

## Stebo in de publieke ruimte – raamcoaching werken Plan van aanpak 07.05.2020

---

### 1. Aanleiding

Door de versoepeling van de maatregelen kunnen we in de nabije toekomst raamcoaching bieden bij begeleidingen. Bij raamcoaching gaat de coach tot bij de klant en biedt hij/zij van achter het venster, en op een veilige afstand, coaching aan. Dit doen we:

- bij klanten waar online coaching niet tot de mogelijkheden behoort (bv. klanten die geen smartphone, email, geen beschikbare of geschikte pc/video/geluid)
- bij klanten met zeer beperkt netwerk of moeilijke thuissituatie waarbij menselijk contact onder veiligheidsmaatregelen een meerwaarde (bv. steun) betekent.
- in situaties waarbij dit online coaching niet voldoende is (bv. app downloaden van het werk indien dit niet lukt via telefoon of videochat.)

Opgelet: raamcoaching is enkel mogelijk bij woningen en gelijkvloers appartementen.

Om raamcoaching aan te bieden, zijn er ook wel enkele afspraken nodig. Deze maken we om de veiligheid van de werknemers/klanten, onze medewerkers en de familieleden van onze medewerkers te garanderen.

### 2. Personeelsinzet

#### Risico analyse individueel personeelslid algemeen.

Indicatoren verhoogd risico:

- o gekende aandoeningen
- o Leeftijd
- o Roken
- o Overgewicht
- o ...

#### Indeling

1. Geen gekende aandoeningen en geen enkele risico indicator
  - a. Medewerker kan op het terrein gaan met inachtneming voorzorgen en richtlijnen werkgever & noden van de medewerker en zijn thuisomgeving bespreken om zichzelf veilig te voelen
2. Gekende aandoening bv. hart, diabetes,...
  - a. Attest van arts, waaruit blijkt dat er geen verhoogd risico is tov medewerker zonder aandoening & noden van de medewerker en zijn thuisomgeving bespreken om zichzelf veilig te voelen
3. Geen gekende aandoeningen maar één of meerdere indicatoren waardoor medewerker verhoogd risico loopt
  - a. Moet goed doorsproken worden met individuele medewerker
  - b. Eventueel kan medewerker zijn huisarts hierbij raadplegen

- c. DV neemt op basis van a en b de definitieve beslissing in samenspraak met de werknemer. Principe van vrijwilligheid moet hier zeker gelden.

### 3. Methodiek/stappenplan

#### Voor- en nabesprekingen digitaal

- o De voorbereidingen en nabesprekingen gebeuren steeds maximaal digitaal. Dat wil zeggen dat we van de tijd op het terrein enkel gebruik maken om de raamgesprekken te doen, niet om deze voor te bereiden of te bespreken. Stebo wil hierin faciliteren door gebruik te laten maken van een betalende Zoomaccounts, betalende teamsvergaderingen, maar in praktijk wordt in job- en taalcoaching vooral whatsapp gebruikt.

#### Benodigheden en hulpmiddelen

- o Attest werkgever
- o oefeningen, opdrachten
  - Worden achtergelaten in de brievenbus en kunnen min. 24u later worden opgepikt (Covid-19 blijft maximum 24u op papier en karton aanwezig)
  - of worden afgegeven, met de afspraak ze meteen weg te leggen. Daarna vraagt de coach om meteen hun handen te wassen / biedt handgel aan.
- o tekenen van papieren (contract, opvolgfiche, ...)
  - de te tekenen papieren worden op de vensterplank gelegd en door de klant afgetekend met een eigen pen. In de meeste situaties kan er getekend worden zonder dat het papier wordt aangeraakt. Indien dit niet het geval is vraagt de coach om meteen hun handen te wassen / biedt handgel aan.
- o Beschermingsmateriaal:
  - Stebo voorziet in beschermingsmateriaal. Tot aan de eerste levering vragen we de Stebo medewerkers zelf bij hun eigen apotheker voldoende mondmaskers en ontsmettende handengel en desinfecterend middel en wegwerpdoekjes aan te kopen. (er bestaan sprays die zowel voor handen als materialen te ontsmetten gebruikt kunnen worden). Via een onkostenstaat zal Stebo deze materialen vergoeden. Indien de medewerkers niet kunnen beschikken over het beschermingsmateriaal kunnen ze niet op het terrein komen.
  - Bij raamcoaching is het dragen van mondmaskers door de klant minder relevant, aangezien ze achter glas zitten en je de nodige afstand bewaart. Raamcoaching kan bij mooi weer wel buiten verder gezet worden (als wandel/of haagcoaching), met de nodige afstand, en dan kunnen zowel klant als medewerker zich veiliger voelen met mondmaskers. Niet alle klanten hebben eigen mondmaskers, en in die gevallen is het aangewezen om een wegwerpmondmasker voor de klant te voorzien.

- Mondmasker: [soort masker en hoe draag je deze?](#)
- Ontsmettende handengel
- o Schrijfmateriaal
  - Ieder heeft eigen materiaal, dit wordt niet uitgewisseld

### **Frequentie**

- o op maat
- o Einde: als de maatregelen volledig opgeheven worden en klant en medewerker zich veilig voelen
- o Kwaliteit boven kwantiteit (geen vast aantal huisbezoeken af te werken)
- o Noodzaak boven voorkeur (enkel indien online niet voldoende of mogelijk is)
- o Inschatting: varieert van 0.5u tot 1u per huisbezoek

### **De raamcoaching: stappen**

- check vooraf of er een toegankelijk (gelijkvloers) raam is, van waaruit je kan werken. Dit raam of een deur in de buurt moet op een kier kunnen voor het geluid.
- check vlak voor de afspraak of de klant zich afgelopen dagen ziek heeft gevoeld. Vraag door naar symptomen, en verzet de afspraak indien nodig.
- Thuis handen grondig wassen voor vertrek (40 à 60 sec.) met water en vloeibare zeep. Hoe je best je handen wast, [zie je in deze afbeelding](#).
- o Maak enkel gebruik van de Stebo voor een toiletbezoek. Na elke toiletbezoek handen wassen.
- o Meenemen: attest, eigen beschermings- en schrijfmateriaal
- o Telefonisch verwittigen dat je er bent.
  - o Vragen of ze aan het raam komen staan en deze op een kier zet voor het geluid.
  - o We dragen steeds ons mondmasker volgens [de richtlijnen](#).
- o Oefeningen in brievenbus steken met de boodschap pas 24u later eruit te halen, of aangeven met de afspraak meteen wegleggen, 24u laten liggen en handen wassen / handgel gebruiken.
- o De nodige papieren laten ondertekenen met een eigen pen, bij voorkeur zonder het formulier aan te raken. (De te tekenen papieren worden op de vensterplank gelegd en door de klant afgetekend met een eigen pen. In de meeste situaties kan er getekend worden zonder dat het papier wordt aangeraakt. Indien dit niet het geval is vraagt de coach om meteen hun handen te wassen / biedt handgel aan.)
- o Op het einde van de dienst terug handen wassen met water en zeep.
- o Registratie in Synergy zoals gewoonlijk

## **4. Algemene richtlijnen**

- o Was je handen regelmatig en grondig (40 à 60 sec.) met water en vloeibare zeep. Hoe je best je handen wast, [zie je in deze afbeelding](#).
- o Moet je hoesten? Doe dat in een papieren zakdoekje of in de binnenkant van je elleboog.

- Gebruik papieren zakdoekjes bij het niezen of snuiten en gooi ze weg in een afsluitbare vuilbak.
- Geen handen geven. Begroet elkaar met een zwaai.
- Blijf zeker thuis als je ziek bent. Ga niet naar het werk!
- Vermijd zelf nauw contact met zieke personen.
- Raak je gezicht zo weinig mogelijk aan met je handen.

## **5. Bronnen:**

[https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/WVG\\_Corona\\_afficheA3\\_7tips\\_update.pdf](https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/WVG_Corona_afficheA3_7tips_update.pdf)

[https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/20200318\\_covid19\\_inloopcentra\\_opvang\\_def.pdf](https://www.zorg-en-gezondheid.be/sites/default/files/atoms/files/20200318_covid19_inloopcentra_opvang_def.pdf)

[https://www.idewe.be/documents/317449/488359/IDEWE\\_Informatiefiche\\_Mondmaskers+buiten+de+zorg\\_NL\\_11697-1.0-202004-21030+LR.pdf/177fd9e6-4793-bea3-eb6a-78a08e60a76f?t=1587719415735](https://www.idewe.be/documents/317449/488359/IDEWE_Informatiefiche_Mondmaskers+buiten+de+zorg_NL_11697-1.0-202004-21030+LR.pdf/177fd9e6-4793-bea3-eb6a-78a08e60a76f?t=1587719415735)

[https://www.hbvl.be/cnt/dmf20200502\\_04942413/nieuwe-campagne-en-tiktok-video-met-marc-van-ranst-tonen-hoe-je-correct-een-mondmasker-draagt](https://www.hbvl.be/cnt/dmf20200502_04942413/nieuwe-campagne-en-tiktok-video-met-marc-van-ranst-tonen-hoe-je-correct-een-mondmasker-draagt)