

Stad Tienen – Wie zoekt die vindt

Praktijkvoorbeeld van een (vroegtijdige) detectiemethode voor kwetsbare doelgroepen en ondersteuning voor zorgverleners dankzij een brede inzet van gemeentelijke en zorgverlenende diensten

Inschakelen van een geïntegreerd breed (zorg)netwerk

Met een lokaal hitteplan wil de Stad Tienen jaarlijks op een gestructureerde en doeltreffende manier haar inwoners en diensten voorbereiden op erg warme dagen. Tienen zet sterk in op preventie door uitgebreid communiceren met haar inwoners, een meldingssysteem met telefonische permanentie te voorzien, koele plaatsen open te stellen (en vervoer erheen te voorzien voor minder mobiele), talrijke huisbezoeken af te leggen bij kwetsbare doelgroepen en vrijwilligers in te zetten.

De coördinatie gebeurt vanuit het Lokaal Multidisciplinair Netwerk (LMN) van Tienen-Landen. Via het GezondheidsOverleg Arrondissement Leuven (SEL GOAL) en de huisartsenkringen worden flowcharts, flyers en infobladen met tips verspreid in wachtzalen van (huis)artsen, thuiszorgdiensten, Kind en Gezin en woonzorgcentra. Gemeenschapswachten verspreiden flyers met tips en het telefoonnummer van het centrale meldpunt bij alle bakkers in de binnenstad. Een vrijwillige chauffeur staat op warme dagen stand-by om minder mobiele en fragiele sociaal geïsoleerde personen over te brengen naar een koele opvangplaats. Een team van vrijwilligers staat klaar om hen op te vangen in een koele ruimte die voorzien is van water, aangepaste voeding en recreatieve activiteiten (bv. muziek, tijdschriften, gezelschapspelen, waterspelletjes). De stad wil vrijwilligers werven uit diverse lokale organisaties zoals: Tienen Helpt, Samana, het Rode Kruis, het lokale dienstencentrum Sint-Alexius, het woonzorgcentrum Keienhof en Zorg24.

Proactief op huisbezoek

Het OCMW van Tienen werkt mee aan het multidisciplinaire onderzoeksproject D-SCOPE van de Vrije Universiteit Brussel. D-SCOPE is een instrument om thuiswonende ouderen te screenen op kwetsbaarheid en na te gaan hoe ouderen kwaliteitsvol ouder kunnen worden in hun eigen woonomgeving.

Sociaal geïsoleerde personen die zorg mijden en zelden of nooit in aanraking komen met huisartsen, thuisverpleegkundigen of zorgverleners blijven vaak onzichtbaar en dus niet gedetecteerd. D-SCOPE bestudeerde nieuwe detectiemethoden voor kwetsbare ouderen die onder de radar blijven van eerstelijns hulpverlening. Detectieprogramma's screenen vaak alle ouderen. Dat is erg tijdrovend en arbeidsintensief. D-SCOPE werkt met risicoprofielen voor kwetsbaarheid, waardoor gemeenten ouderen gericht en efficiënter daarop kunnen screenen. Het OCMW van Tienen organiseerde in 2017 in samenwerking met het D-SCOPE-team huisbezoeken bij enkele honderden 60-plussers. Het onderzoeksteam gebruikte die selectieve huisbezoeken als een proactief detectie-instrument. De ouderen kregen tijdens het bezoek een folder mee met tips. Andere ouderen werden telefonisch gecontacteerd.

Ook de woonsituatie van kwetsbare buurtbewoners speelde een rol tijdens het detecteren van deze doelgroepen. In de winter werd over heel Tienen een [thermografische dakenscan](#) van woningen uitgevoerd om in kaart te brengen hoeveel warmte verloren gaat via de daken van de huizen. Zo krijg je een aanwijzing van de mate waarin daken geïsoleerd zijn. In de winter veroorzaken slecht geïsoleerde woningen nodeloos warmteverlies, in de zomer kunnen ze sneller oververhitten. In wijken waar de inwoners een groter risico lopen, bezochten sociaal werkers van het OCMW ouderen zonder

netwerk. Door de resultaten van de dakenscan te combineren met de kwetsbaarheidsanalyse via D-SCOPE, kan aangeduid worden waar fragiele ouderen of kwetsbare sociaal geïsoleerden wonen. Dankzij een vroegtijdige detectie, en zo nodig een interventie, kunnen ouderen sneller en effectiever geholpen worden op warme dagen.

Detectienetwerken in de wijk

Daarnaast hield de stad ook rekening met het fenomeen ‘onderbescherming’, bijvoorbeeld doordat sommige sociaal geïsoleerde personen weerstand hebben tegenover hulpverlening. Heel wat ouderen en sociaal geïsoleerde personen komen niet in contact met de hulp- en dienstverlening waarop ze recht hebben omdat ze niet zelf de stap zetten naar het OCMW of de gemeentelijke diensten. Uit de praktijk blijkt dat het inzetten van professionele zorgverleners vaak leidt tot een hoger risico op zorgweigering. Proactief werken is dus cruciaal. Dat werkt alleen als er een vertrouwensrelatie is met de doelgroep en aansluiting met de leefwereld van kwetsbare doelgroepen. Bovendien is fysieke kwetsbaarheid vaak meteen zichtbaar, maar zijn andere vormen van kwetsbaarheid pas duidelijk na interactie. Persoonlijk contact en de inzet van lokale sleutelfiguren en vrijwilligers is dus erg belangrijk.

Zo onderzocht D-SCOPE in diverse gemeenten, waaronder Tienen, op welke manier ‘niet-evidente sleutelfiguren’ in contact komen met kwetsbare ouderen. Hoe kunnen beroepskrachten die binnen hun job vaak moeilijk bereikbare doelgroepen ontmoeten een rol spelen bij vroegtijdige detectie van kwetsbaarheid? Denk daarbij bijvoorbeeld aan de wijkagent, de lokale groenteverkoper, een schoonheidsspecialiste, de postbode of een krantenverkoopster. Kortom, iedereen die lokaal in contact komt met sociaal geïsoleerden en thuiswonende ouderen.

Zo’n *wijkgericht netwerk* kan als instrument dienen om lokale, kwetsbare risicogroepen te detecteren, hun noden en behoeften op te sporen en te signaleren aan het beleid. Om het netwerk te laten functioneren als een detectienetwerk, werd een lokaal meldpunt geïnstalleerd dat samen met de betrokkenen naar een passende oplossing zoekt.

Dispatching via een centraal meldpunt

Het Wit-Gele Kruis treedt op als centraal meldpunt en regelt de dispatching van vrijwilligers. Intermediairs, hulp- en zorgverleners of zelfs bezorgde burens kunnen de klok rond en 7 dagen per week risicopersonen aanmelden bij de (gratis) telefonische permanentie van het Wit-Gele Kruis. Deze samenwerking met het Wit-Gele Kruis zorgt voor de hoge herkenbaarheid en ruime verspreiding van het meldnummer.

Op basis van een checklist bepaalt de telefonist of er behoefte is om een vrijwilliger op huisbezoek te sturen, vervoer te regelen om de patiënt naar een koele plaats te brengen, de huisarts te verwittigen of een ziekenwagen te sturen bij een medische urgentie. De telefonist regelt via een gestandaardiseerd registratieformulier op welke manier de aangemelde risicoperson opgevolgd wordt en registreert alle nuttige informatie: de leeftijd van de risicoperson, de behandelende huisarts en op welke manier de vrijwilliger de woning kan betreden. De telefonist beschikt over alle contactgegevens van tussenpersonen voor vrijwilligers en is goed op de hoogte van het aanbod aan lokale dienstverlening voor een gepaste doorverwijzing.

Met een flowchart en tips rond opvolgacties op zak kunnen de vrijwilligers en zorgverleners zonder zorgen op pad. Bij eventuele problemen tijdens een huisbezoek biedt de flowchart een ruggensteuntje om alert te zijn voor signalen die op problemen kunnen wijzen en te bepalen welke opvolgacties nodig zijn. Na afloop van de waakzaamheidsfase is het noodzakelijk om alle vrijwilligers te bedanken zodat ze het engagement in de toekomst willen blijven aangaan.

In het kort:

Wat?

- **Breed gedragen systeem** waarbij een netwerk van diensten, sleutelfiguren en vrijwilligers ingeschakeld wordt om kwetsbare ouderen en sociaal geïsoleerde personen bij te staan op warme dagen
- **Gestructureerde en preventieve aanpak** door middel van brede communicatie, huisbezoeken, ingaan op hulp- of zorgvragen, openhouden van koude opvangplaatsen, enzovoort
- **Telefonische permanentie en een meldnummer** voor inwoners en intermediairs om risicopersonen in de omgeving aan te melden en/of individuele (zorg)vragen te beantwoorden

Randvoorwaarden

- **Coördinatie en dispatching** van vrijwilligers, diensten, vervoer
- Professionele telefonisten: **kennis van de sociale kaart en gesprekstechnieken**
- **Vrijwilligersbeleid:** rol- en taakverdeling, uitbouw van een brede vrijwilligersspoule, zorg voor continuïteit
- **Vrijwilligers vormen en informeren** (bv. via een flowchart) over het beoordelen van signalen bij problemen en formuleren van gepaste opvolgacties
- **Vertrouwensband** tussen vrijwilliger of sleutelfiguur en de kwetsbare doelgroep

Meerwaarde

- **Laagdrempelig:** gratis nummer, 7 dagen per week, oplossingen op maat
- **Geïntegreerd in bestaande diensten:** ruimere verspreiding, hoge herkenbaarheid, vergroot draagvlak
- **Vroegtijdig opsporen** van risicopersonen, met aandacht voor vormen van zorgmijndend gedrag en woonkwaliteit (dakenscan)
- **Efficiënte en beheersbare** detectie van kwetsbaarheid bij ouderen door gebruik van het D-SCOPE-instrument
- Grotere sociale controle dankzij de **inzet van lokale sleutelfiguren**

Resultaten

- **Preventie:** voorkomen van sociaal isolement, negatieve gezondheidseffecten of ziekenhuisopname ten gevolge van warmte
- **Verhogen van zelfredzaamheid** op warme dagen: langer alleenwonend in de eigen woonomgeving, vermijden van ziekenhuisopnames

Beperkingen en valkuilen

- **Drempels** om op **eigen initiatief** het meldpunt te contacteren
- **Vraagverlegenheid:** kwetsbare personen zijn vaak terughoudend om hulp te vragen en te aanvaarden.
- **Beperkt engagement** van vrijwilligers: aandacht voor continuïteit
- Een vertrouwensband opbouwen met sociaal geïsoleerde personen vergt veel **energie en tijd**.
- **Administratieve last:** registreren van meldingen, doorgeven van informatie aan vrijwilligers, verzekeren van vrijwilligers, enzovoort
- **Draagkracht** van partnerorganisaties
- **Onrealistische verwachtingen** bij kwetsbare doelgroepen en vrijwilligers

