

VIVEL - in 't kort

realisaties 2020 & blik op 2021

Voorwoord - De eerste lijn staat er, sterker dan ooit

Uitbouw van VIVEL als netwerk- & expertiseorganisatie

- Team VIVEL in volle expansie
- VIVEL als netwerkorganisatie
- Communicatie als motor
- Ook een warm deken voor de mantelzorger
- Samenwerking mantelzorg met derden



Signaalfunctie naar de Vlaamse overheid & rol als pleitbezorger van de eerste lijn

- De mandaten van VIVEL
- 12-puntenplan – COVID-19
- Campagne ondersteuning Vlaams Patiëntenplatform
- eGezondheid: niet altijd even simpel
- Klap op de vuurpijl: aangepaste uitnodigingsbrief vaccinatie



Ondersteuning van de eerstelijns-zorgprofessionals

- VIVEL Academie in uitbouw
- Doelgerichte eerstelijnszorg
- Prioritaire vaccinatie van zorgprofessionals eerste lijn



Ondersteuning van de zorggraden

- Inhoudelijke en organisatorische ondersteuning
- Faciliteren en ondersteunen van de netwerkvorming tussen de zorggraden
- Uitwerking van een kwaliteits- en klachtenbeleid



Volg VIVEL



Beste lezer

2020 en 2021 zijn uitzonderlijke jaren. Zeker voor de eerste lijn en dus ook voor VIVEL. De coronapandemie zet alles in een stroomversnelling. Een zo goed mogelijke zorg bieden aan alle inwoners van Vlaanderen en Brussel, en hun gezondheid en welzijn verbeteren. Dat is de doelstelling. En de rol van VIVEL is de (pro)actieve ondersteuning van de eerste lijn, in al zijn facetten. In deze brochure "VIVEL- in't kort" lichten we enkele van onze recente realisaties en lopende projecten toe en geven we een eerste blik op onze toekomstplannen. Een uitgebreid werkingsverslag is beschikbaar op onze [website](#).

Samen sterk

Als netwerkorganisatie is voor VIVEL de **samenwerking** met partners en andere (netwerk) organisaties de grootste prioriteit. Op gelijke hoogte met de maximale **ondersteuning** van de zorggraden. We reiken hen de hand, luisteren naar hen en gaan in dialoog. Elke zorgraad is een autonome flexibele vzw die inspeelt op de lokale zorg- en welzijnsneden en tendensen, met aandacht voor diversiteit en duurzaamheid. **De zorggraden zijn het kloppend hart van de eerste lijn.** Dat bewijst de COVID-19-pandemie die het hele proces versnelt en de vraag naar ondersteuning acuut maakt. Razendsnel ontstonden nieuwe, hechte en creatieve samenwerkingen. Verschillende actoren vonden elkaar in de COVID-19-teams van de zorggraden. VIVEL helpt hen bij de sensibiliseringscampagnes, contact- en bronopsporing en het opzetten van de vaccinatiecentra.



Quintuple AIM
Matheny, M., S. Thadaneys Israni, M. Ahmed, and D. Whicher, Editors.
2019. *Artificial Intelligence in Health Care: The Hope, the Hype, the Promise, the Peril.* NAM Special Publication. Washington, DC: National Academy of Medicine

Efficiënte en effectieve zorg voor iedereen

Uiteindelijk komt het erop aan om, met de ingezette middelen, **efficiënte en effectieve zorg** te organiseren voor iedereen in Vlaanderen en Brussel. Om bij te dragen aan de maatschappelijke samenhang en om de werktevredenheid van de zorgaanbieder en mantelzorger te verhogen. Dit vraagt om een doordacht en sterk beleid. Met als kompas de **quintuple aim**. Daarin nemen we sociale rechtvaardigheid en inclusie op als vijfde doelstelling.

De eerste lijn staat er

Welzijn en zorg vinden elkaar binnen de zorggraden meer en meer. Met als finaliteit geïntegreerde zorg, waarin de persoon met een zorg- en ondersteuningsnood (PZON) de regie heeft.

Ondertussen zijn de concepten en structuren administratief en juridisch vastgelegd in vzw's. **VIVEL en de zorggraden zijn er samen in geslaagd om de fundamenteën te leggen voor een intense en duurzame samenwerking in de eerste lijn.**

Open vizier

Krachtig en goed georganiseerd nemen zestig zorggraden in Vlaanderen en Brussel vandaag een voor een hun verantwoordelijkheid op voor de bevolking uit hun eerstelijnszone. Met open vizier, grote wendbaarheid en een enorme drive.

Net zoals het team VIVEL. Ook dat zet zich vanaf dag een enthousiast in om de eerste lijn te ondersteunen. Op alle mogelijke manieren. En met dé nodige steun van onze sterke raad van bestuur. We kijken dan ook vol verwachting én met vertrouwen naar de toekomst.

Veel leesplezier

Dr. Caroline Verlinde
directeur VIVEL

Gerrit Rauws
voorzitter Raad van Bestuur VIVEL

Uitbouw van VIVEL als netwerk- en expertiseorganisatie

Team VIVEL in volle expansie

In 2019 start VIVEL met één directeur en drie stafmedewerkers. In het najaar van 2020 breidt het team uit met zes bijkomende stafmedewerkers. En begin 2021 zijn de taken en verantwoordelijkheden in het team verdeeld en vastgelegd.

VIVEL als netwerkorganisatie

Onder het motto **samenwerken is een werkwoord** timmeren we in 2021 verder aan de ingeslagen weg. VIVEL is een partnerorganisatie en de leden van de raad van bestuur zijn vertegenwoordigers van de diverse sectoren. VIVEL ondersteunt haar bestuursorgaan en de algemene vergadering in hun werking en ontwikkeling. Ook werkt VIVEL verder aan de professionalisering van de werking en de inzet van de meest geschikte expertise. Permanente evaluatie van haar huidige werking en wetenschappelijke evidentie vormen belangrijke pijlers.



Foto: de leden van de Raad van Bestuur in actie

Communicatie als motor

Communicatie is het bindmiddel dat alle initiatieven en acties bij elkaar houdt. Inmiddels staat de huisstijl op punt. Voor de interactie en uitwisseling van goede praktijken en ervaring tussen de zorggraden ontwikkelt VIVEL het **communicatie-, leer- en deelplatform**. Daaraan koppelden we eind 2020 vivelacademie.be. Binnen de thema's eGezondheid en eWelzijn werd o.a. het volledige opleidingsaanbod van éénlijn.be opgenomen. Verder beheert VIVEL diverse websites en kanalen. En ook de media brengt nieuws over VIVEL naar buiten. Een overzicht:

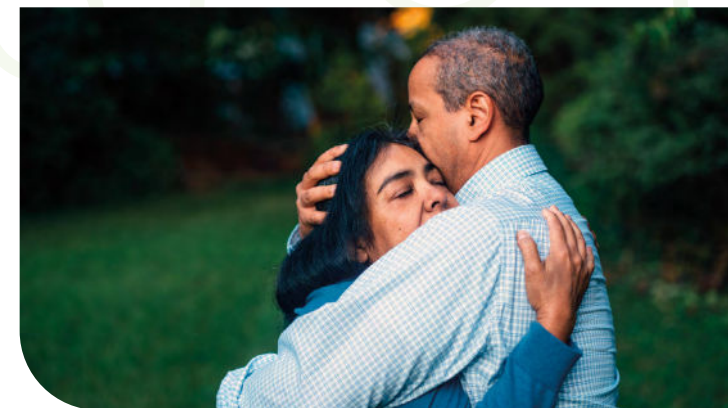
	online
	     
	in de boekskes
	 
	interne communicatie
	 
	  
	 
	

Ook een warm deken voor de mantelzorger

Het Vlaams Expertisecentrum Mantelzorg (VEM) is sinds 1 januari 2020 onderdeel van VIVEL. We werken nauw samen met het Vlaams Mantelzorgplatform dat de zes erkende mantelzorgverenigingen vertegenwoordigt. Het **mantelzorgplan** (2016-2020) legt de basis voor betere mantelzorg. In samenwerking met de Academie voor de Eerste Lijn werkt VIVEL aan een nieuw plan, met een **participatieve bottom-up benadering** en bijzondere aandacht voor de mantelzorgers zelf.

Samenwerking mantelzorg met derden

In het Europese project 'mantelzorg en werk' werkt VIVEL samen met Magenta en Ons Zorgnetwerk. Ook richt VIVEL de projectgroep mantelzorg op voor mensen met een actieve rol binnen de mantelzorg.



VIVEL als signaalfunctie naar de Vlaamse overheid en haar rol als pleitbezorger van de eerste lijn

”

Onze zorggraden, Eerstelijnszones en de ruime eerste lijn leveren fantastisch werk in zeer complexe omstandigheden. Hun rol is onderbelicht en soms zelfs niet erkend. Terwijl net zij een cruciale factor zijn in het welslagen van het vaccineren. Ik wil hen dan ook uitdrukkelijk bedanken en een hart onder de riem steken!

Caroline Verlinde | Directeur VIVEL



De mandaten van VIVEL

VIVEL signaleert de noden van de eerste lijn, bespreekt de werking van de zorggraden en is aanwezig op relevante overlegorganen van

- het Agentschap Zorg en Gezondheid
- het departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin
- de diverse werk- en projectgroepen rond COVID-19: taskforce, communicatie en opvolging COVID-19-acties, coronamoeheid, psychosociaal welzijn, vaccinatie zorgprofessionals eerste lijn, vaccinatie brede bevolking, testing, richtlijnen, externe partners, materiaal, Vlaamse stuurgroep contactopsporing ...
- de stuurgroep & coördinatiegroep de ZorgSamen

12-puntenplan – COVID-19

Naar aanleiding van de eerste coronagolf stelt de Raad van Bestuur van VIVEL het 12-puntenplan op. Dat verwoordt het beleid voor de ondersteuning en de versterking van de eerste lijn tijdens en na de pandemie.



Campagne ondersteuning Vlaams Patiëntenplatform

Voor de campagne 'Stel je zorg niet uit' ontwikkelt het Vlaams Patiëntenplatform in samenwerking met VIVEL sprekende afbeeldingen voor de verschillende beroepsgroepen. Zij delen die via sociale media, website en nieuwsbrieven.

eGezondheid: nog wat uitdagingen

Begin december 2020 kaart VIVEL de bezorgdheden over eGezondheid in de praktijk aan in een nota aan het Kabinet van Minister Beke en het Agentschap Zorg & Gezondheid.

De projectgroep eGezondheid & eWelzijn komt in 2021 voor de eerste keer samen en heeft twee doelstellingen:

- via opleiding en ondersteuning inspelen op de actuele noden op het terrein
- het beleid wijzen op knelpunten en opportuniteiten bij het gebruik van eGezondheidsdiensten

Klap op de vuurpijl: aangepaste uitnodigingsbrief vaccinatie

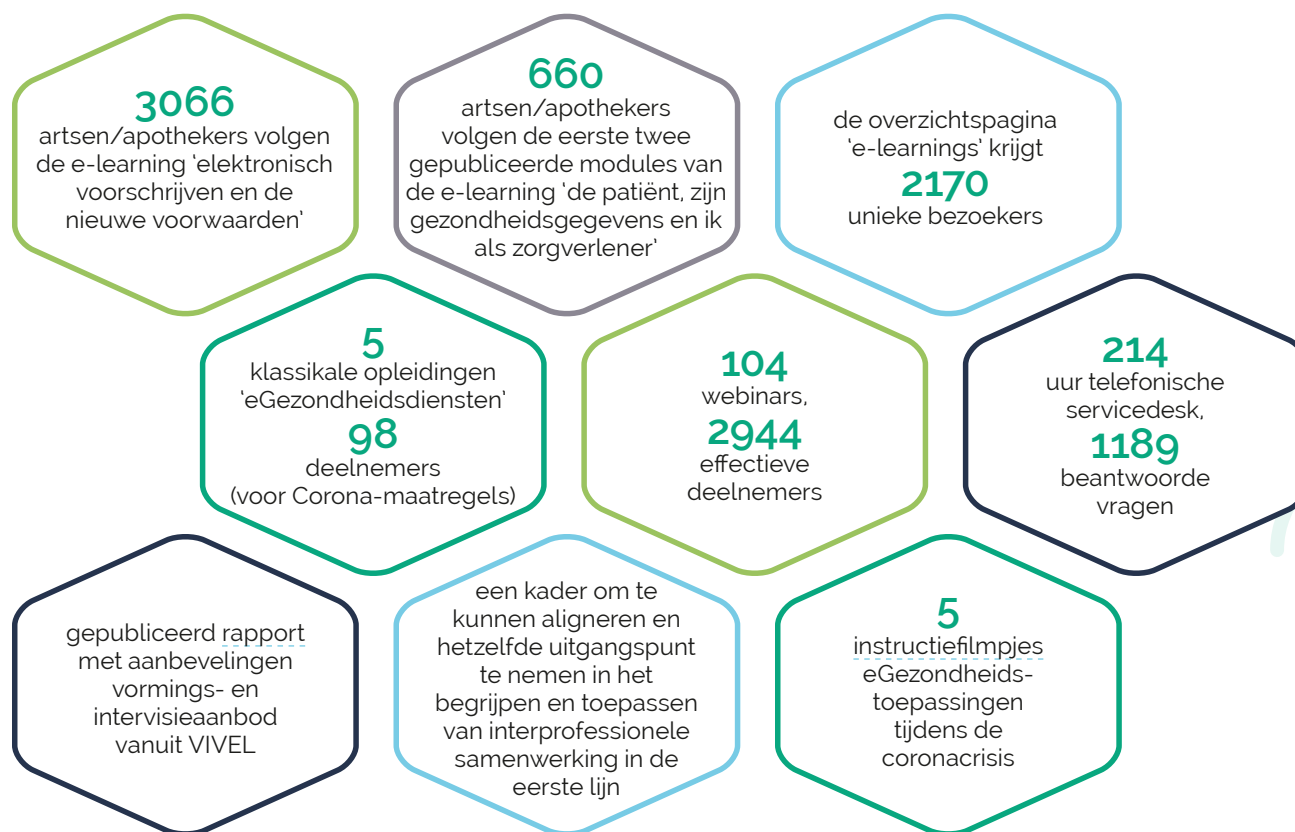
Eind februari 2021 ijvert VIVEL voor een toegankelijke uitnodigingsbrief voor de vaccinatie. Samen met het Interfederaal Steunpunt ter bestrijding van Armoede, Bestaansonzekerheid en Sociale Uitsluiting. Resultaat: mandaat om feedback te bezorgen. Vzw de Zuidpoort, Wablieft en het Agentschap Integratie en Inburgering stonden ons bij. Dank je wel aan iedereen die dit initiatief onderschreef.

Ondersteuning van eerstelijnszorgprofessionals

VIVEL Academie in uitbouw

In november 2019 wordt éénlijn.be onderdeel van VIVEL. De vraag naar opleiding op maat is groot. Via vorming, coaching, praktijkadviserend samenwerken en gegevensdeling ondersteunt VIVEL de zorggraden en hun achterban in hun interprofessionele samenwerking en het gebruik van de eGezondheidsdiensten.

Enkele realisaties van éénlijn.be in opdracht van VIVEL in 2020



Het opleidingsaanbod binnen de VIVEL Academie wordt systematisch aangepast en aangevuld op basis van de noden op het terrein. De opleidingen rond de eHealthBox en de eHealth-certificaten worden vernieuwd. Er werden ook opleidingen toegevoegd ter ondersteuning van de zorggraden zoals: 'HRM in het kader van de vaccinatiecentra', 'Introductie tot omgevingsanalyse' en 'Zorgcoördinatie en casemanagement'.

In samenwerking met het Vlaams Instituut Gezond Leven en de Vlaamse Logo's organiseren we de webinar: Motiverend communiceren met je patiënten/cliënten over vaccinatie. Die verwerken we later tot een cursus en is beschikbaar in de leeromgeving.

Doelgerichte eerstelijnszorg

Zorg die vertrekt vanuit de persoon met zorg en ondersteuningsnood en wat die wil bereiken. Daar moeten we naar toe. Samen met de Academie voor de Eerste Lijn onderzoekt VIVEL hoe dit concept te introduceren in de eerste lijn. Het project wordt in 2021 gefinaliseerd met een algemeen deel gericht naar de brede bevolking en *train de trainer*-sessies gericht naar professionals.

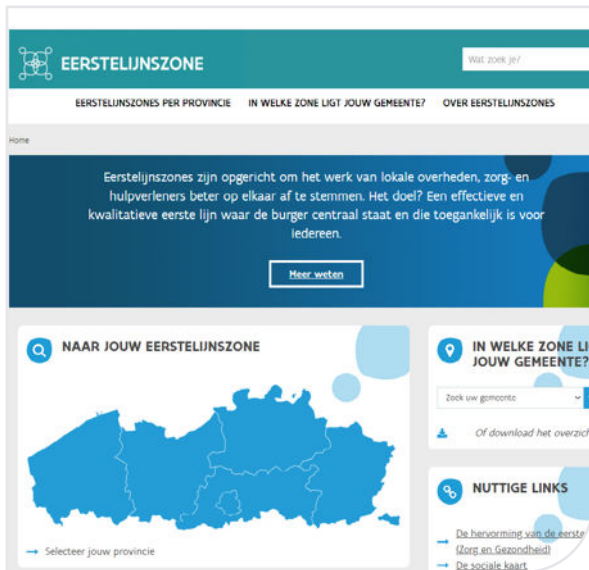
Prioritaire vaccinatie zorgprofessionals eerste lijn

In het eerste kwartaal van 2021 zette VIVEL op vraag van het Agentschap Zorg en Gezondheid mee zijn schouders onder de prioritaire vaccinatie van eerstelijnsprofessionals binnen zorg en welzijn. VIVEL mobiliseerde en ondersteunde haar netwerk binnen de eerste lijn om dit mogelijk te maken.

Een 80-tal beroepsgroepen en meer dan 200.000 zorgprofessionals komen in aanmerking. Het advies om ook mantelzorgers prioritair te vaccineren wordt niet weerhouden.

Draagvlak zorgraden: u vraagt, wij draaien

VIVEL bevroeg de zorgraden en capteerde verschillende behoeften, zoals onder andere de opstart van een communicatieplatform, gemeenschappelijke bevragingstool, e-health-diensten, advies bij methodieken voor overleg.



Methodieken en tools voor de omgevingsanalyse

Het lerend netwerk van de zorgraden deelt methodieken en tools via de fora van VIVEL. Provincies in Cijfers werkt op vraag van VIVEL het rapport 'Kerncijfers eerstelijnszorg' uit. Dat ondersteunt de zorgraden bij het opmaken van hun omgevingsanalyse.

COVID-19-barometer voor de eerste lijn

De barometer gaat op 25 maart 2019 van start en richt zich tot huisartsen, apothekers en vroedvrouwen. De barometer brengt de druk op de eerstelijnszorg in kaart. De gegevens zijn beschikbaar voor eerstelijnszonecoördinatoren, huisartsenkringverantwoordelijken en vertegenwoordigers van beroepsorganisaties.

Voor de eerstelijnszonecoördinatoren ontwikkelt VIVEL doelgerichte webinars. Ook draagt VIVEL bij aan de uitrol van de schakelzorgcentra en de ondersteuning van de vraag- en aanbodcoördinatoren. Halverwege 2020 nemen de zorgraden die taak over.

VIVEL en zorgraden in de vaccinatiencentra

VIVEL organiseert infosessies en uitwisselingssessies ter ondersteuning van de verschillende profielen binnen de vaccinatiencentra en rond de prioritaire vaccinatie van de zorgprofessionals in de eerste lijn. Het Agentschap Zorg en Gezondheid organiseert, in nauwe samenwerking met VIVEL, verscheidene infosessies en uitwisselingssessies voor de liaisons van de beroepsgroepen en populatiemanagers over de prioritaire vaccinatie van de zorgprofessionals in de eerste lijn.

Info- en uitwisselingssessies voor populatiemanagers werden mogelijk gemaakt met dank aan input van verschillende partners zoals KU Leuven, Universiteit Antwerpen, Universiteit Gent, Steunpunt tot bestrijding van armoede,

bestaansonzekerheid en sociale uitsluiting, SAM, Domus Medica, VVSG, de Vlaamse Logo's, VIGL, Agentschap Binnenlands Bestuur en Agentschap Zorg & Gezondheid.

In samenwerking met Zorgnet Icuuro en SOM werkt VIVEL aan het HR-beleid binnen de vaccinatiencentra. Via infosessies over onder andere loons- en arbeidsvoorwaarden, preventie en beroepsgeheim, en door het opzetten van intervisie voor de HR-managers. VIVEL maakt ontwerpprofielen, essentiële opdrachten voor de verschillende rollen binnen het vaccinatiencentrum (programmamanager, populatiemanager, centrumverantwoordelijke en HR-manager, medisch en farmaceutisch expert). Via een speedprocedure is op korte termijn een bruikbare planningstool voor het inplannen van personeel in de vaccinatiencentra beschikbaar.



Bekijk de reportage: "Samenwerken is kracht"

Integratie Zorg en Welzijn in de zorgraad

Het samengaan van zorg en welzijn is een grote winst voor de PZON maar ook voor de zorg & welzijnsaanbieder. Samen met de zorgraden in Oost-Vlaanderen en met het actieplan *Sterk Sociaal Werk* zet VIVEL een lerend netwerk op om kennis en expertise, tips en tricks te delen.

Buurtgerichte zorg

Voor de Academie voor de Eerste Lijn is buurtgerichte zorg een belangrijk speerpunt. In 2021 onderzoeken we verder of een samenwerking rond dit thema mogelijk is.

Ondersteuning beleidsplan en actieplan

Na de eerste indiening van de *beleidsplannen* vraagt het Agentschap Zorg en Gezondheid aan twaalf eerstelijnszones om hun plan bij te werken. VIVEL contacteert hen proactief en biedt hun de nodige ondersteuning. Resultaat: alle beleidsplannen goedgekeurd.

De zorgraden moeten ook hun *actieplan* 2021 indienen. Daarvoor organiseert VIVEL praktijkgerichte digitale workshops en reikt templates aan voor een uitgebalanceerd plan. VIVEL biedt aan om ook de actieplannen na te lezen en feedback te geven. 28 zones maken hier dankbaar gebruik van.

Opzet van vzw-structuur, HR-beleid en streven naar good governance

VIVEL helpt de zorgraden bij de oprichting van hun vzw: personeelsadministratie en -management, boekhoudkundige en verenigingsrechtelijke verplichtingen.

In het najaar van 2020 ondersteunt VIVEL de zorgraden in hun HR-beleid met informatie over het inzetten van vrijwilligers, studenten en stagiairs. En in samenwerking met een accountantsbureau organiseren we een opleiding over vergoedingen voor bestuurders en vrijwilligers en de boekhoudkundige verplichtingen van een vzw.



Wat is een eerstelijnszone? Wat is een zorgraad?

GDPR: better safe than sorry

De zorgraden hebben veel vragen over de GDPR-verordening. Eind 2020 organiseren we

in samenwerking met het Agentschap Zorg en Gezondheid een infosessie over databeveiliging bij de lokale contactopsporing.

Ook de reguliere werking vraagt een degelijk GDPR-beleid dat de wetgeving respecteert. Daarvoor werkt VIVEL in samenwerking met een gespecialiseerd bedrijf een voorstel uit.

Snel schakelen tijdens COVID-19

Met de pandemie moest en moet er heel wat en snel geschakeld worden. Een greep uit talloze acties vind je hieronder.

VIVEL capteert de noden van populatiemanagers en start een *expertenwerkgroep* met vertegenwoordiging van populatiemanagers voor de ontwikkeling en het gebruik van het Dashboard voor populatiemanagers door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

VIVEL ondersteunt de ontwikkeling van het *Samenwerkingsplatform voor Uitbraak Management* ter vervanging van het Uitbraak Volg Systeem. Concreet zorgt dit platform mee voor de identificatie van de noden van de eerstelijnszones voor bron- en clusteronderzoek en COVID-19-casemanagement.

Ook zetten we een *Klankbordgroep* op die praktisch advies geeft aan het Agentschap Zorg en Gezondheid. De klankbordgroep is samengesteld uit leden van de zorgraden, drie per provincie.

Ondersteuning van zorgraden

FACILITEREN EN ONDERSTEUNEN VAN DE NETWERKVORMING TUSSEN DE ZORGRADEN

Lerend netwerk voor medewerkers en bestuurders

Medewerkers en voorzitters van de zorgraden, COVID-19-teamleiders, vertegenwoordigers van lokale besturen en (afgevaardigden van de) provinciegouverneurs ontmoeten elkaar tijdens (digitale) intervisiecirkels. Als antwoord op de vraag van de zorgraden hoe de noodplanning in België verloopt, organiseert VIVEL een infosessie met een noodplanningsambtenaar.

Netwerken via het digitaal communicatie-, leer- en deelplatform

Het platform speelt een belangrijke rol bij de netwerkvorming. In 2021 starten we een rapporteringstraject om een nog beter inzicht krijgen in het gebruik en de noden van het digitaal platform. We schrijven een policy uit die de doelstellingen en gebruiksafspraken van het platform vastlegt.

Zorgraden als netwerkorganisatie met aandacht voor gedeeld leiderschap en werkgeverschap

Zorgraden zijn netwerkorganisaties. Leren van en delen met elkaar staat centraal. VIVEL faciliteert dat proces door in te spelen op de noden en het aanbieden van intervisies en uitwisselingssessies.

Ondersteuning van zorgraden

UITWERKING VAN EEN KWALITEITS- EN KLACHTENBELEID

Participatie Vlaams Instituut voor Kwaliteit van Zorg (VIKZ)

VIVEL neemt deel aan het 'bureau eerste lijn' van het VIKZ en de ontwikkelingsgroep patiëntenervaringen in de eerstelijnszorg. Om die ervaringen te meten ontwikkelen we vragenlijsten. De eerste versie van de vragenlijst is voorzien tegen eind 2021 zodat het pilootproject kan starten in 2022.

Daarnaast participeert VIVEL aan de ontwikkelingsgroep diabetes om de klinische kwaliteitsindicatoren te evalueren: komen ze overeen met de richtlijnen en zijn ze relevant?

Het is de bedoeling om de indicatorenset uit te breiden naar andere sectoren.

En ook in de toekomst?

Ook dan is VIVEL er voor de zorgraden en de zorg- en welzijnsprofessionals uit de eerste lijn. We blijven inzetten op de ondersteuning, in nauwe samenwerking met de partners in het VIVEL-netwerk. En met de nodige flexibiliteit om in te spelen op de actualiteit. Zoals tijdens de COVID-19-pandemie.

