Nieuwsbrief DG&J – 4 juni 2020

De coronacrisis legt een grote claim op onze organisatie en onze medewerkers. Over onze operationele inzet in deze crisis worden de gemeenten vooral via de Veiligheidsregio geïnformeerd. Het dagelijks bestuur kan zich voorstellen dat u ook op de hoogte wilt blijven wat er op de verschillende beleidsterreinen bij de Dienst Gezondheid & Jeugd gebeurt. Daarover houden wij u periodiek – liefst wekelijks – op de hoogte met deze nieuwsbrief.

Stand van zaken Corona

Uitvoering nieuw testbeleid

Het nieuwe landelijke afsprakennummer voor coronatesten is op maandag 1 juni 323.000 keer gebeld. Eén op de vier bellers had geen gezondheidsklachten of belde met een algemene vraag. De Rijksoverheid maakt in haar campagne duidelijk dat het nummer daarvoor niet bedoeld is. Wij ondersteunen die boodschap en verwijzen mensen met vragen op onze website naar het landelijke nummer 0800-1351 en naar ons eigen callcenter.

Onze regio heeft tot nu toe te maken met een behapbare stroom aan vragen en testaanvragen. Op 1 juni werden 36 inwonervragen afgehandeld en werden 12 mensen getest in de teststraat. Op 2 juni werden 54 inwonervragen en 26 artsenvragen afgehandeld, maar werden al 332 mensen getest in de teststraat. Ook werden nog eens 5 mensen thuis getest.

We werken constant aan verbetering en evalueren het werk in de teststraat dagelijks. De testen verlopen goed. Wat opviel was dat relatief veel kinderen werden getest, waaronder een baby van tien weken. Het landelijke afsprakennummer plant geen kinderen onder de twaalf jaar in. Op onze website geven we daarom nu aan dat testaanvragen voor kinderen onder de twaalf jaar via ons kunnen verlopen. Verder zien we nog wat administratieve fouten op de aanmeldformulieren, die worden er zoveel mogelijk nog bij de teststraat uitgehaald. Daarover werd een signaal afgegeven bij onze collega's van het landelijk nummer. Zij werken aan verbetering.

Afgelopen woensdag werden twee mogelijke locaties voor nieuwe teststraten in de regio bezocht. Met meer testlocaties komen we dichter bij de mensen en wordt ons team voor thuistesten minder belast. Meer weten? Bekijk de reportage van RTV Rijnmond over de teststraat in Dordrecht.

Portret van een medewerker

Deze week een portret van Nina Nisia en Julie Wolters die als Frontoffice-medewerker en Hoofd Callcenter dagelijks te maken hebben met vragen over corona. Sinds maart zijn al 4445 telefoongesprekken door het callcenter afgehandeld. Het portret is een bijlage bij deze nieuwsbrief.

Gezondheidsbevordering

Vanuit het programma Samen voor Gezond is aflevering 11 verschenen van de serie Gezond Thuis, met adviezen over 'Stoppen met roken, juist nu'. De complete serie Gezond Thuis staat op onze website: www.dienstgezondheidjeugd.nl/publiek-thema/hero/samen-voor-gezond.

In de Hoeksche Waard is vorige week de BeYourBest week georganiseerd. Tijdens deze jaarlijkse week staat gezond eten, water drinken en bewegen centraal. De gemeente werkt zo, in samenwerking met de GGD ZHZ en Regiekr8, aan een gezonde levensstijl voor kinderen en een gezond gewicht. Elke dag van de week was er een ander thema. Wethouder Joanne Blaak deed de aftrap https://urlverkorten.com/6ZLne

Jong en oud hebben samen gewerkt aan het ontwerpen van een Kidsbeweegroute op De Staart. De onthulling was door de omstandigheden uitgesteld, maar vrijdag 19 juni a.s. opent wethouder Rik van der Linden dan toch echt 'Roer-je-staart', de eerste kidsbeweegroute van Dordrecht.

Nu de scholen weer zijn begonnen, zijn de gezonde-school-adviseurs hen weer aan het benaderen om het werken aan een gezonder beleid weer op te pakken. Verder worden er stappen gezet met Gezonde Sportkantines in Dordrecht. Al twee sportverenigingen in Dordrecht zijn in gesprek met Team: Fit om hun sportkantine gezonder te maken.

leerplicht
+voortijdig schoolverlaten

Stand van zaken LVS

Er zijn geen nieuwe ontwikkelingen. Als een school niet gesloten is geldt de Leerplichtwet. Wanneer een kind niet op school verschijnt is het belangrijk dat door de school het contact wordt gezocht met ouders om daarover het gesprek aan te gaan en om te onderzoeken wat de achterliggende reden is. De school kan dan ook samen met ouders inschatten wat nodig is om de schoolgang zo goed mogelijk te herstellen.

Besluiten ouders na dit gesprek om hun kinderen thuis te houden, dan kan school in overleg met de leerplichtconsulent een DUO melding "overig verzuim" doen. De leerplichtconsulent kan dan samen met ouders, school en andere samenwerkingspartners onderzoeken wat nodig is om de schoolgang zoveel mogelijk te herstellen. Wanneer scholen geen contact krijgen met leerling en ouders, dan kan LVS hierin ondersteunen.

VEILIG THUIS
ZUID-HOLLAND ZUID

Ontwikkelingen Veilig Thuis

Voor de afgelopen periode zijn wederom geen bijzonderheden te melden over de aantallen of de aard van de meldingen. Beide laten een 'normaal' beeld zien.

Landelijke chatfunctie

Zuid-Holland Zuid heeft tot nu toe 17 chats verwerkt. Daarbij ging het om algemene adviesaanvragen en zelfs vragen voor spreekbeurten! De doelgroep waarvoor de chatfunctie eigenlijk in het leven is geroepen weet de chatfunctie blijkbaar nog niet te vinden.

De crisisorganisatie aan het werk

Portret van een medewerker

Het is crisistijd. Het rondwarende coronavirus zorgt voor veel persoonlijk leed. Voor gemeenten, die het hele jaar door werken aan een gezonde en sociaal veilige omgeving, betekent het coronavirus een verzwaring van hun taak. Want hoe help je je inwoners om onder deze omstandigheden gezond te blijven en dam je tegelijkertijd het virus in? Het antwoord op die vraag ligt deels bij de crisisorganisatie van de regio Zuid-Holland Zuid.

Wie werken er in die crisisorganisatie? Wat doen ze? En waar werken zij aan, als de crisis weer voorbij is? In de komende weken portretteren we medewerkers. Vandaag volgen we Nina en Julie.

Naam	Nina Nisia	Julie Wolters
Werkzaam bij	GGD ZHZ	extern
Functie:	Frontoffice-medewerker	Verpleegkundige
Crisisfunctie:	Frontoffice-medewerker	Hoofd Callcenter

Een vraag over corona? Zij beantwoorden ze dagelijks!

Als je het algemene nummer van de Dienst Gezondheid & Jeugd belt (078 770 85 00), is de kans groot dat je Nina Nisia aan de lijn krijgt. Zij beantwoordt de algemene telefoonlijn van de dienst Gezondheid & Jeugd en van haar dochterorganisatie, de GGD. "Normaal gesproken werken we met zijn tweeën aan de telefoon en hebben we één collega aan de balie", vertelt Nina. "Dat is voldoende om een goed voorportaal te kunnen zijn. Maar nadat premier Rutte zijn eerste persconferentie over corona hield, stond de telefoon ineens roodgloeiend en moest er een collega bij."

Aanpoten

"Het was best even aanpoten in het begin. Bij de GGD werden al een tijdje voorbereidingen getroffen voor het bestrijden van corona, dus we hadden op de ochtend na dat persmoment al wel basisinformatie beschikbaar. Toch is de telefoon beantwoorden na zo'n persmoment een uitdaging. De info die daar gebracht wordt, krijgen wij als GGD namelijk niet van tevoren. De collega's van infectieziektebestrijding moeten dus

snel schakelen, om ons van nieuwe informatie te voorzien. Gelukkig was er voor ons tijdens die eerste drukke periode een dagelijkse briefing. Ondertussen werd er in allerijl een callcenter opgezet, om ons te ontlasten."

Pop-up callcenter

Het team Infectieziektebestrijding van de GGD ZHZ heeft normaal gesproken haar eigen telefoonlijn. Die lijn groeide, onder het toeziend oog van verpleegkundige Julie Wolters, uit tot een corona callcenter. Julie werd eigenlijk aangenomen als verpleegkundige voor het team infectieziektebestrijding om een halfjaar lang een zwangerschapsverlof in te vullen. Het was toen nog niet bekend dat de coronacrisis snel zou gaan uitbreken. Julie: "Ik viel met mijn neus in de boter wat betreft infectieziekten. Ik was tot dan toe verpleegkundige in de geestelijke gezondheidszorg en in de thuiszorg."

Duidelijkheid bieden

"Het werk dat ik hier doe is van een hele andere aard en het is tijdelijk", vertelt Julie. "Ik ben aangenomen voor een periode van een halfjaar. Ik vind het heel leuk om nu eens op een andere manier mensen te helpen. In de GGZ heb je vaak lange gesprekken met mensen en heb je een groot empathisch vermogen nodig. Nu is het vooral zaak dat je mensen duidelijkheid biedt."

Constant schakelen

"Het aansturen van het callcenter is een leuke klus. Ik heb min of meer mijn eigen eilandje, maar ik zorg er ook voor dat andere teams weten wat voor vragen er bij onze bellers leven. We analyseren alle vragen en opmerkingen die bij ons binnenkomen, en passen onze informatievoorziening en werkwijze daar zo nodig op aan. De andere teams binnen IZB (bijvoorbeeld team Bron- en contactopsporing en team Bemonsteringen) voorzien ons op hun beurt van de info die wij nodig hebben. Het is constant schakelen en mooi om te zien dat we zo flexibel met het Rijksbeleid meebewegen. Zo'n crisisorganisatie bij infectieziektebestrijding is heel bijzonder om deel van uit te maken!"

Emoties

Vallen de dagelijkse gesprekken over corona Nina en Julie eigenlijk zwaar? Dat valt mee. Het is goed te doen, vinden ze allebei. "De wereld om ons heen is turbulent, maar binnen de crisisorganisatie blijft iedereen opvallend kalm. Dat is prettig werken", aldus Nina. "Ook de mensen aan de andere kant van de lijn zijn over het algemeen bezorgd, maar niet heel emotioneel", vertelt Julie. "We maken maar weinig agressie mee. Wel waren mensen vóór 1 juni soms teleurgesteld, omdat ze niet voor een test in aanmerking kwamen. We hebben in het callcenter vooral inwoners, zorgmedewerkers en artsen aan de lijn. Naarmate de tijd verstrijkt wordt de groep bellers diverser, omdat steeds meer mensen hun (contact)beroep weer oppakken. We bespreken met mensen hoe ze veilig contact met anderen kunnen hebben en hoe ze op een verantwoorde manier aan het werk kunnen. Soms verwijzen we mensen door voor gerichte hulp. Bijvoorbeeld naar het Rode kruis of naar hun gemeente. Of naar hun huisarts, als er voor het beantwoorden van een vraag kennis van iemands medische dossier nodig is. Daar hebben wij geen inzage in en geen kennis over."

Callcenter in de praktijk

Het te woord staan van mensen gebeurt op basis van informatie en richtlijnen van het RIVM. "Dat is de basis", vertelt Julie. "Ook houd ik een eigen Q&A bij. Dagelijks zijn er zo'n vijf collega's aan het werk in het callcenter. Daarnaast zijn er mensen op afroep beschikbaar, zodat we plotselinge drukte kunnen opvangen. Alle callcenter-medewerkers hebben de Q&A op hun bureau liggen. We overleggen met elkaar als we ergens over twijfelen. Ons team bestaat voornamelijk uit mensen die normaal gesproken voor Jong JGZ en voor Leerplicht en Voortijdig Schoolverlaten werken. Het zijn allemaal mensen die goed naar andermans verhaal kunnen luisteren. Iedere dag werken er twee artsen voor het callcenter, dus als er specifieke vakkennis nodig is, dan doen we een beroep op hen. Toen we onze teststraat in gebruik namen, hebben we ook een planner in het callcenter opgenomen, die alle afspraken voor het afnemen van testen maakte. Nu is er de landelijke afsprakenlijn. We plannen zelf alleen nog kinderen onder de twaalf in. Daarbij gebruiken we sinds kort de landelijke applicatie CoronIT. We blijven aanpassen en doen wat praktisch werkt."

Op termijn

Als het 'coronastof' eenmaal neerdwarrelt, blijft Nina haar werk voor de frontoffice van de Dienst Gezondheid en Jeugd doen. Daarnaast wil ze haar opleiding tot sociaal juridisch dienstverlener weer oppakken. Julie kijkt al een beetje om zich heen en weet nog niet wat er na het tijdelijke contract op haar pad komt: "Ik overweeg een verhuizing naar Brabant, dus de kans is groot dat ik daar mijn loopbaan voortzet. We zullen zien."