

SAM[®]

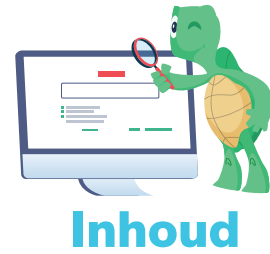
Het netwerk voor Verzorgers

Activiteitenverslag

2020



WWW.RESEAU-SAM.BE



Inhoud

Deel 1: "SAM stelt zich voor!"

A. Identiteitsfiche

- 1. SAM = 3 tools 5
- 2. Sociaal doel van de vzw SAM 6
- 3. De waarden van SAM 7

B. Onze organisatie

- 1. Raad van bestuur 8
- 2. Comité van deskundigen 8
- 3. Een team 10
- 4. SAM en de buitenwereld 11

Deel 2: "SAM is een co-constructieproject!"

A. Waar komt het project vandaan?

- 1. De wens om de banden tussen formele en informele zorgverleners aan te halen 12
- 2. Voorkomen in plaats van genezen - Zichtbaar maken, mee opbouwen in plaats van opnieuw creëren - Een terugblik op de stappen die ons tot deze conclusie heb ben gebracht 12

B. Terugblik op de stappen van de co-constructie

C. Ontmoeting met onze gebruikers

- 1. Een must = een veelgebruikte tool zijn ... Hoe doe je dat? 20
- 2. De oplossing = de SAM-reflex aankweken! 21

D. Betrouwbaarheid van het project?

Hoe heeft het project zich ontwikkeld? Hoe betrouwbaar is het? 23

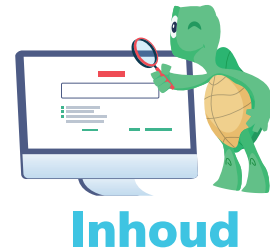
SAM, het netwerk voor verzorgers

Tel.: 02 474 02 94 Gsm: 0493 78 18 76

De Smet de Naeyerlaan 570 - BE-1020 LAKEN (BRUSSEL) ✉ services@reseau-sam.be

BTW BE-0695.797.430 - BIC:BBRUBEBB IBAN: BE72 3631 7484 9816

Solidarité A la Maison



Inhoud

Deel 3: “SAM, een momentopname!”

A. SAM, een project in lijn met de burgermaatschappij = dicht bij de mensen

1. Bekende figuren die ons blijven steunen!

24

2. Media die altijd interesse tonen

24

B. De resultaten in enkele cijfers

1. Veel websitebezoekers

25

2. Geografische oorsprong van het websiteverkeer

26

3. Sterke stijging van de informatieve inhoud van het platform

27

C. SAM, een specifieke tool voor de medisch-sociale sector

1. SAM, een hefboom voor het beoefenen van de volksgezondheid en het ontwikkelen van korte ketens

28

2. Een hefboom voor een betere informatiedoorstroming

30

3. Concrete voorbeelden

31

D. 2020, een jaar in het teken van COVID

1. Chaotische eerste weken: vrijwilligers mee helpen oplijsten

32

2. Acties die focussen op onze basiswaarden: informeren en informatie verspreiden

33

3. Aanpassing van de tool aan COVID

36

42

E. Een platform op zoek naar financiering

43

Conclusie: Een leerrijk jaar met heel wat perspectieven

SAM, het netwerk voor verzorgers

Tel.: 02 474 02 94 | Gsm: 0493 78 18 76

De Smet de Naeyerlaan 570 - BE-1020 LAKEN (BRUSSEL) | services@reseau-sam.be

BTW BE-0695.797.430 - BIC:BBRUBEBB IBAN: BE72 3631 7484 9816

Solidarité A la Maison

A. Identiteitsfiche



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

- **Oprichting:** 08/05/2018.
- **Maatschappelijke zetel:** De Smet de Naeyerlaan 570, 1020 Brussel.
- **Exploitatiezetel:** rue des Ateliers 31, 1332 Genval.
- **Geografisch bereik:** Franstalig België.
Heel België vanaf Q4-2021.
- **Infolijn:** 02/474.02.44.
- **Website:** www.reseau-sam.be
(online sinds 25/09/2018)

SAM, het netwerk voor verzorgers

Tel.: 02 474 02 94 Gsm: 0493 78 18 76

De Smet de Naeyerlaan 570 - BE-1020 LAKEN (BRUSSEL) ✉ services@reseau-sam.be

BTW BE-0695.797.430 - BIC:BBRUBEBB IBAN: BE72 3631 7484 9816

A. Identiteitsfiche



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

1. SAM = 3 TOOLS

Het is een multifunctionele tool die voorziet in de behoefte aan **informatie, uitwisseling** ... van de SAM's. Uitgedacht **door SAM's voor SAM's**, toegankelijk voor iedereen en volledig gratis.

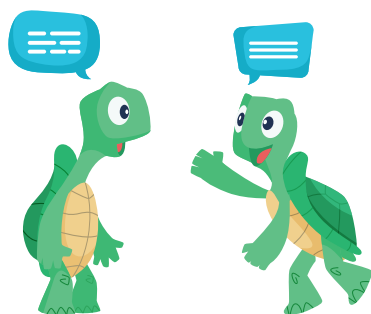


EEN ZOEKMACHINE VOOR SAM'S OM NUTTIGE INFORMATIE OP TE ZOEKEN

Onze zoekmachine wil heel **dicht aansluiten bij de noden** van de SAM's en is eenvoudig in het gebruik. Robots vindt u er niet, wel hulpmiddelen die SAM's hebben geselecteerd en door verzorgers en professionals zijn ontworpen. Deze hulpmiddelen zijn dus gebaseerd op echte levenservaringen en wetenschappelijke legitimiteit. Ze zijn **ingedeeld** volgens **levensfasen** en soorten situaties, in verschillende formats: fiches, artikelen, video's, podcasts ...

EEN GIDS

Deze gespecialiseerde en geactualiseerde webcatalogus is een soort **Google van de SAM's**: hij centraliseert alle info over hulp en zorg die voor hen nuttig kan zijn, gerangschikt volgens plaats en soort prestatie.



EEN FORUM EN EEN SOCIAAL NETWERK SPECIAAL VOOR DE SAM'S

Andere SAM's vinden en met hen van gedachten wisselen kan momenteel op verschillende manieren:

- via een **chat** (op 'mijn boordtabel') om rechtstreeks contact te hebben. Omdat het een goed gevoel geeft om meteen met mensen te kunnen praten.
- via een **forum**, waar u uw vragen kunt stellen aan de SAM-gemeenschap. Want praten doet goed!

P.S.: de optimalisering van deze instrumenten staat gepland voor 2021.



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

2. SOCIAAL DOEL VAN DE VZW SAM

De vereniging heeft als belangeloos doel, in België of in het buitenland, **mensen te helpen die moeilijkheden ondervinden door een klein of groot verlies van zelfstandigheid** als gevolg van ouderdom, ziekte, een handicap, een ongeval, een verslaving, ...**door steun te verlenen aan hun familie en vrienden in de ruime zin van het woord SAM** (acroniem voor Solidaire A la Maison).

Deze steun is zowel gericht op **informele SAM's** (d.w.z. **mantelzorgers**, burens ...) als **formele SAM's** (d.w.z. **professionals** uit de thuishulp en -zorg, vzw's, ... natuurlijke of rechtspersonen).

SAM wil **een belangrijke hefboom** zijn in de **preventie van burn-outsituaties** waar de SAM's het slachtoffer van zijn.

Daartoe hanteert de vzw een **inclusieve communicatiestrategie die gericht is op het grote publiek** en die **de SAM's beter moet helpen identificeren**. SAM wil **een hele reeks voorgestelde ondersteuningsmogelijkheden (formeel of niet) zichtbaar maken**, zodat **de hulpbehoevende en de steunverlener elkaar kunnen ontmoeten ...**

Met die steun voor ogen **heeft de vzw tools** (zoekmachine, sociaal netwerk, ...) en **diensten ontwikkeld met en voor SAM's** (formeel en informeel) die ze hen ter beschikking stelt.

Vanuit de vaststelling dat de nood aan informatie en ondersteuning enorm en eindeloos is ... onmogelijk op de schaal van enkel een vzw, ... heeft de vzw besloten om oplossingen aan te bieden die de actoren onderling vlotter laten samenwerken (makkelijkere interacties, samenwerking tussen actoren).

- Opzetten van websites en/of webdiensten die een gestructureerde uitwisseling van informatie mogelijk maken
- Organisatie van evenementen om **de dialoog** te bevorderen en **de zichtbaarheid van SAM's te verbeteren**
- Ondersteuning bij de oprichting van formele en informele SAM-netwerken (op lokaal niveau, binnen een ziekenhuisnetwerk ...)
- Gespecialiseerde **telefoondiensten**
- Ontwikkeling van nieuwe **informatie-** en **ondersteuningstools** in het kader van een methodologie gericht op co-constructie



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

3. DE WAARDEN VAN SAM

Alle beheerders, leden van de verschillende comités en het team zien erop toe dat de WAARDEN van SAM worden gerespecteerd:

HUMANISME

Respect voor de mens primeert. De vzw SAM respecteert de vrije wil van de SAM's. De werknemers, maar ook haar partners geven blijk van **welwillendheid, respect, verdraagzaamheid, discretie, beschikbaarheid** en **luisterbereidheid**.

NEUTRALITEIT

SAM is **apolitiek** en **neutraal**. Ons werk is onpartijdig en de steun wordt uitsluitend bepaald door de behoeften die de aanvragers formuleren. We doen ons werk op een eerlijke manier en **zonder te discrimineren**.

ZELFSTANDIGHEID EN RESPONSABILISERING

Het werk van SAM is gericht op **zelfstandigheid** en **responsabilisering** van alle belanghebbenden, waarbij **de vaardigheden** en **middelen** van elkeen **naar waarde worden** geschat.

TRANSPARANTIE

SAM verbindt zich ertoe volledige, duidelijke en coherente informatie te verstrekken over al haar activiteiten. Deze waarde impliceert **openheid, oprechtheid, luisterbereidheid, solidariteit** en **het delen van kennis**.

WERK- ETHIEK

Verantwoordelijk en **efficiënt beheer** van de organisatie en haar activiteiten impliceert **zelfstandigheid, empathie, striktheid, stiptheid, ethiek, deontologie, kritisch denken** (zichzelf en anderen in vraag stellen), **eerlijkheid, overleg** en **teamwerk**.

DIVERSITEIT

SAM vervult haar opdracht met volledige inachtneming van het Europese beginsel 'eenheid in verscheidenheid': **verscheidenheid van culturen, tradities, achtergronden** en **talen**.

B. Onze organisatie



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

1. RAAD VAN BESTUUR

EFFECTIEVE LEDEN

Michel Denys
Voorzitter

Axel de Roover

Bernard
de Roover

Marc de Ruyck

Jean Devalck

In 2020 hebben de bestuurders (vertegenwoordigers van Partenamut) van het strategisch comité (dat particuliere geldschietters samenbrengt) ontslag genomen uit de raad van bestuur.

Als gevolg daarvan is het strategisch comité in 2020 opgeschort wegens gebrek aan deelnemers.

PERMANENTE GASTEN(zonder stemrecht)

1 vertegenwoordiger van het comité van deskundigen: de heer André Néron & dr. Geneviève Oidendhove (medefunctiehouders)

1 Directrice-Afgevaardigde dagelijks bestuur: mevr. Marine Salou

2. COMITÉ VAN DESKUNDIGEN

ROL

Omdat de prioriteit van SAM erin bestaat **zo dicht mogelijk bij de ervaringen en noden van mantelzorgers** te staan, hebben we een comité van terreinexperten opgericht.

De rol van dit comité is:

- **Bijdragen tot de co-constructie** van het SAM-project - De behoeften die dagelijks op het terrein worden ervaren, naar voren brengen,
- Professioneel **advies verstrekken** over de ontwikkeling van het platform,
- De **brug** zijn tussen professionele SAM's en het grote publiek,
- De disciplines rond de SAM's met elkaar **verbinden** en hen op een neutrale manier bijstaan

WERKING

- Het comité is een '**Middelen'-comité** en komt bijeen **op basis van de behoeften** van het project, met een vooraf vastgestelde agenda die de behoeften, de informatie en de ervaringen van het terrein naar voren brengt.
- Elk comité eindigt met een lijst van uit te voeren **concrete acties** om te voorkomen dat het een 'zoveelste' raadgevend comité wordt.
- Er wordt een nieuwsbrief verstuurd naar alle leden, die deze in hun respectieve sectoren moeten verspreiden en zo voor informatiedoorstroming zorgen.
- **Terugkerende evenementen worden georganiseerd** in de vorm van een '**afterwork**' die fysieke ontmoetingen tussen de verschillende actoren mogelijk maakt, om op een neutrale plaats ervaringen uit te wisselen en de discussies te verrijken dankzij inspirerende sprekers rond algemene thema's.

B. Onze organisatie



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

SAMENSTELLING

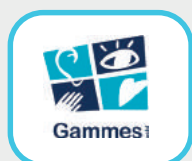
Dr. Dominique Bouckenaere

Referring doctor
Voorzitter van de Brusselse Federatie
voor Palliatieve Zorg BFPZ-FBSP



Dhr. Briec Laurent

Algemeen directeur
Gammes Asbl



Mevr. Dorothée Pereira

Directrice Villa Indigo
Huis voor respijtzorg



Dhr. Dan Lecoq

Docent en assistent Université
libre de Bruxelles -  cole de Santé
Publique - ULB



Dhr. André N eron

Directeur van het Bureau
Partenariat Patient van de ULB
Wetenschappelijk
medewerker - ESP



Dhr. Stéphane Adam

Hoofd van de Unité de Psychologie
de la S enescence aan de University
of Liège



Dr. Geneviève Oldenhove

Huisarts
Gewezen voorzitter GDT-Brussel
Gewezen voorzitter van de
Brusselse Wachtdienst



Dhr. Marc Eric Guiset

Assistent-professor in de ergothera-
pie HE Leonard de Vinci
Voorzitter van de beroepsvereniging
van Belgische Franstalige en Duits-
talige ergotherapeuten



Dr. Diane Van Cleynenbreugel

Kindertandarts
Voorzitter van de Belgische
Academie voor Kindertandheelkunde
BAPD vzw



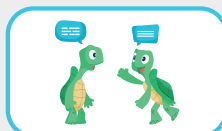
Mevr. Amandine Kodeck

Directrice Infor-homes Brussel



Team van mantelzor- gers-partners

Christophe, Nathalie, Anne, Mireille,
Bénédicte, Gérard, Fabienne,
Olivier, ...



B. Onze organisatie



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

3. EEN TEAM

a. 3 VASTE WERKNEMERS



Marine Salou

Directrice
marine.salou@reseau-sam.be



Axelle Verstraeten

Beleidsmedewerkster
axelle.verstraeten@reseau-sam.be



Claire Kamina

Beleidsmedewerkster
claire.kamina@reseau-sam.be

b. ZELFSTANDIGEN die het project sinds de start ervan regelmatig begeleiden



Olivier Leonard

Webontwerp/ontwikkeling
en mantelzorg-partner



Gauthier Dejonghe

Commercieel/
Marketingexpert



Manuella Damiens

Experte
Concept Creation



Colette Leroy

Trainer
Documentalist

c. VRIJWILLIGERS/STUDENTEN

Een team heel gemotiveerde vrijwilligers die het team ondersteunen bij verschillende taken: flyeren, coderen, informatie zoeken. Uiteraard bleven de vrijwilligersactiviteiten in 2020 door de lockdown voornamelijk beperkt tot codering.



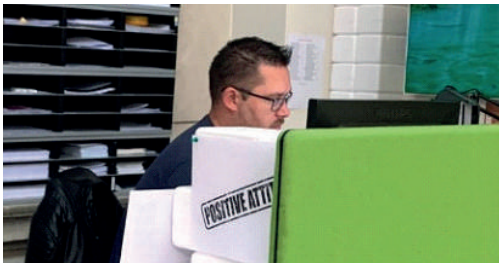
B. Onze organisatie



Deel 1: “SAM stelt zich voor!”

d. TELEONTHAAL

De medewerkers van het teleonthaalteam beantwoorden 7 dagen op 7 en 24 uur per dag de infolijn.



4. SAM EN DE BUITENWERELD

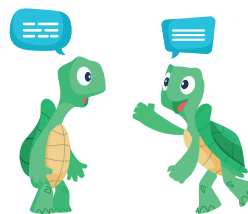
SAM is lid van de stuurgroepen of de raad van bestuur die rechtstreeks verband houden met de ondersteuning van de SAM's



en is lid van de stuurgroep van Bruxelles Région Aidante



A. Waar komt het project vandaan?



Deel 2:

"SAM is een co-constructie-project!"

1. DE WENS OM DE BANDEN TUSSEN FORMELE EN INFORMELE MANTELZORGERS AAN TE HALEN

Werken aan de implementatie van een instrument voor de preventie van burn-out bij SAM's!

Werken aan preventie door de toegang tot informatie te vergemakkelijken ...

Werken aan preventie door de toegang tot professionals, vzw's te vergemakkelijken ...

Werken aan preventie door ontmoetingen, schakels, uitwisseling te vergemakkelijken ...

Dit project was bedoeld als hefboom om contacten te leggen tussen formele en informele mantelzorgers ... en past in een logica van co-constructie... met alle mantelzorgers!

2. BETER VOORKOMEN DAN GENEZEN.

Het project ging in oktober 2016 van start, op initiatief van Aidants Proches Bruxelles, na een eerste financiering door de Koning Boudewijnstichting in het kader van een projectoproep rond het thema banden smeden tussen formele en informele mantelzorgers, enkele maanden later gevolgd door de COCOF.

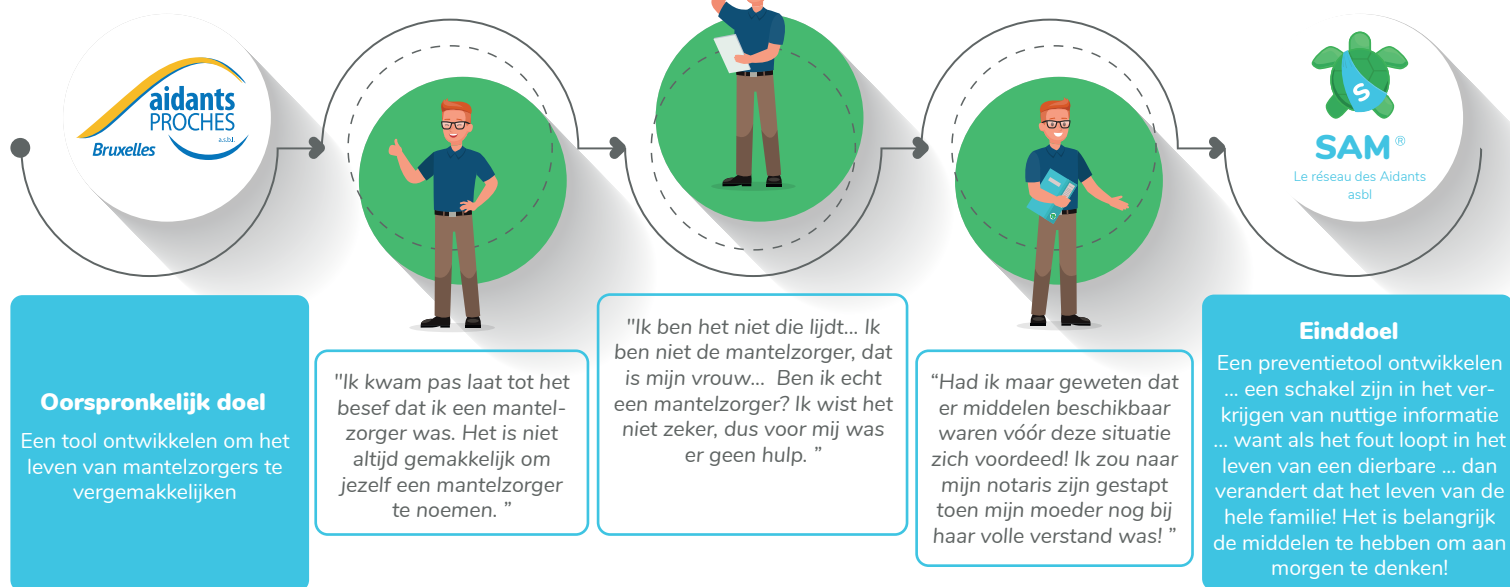
De website van SAM formuleert een antwoord op de behoeften van de gebruikers door middel van onlinetools en -informatie die samen met hen worden opgesteld, volgens de 'patiënt-partnermethodologie' van de ULB, d.w.z. op basis van de erkenning van de kennis door ervaring van de patiënt-partner en/of mantelzorg-partner, die voortvloeit uit het leven met (of dicht bij) de ziekte, als aanvulling op de knowhow van professionals.

DE EVOLUTIE VAN DE NAAM VAN HET PROJECT = EEN WEERSPIEGELING VAN DE EVOLUTIE VAN DENKOEFFENINGEN!

"Mon Réseau aidants proches Bruxelles"

"Mon réseau aidants (Bruxelles)"

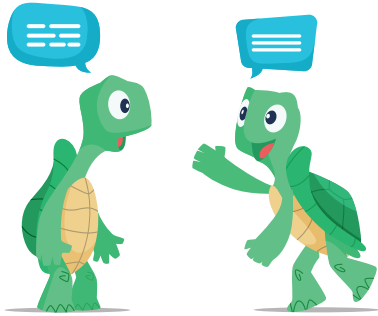
"SAM le réseau des aidants"



START

Quotes van mantelzorgers-partners verzameld tijdens de ontwikkeling van het project.

AANKOMST



Stappen in de co-constructie van het SAM-platform



Compilatie van studies over de behoeften van **mantelzorgers** en de problematiek van de zorg voor iemand die zorgbehoevend is



OKTOBER / NOVEMBER

2016

DECEMBER



Opstelling van het **bestek V1** door het projectteam van de vzw 'Aidants Proches Bruxelles'



Uitvoering van een marktanalyse vóór de ontwikkeling van het platform

13/43



Informele zorgverleners (mantelzorgers, actief of in wording)



Formele zorgverleners (professionals)



Stakeholders

Opsporing en rekrutering **van een tiental mantelzorgers-partners** (MZP) door de vzw Aidants Proches Bruxelles, die daarbij de steun krijgt van de ESP-UIb (verschillende mandaten: MZP Coach MZP Medeonderzoekers, MZP ergonomie en design / technische functies / MZP informerende en vormende inhoud)

Organisatie van verschillende **Focus Groups die spelers samenbrengen uit de sector** van de thuiszorg, georganiseerd door de ESP in samenwerking met GDT-Brussel, met het oog op de oplijsting van de noden van mantelzorgers en de problematiek van de zorg voor zorgbehoevenden



+/- 40 uren gesprekken / vergaderingen met ziekenfondsen om **hun interesse te wekken voor de gezamenlijke uitbouw van een platform met SAM, dat alle ziekenfondsen specifieke tools voor de spelers uit deze sector kan aanreiken** en zodoende de toegang tot informatie van alle gebruikers (**in het belang van de volksgezondheid***), de **ontzuiling** en de waardering voor de steunmiddelen van elk ziekenfonds voor zijn leden kan bevorderen

JANUARI TOT APRIL

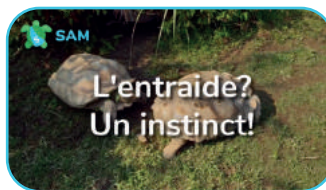
JANUARI TOT DECEMBER

2017

MEI

5 dagen met de mantelzorgers-partners voor de **wijziging van het bestek** versie 1 (prioritering van de noden en dus van de ontwikkelingen)

Voorstelling van **de economische valorisatie van de impact van een goed geïnformeerde mantelzorgers** op de gezondheidskosten



Gedetailleerde ontwikkeling van het **bestek V2**

- Ontwikkeling van designs - **Bètaversie**
- **Ontwikkeling van de communicatiestrategie**
Opzetten van de communicatie **met de bedoeling een van de grote toekomstige obstakels te overwinnen voor de uitrol van het platform bij het werken met MZP** en professionals : **de ontmoeting met de toekomstige gebruikers !**

Mantelzorgers herkennen zich niet altijd als dusdanig en willen het niet altijd zijn

Test van het symbool van de schildpad op social media

1e overtuigende test : 288 keer gedeeld en 37 700 personen bereikt (met een beperkt publiek van 500 personen)

Belang van het aanzetten tot **zelfidentificatie van mantelzorgers = ontstaan van de SAM-identiteit, symbolisch voorgesteld door de schildpad.**

JUNI TOT JULI

2017

AUGUSTUS TOT DECEMBER

JULI



Verschillende **deelnemers aan de Focus Groups** van het eerste kwartaal (Gammes vzw, Service d'Aide aux Séniors Bruxellois, Alzheimer België) stellen voor om een stap verder te gaan in de **cocreatie** en de **ontzuijing, door te helpen met de verwijzingen naar de bestaande steunmiddelen in de gids van het platform** (under construction).

De digitalisering van de medisch-sociale diensten vergt een constante bijwerking van de gegevens, en dus volgt de **eerste aanzet tot 'crowdsourcing': ontwikkeling van een codeerinterface** die met deze partners gedeeld wordt.



Co-organisatie met GDT-Brussel van de 3e editie van de **Dag van de Zelfstandigheid thuis**, met als thema **'de inbreng van nieuwe technologieën in de gezondheidszorg'**.

Dag voor professionals (uit de gezondheidszorg en de thuiszorg, vzw's, ziekenfondsen...) en het grote publiek, met op het programma:

- conferenties
- debat
- ruimte voor ontmoetingen in de vorm van speed meeting

en **bevraging** door SAM van alle **+/-200 deelnemers** over de prioriteiten bij de ontwikkeling van het platform, op basis van een eerste prototype, en **verwerking van de resultaten van deze bevraging** in de ontwikkeling.

23 JANUARI

Bètatesting van een 'bètaversie' van het platform voor 30 personen, onder wie de groep van mantelzorgers-partners

Aansluiting van de **webdiensten**:

- Sociaal Brussel **CMDC**
- **Droits quotidiens**

Eerste partner-investeerder die in het strategisch comité stapt: **het ziekenfonds Partenamut** in juli 2018. Het aanvaardt de rol van **ambassadeur van de ontzuiling van ziekenfondsen** bij de collega's.

JULI



2018

MEI



Op basis van al de feedback tussen 2016 en mei 2018: **oprichting van een specifieke vzw om het platformproject te dragen**.

De **doelstellingen** van de vzw SAM:

- werken aan de **preventie van burn-out door zelfidentificatie van mantelzorgers** (actief en in wording) **via de SAM-identiteit**
- rekening houden met de input van professionals uit de thuiszorg en zodoende een ruimer kader hebben dan de identiteit van 'mantelzorger'

rekening houden met potentiële investeerders-ziekenfondsen die bereid zijn om met alle spelers 'samen te bouwen', op voorwaarde dat het platform een inclusief karakter krijgt, teneinde zo veel mogelijk mensen te helpen met één gezamenlijk doel: burn-out van mantelzorgers voorkomen

Het projectteam van de vzw 'Aidants Proches Bruxelles' blijft het project ondersteunen en wordt het SAM-team.



2018

AUGUSTUS

SEPTEMBER

27 SEPTEMBER

SEPTEMBER TOT DECEMBER

Opnemen van informatie in de rubriek 'nuttige info'
Met de mantelzorgers-partners-hulpmiddelen

Online zetten van Réseau SAM V1
Homepage versie 1



GDPR-conform maken van de dynamiek van 'crowdsourcing' die in juli 2017 gestart is via de met de partners gedeelde codeerinterface, opstelling van partnerschapsovereenkomsten en ter beschikking stellen van een **eerste bètaversie van de tool 'beheer van mijn netwerk'** (eerste functies van **gezamenlijk gegevensbeheer**) aan de partners.

5u gesprekken met vertegenwoordigers van de ziekenfondsen van de intergroep in Brussel, met de bedoeling:

- hen ervan te overtuigen dat het voor iedereen belangrijk is om **samen werk te maken** van de **implementatie** van een **hulpmiddel dat de doorstroming van informatie vergemakkelijkt** in het belang van de volksgezondheid
- **wijzigingen aan te brengen aan de specifieke tools voor de stakeholders** die worden ontwikkeld, om het in de kijker zetten van de pijlers van differentiatie en zodoende het beheer van een mutualistisch netwerk te vergemakkelijken



● **Bevraging** feedback gebruikers/
Betatesting - 66 personen

● **Voortzetting van de gesprekken met de vertegenwoordigers van de ziekenfondsen**, maar deze keer individueel

● Implementatie van de functie 'Sam Conseil' waardoor professionals en niet-professionals informatie moeten kunnen uitwisselen (**Droits Quotidiens / Alzheimer België / Casa Clara / UPSYSEN / Infor-Homes / Inclusion ASBL / Tabliers Blancs ...**)

● Implementatie van de functie 'Sam Conseil' voor **ziekenfondsen** die geactiveerd kan worden via de vermelding van het lidmaatschap door de gebruiker

JANUARI TOT FEBRUARI

JANUARI / MAART

JUNI

2019

FEBRUARI

MAART

● **Ter beschikking stellen van een tool voor het beheer van het netwerk van dienstverleners onder contract** (die het mogelijk maakt om het netwerk te beheren, de schijnwerper te richten op het referentierbeleid, enz.)

● Online zetten van de Homepage versie 2 en wijziging van de inschrijvingspagina's



Meer gezichten / meer 'call to action' (CTA)

En om de schijnwerper te richten op onze **peter François Damiens**



Uitbouw van een aanbod van 'solidaire websites -SAM' dat zorgt voor een professionele site met heel lage kosten, maar vooral bedoeld is om verder te gaan met de coconstructie, wegens de **integratie van een tool die de identificatie, het beheer en de zichtbaarheid van lokale of gespecialiseerde ondersteuningsnetwerken vergemakkelijkt.**



Externe audit 'user experience'

Ontwikkeling van een **API** (technische grondslag van de ontwikkeling van een webservice-activiteit die het mogelijk maakt om de sites onderling te verbinden)

JULI

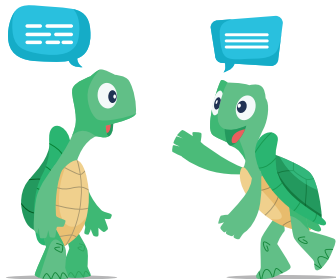
OKTOBER / NOVEMBER

OKTOBER TOT DECEMBER

2019

SEPTEMBER

OKTOBER TOT DECEMBER



Oprichting van het 'Comité van deskundigen'
Formalisering van de belangrijke rol van een aantal universitaire spelers, van de hulp en zorg in het proces van co-creatie en continue verbetering waarnaar het project streeft sinds de lancering ervan. Comité vermeld in de statuten van de vzw

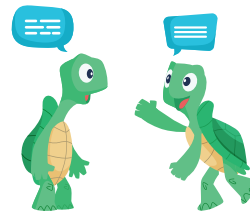
Toepassing van de aanbevelingen van de audit 'user experience':

- Wijziging van de ergonomie van de zoekmachines in de gids / nuttige info
- **Toevoeging van CTA 'schildpadden' voor een betere leesbaarheid, om de toegang tot de site te vergemakkelijken voor onze zwakste gebruikers** (senioren, buitenlanders...)
- **Herwerken van de responsieve versie** om de toegang tot de site via smartphone of tablet te vergemakkelijken voor onze zwakste gebruikers

In totaal over 2019

+/-25u overlegvergaderingen met vertegenwoordigers van het Strategisch comité

C. Ontmoeting met onze gebruikers



Deel 2:

"SAM is een co-constructie-project!"

1. EEN MUST = EEN VEELGEBRUIKTE TOOL ZIJN ... HOE DOE JE DAT?

ONTSTAAN VAN EEN COMMUNICATIE DIE AANGEPAST IS OM HET OBSTAKEL VAN ZELFIDENTIFICATIE VAN ONZE GEBRUIKERS TE OVERWINNEN

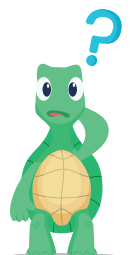
De eerste fase van het project heeft ons in staat gesteld een belangrijk obstakel voor elke steunactie te identificeren: de zelfidentificatie van de mantelzorgers en de noodzaak van **aangepaste communicatie**

Het doel van dit project is het **bestaande aanbod voor mantelzorgers zichtbaar maken, om zo hun dagelijkse leven te verlichten.**

Wanneer het in het leven fout loopt, dan biedt het SAM-webplatform je de mogelijkheid om makkelijk bestaande informatie vinden, je tot professionals te wenden **en jezelf stressvolle zoekopdrachten op Google te besparen ...**

Bij een ziekte, een handicap, een ongeval ... krijg je niet meteen een pakket nuttige informatie overhandigd om met die nieuwe realiteit om te gaan!

Waar vind je die informatie dan wel? Bij wie kun je terecht? Alle professionals beheersen hun vakgebied ... maar meestal staan ze ook machteloos tegenover alle gegevens die moeten worden verwerkt wanneer je met een verlies van zelfstandigheid wordt geconfronteerd: de ene of andere aanvraag tot schadevergoeding indienen, je woning aanpassen, enz.



Een van de belangrijkste doelstellingen van de vzw SAM is die **behoefte aan informatie invullen, want net dat is voor veel mensen een uitputtingslag ...**

Uit onderzoek blijkt dat iemand die zichzelf als 'mantelzorger' ziet, al in een burn-out zit omdat hij/zij in het begin niet de juiste steun heeft gevonden.

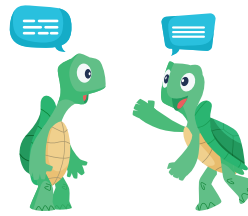
Hoe kunnen we bij mensen die pas laat in hun leven tot het besef komen dat ze mantelzorger zijn, voorkomen dat ze afglijden naar een burn-out?

We beseften al snel dat het belangrijk was **over een cruciaal punt na te denken: "alle mantelzorgers zijn SAM's, maar niet alle SAM's zijn daarom mantelzorgers. Het is wel essentieel dat ze dezelfde reflex hebben: op zoek gaan naar informatie ... en een beroep kunnen doen op een betrouwbaar platform"**.

Hoe kun je ervoor zorgen dat wanneer je leefwereld verandert doordat een naaste ouder wordt, een ongeluk krijgt, ... **je de reflex hebt om informatie te zoeken op een platform dat voor jou bedoeld is?**

We lieten ons inspireren door de 'BOB'-campagne (de nuchtere chauffeur rijdt zijn vrienden aan het eind van de avond naar huis) **om gestalte te geven aan 'SAM'**. Deze identiteit moet ervoor zorgen dat **potentiële mantelzorgers zichzelf makkelijker herkennen en een 'ik ben SAM'-reflex aankweken.**

C. Ontmoeting met onze gebruikers



Deel 2: "SAM is een co-constructie- project!"

Het doel van SAM is om 'Jan Modaal' te laten zeggen: "Ik ben SAM!", net zo makkelijk als hij "Ik ben BOB!" zou zeggen, zonder zich zorgen hoeven te maken over de reglementering, het effect dat dit zal hebben op zijn naaste ... op zijn omgeving ... niet gedwongen te worden het te hebben over een soms moeilijke realiteit ... om zich niet te hoeven verantwoorden!

Ik ben SAM en ik ben op zoek naar informatie ... Ik ga naar het SAM-webplatform ... Ik identificeer een SAM in mijn omgeving en ik stuur hem zonder aarzelen naar een platform dat voor hem bedoeld is ...

2. DE OPLOSSING = DE SAM-REFLEX AANKWEKEN!

Jezelf SAM noemen

De naam moet eigenlijk een reflex worden. Ik ben SAM van, dit is mijn SAM, bel mijn SAM, vraag het mijn SAM, ... Dit MOETEN zinnen worden die Belgen in de mond nemen.

Doen zoals alle SAM's

Naar het platform gaan MOET de reflex worden van alle Belgen die op zoek zijn naar informatie en antwoorden als het gaat om hulp aan een naaste die zijn zelfstandigheid verliest.

Uitgevoerde acties om dat doel te bereiken:

- Een 'Ik ben SAM'-campagne - Identificatie met bekende figuren



Hugues DAYEZ



Gilles DAL



Emmanuelle BONMARIAGE

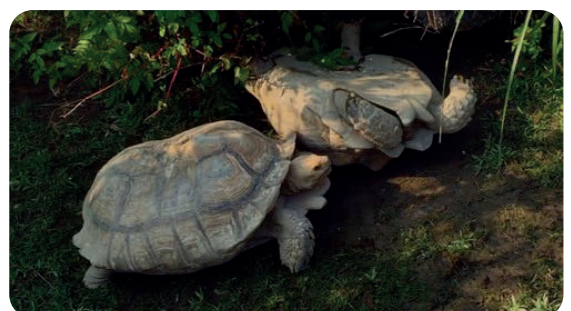


Vero CRATZBORN

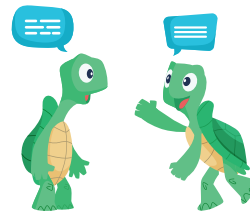
In 2020 hebben we de campagne 'Ik ben Sam' voortgezet met regisseur Vero Cratzborn van de film 'La forêt de mon père'. Door deze actie konden we ook onze zusterorganisatie de vzw Jeunes aidants proches en de vzw Fratriha in de schijnwerper plaatsen.

- Een emotionele campagne: 'L'entraide, un instinct?' die nog altijd doorloopt

Sinds 2017, toen de clip 'L'entraide, un instinct' voor het eerst online werd geplaatst, tot vandaag hebben we met dit filmpje drie keer meer mensen bereikt. We gingen van 32K naar 98K views, van 85 naar 3720 interacties en van 8 naar 320 shares



C. Ontmoeting met onze gebruikers



Deel 2: "SAM is een co-constructie- project!"

- Een campagne 'Ik ben SAM, Samy voor de vrienden!' met onze peter **François Damiens**



Het doel van deze campagne is hulp vragen **minder dramatisch te maken** en **te vergemakkelijken**.

Sinds de lancering in april 2019 zijn deze filmpjes in totaal al meer dan 300K keer bekeken.

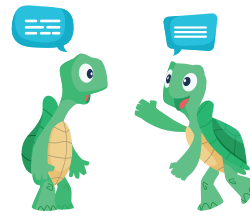
En binnenkort komen er twee campagnes om de lancering van de smartphone-app te omkaderen en solidariteitsprojecten in Brusselse wijken te ondersteunen:

- 'Solidariteit in de buurt',
- 'SAM en er trots op zijn',

deels vormgegeven in 2020.



D. Wetenschappelijke basis van het project?



Deel 2: “SAM is een co-constructie- project!”

HOE HEEFT HET PROJECT ZICH ONTWIKKELD?

WAT IS DE WETENSCHAPPELIJKE BASIS?

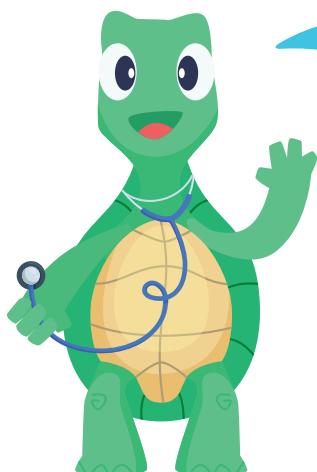


De SAM-website formuleert een antwoord op de behoeften van de gebruikers door middel van onlinetools en -informatie **die samen met hen worden opgesteld, volgens de 'patiënt-partnermethodologie'** van de ULB, d.w.z. op basis van de erkenning van de kennis door ervaring van de patiënt-partner en/of mantelzorg-partner, die voortvloeit uit het leven met (of dicht bij) de ziekte, als aanvulling op de knowhow van professionals.

Het project kon dan ook rekenen op **de wetenschappelijke steun van academici en professionals uit de sector** (zie comité van deskundigen).

De volledige architectuur van het platform werd gevalideerd door een groep van professionals en mantelzorgers-partners. De inhoud op het platform wordt gefilterd door een evaluatierooster dat wordt bepaald door het team van mantelzorgers-partners en professionals.

De **juridische en administratieve inhoud** wordt dagelijks bijgewerkt door het juristenteam van **Droits Quotidiens**.



COMITÉ VAN DESKUNDIGEN

Voor meer informatie verwijzen we naar pagina 9



Deel 3:

"SAM, een momentopname!"

A. SAM, een project in lijn met de burgermaatschappij = dicht bij de mensen!

1. BEKENDE FIGUREN DIE ONS BLIJVEN STEUNEN!

François Damiens als peter, de steun van Hugues Dayez, Gilles Dal en Manu Bonmariage



2. MEDIA DIE ALTIJD INTERESSE TONEN



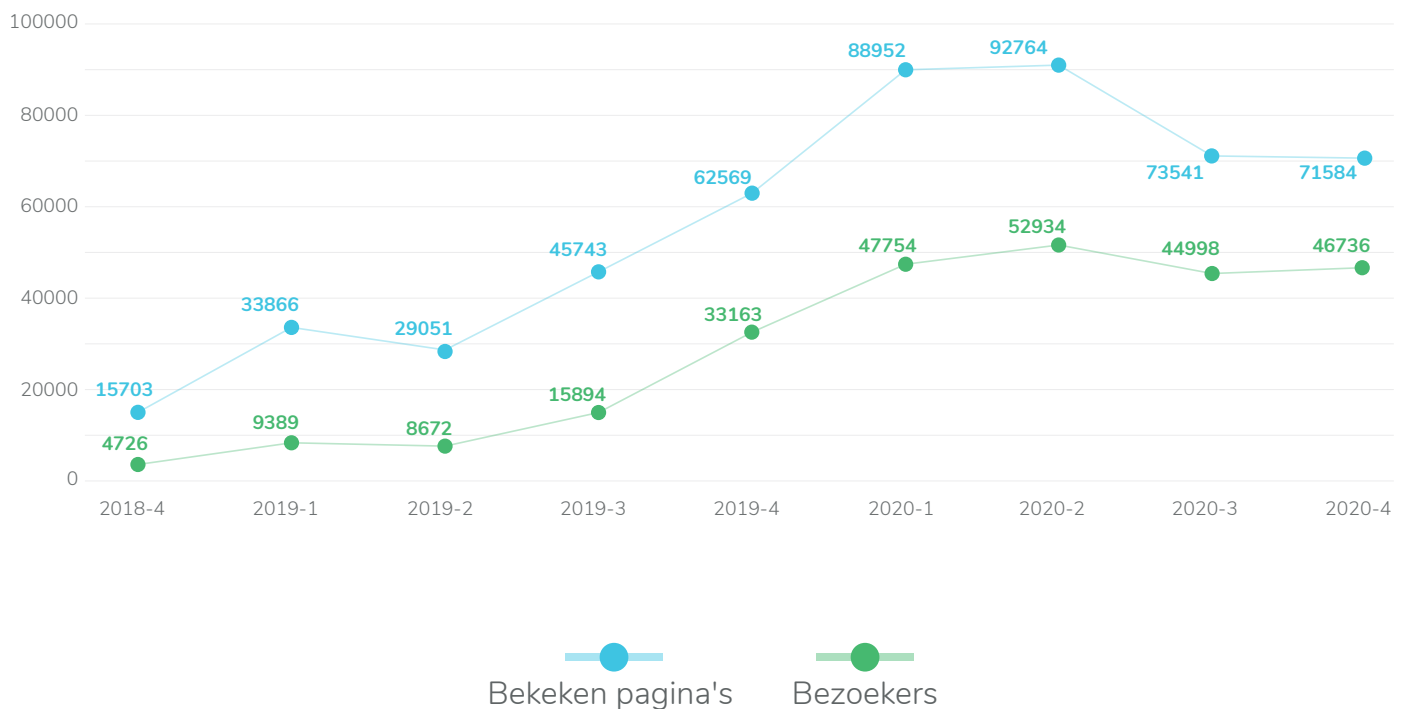
B. De resultaten in enkele cijfers



Deel 3: "SAM, een momentopname!"

1. VEEL WEBSITEBEZOEKERS

EVOLUTIE VAN DE INDICATOREN VAN HET WEBSITEVERKEER (PER KWARTAAL)



Het platform heeft zijn websiteverkeer exponentieel zien groeien: het aantal bezoekers is in één jaar vertienvoudigd, d.w.z. **+/- 200.000 bezoekers op jaarbasis**.

Tijdens de eerste golf waren er hoge pieken in het bezoekersaantal, daarna vielen ze terug naar een 'normale' frequentie.

B. De resultaten in enkele cijfers



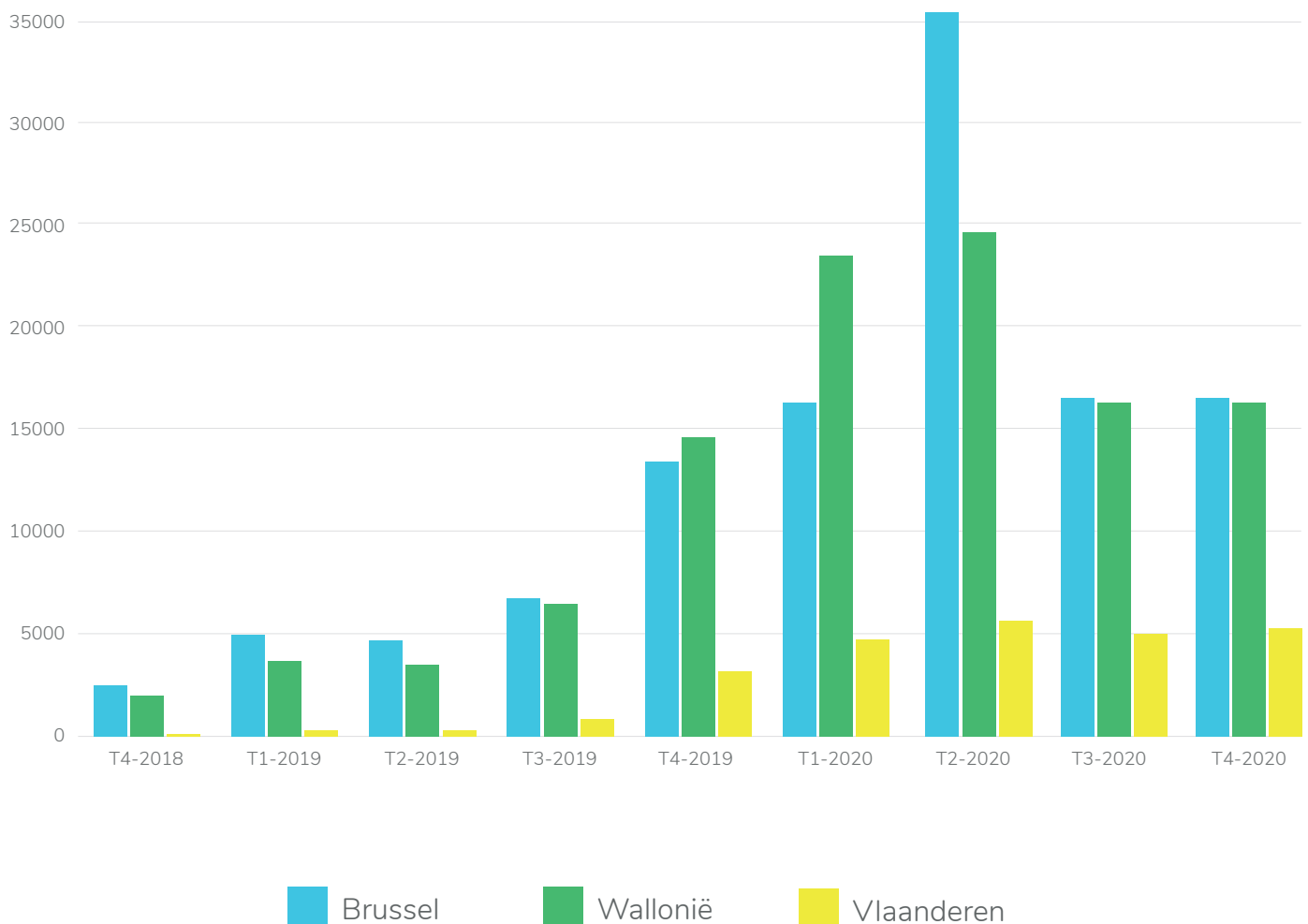
Deel 3: "SAM, een momentopname!"

2. GEOGRAFISCHE OORSPRONG VAN HET WEBSITEVERKEER

Het project is begonnen als een **proefproject in het Brusselse Gewest**, maar heeft zich nu uitgebreid tot alle Franstalige SAM's in België, zoals blijkt uit de trends in het websiteverkeer.

Om tegemoet te komen aan de constant evoluerende vraag van Nederlandstalige gebruikers, hebben we in 2020 gewerkt aan een **eerste Nederlandstalige versie** van de website, die in **2021** online zal staan.

GEOGRAFISCHE SPREIDING VAN DE GEBRUIKERS VAN DE SITE (PER KWARTAAL)



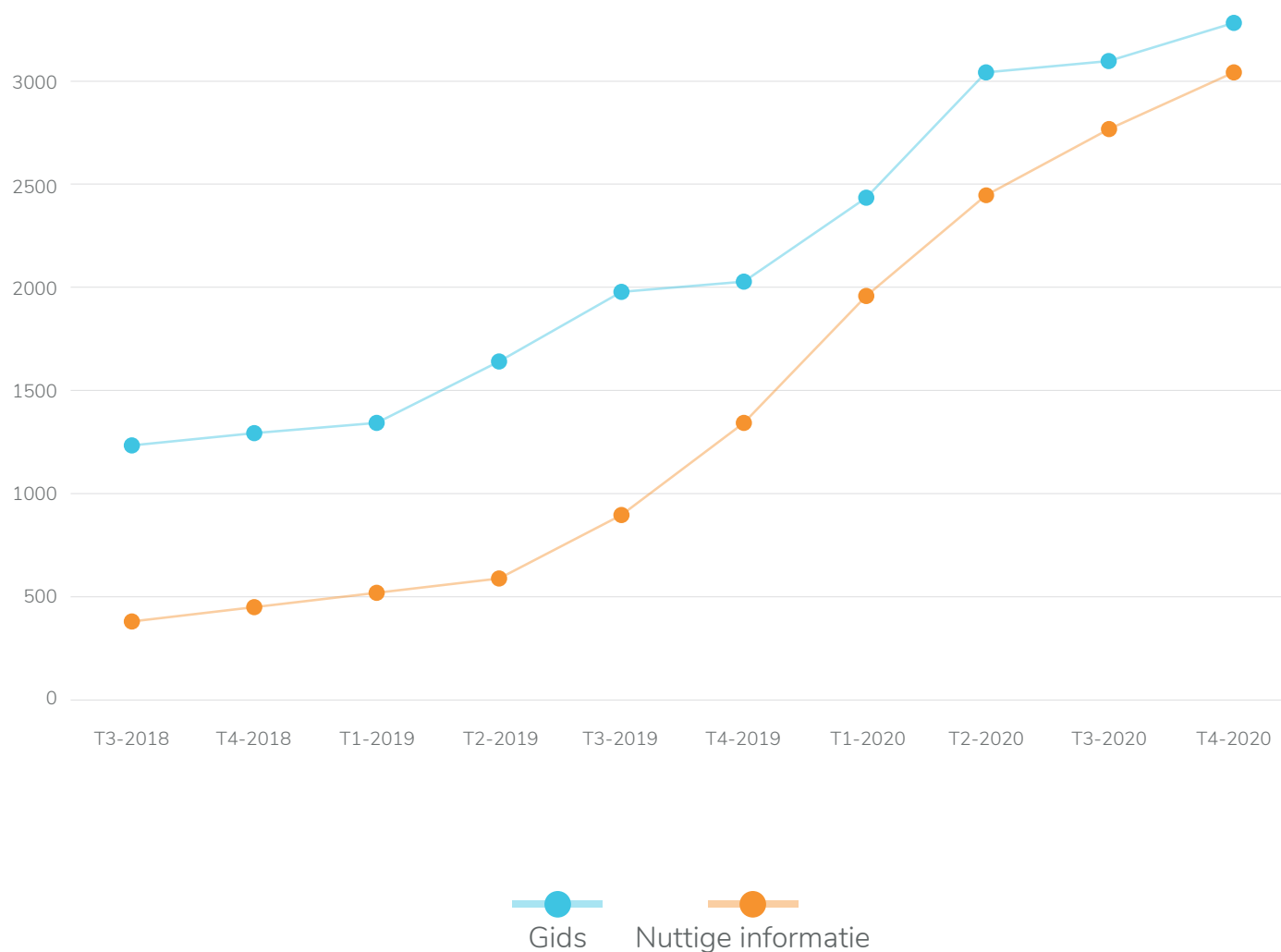
B. De resultaten in enkele cijfers



Deel 3: "SAM, een momentopname!"

3. STEEDS MEER INFORMATIEVE INHOUD OP HET PLATFORM

EVOLUTIE VAN DE INHOUD VAN DE WEBSITE (AANTAL NIEUWE POSTS VS. KWARTAAL)



C. SAM, een specifieke tool voor de medisch-sociale sector



Deel 3: "SAM, een momentopname!"

1. SAM, EEN HEFBOOM VOOR HET BEOEFENEN VAN DE VOLKSGEZONDHEID EN DE ONTWIKKELING VAN KORTE KETENS

Zoals gezegd is het project ontwikkeld in een geest van co-constructie en is de strategie erop gericht mantelzorgers en alle professionals bijeen te brengen en te verenigen, en hen steun te bieden met behulp van een tool.

EEN CONCRETE TOOL TEN DIENSTE VAN DE ORGANISATIE VAN LOKALE STEUNVERLENING!

- Een robuuste digitale tool!
 - Enerzijds vanwege zijn B2B-as: **door actoren van het verenigingswerk op het terrein voor actoren op het terrein**
 - Anderzijds vanwege zijn B2C-as: **door gebruikers met eindgebruikers (empowermentbenadering)**

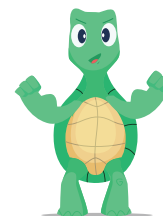
We gingen dus uit van de veronderstelling dat de nood aan informatie en ondersteuning enorm en eindeloos is ... te groot voor één structuur. Samen met professionals heeft de vzw **oplossingen bedacht voor een betere onderlinge samenwerking** om zo tot een echt efficiënte werking te komen.

De tool die werd ontwikkeld voor de spelers op het terrein, maakt de volgende zaken mogelijk:

- een **bottom-up benadering**: de tool zet lokale hulpverlening in de schijnwerpers (hij verwijst door naar klassieke spelers uit de medisch-sociale sector ... maar zet ook zelfstandigen, solidaire winkeliers enz. in de kijker)
- fungeren als **een hefboom** die het ontstaan van lokale collectieve initiatieven, **lokale hulpverlening en korte ketens** in de hand werkt.

Concreet stelt SAM een tool ter beschikking van de hulp- en zorgsector en van lokale spelers, met het oog op: een eenvoudiger beheer via een **online pagina** ('Mijn netwerk') waarop alle actoren **de informatie over hun eigen lokale netwerk** (professionals, vzw's, vrijwilligers...) **kunnen updaten** en gebruik kunnen maken van collectieve updates die worden uitgevoerd door alle partners van SAM.

B. De resultaten in enkele cijfers



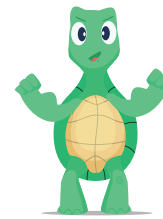
Deel 3: "SAM, een momentopname!"

EEN TOOL VOOR DE MEDISCH-SOCIALE SECTOR

IN 2020 HEBBEN WE DIT INSTRUMENT VOOR GEZAMENLIJK GEGEVENSBEHEER GEOPTIMALISEERD DOOR NIEUWE FUNCTIES TOE TE VOEGEN:

Makkelijker dienstverleners toevoegen ... enz.

C. SAM, een specifieke tool voor de medisch-sociale sector



Deel 3:

"SAM, een momentopname!"

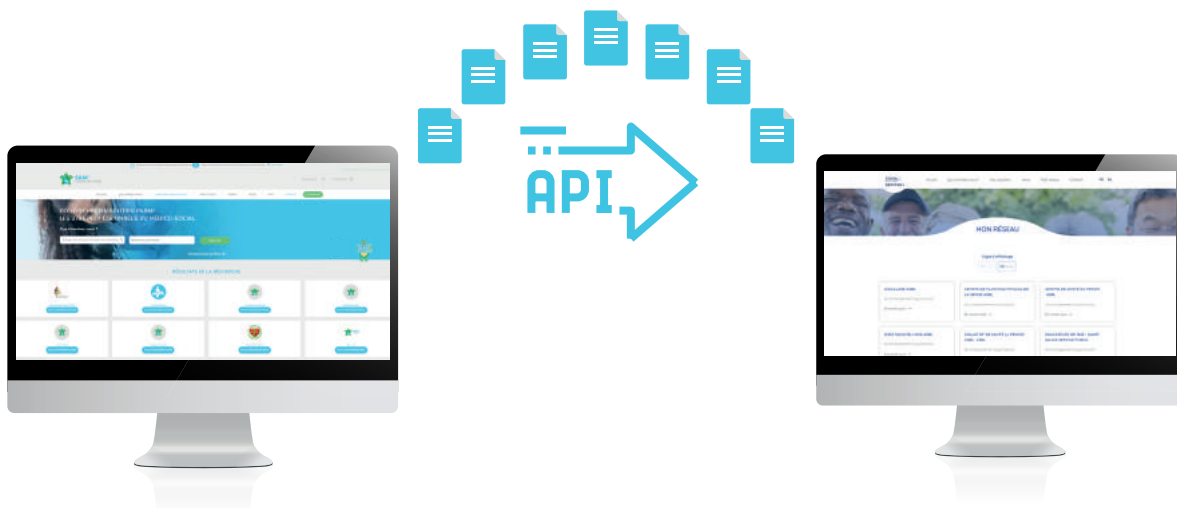
2. EEN TOOL DIE ALS HEFBOOM WERKT VOOR EEN BETERE DOORSTROMING VAN INFORMATIE

Via deze pagina biedt SAM zijn partners verschillende mogelijkheden om hun lokale hulpverlening op te waarderen/zichtbaar te maken:

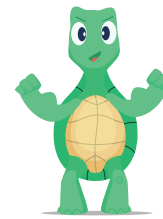
- **Solidaire website:** op basis van 4 vooraf opgestelde en personaliseerbare modellen (kleuren, logo's, teksten ...) beschikt de partner over een onafhankelijke website die door het SAM-netwerk is ontwikkeld en waarvan hij de domeinnaam bezit. Deze site kan een gids bevatten waarmee de partner de diensten zichtbaar kan maken die hij aan zijn gebruikers aanbiedt en die hij samen met het netwerk beheert voor een optimale actualisering van de gegevens.



- Een **'solidaire webservice'**: de partner kan op zijn eigen website een aantal gegevens plaatsen die beschikbaar zijn op het SAM-netwerk (gids en/of nuttige informatie)



C. SAM, een specifieke tool voor de medisch-sociale sector



Deel 3: "SAM, een momentopname!"

3. CONCRETE VOORBEELDEN 2020

In 2020 zijn we van 3 naar 10 solidaire partners gegaan voor gegevensbeheer, met name dankzij het aanbod van solidariteitsites dat in gebruik is genomen.

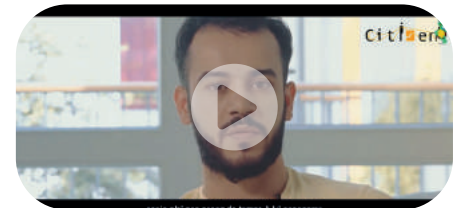
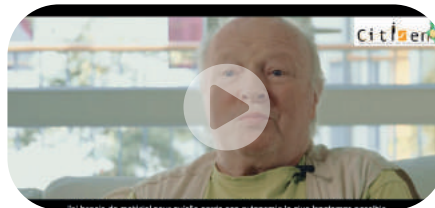
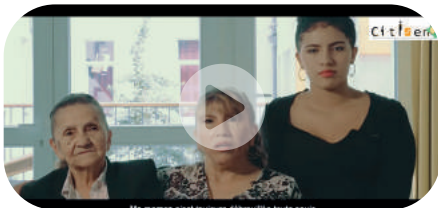
Januari

De eerste door SAM aangestuurde 'solidariteitswebsite' gaat online: www.citisen.be

De tweetalige NL/FR-website met 8 meertalige filmpjes (FR/NL/ES/EN/TR/AR/RO) waarin het project wordt voorgesteld en een lijst van plaatselijke solidariteitsinitiatieven.

Citisen is een van de 3 proefprojecten, opgestart in februari 2017 en gefinancierd door de GGC, met als doel ouderen en mensen met een verlies aan zelfstandigheid en onafhankelijkheid in staat te stellen thuis te blijven wonen zolang ze dat willen.

De 2 andere projecten zijn ZOOM Seniors, bestemd voor de inwoners van Sint-Gillis en Brussel, en Seniors Solidarity, bestemd voor de inwoners van Etterbeek.



Februari

De tweede door SAM aangestuurde 'solidariteitswebsite' gaat online:

www.zoomseniors.brussels

De tweetalige NL/FR-website omvat ook een gids van de plaatselijke solidariteitsinitiatieven.



Maart

Eerste beroepsfederatie die ons de samenstelling van haar solidariteitsgids toevertrouwt:

Union Professionnelle des Ergothérapeutes (komt in het eerste kwartaal van 2021 uit)

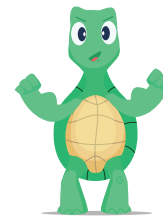


Juni

De website www.bruxellesregionaidante.be gaat online, met onder meer een gids van de solidariteitsinitiatieven met de Brusselse professionele zorgverstrekkers die zich inzetten voor de ontwikkeling van beroepspraktijken ter ondersteuning van mantelzorgers.



D. 2020, een jaar in het teken van COVID



Deel 3: "SAM, een momentopname!"

1. CHAOTISCHE EERSTE WEKEN: VRIJWILLIGERS MEE HELPEN OP-LIJSTEN

In het begin van de lockdown had een ontelbaar aantal burgers het gevoel een SAM te zijn voor iemand. Iedereen kon dan ook een SAM zijn! Het aantal solidariteitsinitiatieven is op een spontane manier exponentieel toegenomen. Ieder van ons is in zekere zin de SAM van iemand anders geworden!

Facebook-groepen die solidariteitsinitiatieven wilden organiseren, zowat overal ontstonden uitwisselingsplatforms, en individuen, vzw's en start-ups kwamen in actie en probeerden concrete oplossingen voor te stellen, het gebrek aan materiaal te compenseren,...

Ook wij hebben in eerste instantie getracht **materiaal en vrijwilligers in kaart te brengen door onze steun te verlenen** aan verschillende ziekenhuizen en rustoorden dankzij een 'one pager' website waarop materiaal en hulpaanbiedingen werden verzameld.



www.sam-covid19.be

Zodra de ziekenhuizen en rustoorden die ons benaderden, erin geslaagd waren het aantal vrijwilligers aan te trekken dat ze nodig hadden, zijn we gestopt met onze oproep tot vrijwilligerswerk via onze site en hebben we nieuwe kandidaten doorverwezen naar de structuren die intussen waren opgezet (Aviq, GGC,...)

Prenez soins de vous ! Prenez soins des autres ! Restez-à la maison !
Soyons Solidaires A la Maison !

Confinement difficile à vivre ... Besoin de parler à quelqu'un ?
Ces lignes sont à votre disposition :

- Numéro vert du SPF Santé Publique : **0800/14.689**
- Numéro vert Wallonie : **1718**
- Numéro vert Région Bruxelloise : **0800/35.243**
- Télé-Accueil : **107**
- Respect Seniors : **0800/30 330**
- « Allo ? Pédopsy ! » : **02/477.31.80**



www.reseau-sam.be

Et toute l'équipe SAM reste à vos côtés ! Consultez les infos utiles Coronavirus sur le site !

D. 2020, een jaar in het teken van COVID



Deel 3: "SAM, een momentopname!"

2. ACTIES DIE FOCUSSEN OP ONZE BASISWAARDEN: INFORMEREN EN INFORMATIE VERSPREIDEN

A. INFORMATIE: INVENTARISEREN, SELECTEREN, SAMENSTELLEN ...

Trouw aan ons doel om te informeren, hebben we 1795 artikels online gezet in 2020. Ongeveer 500 daarvan in de eerste weken van de pandemie.

Alle artikels die over COVID-19 gingen, werden uitgekozen of geschreven, en vervolgens gepubliceerd om de lezers in de mate van het mogelijke **gerust te stellen** en hen **betrouwbare informatie te geven in hun situatie**, die des te complexer is voor zowel hulpverleners als hulpbehoevenden.

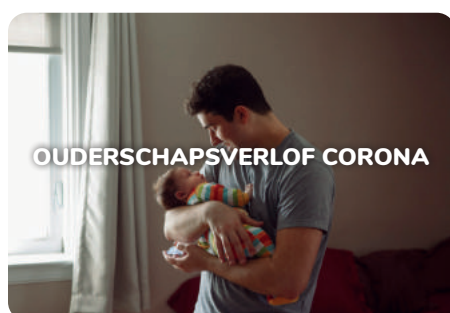
De meeste artikels zijn bedoeld als een direct antwoord op vragen die werden gesteld door bezorgde gebruikers.

Trouw aan haar rol van **tussenschakel voor nuttige informatie**, bood SAM antwoorden die onder andere werden gegeven door Aviq, de GGC, de GAMP, de ONE, Senaoh, Autisme Info-service, UCLouvain, Naître et Grandir, ... L'Echo, Que Choisir?... en door onze partner-vzw Droits Quotidiens (telefonisch of via e-mail).

De mogelijkheid om instellingen voor bejaarden of mensen met een beperking te bezoeken



Financiële en juridische vragen



D. 2020, een jaar in het teken van COVID



Deel 3:

"SAM, een momentopname!"

De juiste barrièrehandelingen om de meest kwetsbaren te beschermen



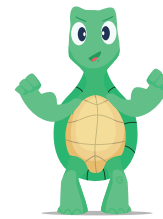
Mogelijke activiteiten en bezigheden tijdens de lockdown



Rouwen in tijden van COVID-19



D. 2020, een jaar in het teken van COVID



Deel 3: "SAM, een momentopname!"

Al deze artikelen en dossiers zijn gerangschikt volgens **levensfase** om de gebruikelijke werking van de zoekmachine op de website en de globale manier van denken voor de rubriek 'Nuttige informatie' te respecteren.

Gezien de hoogdringendheid van de situatie ging het er vooral om, in tegenstelling tot bepaalde mainstream media, de angst van de bevolking niet te versterken, maar **een geruststellend perspectief te bieden**.

B. UITBREIDING VAN DE INFORMATIEKANALEN

Om zoveel mogelijk informatie door te geven aan de SAM's, heeft de vzw deze artikels verspreid via **verschillende kanalen zoals haar nieuwsbrief**, maar ook via sociale media zoals Facebook, waar het SAM-netwerk heel zichtbaar is geworden (+ 4500 likes).

Zo viel het artikel '**SAM & lockdown: hoe veilig winkelen?**' erg in de smaak, want het werd 56 keer gedeeld en lokte ook veel reacties uit (98 comments en meer dan 350 shares).

We hebben de sociale media ook gebruikt om officiële informatie te verspreiden die rechtstreeks van de bevoegde instanties kwam.

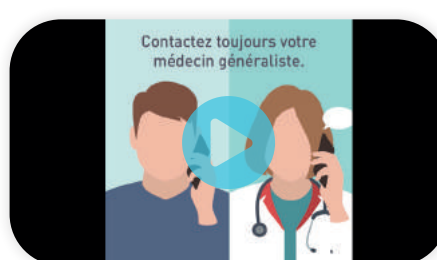


Enkele voorbeelden:

Contact tracing uitgelegd in een filmpje van AViQ:



Reflex 'huisarts', een campagne van de FBHAV:



Nuttige telefoonnummers tijdens COVID-19:



D. 2020, een jaar in het teken van COVID



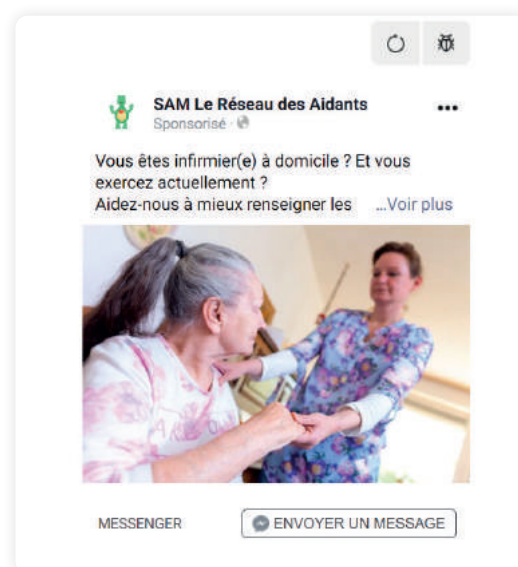
Deel 3: "SAM, een momentopname!"

3. AANPASSING VAN DE TOOL AAN COVID

A. OPLIJSTING

We hebben ook enorm veel inspanningen gedaan om **professionals** te **lokaliseren** en **op te lijsten** die nog altijd actief zijn. In 2020 hebben we meer dan **1500 nieuwe hulpverleners** gevonden, van wie meer dan **730** tijdens de **eerste golf**.

We hebben hiervoor meer **persberichten**, posts op **sociale media** ... verspreid en vooral **gerichte berichten** gestuurd naar verpleegkundigen die klaar waren om nieuwe patiënten op te vangen.



B. AANPASSING VAN DE TOOL AAN COVID

Vanaf begin maart 2020 hebben we tal van categorieën toegevoegd aan de medisch-sociale gids: 17 in totaal. Sommige zijn strikt medisch en beantwoorden aan normale evolutiebehoeften van de gids, die zich regelmatig ontwikkelt.

Andere daarentegen waren nodig wegens de gezondheids crisis en omdat het SAM-netwerk zich wilde aanpassen aan de realiteit op het terrein. Zo konden we met de categorieën '**Solidaire winkeliers**' en '**SAM-solidariteit coronavirus**' gemakkelijker te weten komen welke diensten nog actief waren tijdens de lockdowns en welke buurtwinkels hun diensten afstemden op de behoeften van de bevolking.

Nieuwe activiteiten zoals '**Teleconsultatie-Telegeneeskunde**', '**Luisteren aan de telefoon**' en het '**Vrijwilligersplatform**' houden rechtstreeks verband met de crisis van de afgelopen maanden en met de solidaire en technische initiatieven die door COVID-19 ontstonden.

D. 2020, een jaar in het teken van COVID



Deel 3: "SAM, een momentopname!"

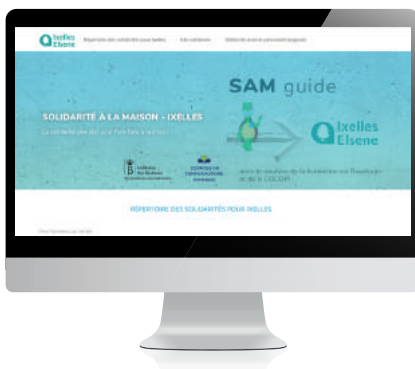
C. DE SAM-TOOL BESCHIKBAAR STELLEN VOOR DE MENSEN OP HET TERREIN

1. Lokale actoren

We hebben snel aan de lokale actoren voorgesteld om onze solidariteitswebsites ter beschikking te stellen. We hadden problemen om contactpersonen te vinden.

Aangezien **ons aanbod** ook een **langetermijnperspectief** heeft, was in deze context van hoogdringendheid de natuurlijke reflex voor veel actoren om terug te grijpen naar wat ze kenden. Daardoor zagen we veel FB-, Whatsapp-groepen ... verschijnen.

Het was voor een schepen in een dergelijke crisis moeilijker om in het kader van zijn strategie na te denken over de invoering van een gloednieuwe tool.



elsene.solidarite-a-la-maison.be



saint-georges-sur-meuse.solidarite-a-la-maison.be

We zijn er echter **in geslaagd een aantal websites te creëren** en vooral **contacten te leggen die moeten leiden tot partnerschappen zodra we terug in een periode komen die gunstiger is om op langere termijn iets op te bouwen.**

En we hebben ons voorgenomen om FB-groepen zo goed mogelijk op te nemen in de SAM-gids.

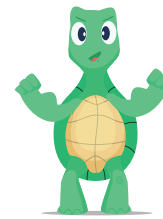
2. Ziekenhuizen

Tot slot hebben we onze energie gericht op ziekenhuizen door een website te maken om de terugkeer naar huis te vergemakkelijken.

We hebben onze webservice gebruikt om de informatie die nodig is om een terugkeer naar huis te organiseren, op één specifieke website samen te brengen. Een website die we gemaakt hebben op verzoek van een maatschappelijk werkster in het ziekenhuis.

Doel was de betrokkene in staat te stellen zich rechtstreeks te richten tot zorgverleners die voor hem of haar nuttig waren.

D. 2020, een jaar in het teken van COVID



Deel 3: "SAM, een momentopname!"

Deze actie is ook een eerste stap in een proces dat we in 2021 zullen proberen door te trekken en te verbeteren.

Daarom zijn we van plan deze website te herwerken om er ook buiten de lockdownperiode een interessante tool van te maken.



D. VERSTERKING VAN ONZE BASISWAARDEN

Tijdens de lockdown heeft de vzw hard gewerkt om haar basis grondig te herbekijken met het oog op onze toekomstige ontwikkelingen en de toekomst van het SAM-netwerk.

Een stevige basis is dan ook een conditio sine qua non voor een duurzame toekomst met tal van mogelijkheden op de website.

Daartoe hebben we zowel de backoffice als de frontoffice herwerkt.

Eerst hebben we onze acties geoptimaliseerd door een betere tool voor de administratie te ontwikkelen. De optimalisatie had betrekking op:

- het **herconfigureren van de webservice van het CMDC**, die voortaan dynamisch werkt,
- de **mogelijkheden voor het importeren** van grote hoeveelheden gegevens in het systeem,
- een grondige **herziening en uitbreiding van de** in de gids beschikbare **categorieën** van activiteiten, de onderlinge verbondenheid en de invoering van een **stelsel met tags**
- de invoering van een systeem om eventuele overlappingen te beheren, om zo gegevens met elkaar te vergelijken en samen te voegen,
- de verbetering van de **traceerbaarheid van informatie**

Door gebruik te maken van **tags** in alle tools van de website, zullen we beter kunnen inspelen op de nood aan toelichting bij vermelde hulpverleners en zullen gebruikers een meer verfijnde zoekopdracht kunnen invoeren in de zoekmachine van de gids. Dit is dus een perfect uitgangspunt voor de

D. 2020, een jaar in het teken van COVID



Deel 3: "SAM, een momentopname!"

De logische volgende stap in het doorvoeren van verbeteringen in de backoffice was de optimalisering van de zoekmachine die zichtbaar is in de medisch-sociale gids.

We hebben rekening gehouden met de feedback van gebruikers over zoekopdrachten die op de website werden uitgevoerd. De grootste verbetering in de gids is de mogelijkheid om de zoekopdracht te verfijnen, met name wat de locatie betreft. De zoekopdracht verloopt nu in twee stappen (één hoofdfilter en aanvullende filters). Deze ontwikkelingen zullen begin 2021 rond zijn.

Het team heeft de bestanden bovendien volledig opgeschoond om de online informatie op de site zo volledig mogelijk aan te vullen en te harmoniseren.

Deze verbeteringen aan de front- en backoffice van de website zijn een belangrijke stap met het oog op de ontwikkeling van de mobiele app in 2021.

Het was inderdaad van essentieel belang om de website zo veel mogelijk te verlichten, om hem nog ergonomischer te maken in zijn responsieve versie voor de ontwikkeling van de smartphone-app.

Gezien de toenemende complexiteit van de geïmporteerde gegevens en de onmogelijkheid om het personeelsbestand uit te breiden, was het van essentieel belang om deze verbeteringen aan te brengen. Net als in een opwaartse spiraal zal een grotere efficiëntie het SAM-netwerk openstellen voor nieuwe perspectieven en zo nog beter beantwoorden aan de toenemende informatiebehoeften van de gebruikers.

Een soortgelijke herziening komt er in 2021 voor de rubriek 'Nuttige informatie' van de website. Doel van de verbetering van dit onderdeel is vooral het vergemakkelijken van zoekopdrachten via de zoekmachine. Deze veranderingen zullen het ook mogelijk maken de reeds op de site aanwezige informatie doeltreffender in een netwerk op te nemen om zo de toegang te vergemakkelijken. Tegelijkertijd zal de invoering van een systeem met tags de harmonisatie van de site in zijn geheel, tussen de rubrieken onderling, vergemakkelijken.

Daarnaast zullen de nieuwe herwerkte elementen het SAM-netwerk efficiënter vermelden in zoekmachines zoals Google.

Al deze verbeteringen scheppen ook extra mogelijkheden voor wijkprojecten, aangezien gebruikers nu gericht zullen kunnen zoeken. Het voordeel daarvan is dat we kunnen tonen welke diensten in de buurt beschikbaar zijn.



D. 2020, een jaar in het teken van COVID



Deel 3: "SAM, een momentopname!"

ontwikkeling van de mobiele app.

E. WEINIG ANDERE ACTIES IN 2020 DAN DIE ROND DE PANDEMIE, MET UITZONDERING VAN ACTIES DIE WORDEN UITGEVOERD TER ONDERSTEUNING VAN EN IN PARTNERSCHAP MET ONZE ZUSTERVERENIGINGEN

De dag van de mantelzorg 2020

Elk jaar is 21 juni de langste dag van het jaar ... Een symbolische datum voor de Nationale Dag van de Mantelzorg!

In 2020 heeft het SAM-team de dossiers herwerkt over de thema's die verband houden met de realiteit van mantelzorgers: een 'goedgevuld', maar niet altijd even makkelijk leven:



- Schuldgevoelens? Angst? Boosheid? SAM zijn is niet makkelijk!
- SAM zijn: je naaste zover krijgen dat hij of zij hulp aanvaardt
- Op zoek naar professionele zorgverleners die de SAM's ondersteunen
- Respijt: jezelf beschermen om het vol te houden
- SAM zijn: de fakkel doorgeven
- SAM zijn: stress bekampen
- Beroepsleven: je ermee verzoenen of je omscholen?

Zo steunde het team de actie van haar zusterverenigingen AP-Brussel / AP-Wallonië en Jeunes aidants proches.

Deze communicatie bereikte 24.000 mensen en zorgde voor 1945 interacties!

De Week van de Mantelzorg 2020

In september vond de 7e editie van de Week van de Mantelzorg plaats, een organisatie van de vzw's Aidants Proches en Aidants Proches Bruxelles.

Het SAM-team organiseerde voor de gelegenheid een nieuw SAM-café. Een korte adempauze en een infomoment die moesten worden geannuleerd wegens de gezondheidstoestand.

Het webinar over het gebruik van het netwerk kon wel plaatsvinden.



SAM Café

INFORMATION 30 septembre 2020

Région de Bruxelles-Capitale

Apprentissage de l'utilisation du Réseau SAM et échanges autour d'une tasse de café.



Webinaire : Comment utiliser le Réseau SAM ?

INFORMATION 28 septembre 2020

En ligne sur internet

Apprentissage de l'utilisation du Réseau SAM.

E. Een platform op zoek naar financiering



Deel 3: "SAM, een momentopname!"

De vzw ontvangt tot op vandaag geen recurrente subsidies.

Het project is opgezet volgens een sociaal-economische logica. Zich er goed van bewust dat het essentieel was over de rentabiliteit ervan na te denken om zijn werking op lange termijn veilig te stellen: een absolute must, ook sociaal bekeken!

De vzw heeft dan ook diensten uitgewerkt om in de toekomst een minimum aan eigen middelen te waarborgen (webservice, telefonie, reclame, ...)

In 2020 kreeg de vzw steun van de KBS, de GGC en de AVIQ in het kader van specifieke acties of projecten. We danken hen daarvoor van harte.

De financiële middelen en het personeelsbestand van de vzw zijn immers beperkt. De tijdspanne tussen de uitvoering van de noodzakelijke investeringen en de ontwikkeling van de eerste belangrijke producten kan nog altijd niet verkort worden. De in 2020 ontvangen steun was dan ook heel welkom.



E. Een platform op zoek naar financiering



Deel 3: "SAM, een momentopname!"

FINANCIËLE MIDDELEN 2020

Soort middelen	Door	Voor	Bedragen
Projectsubsidie	GGC 2019/2020		€ 21K
Gift	KBS	<ul style="list-style-type: none"> Steun COVID-acties 	€ 10K
Projectsubsidie	GGC 2020/2021	<ul style="list-style-type: none"> Bestrijding van de digitale kloof: verbetering van de responsieve versie en ontwikkeling van een smartphone-app Steun voor sociale/gezondheidsinitiatieven in Brussel via de terbeschikkingstelling van de SAM-tool, met name via de ontwikkeling van 10 'solidariteitswebsites' Rekening houden met de meertaligheid van Brussel via een eerste stap: de ontwikkeling van de NL-versie Communicatieactie langs 2 assen: <ul style="list-style-type: none"> - deelname aan een campagne om de band tussen formele en informele mantelzorgers te bevorderen (verspreiding bij de lancering van de app) - stimulering van lokale solidariteit 'IkBenSAM solidariteit dichterbij huis' (verspreid bij de lancering van de CLSS-projecten voor het grote publiek) 	€ 120K (subsidie van € 225K gespreid over 2020 en Q1 2021)
Facultatieve subsidie	AVIQ	<ul style="list-style-type: none"> "Het stimuleren van de band tussen formele en informele mantelzorgers": <p>Deelname aan de opzet van de campagne 'IkBenSAM solidariteit dichterbij huis' (verspreiding bij de lancering van de smartphone-app)</p> <p>Deelname aan de versterking van de basis van de tool super-presta voor het creëren van solidariteitswebsites oprichting solidariteitswebsite 'Saint-Georges-sur-Meuse'</p>	€ 20K

Een leerrijk jaar met heel wat perspectieven

Conclusie

2020 zal voor ons allen een **heel bijzonder jaar** zijn geweest: een jaar dat in het teken stond van **bezorgdheid** en **solidariteit!**

Een jaar dat ons heeft doen inzien hoe belangrijk het is om vast te houden aan onze basiswaarden:

- **ondersteuning** blijven bieden bij het **ontstaan van solidariteitsacties** ...
- **ondersteuning** blijven bieden bij het **verspreiden van informatie** ...
- **ondersteuning** blijven bieden om **de acties op het terrein in de kijker te plaatsen**
- **ondersteuning** blijven bieden **om formele en informele zorgverleners met elkaar te verbinden...**

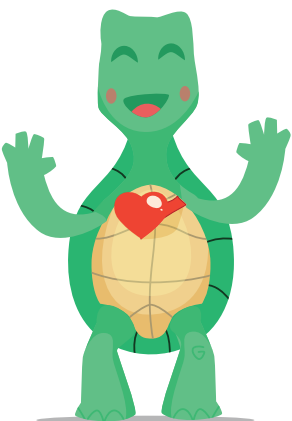
Toen de tool in oktober **2018** online ging, hadden we voor ogen dat **de uitdaging NIET** was om een zoveelste nieuwe website te maken, maar om **een relevant platform te creëren dat als tussenschakel zou worden gebruikt.**

De lockdown heeft ons laten zien dat **we onze plaats hebben** bij de gebruikers: het websiteverkeer is daar het bewijs van ... maar we hebben nog een lange weg te gaan!

Zelfgenoegzaamheid is dus uit den boze, we **moeten waakzaam blijven om:**

- verder te werken aan de SAM-tool om **de gebruikerservaring ervan te optimaliseren...** De meeste gebruikers raadplegen ons op hun smartphone, en dus is het van essentieel belang om over een perfect aangepaste tool te beschikken.
- de forumtool, de chat te herwerken ... we hebben vandaag een community van x mensen ... om ons samenhangsgevoel te versterken,
- onze webdiensten en onze tool voor gezamenlijk gegevensbeheer te optimaliseren,
- onze communicatie te blijven richten naar het grote publiek.

Maar zoals de Dalai Lama zegt: "*Als je iemand wilt leren kennen, luister dan niet naar wat hij zegt, maar kijk naar wat hij doet!*"... We herkennen ons in deze filosofie "*Geen woorden maar daden!*" We maken dus graag een afspraak in september 2021 (voor onze 3e verjaardag) voor de lancering van een geoptimaliseerde tweede versie!



Met dank aan mijn team!

Claire, Axelle, Marine

Dank ook aan de zelfstandigen!

Olivier, Colette, Manu en Gauthier!

Dank aan al wie zichtbaar en onzichtbaar steunt!

(want echte solidariteit ... is vaak onopvallend)

Geneviève, Nicole, André, Dan, Dominique, Diane, Mireille, Christophe, Bénédicte Fabienne, Murielle, Jean-Pierre, Bri-euc, Pascal, Sonia, Béatrice, Marc-Eric, Joelle, David, Ludo, Anne, Gerard, Mathieu ... !