

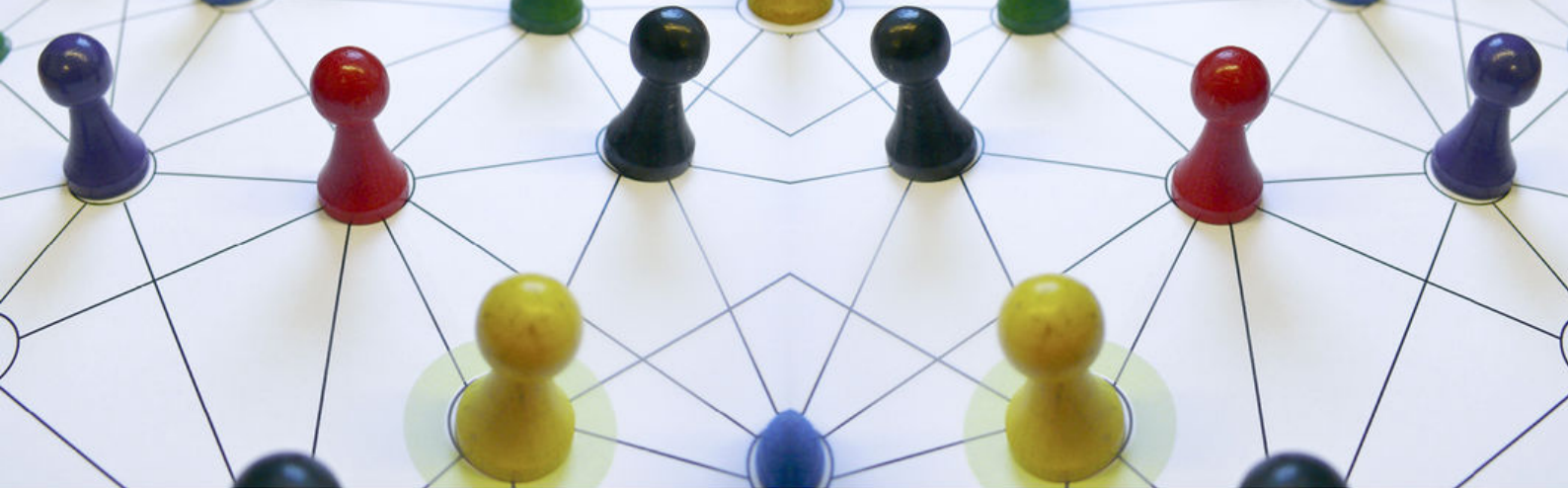
Werkingsverslag

01.2019 - 06.2020



V!VEL
Vlaams Instituut voor de Eerste Lijn

Verbindt en versterkt
de eerste lijn



Sterke eerste lijn voor elke Vlaming

V!VEL is ontstaan uit het geloof in en de nood aan een **sterke eerste lijn**, ondersteund door een instituut dat hiervoor de bakens uitzet.

V!VEL bouwt samen met de zorggraden aan een sterke eerste lijn voor elke Vlaming, en aan een **degelijke ondersteuning** voor iedereen die actief is in de Vlaamse zorg.

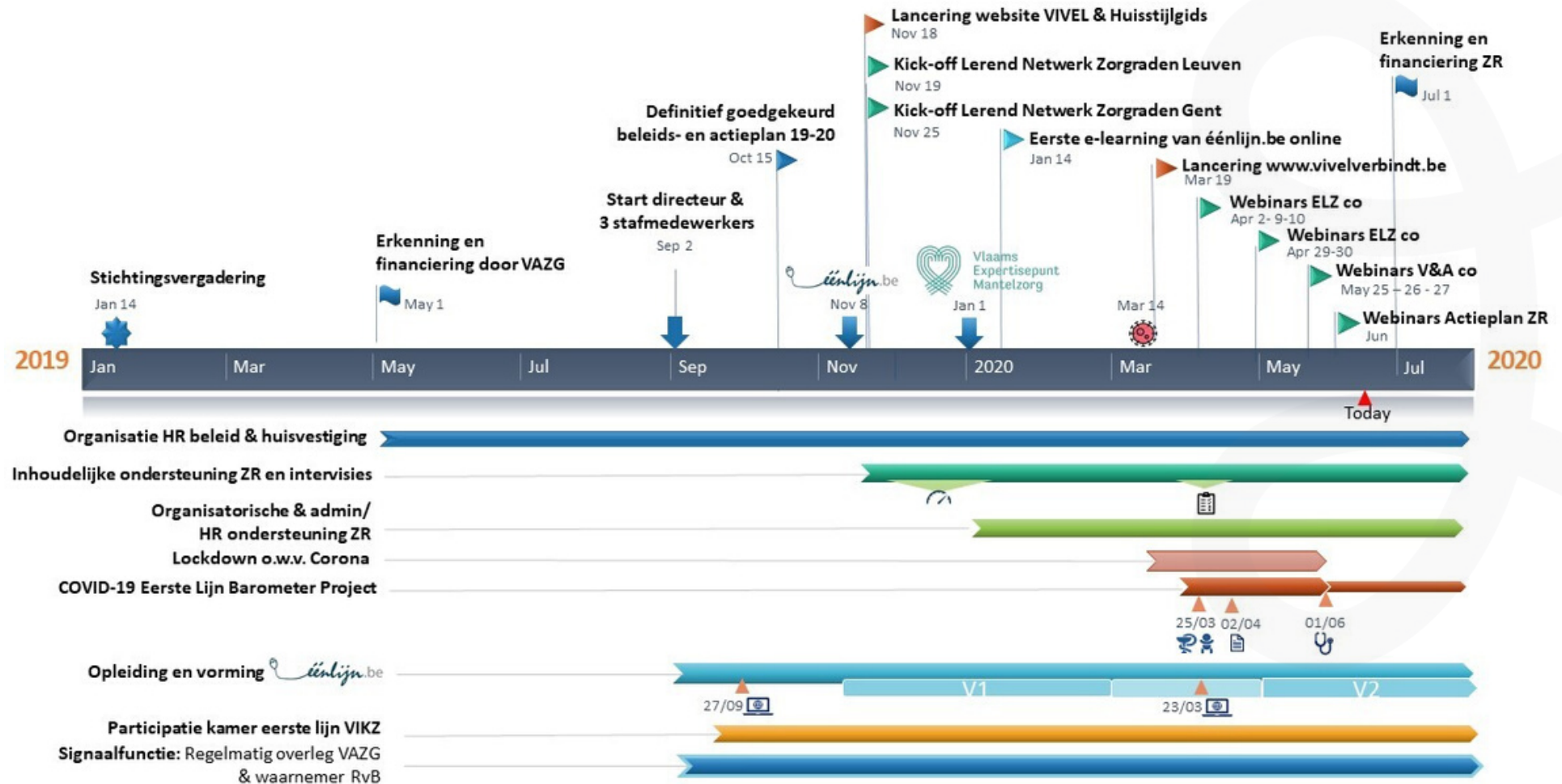
Dit werkingsverslag is opgebouwd volgens de **6 strategische doelstellingen** van V!VEL en beschrijft de **activiteiten** sinds de oprichting op 14 januari 2019 tot en met 30 juni 2020.



V!VEL

Verbindt en versterkt
de eerste lijn

Tijdslijn activiteiten V!VEL 15.01.2019 - 30.06.2020



V!VEL

Vlaams Instituut voor de Eerste Lijn

- **01 mei 2019** - erkend door agentschap Zorg en Gezondheid als allereerste **partner-organisatie** voor de eerste lijn
- **najaar 2019** - eerste **actieplan**

V!VEL speelt **flexibel, proactief en innovatief** in op de noden van het werkveld, in een zorg-landschap in volle transformatie

Actieplan 2019-2020

6 strategische doelstellingen

1. Uitbouw organisatie
2. Inhoudelijke ondersteuning zorgraden
3. Organisatorische ondersteuning zorgraden
4. Netwerkvorming tussen zorgraden faciliteren en ondersteunen
5. Kwaliteits- en klachtenbeleid zorgraden uitwerken
6. Signaalfunctie naar Vlaamse overheid, rol pleitbezorger eerste lijn uitwerken



°14.01.19



14.01.19

- stichtingsvergadering
- samenstelling raad van bestuur
- opmaak beleids- en actieplan

Intrek Ellipsgebouw

- strategische ligging aan station Brussel-Noord
- goede infrastructuur en faciliteiten
- praktisch: agentschap Zorg en Gezondheid en departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin in zelfde gebouw

Strategische doelstelling 1: uitbouw V!VEL

01.09.2019

Team V!VEL



dr. Caroline Verlinde



Sophie Liekens



Karel Hermans



Pascale Mokangi

1 directeur

- **dr. Caroline Verlinde:** raad van bestuur, aansturen en opvolgen staf, financiële opvolging

3 stafmedewerkers

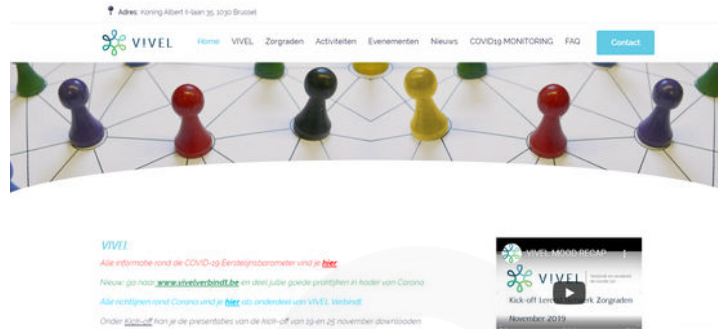
- **Sophie Liekens:** coördinatie opleidings- en vormingsaanbod, data- en populatiemanagement (sociale kaart, dashboards, omgevingsanalyse)
- **Pascale Mokangi:** relatie beroepsgroepen, vertegenwoordiging VIVEL in cultuurdiverse zorg, coördinatie netwerkevents, ondersteuning zorgraden
- **Karel Hermans:** welzijn (Geïntegreerd breed onthaal, Sterk Sociaal Werk, welzijn in de zorgraad, buurtgerichte zorg), zorgcoördinatie en casemanagement, Vlaams Expertisepunt Mantelzorg, ondersteuning zorgraden,

Strategische doelstelling 1: uitbouw V!VEL

Branding - herkenbaarheid voor doelgroepen

18.11.2019

- **logo en huisstijl**
- eerste **website**: dynamisch, aanpassing aan actualiteit (activiteiten, nieuwsberichten, veel gestelde vragen)



Overleg - ontmoeting

- **samenstelling projectgroepen**: experts of vertegenwoordigers van het thema aangebracht vanuit de raad van bestuur
- **overleg** met **Vlaamse overheid** en **organisaties** zoals Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg, mantelzorgverenigingen, Academie voor de eerste lijn, Vlaams Instituut Gezond Leven, de Vlaamse Logo's, Steunpunt Geestelijke Gezondheid, Vlaams Patiënten Platform en diverse **beroepsorganisaties**
- **kennismaking** andere **partner-, expertise en beroepsorganisaties**

Uit verschillende overlegmomenten en kennismakingen volgden al **concrete acties**.



Strategische doelstelling 1: uitbouw V!VEL

01.01.2020

Mantelzorg

VEM - Vlaams Expertisecentrum Mantelzorg werd onderdeel van V!VEL

Focus: uitbouw VEM als expertisepunt

Samenwerking Vlaams Mantelzorgplatform

23.06.2020

Dag van de mantelzorg

- **Lock down** was een zware periode voor mantelzorgers
- Bijeenkomst kabinet minister Beke met mantelzorgverenigingen: **waarderingsactie** op dag van de mantelzorg: gratis gepersonaliseerd bedankingskaartje via mantelzorg.be
- **Minister Beke** bezocht mantelzorger en echtgenoot en gaf hen een kaartje



Strategische doelstelling 1: uitbouw V!VEL



08.11.2019

Samenwerken is het instrument dat kwaliteitsvolle, laagdrempelige en toegankelijke geïntegreerde zorg mogelijk maakt.

Gegevensdeling, al dan niet digitaal, is voor deze samenwerking een noodzakelijke randvoorwaarde.

3 grote ondersteuningsbehoeften

1. Hoe professioneel samenwerken?
2. Hoe gegevens delen?
3. Hoe eGezondheidsdiensten gebruiken?

Antwoord: door vorming, coaching, praktijkadvisering, samenwerking en gegevensdeling

Eerste e-learning

'Elektronisch voorschrijven en de nieuwe voorwaarden'
RIZIV maakte Franse vertaling voor Docheus-platform FOD

14.01.2020

- **1.656** artsen en apothekers startten de e-learning
- **1.146** volledig doorlopen
- **851** unieke bezoekers op de pagina '[e-learning](#)'



Klassikale opleidingen

7 opleidingen - eGezondheidsdiensten

171 (toekomstige) zorgverleners

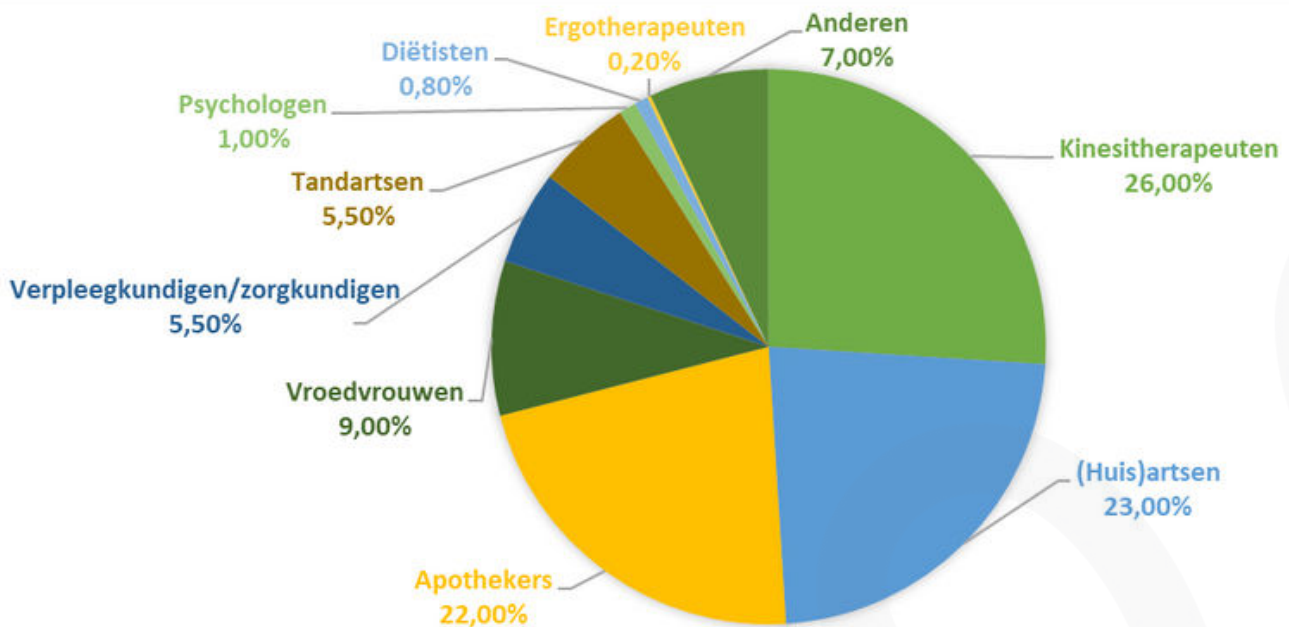
Webinars

34 webinars - **907** (toekomstige) zorgverleners

- Elektronisch voorschrift: alle nieuwe voorwaarden op een rijtje
- Kan de patiënt echt zijn volledig medisch dossier inkijken?
- Wat als... eHealth uitvalt?
- eGezondheidsdiensten: maak kennis met digitale gegevensverdeling tussen zorgverstrekkers en patiënten

Strategische doelstelling 1: uitbouw V!VEL

Verdeling deelnemers webinars



Chatbot & helpdesk



Chatbot Zoë geeft **24/24 -7/7** antwoord op vragen over elektronisch voorschrijven, eHealthcertificaat, eHealthbox, telematicapremie en eID-foutmeldingen.

14.11.19-30.04.20

161 uren telefonische helpdesk

862 vragen beantwoord

Onderzoek toekomstig vormings- en intervisieaanbod

Academie voor de Eerste Lijn voerde 'as-is', 'to-be' en gap-analyse naar multidisciplinaire blended vormingsnoden uit. Hieruit volgde een rapport met diverse aanbevelingen.



Strategische doelstelling 2: inhoudelijke ondersteuning zorgraden

Bevraging zorgraden

12. 2019

Uit een bevraging bij de zorgraden blijkt dat er nood is aan:

- **praktische** ondersteuning: communicatieplatform, website, bevragingstool
- **inhoudelijke** ondersteuning: eHealthdiensten, sociale kaart

De gewenste **methodieken** voor overleg zijn: digitaal leerplatform, digitaal vergaderen, intervisie onder gelijken

Frequentie, tijdstip en **locatie** van overleg: 2/jaar overleg; 1/jaar intervisie, co-working, netwerkevent, bij voorkeur overdag

Gewenst **aanspreekpunt** vanuit V!VEL: **e-mail** info@vivel.be

Leiderschap, coaching en vergadertechnieken zijn belangrijke thema's

Zorgraden hebben minder ervaring als werkgever en vragen hiervoor ondersteuning.

Projectgroep dashboards ELZ

WIE?

Cluster gezondheidszorg, welzijnszorg, ziekenhuizen, PZON, Vlaamse expertisecentra en lokale besturen • agentschap Zorg en Gezondheid, Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg, consortium eerstelijnsdata en het InterMutualistisch Agentschap.

WAT?

Basisdataset populatiemanagement voor eerstelijnszones.

Ontwikkeling **dashboard** opgestart.

9 kwetsbaarheidsindicatoren vastgelegd voor bepaling zorgzwaarte en financiering.

Regressieanalyse uitgevoerd door StatGent (UGent).

Wetenschappelijke klankbordgroep samengesteld: prof. Lieven Annemans, prof. Mark Leys, prof. Walter Sermeus, prof. em. Jan De Maeseneer, Tom D'Olieslager.

Samenwerking **Vlaams Consortium Eerstelijnsdata** opgezet: eerstelijnsdata beschikbaar stellen, ondersteuning ELZ bij onderbouwen acties met relevante data en indicatoren.

Ondersteuning zorgraden bij herwerking **beleidsplan - omgevingsanalyse** i.s.m. Provincies in cijfers.

Strategische doelstelling 2: inhoudelijke ondersteuning zorggraden

Aanbieden methodieken en tools

Inventarisatie van goede instrumenten en methodieken: goede praktijken van op het terrein capteren en delen.

Lancering **vivelverbindt.be**

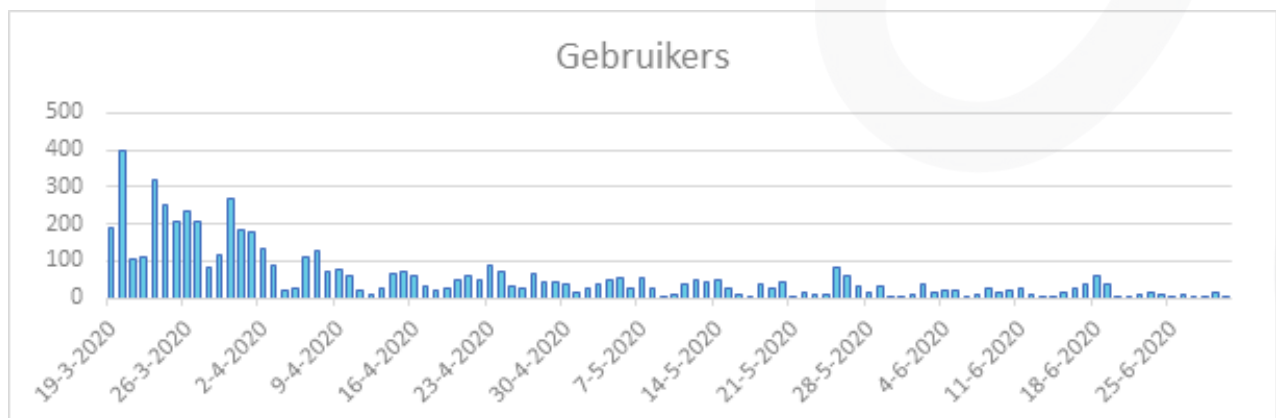
19.03.2020

vivelverbindt.be is een digitaal leerplatform voor professionals om goede praktijken te delen met elkaar. Thema's op **vivelverbindt.be** (met aandacht voor coronacrisis):

- Noden en aanbod verbinden
- Triagepunt
- Schakelzorgcentrum
- Ondersteuning van eerstelijnsmedewerkers en -zorgverleners
- Samenwerking eerste lijn en ziekenhuizen
- Rol van de zorgraad
- Inzamelacties
- Professionele ondersteuning van personen thuis
- Vrijwilligerswerk en buurtzorg
- Andere

vivelverbindt.be is een groot succes

Tot 30.06.2020: **65** geplaatste posts, **85** aanvragen, **4.468** unieke bezoekers



Bezoekers op vivelverbindt.be van 19.03 - 30.06.2020

Naarmate de coronacrisis afnam, daalde het aantal bezoekers

Strategische doelstelling 2: inhoudelijke ondersteuning zorgraden

Digitaal communicatie-, leer en deelplatform uitwerken

De coronacrisis onderstreept de noodzaak voor een degelijk digitaal communicatie-, leer - en deelplatform voor de zorgraden.

Doel van het digitaal platform

- zorgraden stimuleren om kennis, ervaring en goede praktijken te delen, en samenwerking binnen de eerstelijnszones, over de eerstelijnszones heen en/of met V!VEL versterken.
- kennis en informatie aanreiken aan de zorgraden.
- dialoog tussen de zorgraden, binnen de zorgraden en/of met V!VEL mogelijk maken.

Platform moet gebruiksvriendelijk zijn, gedragen en gebruikt worden

- voortraject om behoeften te detecteren: analyse eerdere bevragingen bij zorgraden en van bestaande V!VEL platformen, interviews met gebruikers en experts.
- gesprekken gevoerd met Fonds Daniël De Coninck en de Academie voor de Eerste Lijn.
- na de selectie van de technologie volgt implementatie- en adoptiefase.



Strategische doelstelling 3 en 4: organisatorische ondersteuning zorgraden & netwerkvorming faciliteren en ondersteunen

Leer- en deeldagen

Vanaf operationele opstart is er frequent contact met de **transitiecoaches**: hun kennis en ervaring met toekomstige zorgraden wordt geborgd binnen V!VEL en maakt snelle ontwikkeling van opleidingsprogramma op maat van zorgraden mogelijk.

2 Vormingsdagen - kick-off lerend netwerk zorgraden

19.11 & 25.11.2020

Uitgangspunt: zorgraden leren van en delen met elkaar onder impuls van V!VEL

- Voormiddag: plenaire voorstelling V!VEL en dashboard eerstelijnszones op basis van Zorgatlas 2.0.
- Namiddag: supervisie in kleine groepjes over beleidsplanning, persoonlijk leiderschap, organisatie netwerken en Personen met een Zorg en Ondersteuningsvraag (PZON).



Vormingsdagen kick-off lerend netwerk zorgraden

19 + 25.11.2020



Strategische doelstelling 3 en 4: organisatorische ondersteuning zorgraden & netwerkvorming faciliteren en ondersteunen

Ervaring transitiecoaches verankerd in activiteiten V!VEL

4 transitiecoaches werden betrokken als **eerstelijnscoach** omwille van hun expertise in procesbegeleiding, begeleiden van groepen en thema's die aansluiten bij de opdrachten van de zorgraden. Zij ondersteunden de staf bij de ontwikkeling van vorming, intervisie, uitwisseling ...

Ondersteuning beleidsplan ELZ's

V!VEL ondersteunde **10 ELZ's** die op vraag van het Agentschap hun beleidsplan moesten herwerken. Dankzij deze begeleiding, en de inzet van de zorgraden, werden hun beleidsplannen alsnog goedgekeurd. De feedback was zeer positief, ELZ's gaven aan erg tevreden zijn over de samenwerking met V!VEL.

Webinars actieplan

07-22.06.2020

De zorgraden moeten voor 15 november 2020 hun **actieplan 2021** indienen bij het Agentschap. V!VEL ondersteunde voorzitters en medewerkers met webinars en templates om het proces voor een beleidsplan in goede banen te leiden, rekening houdend met corona. V!VEL bood ook de mogelijkheid om dit proces samen te doorlopen. Het actieplan wordt actief opgevolgd.

58 van de 60
zorgraden
volgden de
webinars



Strategische doelstelling 3 en 4: organisatorische ondersteuning zorgraden & netwerkvorming faciliteren en ondersteunen

Ondersteuning zorgraden als opstartende vzw's

Het Agentschap wijst in december 2019 V!VEL aan als de **partnerorganisatie** die de zorgraden ondersteunt in personeelsadministratie, personeelsmanagement, boekhoudkundige en verenigingsrechtelijke verplichtingen.

12.2019

Om deze taak **juridisch correct, efficiënt en kwaliteitsvol** uit te voeren, werd de hulp ingeroepen van de aankoopcentrale van SOM. SOM en Zorgnet-Icuro sloten een overeenkomst zodat zorgraden aan een **voordelig tarief** lid kunnen worden van beide werkgeverskoepels.

Intussen kregen de zorgraden **praktische informatie** m.b.t. het aansluiten bij een sociaal secretariaat, externe dienst bescherming op het werk, verplichte en aan te raden verzekeringen, aansluiting bij sociale ware, stappenplan voor overname en aanwerving personeel, tool voor loonsimulaties, intern reglement, organisatie AV in tijden van corona ...

Informatie over gebruiksvriendelijke **boekhoudpakketten**, boekhoudkundige ondersteuning en verplichtingen inzake GDPR en **privacy** wordt nog onderzocht.

Hosting eerstelijnszone.be in handen van V!VEL

De gemeenschappelijke website eerstelijnszone.be werd in 2018 gelanceerd. De hosting is nu in handen van V!VEL. Samen met de zorgraden bekijken we welke **functionaliteiten** hierop moeten staan.



Strategische doelstelling 3 en 4: organisatorische ondersteuning zorgraden & netwerkvorming faciliteren en ondersteunen

COVID 19

Barometer

25.03.2020

Een consortium van academische centra, koepels van beroepsorganisaties en V!VEL werkten in ijltempo, samen met enkele start-ups en in samenwerking met de Vlaamse en Federale overheidsdiensten, een **monitoringsysteem** uit om de **druk op de eerstelijnszorg** in kaart te brengen. De barometer ging van start op 25 maart 2019 en richtte zich vooral naar huisartsen, apothekers en vroedvrouwen.

De gegevens uit de barometerbevraging, werden via rapporten ter beschikking gesteld aan eerstelijnszonecoördinatoren en verantwoordelijken van huisartsenkringen en beroepsorganisaties die op hun beurt actie konden ondernemen als ze problemen vaststelden in hun regio.

Doel van de COVID-19 Eerste Lijn Barometer:

- meten van COVID-19 incidentie in de eerste lijn
- meten van de capaciteit aan personeel in de eerste lijn
- meten van de hoeveelheid beschermend materiaal in de eerste lijn

Aan de hand van de resultaten uit de barometer werden gerichte acties opgesteld.

Tussen 25 maart en eind mei 2020: **31.477 ingevulde vragenlijsten** ontvangen, en **4.302 rapporten** naar kringvoorzitters en provinciale beroepsgroepverantwoordelijken.

Vragenlijsten

huisartsen via eForms	21.564
huisartsen via healthdata.be	952
triageposten (TP)	1.236
CRA in wzc	5.927
apothekers	1.254
vroedvrouwen	317

Rapporten

ELZ coördinatoren	960
huisartsenkringen	3.000
triageposten	63
CRA	135
apothekers	112
vroedvrouwen	32

Strategische doelstelling 3 en 4: organisatorische ondersteuning zorgraden & netwerkvorming faciliteren en ondersteunen

Webinars eerstelijnszonecoördinatoren

04.2020

Ook in het kader van de barometer ondersteunde V!VEL de eerstelijnszonecoördinatoren met instructievideo's voor het lezen van de rapporten.

In april werden **10 webinars** georganiseerd waarin zij terecht konden met hun vragen, en leren van en delen met elkaar.

De verslagen werden teruggekoppeld naar alle ELZ-coördinatoren en veel gestelde vragen werden beantwoord en gepost op de website van V!VEL.

Webinars vraag- en aanbodcoördinatie

V!VEL werd door het Agentschap gevraagd de vraag- en aanbodcoördinatoren van de schakelzorgcentra te ondersteunen.

25.05.2020

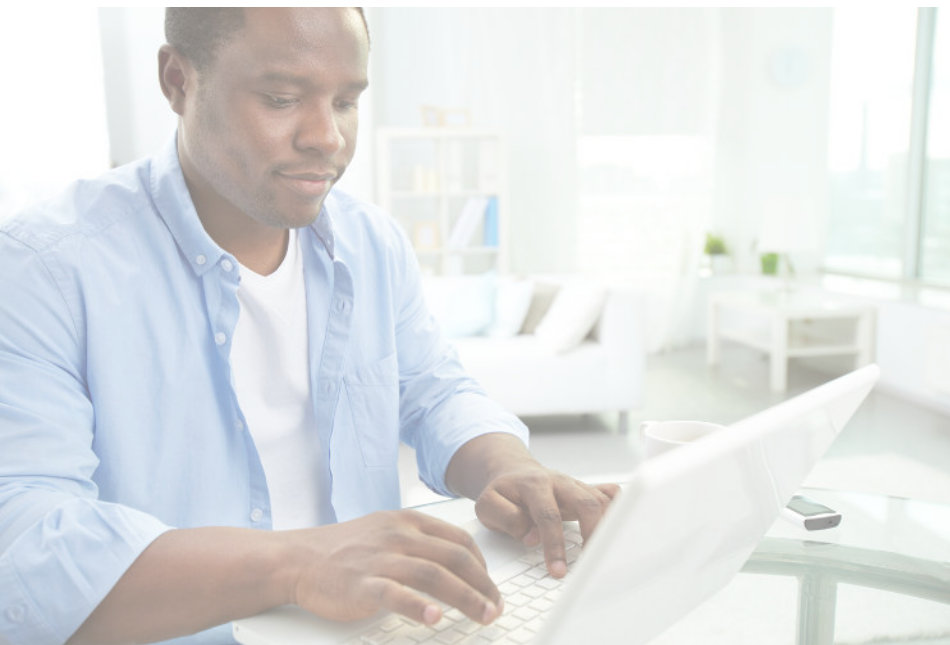
In de week van 25 mei werden **4 webinars** georganiseerd rond de rol van de vraag- en aanbodcoördinator. **22 vraag- en aanbodcoördinatoren namen deel.**

Focus: succes en moeilijkheden bij het lokaal afstemmen van vraag en aanbod.

Op 1 juli nemen de zorgraden de rol van vraag- en aanbodcoördinatie over.

01.07.2020

Het verslag van de webinars werd teruggekoppeld naar het Agentschap Zorg en Gezondheid.



Strategische doelstelling 5: kwaliteits- en klachtenbeleid uitwerken voor de (toekomstige) zorgraden

Na overleg met het Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ) is besloten dat V!VEL deelneemt aan het '**bureau eerste lijn**'.

Strategische doelstelling 6: signaalfunctie naar de Vlaamse overheid & pleitbezorger eerste lijn uitwerken

V!VEL overlegt maandelijks tot tweemaandelijks met het Agentschap Zorg en Gezondheid om de werking van de toekomstige zorgraden te bespreken.

V!VEL geeft ad hoc **signalen** uit het werkveld door aan het Agentschap en aan het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin.





VIVEL

Verbindt en versterkt
de eerste lijn