



Factsheet

Impact van de coronacrisis op
de organisatie van de JGZ

Factsheet: Impact van de coronacrisis op de organisatie van de JGZ

5 bevindingen met adviezen uit gesprekken met 9 JGZ-professionals van GGD Kennemerland

Covid-19 heeft ons allemaal verrast. Ook de JGZ moest het hoofd bieden aan deze nieuwe werkelijkheid die veel onzekerheid met zich meebracht. Tijd voor reflectie! We gingen in gesprek met negen JGZ-professionals van GGD Kennemerland over veerkracht en creativiteit en de betekenis van de pandemie voor de JGZ, nu en voor de toekomst. Op basis hiervan delen we vijf opvallende bevindingen en adviezen. Vervolgens gingen we tijdens JGZ Live! hierover in gesprek met professionals van andere JGZ-organisaties. Dit leverde aanvullende reflectie-inzichten met adviezen op. We nodigen alle JGZ-organisaties uit om tijd te maken voor een moment van reflectie en hierover met elkaar in gesprek te gaan.

1

Het managementteam en de professionals werken nauwer samen en de communicatie is sneller.

- Professionals voelen zich meer gewaardeerd, weten de staf en het MT beter te bereiken, hebben plezier in het meedenken én halen hier bovendien energie en motivatie uit.
- Adequate communicatie, bijvoorbeeld via nieuwsbrieven, geeft houvast en een gevoel van verbondenheid.

“Er was meer openheid vanuit staf en MT over hoe wij als organisatie staan ten opzichte van de gemeente. De staf en het MT gaven aan waar we mee bezig zijn en mijn input was welkom en werd serieus genomen. Dit waardeerde ik heel erg.”

Advies: Blijf nieuwsgierig naar ideeën en oplossingen vanuit de werkvloer en houd de korte lijntjes aan.

Aanvullende inzichten en adviezen van andere JGZ-organisaties

Niet iedereen vond de interne samenwerking beter. In een aantal JGZ-organisaties was gekozen voor het formeren van een werkgroep. Daardoor ontstond bij de andere professionals het gevoel dat nieuwe maatregelen van bovenaf werden opgelegd wat veel weerstand opleverde.

Daarnaast werd opgemerkt dat nieuwsbrieven in het begin goed gelezen werden toen grote veranderingen noodzakelijk waren en alle informatie urgent was.

Adviezen: Alleen het formeren van een werkgroep lijkt niet voldoende te zijn bij het implementeren van nieuw beleid. Indien afgestemd op de behoefte van de professionals, zijn nieuwsbrieven een goed communicatiemiddel.

2

De alternatieve inrichting van JGZ-processen geeft ouders meer regie en maakt nieuwe, efficiënte vormen van contact mogelijk.

- Whatsapp en sms zorgen voor snelle en krachtige communicatie en ouders kunnen via chat en mail zonder afspraak altijd ergens terecht met vragen.
- Met online bijeenkomsten, overleggen en consulten bespaart iedereen reistijd en bereik je een groter publiek.
- Ouders waardeerden het zeer dat vooraf met hen werd overlegd over de vorm en inhoud van een gepland consult, waardoor het makkelijker is om aan te sluiten bij de ouders.

- Daarnaast zien professionals kansen om het contact efficiënter en impactvoller te maken door meer de samenwerking met ouders op te zoeken. Bijvoorbeeld door ouders de mogelijkheid te bieden om voorafgaand aan een consult de lengte en het gewicht of de uitkomst van het thuis uitgevoerde Van Wiechenonderzoek in het dossier te noteren.

"Ik denk dat de JGZ best star kan zijn. De GGD bestaat natuurlijk al honderden jaren en de mensen daarbinnen zijn gewend om dingen op een bepaalde manier te doen. Door corona wordt die attitude losser. Probeer het gewoon eens en als je het een experiment noemt, dan geef je jezelf de ruimte om te falen of te slagen!"

Advies: Blijf investeren in deze alternatieve inrichting, blijf flexibel en blijf ruimte geven om te experimenteren en te innoveren.

Aanvullende inzichten en adviezen van andere JGZ-organisaties

Het aanbieden van verschillende contactvormen moet zeker behouden blijven. Het kostte sommige medewerkers echter veel tijd om voor een consult ouders te bellen. Zij hadden het gevoel een dubbel consult te voeren. Mogelijk heeft dit te maken met verwachtingsmanagement. Was het voor ouders duidelijk waar dat telefonische consult precies voor bedoeld was?

Daarnaast viel ook in meerdere organisaties op dat ouders de JGZ beter leken te vinden en dat het opkomstpercentage hoger was dan voor de coronacrisis. De reden is niet bekend.

Adviezen: Blijf evalueren wat wel en niet werkt en ondersteun de professionals hierbij, bijvoorbeeld door hen te scholen in verwachtingsmanagement tijdens de consultvoering.

3

Het contact tussen de JGZ en haar ketenpartners is geïntensiveerd. De JGZ werd hierin als belangrijke spilfunctie gezien.

- Scholen, kinderdagverblijven, huisartsen, specialisten en ketenpartners in het sociale en paramedische domein vonden de JGZ vaker voor overleg.
- Zowel de JGZ als de ketenpartners staken tijd en moeite in het continueren van bestaande overleggen middels telefoon, zoom en teams. Daarnaast maakte de telefonische en online overlegvorm het makkelijker om nieuwe contacten te leggen.

Advies: Blijf de regie pakken en investeren in de samenwerking met ketenpartners.

Aanvullende inzichten en adviezen van andere JGZ-organisaties

De externe samenwerking verliep niet overal soepel om verschillende redenen. Daarentegen is in een aantal organisaties gekozen om één arts als telefonische/online vraagbaak voor scholen en ketenpartners aan te wijzen. Hier werd veel gebruik van gemaakt, mogelijk omdat de coronacrisis veel universele vragen oproep.

Daarnaast vond iedereen dat het online en telefonisch samenwerken behouden moet blijven. Bij veel overleggen kort op elkaar kan dit echter erg belastend worden.

Adviezen: Onderzoek of een centrale vraagbaak ook buiten de coronacrisis een effectieve manier is om met scholen en ketenpartners te communiceren. Houd daarnaast aandacht voor de hogere belasting bij veel online werken. Geef medewerkers tijd om tussen overleggen door te kunnen schakelen.

4

Met name bij kwetsbare gezinnen zijn veel professionals bang om 'dingen te missen' bij online of telefonische consulten. Tegelijkertijd signaleren de professionals meer problemen in gezinnen.

- Vrijwel alle professionals hebben zorgen over de mogelijkheden om kwetsbare gezinnen te signaleren en te bereiken.

- Een deel van de professionals geeft aan het gevoel te hebben veel minder te kunnen signaleren als een contact niet fysiek plaats kan vinden, terwijl een ander deel van de professionals hier meer vertrouwen in heeft. Alle professionals geven echter aan het meeste vertrouwen te hebben in een fysiek consult om het best te kunnen signaleren.
- Sommige ouders en kinderen worden minder frequent gezien, waardoor de professionals ze minder in beeld hebben.
- Professionals geven aan dat de ervaren problematiek niet anders is, maar dat bestaande problematiek zwaarder wordt en dat de problemen in voorheen probleemvrije gezinnen daarnaast toenemen.

“Ik ben bang dat we heel veel kleine dingen gaan missen of niet gezien gaan worden of erger zullen zijn geworden. En die dingen zijn zeker niet levensbedreigend, maar beïnvloeden wel de kwaliteit van het leven van de kinderen en de ouders.”

Advies: Investeer in scholingen gericht op communicatieve vaardigheden bij online en telefonisch contact en geef de professional ruimte om contacten op maat aan te kunnen bieden waar nodig.

Aanvullende inzichten en adviezen van andere JGZ-organisaties

Bij een organisatie waar gekozen was om het ‘consult twee jaar’ en het ‘consult drie jaar’ gecombineerd als één consult telefonisch aan te bieden, werd met het ‘consult vier jaar’ een forse toename van problemen gezien. Mogelijk komt dit doordat je twee consulten tegelijk aanbiedt, je minder aansluit bij de zorgbehoefte omdat je iedereen hetzelfde aanbiedt of doordat je het consult telefonisch aanbiedt.

Adviezen: Blijf nieuwsgierig naar alle mogelijke oorzaken van een afwijkende uitkomst. Onderzoek de uitkomsten en vergelijk deze met de uitkomsten van organisaties die andere keuzes hebben gemaakt, zodat je van elkaar kunt leren.

5

Professionals geven aan een hoge werkdruk te ervaren. Daarnaast geven zij aan dat de (digitale) ondersteuning en het crisisplan zowel aan het begin van de coronacrisis als nu niet altijd als voldoende ondersteunend worden ervaren.

- De professionals ervaren geen tijd voor zelfreflectie; de crisis gaat voor. Ze geven ook aan weinig tijd te ervaren om na te denken over de toekomst ná corona. Daarbij hadden ze tijdens de tweede lockdown nog altijd het gevoel in ‘crisis stand’ te staan.
- De professionals zijn bang zelf uit balans te raken.
- De professionals geven aan dat het vele schakelen tussen verschillende contactvormen en werkzaamheden veel energie kost. Dit geldt in het bijzonder voor de professionals die naast andere werkzaamheden telefonisch bereikbaar moesten zijn als achterwacht.
- Daarnaast wordt een deel van de hoge werkdruk geweten aan de angst om kwetsbare gezinnen en kinderen te missen.
- De werkdruk nam verder toe, doordat de professionals ook niet JGZ-gerelateerde GGD taken op moesten gaan pakken.
- De ICT en overige ondersteuning werd en wordt niet altijd als helpend ervaren en zorgde bij sommige professionals juist voor een hogere werkdruk, omdat zij veel zelf uit moesten zoeken.
- Aanvankelijk gaf thuiswerken energie, maar professionals geven aan dat ze leeglopen als ze elkaar helemaal niet op kunnen zoeken.
- Een deel van de professionals ervaart een betere balans en meer energie door de mogelijkheid om deels thuis te werken.

“Er kwam bijvoorbeeld bij kijken dat je telefonisch achterwacht moest zijn voor coronavragen van scholen. En dan moest je bij wijze van die dag je agenda leeg vegen, want bij tijd en wijle was je daar de hele dag mee bezig. Dit was heel moeilijk, juist omdat mijn werk bij de 0-4 ook nog gewoon doordraaide, waardoor ik regelmatig tijd tekort kwam. Ik had eigenlijk wel meer willen doen.”

Advies: Blijf de zorgen van professionals serieus nemen en blijf de professionals ondersteunen. Geef ze ruimte voor zelfreflectie en investeer in goede mogelijkheden voor zelfzorg. Betrek de professionals bij de inrichting van de ICT, ondersteuning en de crisis planning. Investeer in scholingen in de nieuwe vaardigheden voor de professionals die hier behoefte aan hebben.

Aanvullende inzichten en adviezen van andere JGZ-organisaties

Bovenstaande punten werden door iedereen herkend. Zij konden zich ook vinden in bovenstaand advies.

GGD Kennemerland over de bevindingen en adviezen:

Heleen Eijkhout (stafarts), Tanja Kruijer van Kampen (teammanager) en Anja Oude Lansink (stafverpleegkundige) van de GGD Kennemerland over de bevindingen en adviezen:

We zijn heel blij dat de medewerkers zich gewaardeerd voelen. Het was continu schakelen, werkwijzen updaten en alle medewerkers daar goed in meenemen. Dat is ons dus gelukt en dat is fijn. Wij vinden dit een mooi compliment. Natuurlijk nemen we alle adviezen ter harte. Deze zijn heel waardevol voor ons. Waar we zeker op gaan inzetten:

- Blijven betrekken van zowel medewerkers als scholen, ouders, jongeren en gemeenten bij de besluitvorming.
- Inzetten van korte MS teams sessies als vragenuurtje, bijvoorbeeld om input op concept beleid te krijgen.
- Behouden wat goed werkt en onderzoeken hoe we zorg op maat passend in kunnen zetten.

Het onderzoek vond plaats in de hectische corona periode. Toch waren medewerkers bereid om input te geven met als eindresultaat deze mooie factsheet waar we mee verder kunnen. Daar zijn wij heel trots op!



Heleen Eijkhout stafarts GGD Kennemerland

Over JGZ Live!

JGZ Live! is het online actualiteitenprogramma voor managers, staf- en beleidsmensen en professionals in de Jeugdgezondheid. Met wekelijks interessante gasten, actuele thema's en inspirerende gespreksonderwerpen. Kijk voor meer informatie op www.ncj.nl/jgz-live.