

Omgaan met stress in tijden van Corona / COVID-19

Handvat voor hulpverleners in de eerste lijn - versie 23 maart 2020

Handen wassen, hoesten in je elleboog en een meter afstand bewaren, deze voorzorgsmaatregelen worden automatisch meegegeven. **Vergeeten: ons hoofd.**

Door de maatregelen om het Coronavirus in te bedden kunnen sommige mensen angstig, achterdochtig worden of voelt men zich in tijden van 'isolatie' bijzonder eenzaam.

Hoe ga je om met een persoon die, omwille van de coronacrisis, psychisch lijdt?

Ben je in gesprek met iemand of heb je iemand aan de lijn die het moeilijk heeft?

Ga een gesprek aan. Tip: 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

1. 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.

2. 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.

3. Bevestigen

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

4. 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.

5. Informatie geven

Goede adviezen m.b.t. het coronavirus (zie ook affiche in bijlage)

- a. Hoe ga je om met angst tijdens de coronacrisis <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/03/18/hoe-ga-je-om-met-angst-tijdens-de-coronacrisis/>
- b. Psychische gevolgen van quarantaine en wat we daar aan kunnen doen? <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/03/17/de-psychologische-gevolgen-van-quarantaine-en-wat-we-daaraan-kun/>
- c. Brochure: <https://www.flipsnack.com/rexmedia/moet-ik-bang-zijn-van-het-corona-virus.html>

Omgaan met stress in tijden van Corona / COVID-19

Handvat voor hulpverleners in de eerste lijn - versie 23 maart 2020

Verwijzen?

Heb je het gevoel dat de informatie die jij hebt gegeven onvoldoende is? Heb je een '**niet-pluis**' gevoel? Verwijs de persoon door naar onderstaande kanalen. Vraag zeker ook na of betrokkene reeds hulpverlening ontvangt of ooit ontvangen heeft. Heel wat voorzieningen binnen het Netwerk GG ADS bieden voor hun cliënten/patiënten telefonische ondersteuning aan. Indien betrokkene nog niet bekend is met een GGZ-dienstverlening, bekijk dan samen met betrokkene welke vorm er het best aansluit op de vraag:

- a) **Lotgenotencontact** via Luistergenoten door vzw Uilenspiegel (tot 19/4). Contact en geüpdatet informatie: <https://www.uilenspiegel.net/wat/luistergenoten>
- b) **Luisterlijn van Similes**: steun voor familielid van iemand met een psychische kwetsbaarheid, elke werkdag van 10u tot 12u, 016 244 200 (niet op feestdagen en tijdens schoolvakanties). Je kan je vraag ook mailen naar luistervrijwilligers@hotmail.com
- c) **Nu praat ik erover**: chatbox voor **kinderen en jongeren** die te maken krijgen met geweld of misbruik. Heel veel jongeren zitten vanaf nu verplicht thuis, soms in hele moeilijke thuissituaties. Angst en stress laaien hoog op bij veel kinderen en ouders. Nieuwe openingsuren: <https://www.nupraatikerover.be/>
 - Maandag 14h-17h en 19h-22h
 - Dinsdag 18h30-21h30
 - Woensdag 14h-17h en 19h-22h
 - Donderdag 19h-22h
 - Vrijdag 14h-17h
- d) **AWEL en JAC**: bereikbaar voor **alle jongeren met vragen en problemen**. AWEL en het JAC zetten in op versterking van de gekende openingsuren. Bij het JAC kunnen jongeren ook terecht via **chat** op afspraak. "De chatcapaciteit wordt vanaf donderdag 19 maart stevig uitgebreid met minstens 4 extra chatbeantwoorders per avond
Openingsuren AWEL: alle werkdagen van 18 tot 22 uur: <https://awel.be/>
Openingsuren JAC online: alle werkdagen van 13 tot 19 uur: <https://www.caw.be/jac/>
- e) **CLBch@t en Teleblok**: Voor **scholieren en studenten** en hun gezinnen is deze periode alles behalve evident. Voor hen leveren CLBch@t en Teleblok een extra inspanning. CLBch@t zet in op versterking van de capaciteit van de chatbox en op een uitbreiding van de openingsuren. Vanaf maandag 23 maart zijn ze gedurende ten minste 2 weken open op ma, di, wo, do van 14-21u. De CLB's zetten daarnaast ook extra in op blended hulp via chat op afspraak. Normaal is de Teleblok-chat enkel geopend tijdens de examens maar door het coronavirus openen zij tijdelijk de chatlijnen en dit vanaf 17 maart tussen 18 en 23 uur. Hun vrijwilligers staan klaar met een luisterend oor.
<https://www.clbchat.be/>
<https://www.teleblok.be/chat/chat-met-teleblok>
- f) **1712 hulplijn bij vragen over elke vorm van geweld of misbruik** (voor kinderen, jongeren en volwassenen), bellen via 1712, chat of mail (www.1712.be)

Omgaan met stress in tijden van Corona / COVID-19

Handvat voor hulpverleners in de eerste lijn - versie 23 maart 2020

- g) **1813: zelfmoordlijn** : telefoon (1813) / chat en mail: <https://www.zelfmoord1813.be/>
1813 is het noodnummer van de Zelfmoordlijn dat je dag en nacht kunt bellen, 7 dagen op 7, om te praten over je zelfmoordgedachten. Je gesprek is volledig gratis en anoniem, of je nu met je gsm of vaste telefoon belt. Het nummer verschijnt zelfs niet op je telefoonrekening. Soms kan het even duren voordat er verbinding wordt gemaakt. Gelieve te wachten totdat je wordt doorverbonden. Wanneer de lijn bezet is, kan je ervoor kiezen om doorverbonden te worden met Tele-Onthaal
- h) **Tele-onthaal**: Bel anoniem en gratis Tele-Onthaal **106** (24/7) of chat via www.tele-onthaal.be
De eerste drie dagen van de week was corona in 15 % van de gesprekken aanleiding voor een contact met de telefoon of chat van Tele-Onthaal. De voorbije twee dagen liep dat aantal alvast op tot 32.3%.
Alleenwonenden zoeken nu de weg naar Tele-Onthaal: zij hebben vaak niemand in de buurt om hun bezorgdheid mee te kunnen delen, stoom af te laten of hun ongerustheid te bespreken. Anderzijds is de **ongerustheid ook bijzonder groot** bij een "brede laag van de bevolking", bij de middengroepen en werknemerspopulatie: deze oproepers zijn vooral ongerust over de impact van de corona-crisis en de getroffen maatregelen op henzelf en op hun omgeving. Tenslotte is een kleiner aandeel van oproepers ook bijzonder **angstig**. Bij oproepers met reeds bestaande of eerdere angstproblemen worden deze door de corona-crisis versterkt.
<https://www.tele-onthaal.be/nieuws/algemeen/een-op-drie-gesprekken-bij-tele-onthaal-over-corona>
Chat: Tele-onthaal is ook dagelijks via chat bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 18 tot 23 uur en op woensdag en zondag al vanaf 15 uur.
- i) **DSI of Dringende Sociale Interventie Rode Kruis**: Sinds vrijdag 20 maart zijn er dagelijks 6 vrijwilligers van onze dienst Dringende Sociale Interventie (DSI) aan de slag om vragen van emotionele burgers, die verband houden met de coronacrisis, telefonisch te beantwoorden. Ze doen dat ter ondersteuning van de calltakers die het infonummer **0800 14 689** – opgericht door de overheid – bemannen.
<https://www.rodekruis.be/nieuws-kalender/nieuws/vrijwilligers-dringende-sociale-interventie-helpen-infonummer-overheid-bemannen/>
- j) **CAW**:
Burgers met een hulpvraag: 0800 13 500, het CAW blijft bereikbaar, maar door de maatregelen tegen het Coronavirus doet men dit digitaal (mail/chat), en telefonisch (**0800 13 500** = gratis, geen belkrediet nodig), er wordt gevraagd de postcode in te geven. op basis daarvan wordt men doorverbonden met het CAW in de buurt, zie ook <https://www.caw.be/contacteer-ons/bel/>
Ben je een professional? [Zoek dan de deelwerking](#) die je wenst te bereiken.
- k) **Autisme chat**: <https://www.ligaautismevlaanderen.be/autismechat/>
Tijdens de periode van dinsdag 17 maart tot en met 3 april hanteert men aangepaste openingsuren. Op die manier wil men tegemoet komen aan de uitdagingen die de Corona-maatregelen met zich meebrengen voor ouders en voor kinderen, jongeren en volwassenen met autisme. Men is in deze periode elke werkdag via chat bereikbaar van 10u tot 22u.

Omgaan met stress in tijden van Corona / COVID-19

Handvat voor hulpverleners in de eerste lijn - versie 23 maart 2020

- l) **Druglijn:** omwille van de Coronacrisis wordt de bereikbaarheid verdubbeld via chat. Men is nu van ma-vr van 12-18u online.
"Iedereen brengt nu veel meer tijd thuis door. Niet vanzelfsprekend als je worstelt met drank- en andere drugproblemen. Evenmin als je nu thuis meer samen bent met een dierbare die ermee worstelt. Misschien wordt contact met je hulpverlener moeilijker of werd bezoek aan iemand in de hulpverlening onmogelijk. Dat kan zwaar gaan wegen.
Bereikbaar via telefoon **078/15 10 20**, chat of mail: zie <https://www.druglijn.be/>

- m) **Lumi: bij vragen rond gender en seksuele voorkeur.** Lumi behoudt de gekende openingsuren maar verdubbelt het aantal beantwoorders die tegelijk online zijn.
De chatbox is bereikbaar op maandag, dinsdag en donderdag van 18.30 tot 21.30 uur.
<https://lumi.be/>

Omgaan met stress in tijden van Corona / COVID-19

Handvat voor hulpverleners in de eerste lijn - versie 23 maart 2020

n) Tweedelijnhulp vanuit het Centrum Geestelijke Gezondheidszorg (CGG)

Voor mensen met ernstige angst- of andere psychische klachten n.a.v de coronacrisis die geen opname behoeven.

Wanneer hulpverleners op de eerste lijn merken dat een cliënt niet voldoende kan geholpen worden met een eenvoudig ondersteunend gesprek (counseling) kunnen zij hun cliënt doorverwijzen naar het CGG waar gespecialiseerde telefonische hulp beschikbaar is.

Tijdens dit telefonisch gesprek wordt er oplossingsgerichte hulp geboden. Wanneer blijkt dat bijkomende gespecialiseerde ambulante hulp noodzakelijk is, volgt verdere opvolging door het CGG voor zover personeel beschikbaar is.

CONTACT

- Voor mensen woonachtig in de ELZ Waasland:
 - CGG Waas en Dender via **078 35 34 35**
 - CGG De Drie Stromen via **052 21 36 95**
- Voor mensen woonachtig in de ELZ Dender:
 - CGG De Drie Stromen via **052 21 36 95**
 - CGG Waas en Dender via **078 35 34 35**
- Voor mensen woonachtig in de ELZ Dender Zuid, ELZ Aalst, ELZ PANACEA en ELZ Vlaamse Ardennen
 - CGG ZOV via **078 15 55 70**
- Voor mensen woonachtig in de ELZ Scheldekracht
 - Voor mensen woonachtig in Destelbergen, Merelbeke en Melle: RCGG Gent via **09/269 89 39** of CGG Eclips via **09/235 22 41**.
 - Voor mensen woonachtig in Laarne, Lochristi, Wachtebeke, Wetteren en Wichelen: CGG De Drie Stromen via **052 21 36 95**
- Voor mensen woonachtig in de ELZ Gent
 - RCGG Gent via **09/269 89 39** of CGG Eclips via **09/235 22 41**
- Voor mensen woonachtig in de ELZ Oost-Meetjesland
 - RCGG Eeklo via **09/377 18 61** of CGG Eclips via **09/235 22 41**
- Voor mensen woonachtig in de ELZ West-Meetjesland
 - RCGG Eeklo via **09/377 18 61** of CGG Eclips via **09/235 22 41**
- Voor mensen woonachtig in de ELZ Schelde en Leie
 - RCGG Deinze via **09/386 36 90** of CGG Eclips via **09/235 22 41**

Omgaan met stress in tijden van Corona / COVID-19

Handvat voor hulpverleners in de eerste lijn - versie 23 maart 2020

Andere belangrijke informatie met betrekking tot COVID-19 of Corona

1. Preventie en voorzorgsmaatregelen (met dank aan LOGO Waasland en Dender)

a. INFORMEER OVER VOORZORGMAATREGELEN

Informeer over wat ze zelf kunnen doen om besmetting met het virus te voorkomen. Hoe?

- Publiceer [dit artikel](#) op je website, in je nieuwsbrief, op papier.
- Publiceer [dit Facebookbericht](#) met [bijhorende afbeelding](#).
- Verspreid [deze affiche met voorzorgsmaatregelen](#).
- Verspreid [deze afbeelding/pancarte over hoe je correct je handen wast](#).
- Voor specifieke voorzorgsmaatregelen voor huisartsen, zorgverleners, woonzorgcentra, scholen en crèches: [nieuwsbrief van het Agentschap Zorg en Gezondheid](#) of [www.sciensano.be](#)
- Meer tips en adviezen over het coronavirus vind je op [www.info-coronavirus.be](#).
- Wie met vragen zit, kan ook bellen met het **federale callcenter op 0800/14.689**.
- We verwijzen ook naar de [vrtNWS website](#), waar viroloog Marc Van Ranst al uw vragen beantwoordt.

b. HOE PRATEN MET KINDEREN OVER HET CORONAVIRUS?

- <https://www.vrt.be/vrtnws/nl/2020/03/13/hoer-praat-je-met-kinderen-over-het-nieuwe-coronavirus/>
- 8 tips om kinderen gerust te stellen en ze te beschermen: <https://www.unicef.nl/nieuws/2020-03-15-hoe-praat-ik-met-kinderen-over-het-coronavirus>
- <https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/hoer-spreek-je-met-kinderen-over-het-coronavirus>
- [video](#) gericht naar kleuters.

Voor vragen over opvoeding kan je anoniem terecht bij de Opvoedingslijn, waar een deskundige een persoonlijk antwoord geeft op je vragen. Opvoedingslijn is bereikbaar op **078/15 00 10**.

2. Nood aan beschermingsmateriaal?

Melden aan:

- [Meldpunt ELZ Waasland](#) (voor actoren actief de eerstelijnszone Waasland)
- [Meldpunt ELZ Dender](#) (voor actoren actief in de eerstelijnszone Dender)
- [Meldpunt ELZ Aalst](#) (voor actoren actief in de eerstelijnszone Aalst)
- [Meldpunt ELZ Dender Zuid](#) (voor actoren actief in de eerstelijnszone Dender Zuid)

Omgaan met stress in tijden van Corona / COVID-19

Handvat voor hulpverleners in de eerste lijn - versie 23 maart 2020

3. Zingeving?

- Zelf mondknaster maken? <https://maakjemondknaster.be/>
- [Vlaanderen vrijwilligt](#): maatregelen voor vrijwilligers tegen COVID-19
- [Vlaanderen helpt](#): samenvatting van hartverwarmende acties van solidariteit
- [Covid Solidarity](#): Hulp aan je bureu?
- [Impact days](#): Lijst van opgezette initiatieven in jouw buurt (per stad/gemeente) waar jij je steentje kunt toe bijdragen
- <https://www.rodekruis.be/wat-kan-jij-doen/word-vrijwilliger/wat-kan-je-doen/psychosociaal-hulpverlener-bij-rampen/>

4. Handige info over online hulpverlening

- <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/online-in-coronacrisis/>
- <https://www.onlinehulp-vlaanderen.be/beeldbellen-in-coronacrisis/>

Heb je als hulpverlener zelf een vraag in de ondersteuning van een iemand die het moeilijk heeft?

Advies& Coaching ADS

Wanneer u een vraag heeft die zich situeert binnen de regio Aalst-Dendermonde-Sint Niklaas, kan u terecht bij **ADVIES&COACHING ADS** (tussen 9u en 12u) via 0499 90 49 44 of

advies.coaching@ggzads.be

Meer informatie www.ggzads.be

Netwerkpunt RADAR

Netwerkpunt RADAR ondersteunt professionelen uit de 0de en de 1e lijn in hun zoektocht naar de gepaste hulpverlening voor kinderen en jongeren (0 - 18 jaar) met (een vermoeden van) geestelijke gezondheidsproblemen.

Telefonische permanentie maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tussen 9u en 12 u.

0490/64 40 90

Netwerkpunt@radar.be - Meer informatie: www.radar.be/netwerkpunt/

Netwerkpunt Het PAKT

[Netwerkpunt Het Pakt](#) richt zich op hulp- en dienstverleners die op zoek zijn naar de gepaste hulpverlening voor jongeren en volwassenen (16 - 65 jaar) binnen de GGZ regio Gent - Eeklo - Vlaamse Ardennen. Verder wil het netwerkpunt inzetten op de uitbouw van deskundigheidsbevordering over de zorglijnen heen door het organiseren van een aantal initiatieven.

Telefonische permanentie maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tussen 9u en 12u.

09/216 74 70

Netwerkpunt@pakt.be

Meer informatie: <http://www.pakt.be/initiatieven-van-het-pakt/netwerkpunt>

ACT

Voor vragen omtrent jeugdhulp voor kinderen, jongeren en jongvolwassenen kan je terecht bij de Afdeling Continuïteit en Toegang.

Telefonische permanentie maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag tussen 9u en 12u.

09/276 18 00

Act.oostvlaanderen@jongerenwelzijn.be

Meer informatie: <http://jongerenwelzijn.be/contact/buitendiensten/itp-continuïteit/>

Omgaan met stress in tijden van Corona / COVID-19

Handvat voor hulpverleners in de eerste lijn - versie 23 maart 2020

Bijlage: Affiche omgaan met stress in tijden van Corona

Omgaan met stress in tijden van corona



Rode Kruis
Vlaanderen



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.

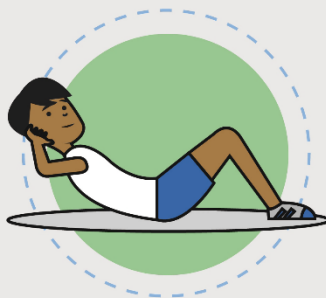


Beperk je bezorgdheid en onrust door media die je van streek brengen slechts beperkte tijd te volgen.



Val terug op vaardigheden en je ervaring uit het verleden in moeilijkere 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

Omgaan met stress in tijden van Corona / COVID-19

Handvat voor hulpverleners in de eerste lijn - versie 23 maart 2020

Dit is een gezamenlijk initiatief vanuit:



het Netwerk Geestelijke Gezondheid Aalst Dendermonde Sint-Niklaas (Netwerk GG ADS)
www.ggzads.be



Netwerk Geestelijke Gezondheid
Kinderen en Jongeren Oost-Vlaanderen

RADAR, Netwerk Geestelijke gezondheid Kinderen en Jongeren, www.RADAR.be



Het PAKT, Netwerk GGZ Gent - Eeklo - Vlaamse Ardennen, www.pakt.be