

Door de “corona-maatregelen” kunnen sommige mensen angstig, achterdochtig worden of voelt men zich in tijden van ‘isolatie’ bijzonder eenzaam.

1. Wat kan je als hulpverlener zelf doen?

Een gesprek kan al heel veel zijn.

Basisvaardigheden voor een goed gesprek: **ORBSI**

1. **O**pen vragen stellen
2. **R**eflectief luisteren
3. **B**evestigen
4. **S**amenvatten
5. **I**nformatie geven

Open vragen stellen

Een **open vraag** is een vraag waarop meerdere antwoorden mogelijk zijn. Het tegenovergestelde van een open vraag is een **gesloten vraag**. Dat is een vraag waarop je met ja of nee, of met een kort antwoord kunt antwoorden. Ze beginnen vaak met een werkwoord. Met een open vraag probeer je te ontdekken wat voor de ander belangrijk is, hoe een ander iets beleeft. Een open vraag geeft de ruimte die nodig is voor de ander om zelf te vertellen wat hij of zij op dat moment belangrijk vindt. Op die manier kom je veel meer te weten dan wanneer je alleen jouw denkbeelden toetst of een checklist afwerkt.

Reflectief luisteren

Reflectief luisteren is met andere woorden of met je eigen woorden zeggen wat de andere je probeert te vertellen. Als een soort samenvatting om na te gaan of je de boodschap begrepen hebt.

Een goede reflectie zorgt ervoor dat iemand zich echt begrepen voelt. Daardoor ontstaat vertrouwen, en door goedgekozen reflecties kan het gesprek ook diepgang krijgen.

Wanneer iemand iets vertelt, is er een bepaalde boodschap die deze persoon wil overbrengen. Die boodschap wordt door de zender verpakt in woorden. Vaak niet perfect, want het kost best moeite om precies te zeggen wat we bedoelen.

Dit is de beste manier om je in te leven in de ander, en dit ook te tonen. "Dat begrijp ik..." is een nietszeggende uitspraak, die maar al te vaak gevolgd wordt door "..., maar...". Door een reflectie toon je oprecht begrip, of tenminste het verlangen om de ander te begrijpen.

Bevestigen

Heb ik begrepen wat je mij hebt verteld? Klopt mijn reflectie (stap 2), anders terug naar 1.

Samenvatten

Met een reflectie reageer je meestal op het laatste, of op de kern van wat iemand vertelt. Met een samenvatting stijgt je iets hoger, en geef je overzicht van meerdere zaken.

Samenvattingen geven structuur aan het gesprek. Ze helpen je om de rode draad vast te houden, en alles goed te onthouden.

Informatie geven

Goede adviezen m.b.t. het coronavirus
Zie affiche op laatste pagina



Zie webpagina Kwadraat: info voor mensen in psychische nood

2. Naar wie kan je zelf doorverwijzen?

Heb je het gevoel dat de informatie die jij hebt gegeven onvoldoende is? Heb je een 'niet-pluis' gevoel?

- Vraag eerst aan de persoon of hij/zij reeds hulpverlening ontvangt of ooit ontvangen heeft. Heel wat voorzieningen binnen het Netwerk geestelijke gezondheid bieden voor hun cliënten/patiënten telefonische ondersteuning aan. Vraag na of de persoon deze contacten nog heeft of zoek ze zelf voor hem op.
- Er zijn algemene diensten waar de mensen online of telefonisch terecht kunnen. Zie onze tip boven.
- Indien de persoon nog niet bekend is met een dienstverlening uit geestelijke gezondheidszorg. Bekijk dan samen met hem of haar welke vorm er het best aansluit op de vraag.
 - Alle “diensten geestelijke gezondheidszorg” binnen Kwadraat zijn bereikbaar op de gekende nummers.
[link 'aanbod GGZ binnen Kwadraat in coronatijd'](#)
 - **De eerstelijnspsychologische functie** kan een belangrijke rol opnemen bij beginnende of matige klachten rond angst, depressie en alcoholgebruik.
De verwijzingen naar en de werking van de eerstelijnspsychologen zijn tijdelijk versoepeld.
 - Videoconsultaties worden mogelijk als alternatief voor face-to-face contacten (volgens terugbetaling)
 - aanpassing verwijzingen:
 - alle traceerbare verwijzingen worden toegelaten
 - ook arbeidsartsen van preventiediensten kunnen verwijzen
- Alle info op: www.elpnetwerkkwadraat.be (nieuw!)
- Er gaan geen groepsactiviteiten door in de revalidatiecentra, dagactiviteitencentra, daghospitalisatie,...
- Deze diensten blijven wel bereikbaar en leveren inspanningen om in contact te blijven met hun cliënten.
- Ambulante consultaties bij psychiaters A.Z. en P.Z. blijven mogelijk
De psychiaters van Algemene Ziekenhuizen (PAAZ) en Psychiatrische Ziekenhuizen blijven bereikbaar: De nomenclatuur is aangepast: “beeldbellen” komt ook in aanmerking voor terugbetaling.
 - AZ Delta, Roeselare: 051 23 64 73 (secretariaat consultaties psychiaters)
 - Sint-Andriesziekenhuis, Tielt: 051 42 57 50 - 051 42 50 70 (PAAZ-afdeling)
 - St-Jozefskliniek, Izegem: 051 33 41 11 (onthaal) / 051 33 42 21 (afdeling) afspraken worden genoteerd met telefoonnummer – contact wordt opgenomen → informeren telefonische consultatie nodig
 - Kliniek Sint-Jozef, Pittem: 051 63 81 74 (consultaties) – 051 46 70 41 (alg. nummer)
 - P.Z. H. Hart, Ieper: enkel dringende consultaties, na telefonisch contact en inschatting door een psychiater: 057 23 91 11
- www.VindeenTherapeut.be en www.Vind-een-Psycholoog.be
Specifiek voor deze lockdownperiode is een zoekfunctie toegevoegd: **extra optie** om snel specifiek te kunnen zoeken naar consultaties:
in de therapieruimte - via de telefoon - via video-call

3. Wil je zelf eerst weten naar waar je mensen gerichter kan doorverwijzen?

Neem contact op met **Psychiatrische Thuiszorg** die de **aanspreekfunctie** binnen ons netwerk blijft opnemen (let wel enkele tijdens de werkdagen).

Voor hulpverleners uit:

- Eerstelijnszones Midden WV (regio Roeselare) en RITS (regio Izegem-Tielt)
info@pztrit.be
051 43 41 07
- Eerstelijnszone Westhoek (regio Leper)
info@pztieper.be
Tijdelijk enkel bereikbaar op woensdag – donderdag - vrijdag
0498 10 31 60 (Carlo)

Advieslijn suïcidepreventie ASPHA

Telefonisch bereikbaar via 024 24 3000 (9u - 21u) of mail (info@aspha.be). Hulpverleners kunnen contact opnemen voor ondersteuning bij crisioverbrugging, risico-inschatting en communicatie met suïcidale personen en hun omgeving. Kijk zeker ook eens naar de materialen van het zorgnetwerk suïcidepreventie Kwadraat via [deze link](#) (onderaan de webpagina).

4. Werken in tijden van corona



TIPS VOOR ONLINEHULP

Handige beslischulp van Onlinehulp-Vlaanderen rond communiceren in welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg in coronacrisistijd.

In crisistijden is snelle en duidelijke besluitvorming nodig. Nu face-to-facecontacten beperkt of verboden zijn, vormt online communiceren een alternatief voor welzijnswerk, sociaal werk en geestelijke gezondheidszorg.

De sense of urgency is groot. De uitdaging blijft om professioneel te blijven werken. Deze beslischulp helpt je te kiezen om snel de juiste online communicatietools in te zetten.

Deze beslischulp voor professionals biedt een overzicht van onlinetools om ...

- ... cliënten met elkaar te laten communiceren;
- ... als professional veilig met cliënt en omgeving te communiceren;
- ... als beroepskracht te communiceren en samen te werken met groepen en gemeenschappen.

[link naar 'beslischulp'](#)

Beeldbellen opstarten in hulp en zorg in coronacrisistijd

Als ondersteuning voor het (snel) opstarten van beeldbellen, met drie instructiepresentaties:

- een beeldbeltool kiezen;
- professioneel beeldbellen in hulp en zorg;
- beeldbellen en GDPR;

een rubriek 'veelgestelde vragen'

[link naar 'beeldbellen opstarten'](#)

Online platform voor zorgverleners: de zorgsamen

Mentale ondersteuning en tools om veerkracht te behouden

[link naar 'de zorgsamen'](#)

INFO VOOR HULPVERLENERS

Mogelijkheden tot psychosociale en psychische ondersteuning
in tijden van Corona / Covid-19



Vragen? Info doorgeven?
kwadraat@netwerkkwadraat.be / 0498 10 00 25

Omgaan met stress in tijden van corona



Het is begrijpelijk dat je je droevig, gestresseerd, verward, bang en/of boos voelt tijdens een crisis.

Praten met mensen die je vertrouwt kan helpen. Contacteer vrienden of familie.



Wees je ervan bewust dat niet alles wat je hoort over het virus de waarheid is.

Blijf op de hoogte van de ontwikkelingen via betrouwbare kanalen, zoals het Ministerie van Volksgezondheid, de WHO of Rode Kruis-Vlaanderen.



Beperk je bezorgdheid en onrust door media die je van streek brengen slechts beperkte tijd te volgen.



Val terug op vaardigheden en je ervaring uit het verleden in moeilijker omstandigheden.

Rust en vertrouwen zullen je helpen om je emoties onder controle te houden de komende periode.



Krijg je het advies zoveel mogelijk thuis te blijven?

Zorg dan voor een gezonde levensstijl met gezonde voeding, voldoende slaap, beweging en sociaal contact met vrienden en familie. Dat kan zowel thuis als vanop afstand.



Verwerk je emoties op een gezonde manier.

Als je je overweldigd voelt, praat dan met een (sociale) hulpverlener of adviseur. Stel indien nodig een plan op van waar en hoe je hulp kan vinden voor je fysieke en mentale welzijn.

Bron: WHO en IFRC