dagen voor ons allemaal. Laten we met zijn allen een beetje extra op elkaar letten. Heb je vragen, schroom niet om contact met ons op te nemen. We staan zoals altijd graag voor je klaar.’ lezen we op de websites.

De provincie Noord-Brabant is het hardst getroffen door het coronavirus. Hoe is de situatie in jullie aan Brabant grenzend werkgebied?

‘Na Brabant is Limburg de regio waar het virus het meest om zich heen grijpt. Momenteel hebben we vijftien zieken, maar voor zover wij weten niemand met corona. Wat wellicht scheelt is dat iedereen thuis ging werken zodra de richtlijnen hierover in werking traden. Met (beeld)bellen kun je in hulpverlening veel opvangen maar het blijft voor veel situaties lastig. Medewerkers die op kantoor willen werken, kunnen dat eventueel doen, bijvoorbeeld mede-werkers met een aangepaste werkplek. Ook blijft het mogelijk om op kantoor face-to-face contact met cliënten te hebben. Hetzelfde geldt trouwens voor huisbezoeken: ook dat doen we als het nodig is.’

Welke nieuwe vragen komen op jullie af?

‘We krijgen nu meer dan voorheen praktische vragen van mensen die een tijdelijke WW uitkering moeten aanvragen, flexwerkers die vragen hebben over hun uren en tijdelijk geen inkomen hebben. Maar ook van mensen die op een andere locatie moeten gaan werken of anders niet betaald krijgen, mensen die ontslagen zijn, of opeens geen inkomen meer hebben. Als je dat nooit eerder meemaakte, dan weet je niet waar je beginnen moet. Gelukkig weten deze mensen ons te vinden en kunnen we hen verder helpen. Voor sommige mensen is beeldbellen lastig. Bijvoorbeeld als je niet digitaal vaardig of laaggeletterd bent, een beperking hebt of nieuwkomer bent. Zij kunnen nog steeds op onze locaties terecht.’

Weten deze mensen jullie goed te vinden?

‘We zijn er voor een grotere groep dan alleen de mensen waarmee we al in verbinding zijn. We willen graag op diverse manieren inwoners die mogelijk vragen hebben, helpen de weg te vinden naar passende ondersteuning. We hebben twee communicatie-werkgroepjes gevormd: één voor het AMW en één voor het CJG. Die werkgroepjes volgen onder andere een training sociale media. We maken in toenemende mate gebruik van sociale media om groepen die voorheen géén, maar nu wél een hulpvraag hebben, duidelijk te maken dat ze bij ons terecht kunnen. Facebook gebruikten we al,

binnenkort ook Instagram. We werken aan een nieuwe, betere website. We maken daarnaast ook gebruik van bijvoorbeeld nieuwsbrieven van gemeenten.'

Welke voorzorgsmaatregelen nemen jullie professionals als ze spreken houden of op huisbezoek gaan?

'Als er sprake is van onveiligheid, huiselijk geweld of andere crisissituaties, kiezen we er soms voor om face-to-face contact te hebben. Ook gaan onze werkers op huisbezoek als de situatie daar om vraagt. We hebben voor een goede afweging een "Stroomschema overwegingen face-to-face contact in verband met Corona-maatregelen" gemaakt. We houden ons aan de RIVM-richtlijnen en zorgen voor beschermende maatregelen en beschermingsmateriaal. Op elke locatie zijn handschoenen en desinfecterende middelen beschikbaar. Voor medewerkers die op huisbezoek gaan, zijn nu ook mondkapjes en veiligheidsbrillen beschikbaar, die we van de GGD hebben gekregen. Voor cliëntbezoek op kantoor hebben we een andere opstelling van de meubels gemaakt, om afstand en een glazen tussenwand te creëren. En er wordt meer schoongemaakt.'

Gebruiken jullie internet en sociale media ook voor hulp aan groepen?

'Ja zeker. We hadden al een training ontwikkeld voor omgaan met stress. Die hebben we nu vertaald naar een webinar. We onderzoeken welk groepswork hiervoor nog meer geschikt is, en wat we bijvoorbeeld voor mantelzorgers in tijden van corona kunnen doen.'

Wat voor consequenties heeft de coronacrisis voor jullie CJG?

'Een van de taken van het CJG is toegang tot gespecialiseerde jeugdzorg vormgeven. Toen vanwege de maatregelen sommige hulpverlening is gestopt of veranderd, leverde dat veel overleg en administratieve omzetting op. Intussen zijn hier alweer andere afspraken over gemaakt. Ons CJG staat in verbinding via een vaste contactpersoon met alle basisscholen, alle scholen voor voortgezet onderwijs en speciaal onderwijs in ons werkgebied. Wij vragen wat er speelt. Welke problemen er zijn in kwetsbare gezinnen. Daar heeft niet ieder kind een tablet of laptop om thuis schoolwerk op te maken, bijvoorbeeld. Zijn ouders ziek of dreigen onveilige situaties. Wij brengen die problemen in beeld en lossen die samen met de gemeente en ketenpartners op. Bijvoorbeeld door noodopvang te regelen.'



Jullie voeren ook ziekenhuismaatschappelijk werk uit voor mensen bij wie een ziekenhuisopname gepaard gaat met angst, onzekerheid of verdriet en dat gericht is op het hervinden van de draagkracht van deze mensen. Wat is de invloed van corona op dit specialisme?

'Het ziekenhuismaatschappelijk werk heeft door de corona epidemie een andere betekenis gekregen. Daarover praten onze maatschappelijk werkers met patiënten en hun familie. Een van de belangrijkste vraagstukken is: hoe begeleiden we hen in dit proces? Veel mensen hebben niet op een vertrouwde manier afscheid kunnen nemen van dierbaren die in ziekenhuizen of verpleeghuizen zijn overleden. We willen er samen nu aan werken om te voorkomen dit zich ontwikkelt tot een verstoord rouwproces.'

Wat is de belangrijkste conclusie die jij trekt uit jullie werkzaamheden in deze tijden van corona?

'Dat we de kracht van goed in verbinding zijn, ook in de coronacrisis waar weten te maken. Dan doel ik op de verbinding met medewerkers die vanuit huis werken, de verbinding met gemeenten als opdrachtgevers, de verbinding met samenwerkingspartners, zoals de gespecialiseerde jeugdhulp en de scholen. Die verbindingskracht is enorm. We zijn heel flexibel en als de nood aan de man komt,

zijn we in staat om op goede manieren te doen wat nodig is en om dat te blijven doen. Ter inspiratie delen we in deze periode mooie voorbeelden met elkaar via Intranet.'

Wat gaan jullie na de coronacrisis anders aanpakken?

'Face-to-face contact blijft belangrijk, maar de afgelopen weken zijn we steeds meer online en via *social media* gaan doen. Ik verwacht dat we dat ook na de crisis vaker zullen inzetten en we ons hierin verder zullen ontwikkelen, ook als sector. Daarnaast denk ik dat zich nieuwe vragen voordoen waarop wij samen antwoorden gaan ontwikkelen. Ik zei al iets over die verstoorde rouw. Ik verwacht dat we op dat terrein na de crisis hulpvragen gaan krijgen. Maar ook jongeren die niet op een normale manier eindexamen deden, geen afsluiting van hun schoolperiode en diploma-uitreiking met bijbehorende rituelen hadden, kunnen daardoor in problemen raken. Daarnaast verwacht ik dat al die zorgverleners en verpleegkundigen, die nu in ziekenhuizen en verpleeghuizen onder hoogspanning met coronapatiënten werken, na de coronacrisis ook extra begeleiding of hulp nodig zullen hebben.



Kees Neefjes,
Verdiwel,
15 april 2020