

NERGENS BETER DAN THUIS!

10 juli 2020



Familiehulp

Familiehulp: thuiszorg vanop de eerste lijn

Aanpak tijdens coronacrisis

Thuiszorg verdient beter dan een applaus



Familiehulp

Familiehulp: visie op thuiszorg

Familiehulp is een groep



Familiehulp
gezinszorg en aanvullende thuiszorg



Familiehulp
dienstencheques



Familiehulp
kinderopvang
11 kinderdagverblijven



Familiehulp
goed wonen
5 ateliers



Familiehulp

Familiehulp in cijfers: 2019



80.622 klanten



10.405.348 klanturen



12.995 medewerkers



Familiehulp: missie en visie

Familiehulp is **mijn partner** voor **zorg en ondersteuning**.
Ze zijn er voor mij en dat **in elke fase van mijn leven**.
Dankzij Familiehulp verbetert **mijn levenskwaliteit** in
mijn thuisomgeving.

Als klant van Familiehulp ervaar ik warme en nabije zorg en ondersteuning. Samen met mij zoekt Familiehulp naar het gepaste antwoord op mijn vraag. Dit doen we in samenwerking met mijn familie, mijn mantelzorgers, de buurt en andere aanbieders van zorg en ondersteuning.

Als medewerkers van Familiehulp gaan we dagelijks voor een zo goed mogelijke relatie met onze klanten. Voor hen zetten we al onze talenten en sterktes in. Dit doen we samen: we werken in teams waarin we verantwoordelijkheid opnemen. We zijn sterk betrokken bij onze organisatie.

Familiehulp is een wendbare organisatie die flexibel en snel inspeelt op wijzigende noden en verwachtingen. We investeren in innovatie en geven ruimte aan ondernemerschap. Vanuit ons streven naar kwaliteit en professionaliteit zetten we in op continue verbetering. We houden te allen tijde rekening met sociale, economische en ecologische belangen.

Dit realiseren we in samenwerking met onze klanten en al onze diverse partners. Onze waarden vertrouwen, verantwoordelijkheid, openheid, samenwerken en solidariteit zijn daarbij ons kompas.

Gezinszorg: kerngegevens en tendensen



42.645 klanten

- Gemiddelde leeftijd: 75 jaar (excl kraamzorg)
- 53,5% is 80+
- 14,3% is 90+
- 50,3% alleenstaand
- 47,5% zwaar zorgbehoevend



5.734.349 klanturen

Gemiddelde klantbijdrage: €6,68/uur
inkomensgerelateerd

32% van de klanten combineert
gezinszorg met andere dienst
van Familiehulp.



6.533 verzorgenden

- Gemiddelde leeftijd: 46 jaar
- Gemiddelde anciënniteit: 15,6 jaar
- 57% recht op VAP-regeling

- Stijging onregelmatige prestaties (10% cliënten)
- Stijging flexibele zorg (bv avondzorg)
- kortere zorgbeurten
- minder zorgintensiteit



Aanvullende thuiszorg: kerngegevens en tendensen



24.669 klanten

- Gemiddelde leeftijd: 77 jaar
- 55,8% is 80+
- 68,2% alleenstaand
- 30,9% zwaar zorgbehoevend



1.923.672 klanturen

Gemiddelde klantbijdrage: €8,32/uur

46,6% van de klanten combineert met een andere dienst van Familiehulp.



2.563 huishoudhulpen

- Gemiddelde leeftijd: 49 jaar
- 38,2% is 55+
- Gemiddelde anciënniteit: 12,6 jaar
- 73,4% recht op VAP-regeling



- Toename klanten < 65jaar
- Toename zwaar zorgbehoevende klanten
- Instroom medewerkers



Dienstencheques: kerngegevens en tendensen



20.452 klanten

- Gemiddelde leeftijd: 56 jaar
- 53,1% is 65+



2.243.239 klanturen

8,3% van de klanten combineert met een andere dienst van Familiehulp



2.518 huishoudhulpen

- Gemiddelde leeftijd: 44 jaar
- 54,4% is 45+
- Gemiddelde anciënniteit: 1,8 jaar



- Rentabiliteitsproblematiek
- Instroom medewerkers



Familiehulp: thuiszorg vanop de eerste lijn

Aanpak tijdens coronacrisis

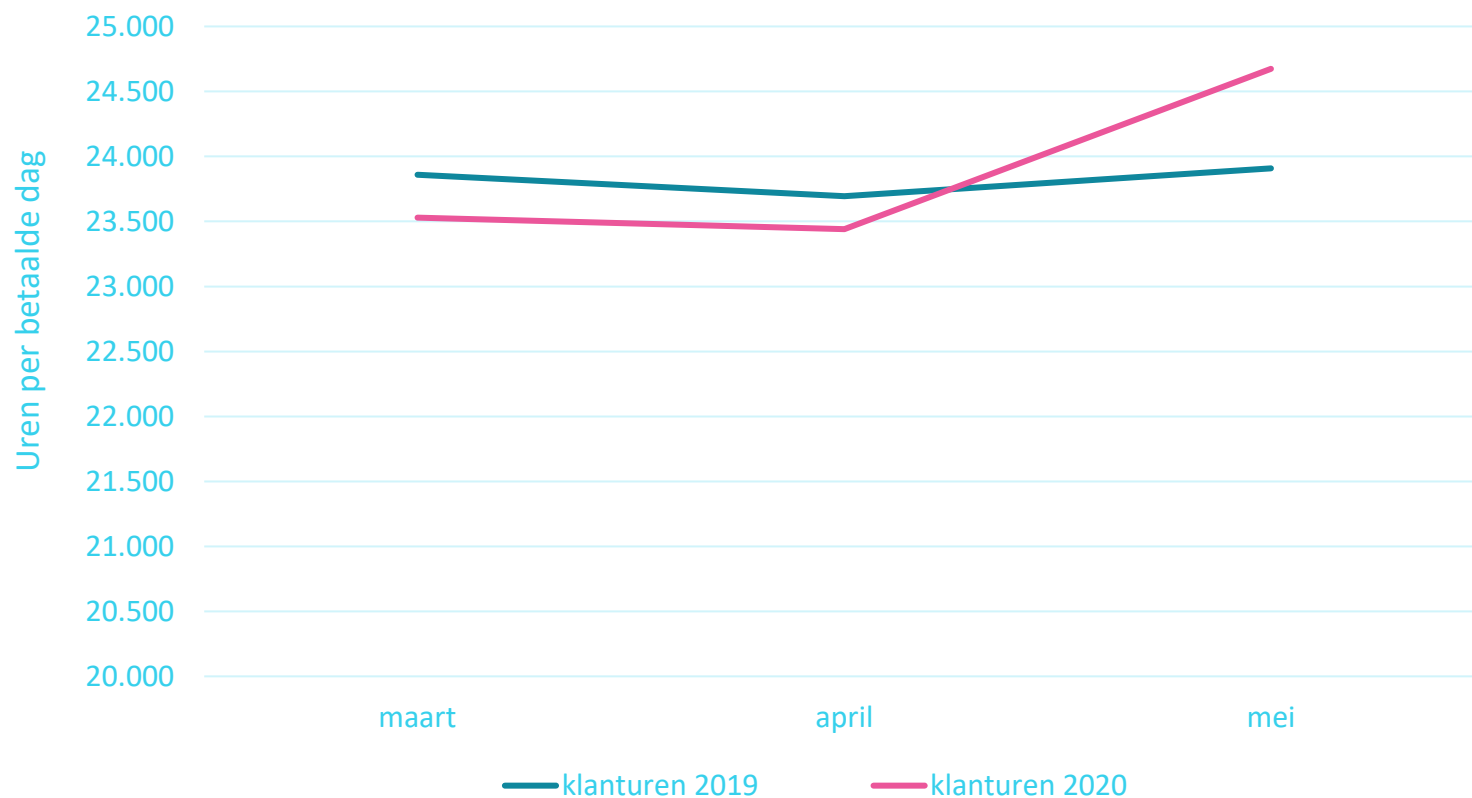
Thuiszorg verdient beter dan een applaus



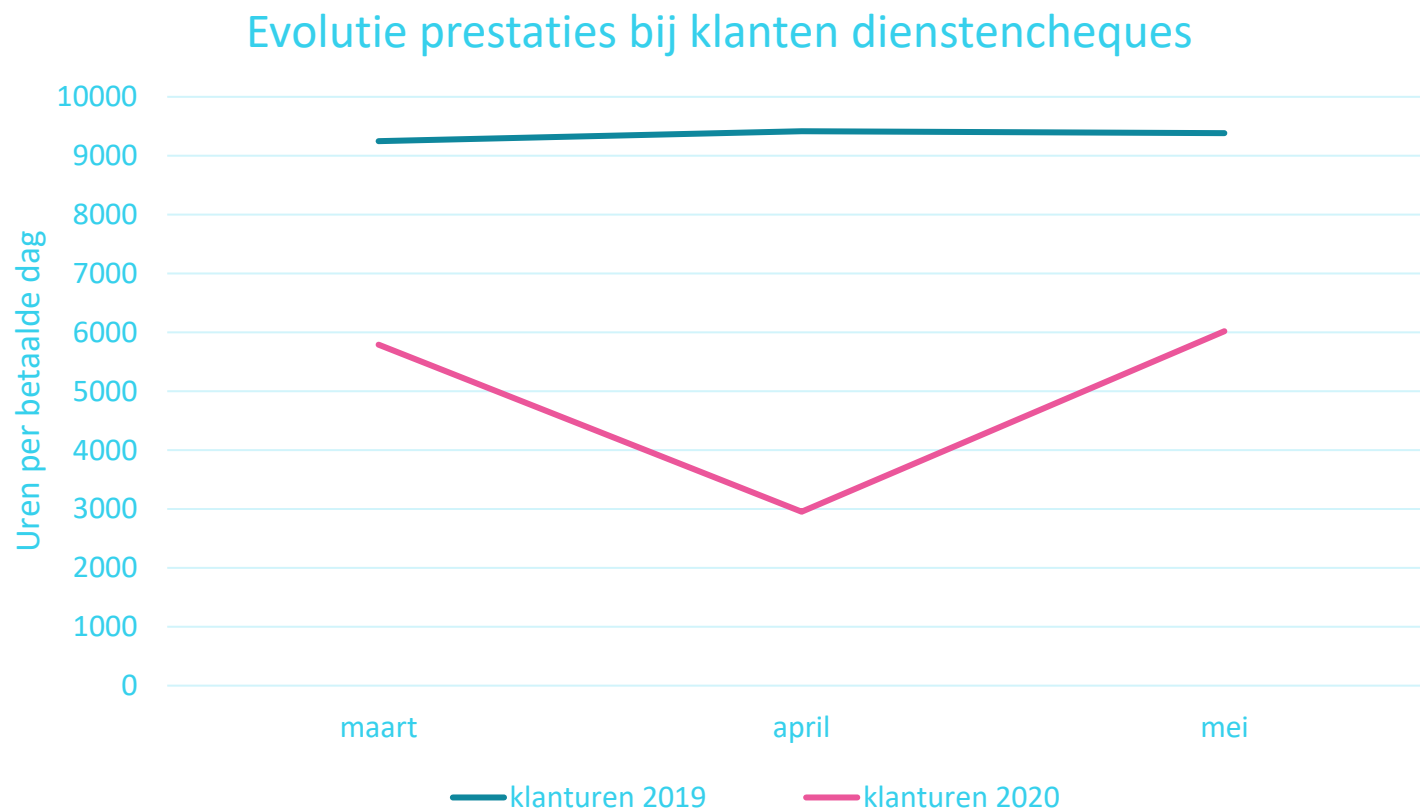
Familiehulp

De crisis in cijfers: Familiehulp

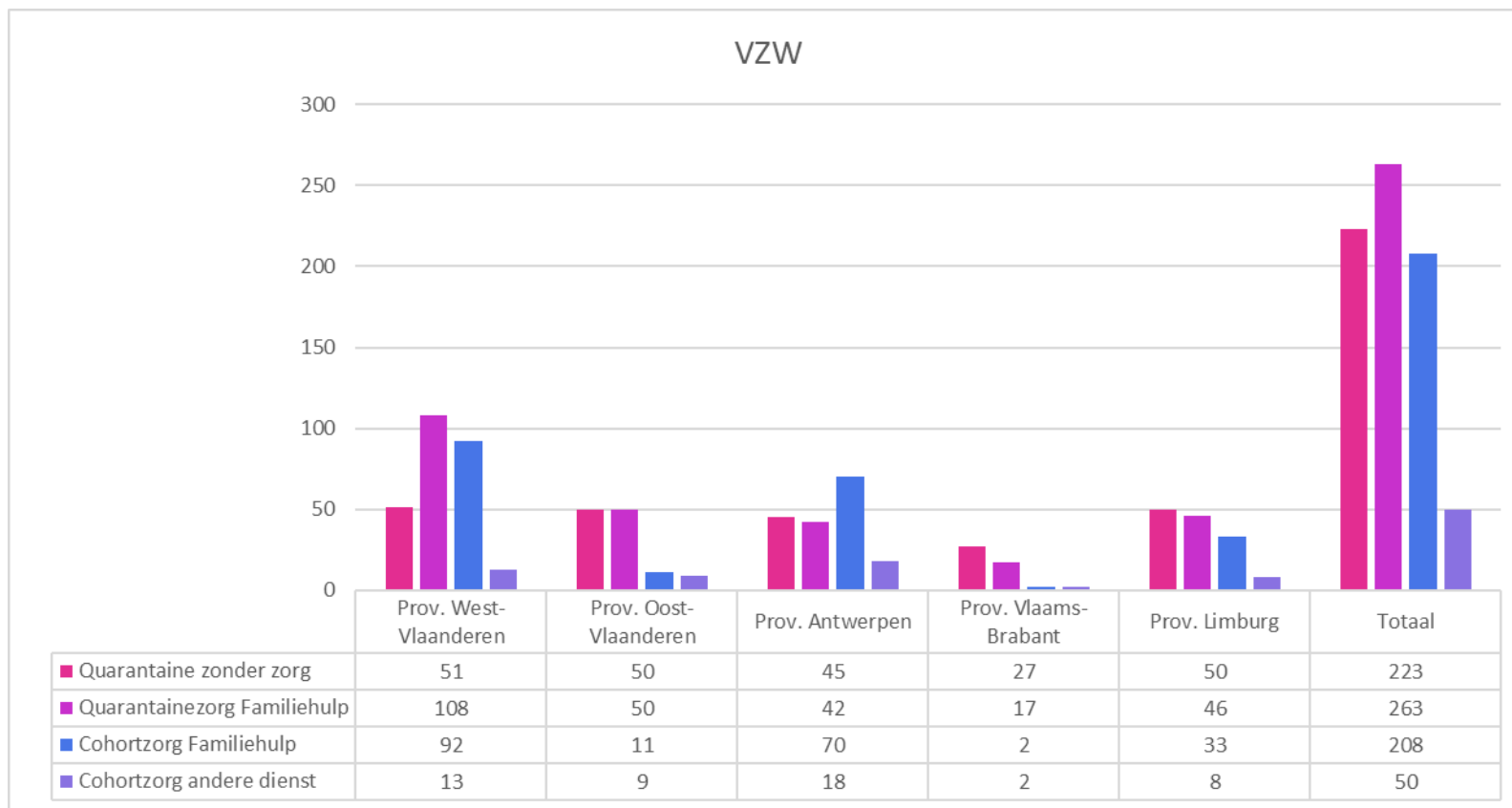
Evolutie prestaties bij klanten gezinszorg



De crisis in cijfers: Familiehulp Dienstencheques



De crisis in cijfers: Zorg bij covid-patiënten



Cumulatieve aantallen op maandag 6 juli 2020

De crisis in cijfers: sector thuiszorg

	Chirurgische mondsmaskers	Handschoenen (per stuk)	Faceshields	Wegwerp- schorten	Alcoholgel (liters)
Maandelijks verbruik	360.166	1.193.213	648	3.020	3.082,63
Piek-verbruik	394.958	1.321.710	3.121	16.031	4.500,70

Inzet verzorgenden	Maart	April	Mei
WZC in koppen	139	208	191
WZC in uren	875,4	5.307	7.764
Schakelzorg in koppen	1	37	32
Schakelzorg in uren	8	2.389,62	2163
Andere in koppen	24	37	33
Andere in uren	305	659	609
Inzet ATZ	Maart	April	Mei
In koppen	28	60	36
In uren	421	1.689	1.068

Cohortzorg

157 verzorgenden in cohortzorg

- ANT: 41
- LIM: 12
- OVL: 25
- WVL: 43
- VBR: 36

16 verschillende diensten
(privaat en openbaar)

435 extra verzorgenden paraat

De aanpak van de crisis: Familiehulp



Veiligheid

Crisiscel, instructiefiches, materiaal, coaching



Continuïteit

We zijn er ook nu voor jou
Kinderopvang, DCQ, Goed Wonen



Kwetsbaren

Psychosociale ondersteuning,
cohortzorg, WZC

[illegible]

LINDA VAN TITTELBOOM
AL VEER JAAR HUISHOUDHOUDP
"Ik neem het niemand kwalijk dat het nu wat vuiler is"

Niet dat iemand er boven om. Veel positiever is dat de mensen er niet tegen kunnen. Momenteel: 'We missen de goeder om en dragen graag zorg voor anderzamen huis'. De bevoorrechte argumenten hiervoor zijn: 'We hebben de goeder nodig om te overleven, voor veel mensen was het doch ergens anders', zegt Dapen. 'Mensen hebben de goeder nodig om te overleven, om schoon te maken als je met twee man thuis zit te werken. Ik denk dat er nog twee huis zijn die niet kunnen overleven zonder goeder'. Linda Van Timmerhooft (00), al seitien jaar huishoudster bij Familiaal, besamt: 'Ik weet niet niemand leuker om te helpen dan de mensen die er zijn heel dagen thuis. Ze leven dicht op elkaar. Om-

den van schuld en lazen. Pootahulpen i zich daar tegen i met betrouwe ree maanden son-

le: we zijn dat hele posten natuurlijk ook niet maar goed. Ja, we willen om proper huis. Maar daar willen we het liefst zelf zo weinig mogelijk toe bijdragen. Omdat we in de week geen tijd hebben. En het weekend ook niet. Omdat we liever gaan fietsen. Of gaan shoppen. Of de kinderrondreizen. Of naar barbecues gaan. "De waarde van vrije tijd is toegenomen", zegt Dupon. "Men halve dag schontmaken? Tweevorsthuizen hebben in het weekend wel iets anders te doen."

geweldzaam dat het gewoen kan. Was de
vrijheid van de natuur, die de mens niet
vrij was, dan is de doorlopende variatie worden
toen om toe aan de in het bereik ligt van
natuur. Met dank aan de natuur, die de mens
natuurlijk, die ons toelaten om voor de tel-
telste van 9 euro per kilo aan te laten
klaren. Mijn aantekening komt als een re-
sultaat van de natuur, die de mens niet
preper laat, om voorrecht voor gepre-
geurde valt dat niet maar te noemen. In
de natuur, die de mens niet, die de mens
gaan staat. In ik ook en de mens, ik maak
mijn flits achter, maar wel posten? Nu
is dat niet de natuur, die de mens niet
niet. Als dat brengt om bij de eenheid, die
de leefdoelen voor mijn hoofd boelheid. Kan
de mens niet, die de mens niet, die de mens
niet anders dan iemand betalen voor iets
wat je niet wilt niet doen - in sommige
toegevoegd, die de mens niet, die de mens
niet over om de gezonde middenklanten.
Pooten is echt geen kwestie van gepre-
geurde, die de mens niet, die de mens
niet de mens niet, die de mens niet, die de
dat het eenzijdig wat beter dan de mens
niet strafdoel of een dwang, staat, of zijn
of weinigen die het niet om een goede
toegevoegd, die de mens niet, die de mens
www.tantakant.be. Pootenklappen knappen
dat, voor een afstand loon, een vult werk

Bedrijfsliets
En daar krijgen ze niet altijd genoeg appreciatie voor. Ook daar wringt het sboentje. "Klopt", zegt Thomas Dupon van Familiehulp. "Veel mensen waardeeren wel hun eigen poethulp, maar de functie

Conny Wegsteen is dagelijks in de weer als verzorgende bij Familiehulp, ze doet thuiszorg bij coronapatiënten. Daarbij komt ook de reguliere gezinszorg. "Ook die mensen mogen we niet in de steek laten."



BERINGEN Vanaf deze week kunnen ouders die buitenhuis werken hun kinderen weer naar De Speelboom in Beringen brengen. De volgende weken zal de opvang verder stapsgewijs uitgebreid worden. “Ouders die beiden nog van thuis werken, kunnen vanaf 18 mei opnieuw bij De Speelboom terecht”, vertelt Hilde Vanderbeke, manager kinderdagverblijven bij Familiehulp.



De aanpak van de crisis: sector thuiszorg

Wendbare continuering van zorg aan kwetsbare personen

- Verderzetting van de werking binnen een aangepast kader
 - Richtlijnen thuiszorg
 - Tijdelijke maatregelen (stopzetting sociaal onderzoek, dagopvang, vervoer cliënten, wijkwerking, MDO...)
 - Bepaling essentiële zorg
 - Quarantaine zorg binnen gezinszorgdiensten
 - (geïntegreerd model) Cohortzorg over diensten heen samen met thuisverpleging
 - Ondersteuning in de residentiële settings en schakelzorgcentra

De aanpak van de crisis: sector thuiszorg

Wendbare continuering van zorg aan kwetsbare personen

- Doorstart
 - Bezoekregeling in de thuiszorg
 - Doorstart sociaal onderzoek
 - Heropstart centra dagopvang
 - Kaderrichtlijn
 - Draaiboek contactonderzoek (verstrenging richtlijn mondneusmaskers)

Personeelsbeleid tijdens de coronacrisis

- Communicatie
- Instructie en vorming
- Coaching
- Beschermingsmateriaal ter beschikking stellen
- Psychosociale ondersteuning/veerkracht
- Herplanning en afstemming inzet van personeel
- Verso: uitleenovereenkomst – waardering medewerkers
- PSC 318.02: Aanbeveling ter aanvulling van de generieke gids veilig aan het werk om de verspreiding van covid-19 op het werk tegen te gaan
- Grootste uitdaging: medewerkers zijn alleen on the field

Problemen tijdens de coronacrisis

- Patiënten- of cliëntenperspectief bijna afwezig in maatregelen
- Medisch en intramuraal gericht
- Weinig aandacht voor psychosociale belasting van gezinnen en zorgbehoevenden
- Haaks op visie en aanpak thuiszorg
- Haaks op zorg en welzijnsbeleid in Vlaanderen van afgelopen jaren: regie bij persoon met zorgvraag, zorg op maat, in de eigen levensomgeving, mantelzorg
- Betreuren sluiting dagopvang, dienstencentra, assistentiewoningen, stopzetten sociaal onderzoek (intake, samen zorgdoelen bepalen), wegvallen ambulante equipes jeugdhulp, GGZ, VAPH
- Bescherming van de medewerker en klant : Tekort persoonlijk beschermingsmateriaal, visie op testen, veranderlijke richtlijnen niet op maat van thuiszorg
- Uitblijven compenserende maatregelen – uitbreidingsbeleid – meerkost PBM

Problemen tijdens de coronacrisis

- Geen voeling met eerstelijn, welzijn en vooral niet met thuiszorg
- Onvoldoende benutten van bestaande netwerken en samenwerkingen/systemen tussen zorgactoren; teveel aandacht naar nieuwe structuren
- Herstel brede visie op gezondheid en welzijn nog steeds niet in zicht

Familiehulp: thuiszorg vanop de eerste lijn

Aanpak tijdens coronacrisis

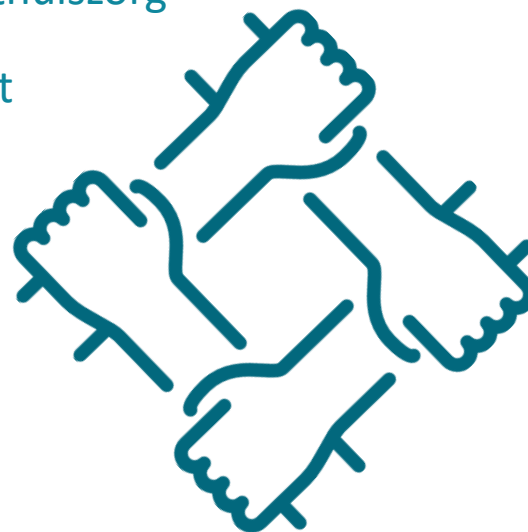
Thuiszorg verdient beter dan een applaus



Familiehulp

Wat hebben we geleerd?

- ✓ De toegevoegde waarde en onmisbare rol van thuiszorg
- ✓ Vertrouwen en verantwoordelijkheid geven lukt
- ✓ Telewerken, televergaderen, teleleren lukt
- ✓ Samenwerken in de zorg lukt
- ✓ Administratief vereenvoudigen lukt
- ✓ Flexibel en wendbaar zijn lukt



IAO werkt

Digitalisering werkt

Onze strategie en projecten zijn future-proof

Wat nemen we mee als verandering, innovatie?



Relance thuiszorg: meer dan een applaus

- Post-corona:
 - Gezinszorg is een bewezen waarde!
 - Toch plant men deze legislatuur een afbouw
 - Zorggezin, de koepel van de erkende diensten vraagt:
 - Groeipad van 4% (decretaal) is nodig (i.p.v. 0,5,%)
 - Aanvullende thuiszorg heeft zijn onmisbare plaats bewezen (en kan niet vervangen worden door het stelsel van dienstencheques)
 - De omkaderingsnorm : een (deeltijds gesubsidieerde) medewerker per 120 cliënten beantwoordt niet meer aan de complexiteit v.d. thuiszorg
 - Opwaardering van alle zorgmedewerkers

Dank voor uw aandacht

Ann Demeulemeester,
algemeen directeur Familiehulp
voorzitter Zorggezind