

Voorstel procedure intake & wachtlijstbeheer

1. Omkadering

De thuiszorgdienst richt zich tot iedere inwoner van Lummen en Halen die in zijn thuissituatie, vanuit een bepaalde zorgbehoefte, nood heeft aan hulp met als doelstelling: mensen langer en in comfortabelere omstandigheden in hun vertrouwde thuisomgeving te laten verblijven.

De dienst biedt poetshulp of gezinszorg aan inwoners van Lummen en Halen die door hoge leeftijd, ziekte, beperkte fysische of psychische mogelijkheden of uitzonderlijke sociale of financiële omstandigheden, tijdelijk of langdurig moeilijkheden ervaren in hun dagelijks leven.

2. Huidige werkwijze

De thuiszorgdienst streeft ernaar om bij opstart, van poetshulp of gezinszorg, voorrang te bieden aan de meest zorgbehoevenden. Volgende werkwijze wordt gevolgd:

Intake:

Bij nieuwe hulpvragen wordt er binnen de twee weken **een huisbezoek** afgelegd door de dienstverantwoordelijke. Tijdens dit huisbezoek peilt men naar de zorgbehoefte aan de hand van de BEL-profielschaal en wordt de zorgnood bepaald nl. poetshulp of gezinszorg.

Wachtlijstbeheer:

De aanvragen worden per dienst (gezinszorg of poetsdienst) gerangschikt volgens **BEL-score** (zie bijlage).

De hoogste score (=meest zorgbehoevende) komt bovenaan de wachtlijst.

Voorrangsregeling:

Gebruikers die al meer dan drie maanden gebruik maken van één van de diensten van de thuiszorgdienst komen bovenaan de wachtlijst en krijgen absolute voorrang.

3. Probleemstelling

Poetsdienst:

Uitgebreide wachtlijst:

- 59 personen op de wachtlijst (08/02/2022)
- in 2021 kon de dienst slechts 2 nieuwe gebruikers opstarten

Oorzaak:

- de moeilijke zoektocht naar personeel omwille van een tekort aan geschikte kandidaat-onderhoudsmedewerkers op de arbeidsmarkt
- de lange wachtlijsten bij de private dienstenchequebedrijven waardoor mensen ook hier niet snel poetshulp kunnen krijgen

Probleem:

- Mensen staan nu soms meer dan 1 jaar op de wachtlijst: tussen het moment van de scoring en de opstart is er een te groot tijdsinterval waardoor de scoring niet meer up-to-date is.
- Sinds 1 juni 2021 wijzigde de Vlaamse overheid eveneens de inschaling van de zorgbehoefte, de BEL-profielschaal werd vervangen door de BELRAI-screener: dit scoringsmodel is te complex om te gebruiken bij intake.
- Een huisbezoek bij elke hulpvraag is tijdsintensief en door de lange wachttijd ook niet altijd meer lonend: mensen waar we op huisbezoek gaan hebben vaak al andere hulp gevonden voor wij kunnen opstarten.

Gezinszorg:

Voor de dienst gezinszorg is er vaak geen of slechts een korte wachtlijst. Hier stelt zich momenteel nog niet het probleem van personeelstekort. Er zijn ook nog andere diensten waar we bij dringende hulpvragen naar kunnen doorverwijzen.

4. Voorstel

Intake hulpvrager < 80 jaar:

De hulpvragen worden telefonisch door de maatschappelijk assistent behandeld:

- aftoetsen van de zorgnoden en hulpvragen
- nodige informatie omtrent de mogelijke dienstverleningen
- bepalen van de aangewezen dienstverlening: poetshulp of gezinszorg
- indien wenselijk wordt er een huisbezoek ingepland

Intake hulpvrager ≥ 80 jaar:

De maatschappelijk assistent gaat op huisbezoek:

- aftoetsen van de zorgnoden en hulpvragen
- nodige informatie omtrent de mogelijke dienstverleningen
- bepalen van de aangewezen dienstverlening: poetshulp of gezinszorg

Opmerking: Indien deze aanvrager(s) gekend zijn bij de sociale dienst van het OCMW van Lummen of Halen (= contact binnen de laatste 6 maanden) is een huisbezoek niet nodig.

Scoringsinstrument wachtlijstbeheer :

De dienst wil voor het wachtlijstbeheer een objectief en gemakkelijk te updaten scoringsinstrument hanteren. We stellen voor om rekening te houden met volgende criteria:

1. Punten erkenning handicap FOD

We stellen voor om ons te baseren op de punten toegekend volgens de “schaal van zelfredzaamheid”. Die schaal meet de invloed van je handicap of gezondheidsproblemen op je dagelijks activiteiten (zelfredzaamheid).

Volwassenen kunnen volgende aanvraag indienen:

- inkomensvervangende of integratietegemoetkoming (< 65 jaar)
- zorgbudget voor ouderen met een zorgnood (> 65jaar)

Een arts evalueert de zelfredzaamheid volgens een puntensysteem:

- verplaatsen
- eten bereiden en opeten
- verzorgen en aankleden
- woning onderhouden en huishoudelijke activiteiten doen
- gevaar inschatten en vermijden
- contacten onderhouden met andere personen

Per criterium kan je maximum 3 punten krijgen:

0 punten = geen moeilijkheden

1 punt = weinig moeilijkheden

2 punten = grote moeilijkheden

3 punten = onmogelijk zonder hulp van anderen

De maatschappelijk assistent kan het attest met deze punten rechtstreeks vragen aan de zorgbehoevende en/of mantelzorger of kan deze zelf opzoeken via de KSZ-stroom van NeptunusWeb.

Als bij de intake blijkt dat de hulpvrager nog geen erkenning handicap aangevraagd heeft, zal de dienst doorverwijzen naar de sociale dienst of de mutualiteit om de aanvraag op te starten.

2. Leeftijd

Als dienst richten we ons naar de meest zorgbehoevendsten. De gemiddelde leeftijd van de gebruikers van de poetsdienst was 81 jaar (jaar 2021). De dienst stelt dan ook voor om extra punten toe te kennen vanaf 80 jaar.

Voorstel scoringsinstrument:

Leeftijd	Vanaf 80 jaar tot 84 jaar	1 punt
	Vanaf 85 jaar	2 punten
Punten erkenning handicap FOD Sociale Zekerheid	Vanaf 9 tot 11 punten	1 punt
	Vanaf 12 tot 14 punten	2 punten
	Vanaf 15 punten	3 punten

Opmerkingen:

- In specifieke situaties kan de dienstverantwoordelijke een hoogdringendheid van hulp vaststellen of voorwaarden opleggen aan de opstart (bv. bij extreem vervuilde situaties). De dienstverantwoordelijke zal dan een afwijking van de wachtlijstprocedure aanvragen aan het Bijzonder Comité (Lummen of Halen).
- Bij een aanvraag door een koppel worden beide partners gescoord en wordt de hoogste score mee opgenomen op de wachtlijst. De aanvrager wordt op basis van zijn scoring op de wachtlijst geplaatst. De hoogste score wordt bovenaan geplaatst. Bij een gelijke score wordt er gekeken naar de aanvraagdatum.
- De aanvragers krijgen na hun aanvraag een brief, dit als bevestiging dat ze op de wachtlijst staan. Er wordt ook gevraagd om iedere wijziging in de puntentoekenning onmiddellijk aan de dienst te melden. De dienst past dan de punten aan.
- De dienst kijkt per kwartaal de leeftijd van de wachtenden na en de punten van de FOD en past de wachtlijst aan.
- Aanvragen poets hulp < 65 jarigen: aanvraag afwijking leeftijdsvoorwaarden bij het Bijzonder Comité (Lummen of Halen).
Indien de aanvrager in Halen woont en gekend is door de sociale dienst van het OCMW van Halen zullen zij de afwijking aanvragen.

Voorrangsregeling:

- Gebruikers die meer dan drie maanden gebruik maken van de poetsdienst of gezinszorg van het OCMW krijgen absolute voorrang op de wachtlijst. Zij worden bovenaan de wachtlijst geplaatst, op aanvraagdatum. Bv. een gebruiker krijgt al 5 maanden poets hulp, hij heeft nu ook nood aan extra gezinszorg. Deze gebruiker zal voorrang krijgen op de wachtlijst van de dienst gezinszorg.
- Bij de poetsdienst wordt de overeenkomst stopgezet na een onderbreking van meer dan 8 weken hulp. Als deze hulp werd stopgezet omwille van ziekenhuisopname of revalidatie krijgen deze personen voorrang op de wachtlijst en worden ze bovenaan de wachtlijst geplaatst.

Overgangsmaatregel:

De thuiszorgdienst stelt voor om vanaf de datum van de goedkeuring van de nieuwe werkwijze alle huidige aanvragen op de wachtlijst te herscoren volgens bovenstaand voorstel.