



Bijlage 13 Gunningscriterium A Omgaan met signalen

De signaleerfunctie bij de hulp bij het huishouden verwijst naar het vermogen van thuisondersteuners om veranderingen in de situatie van de inwoner op te merken en te rapporteren. De signalen kunnen betrekking hebben op de behoefte van een inwoner aan meer of minder huishoudelijk hulp.

Daarnaast is het belangrijk dat thuisondersteuners alert zijn op veranderingen in de gezondheid en welzijn van de inwoner op andere domeinen, zoals lichamelijke en geestelijke gezondheid, participatie en woon- en leefomgeving.

De signaalfunctie bij thuisondersteuners kan inhouden:

1. **Observeren en rapporteren:** Thuisondersteuners zijn alert op veranderingen in de gezondheid en het welzijn van de inwoner. Dit kan fysieke, emotionele of sociale veranderingen omvatten.
2. **Preventieve maatregelen:** Thuisondersteuners helpen bij het identificeren van potentiële risico's en het nemen van preventieve maatregelen om de veiligheid en het welzijn van de inwoner te waarborgen.
3. **Documentatie:** Alle waargenomen veranderingen en zorgen worden nauwkeurig gedocumenteerd en gerapporteerd aan de juiste persoon binnen de organisatie.
4. **Communicatie:** Thuisondersteuners communiceren (indien passend) met de inwoner en de zorgcoördinator om eventuele veranderingen in gezondheid en welzijn te bespreken.

Aandachtspunten voor het signaleren over verschillende leefgebieden:

Activiteiten dagelijks leven

- Inwoner krijgt problemen op het gebied van zelfverzorging.
- Inwoner neemt geen deel meer aan activiteiten in de buurt.
- Inwoner heeft geen structuur meer in zijn dag.
- Inwoner verliest de eetprikkel.

Dagbesteding

- Inwoner heeft geen dagbesteding meer, bijvoorbeeld gestopt met vrijwilligerswerk, niet meer deelnemen aan activiteiten in de buurt, e.d.
- Inwoner dreigt te ontsporen.
- Inwoner geeft overlast.
- Inwoner heeft geen structuur meer in de dag.
- Inwoner gooit dag- en nachtritme om.

Deelname aan het maatschappelijk leven

- Inwoner is niet meer gemotiveerd om aan activiteiten deel te nemen, zoals werk, opleiding, kopje koffiedrinken bij de burens of in het buurthuis.
- Inwoner heeft weinig/minder sociale contacten en dreigt te vereenzamen.
- Inwoner wordt minder mobiel en doet daardoor niet meer mee aan activiteiten.



Financiën

- Inwoner kan door financiële situatie geen (gezond) eten meer kopen.
- Inwoner kan door financiële situatie geen uitstapjes meer maken.
- Inwoner geeft aan dat alles zo duur wordt en kan niets meer doen.
- Inwoner wordt financieel uitgebuit door familie/kennissen.
- Inwoner geeft aan schulden te hebben.

Geestelijke gezondheid

- Inwoner maakt zich zorgen.
- Inwoner komt zorg, ondersteuning of behandeling niet na (zegt dit af).
- Inwoner heeft weinig/minder sociale contacten en dreigt te vereenzamen.
- Inwoner raakt gedesoriënteerd in tijd en plaats.
- Inwoner toont verward gedrag.

Huiselijke relaties

- Overlijden partner.
- De gezinssamenstelling is veranderd, bijvoorbeeld doordat kinderen uit- of inwonen.

Huisvesting

- Inwoner woont niet meer passend.
- Inwoner gaat beneden slapen vanwege het traplopen.
- Inwoner maakt zich zorgen over hoelang deze nog in de huidige woonsituatie kan blijven vanwege de eigen lichamelijke/ psychische beperkingen.

Justitie

- Inwoner komt in aanraking met politie.

Lichamelijke gezondheid

- Lichamelijke gezondheid gaat achteruit en inwoner kan zich minder goed redden in huis.
- Lichamelijke gezondheid gaat achteruit en inwoner kan zich minder goed verzorgen (wassen/aankleden).
- Inwoner neemt minder deel aan activiteiten door lichamelijke achteruitgang.
- Inwoner is al meerdere keren in korte termijn gevallen.

Mantelzorg

- De mantelzorger geeft aan niet goed te slapen of vertelt over verschillende lichamelijk klachten die niet direct verklaarbaar zijn (maag-/darmklachten, duizelingen, tintelingen, hoofdpijn e.d.).
- De mantelzorger heeft weinig of geen eigen activiteiten en/of eigen contacten.
- Er is sprake van een toenemende irritatie of spanning tussen de mantelzorger en de verzorgde.
- De mantelzorger is soms van streek door het gedrag van de verzorgde.

Documentatie

Alle waargenomen veranderingen en zorgen moeten nauwkeurig worden gedocumenteerd en gerapporteerd aan de juiste persoon binnen de organisatie waarvoor de thuisondersteuner werkzaam is. Het handigst is als signalen op eenzelfde plek worden gedocumenteerd. Dat kan op de volgende manieren:



- **Logboek:** Thuisondersteuners houden een logboek bij waarin ze de uitgevoerde taken en eventuele bijzonderheden noteren. Dit kan variëren van schoonmaakwerkzaamheden tot persoonlijke verzorging. Dit kan ook gebruikt worden voor bepaalde signalen.
- **App:** Thuisondersteuners gebruiken een speciale app die door de organisatie waarvoor de thuisondersteuner werkzaam is wordt gebruikt, zodat zij eenvoudig signalen kunnen toevoegen.
- **Incidentrapporten:** Als er een incident plaatsvindt, zoals een val of een medische noodsituatie, moet dit gedetailleerd worden gerapporteerd in een incidentenrapport volgens het 'Meldprotocol Wmo calamiteit of geweld'.¹

Implementatiestappen en borging

Het borgen van het proces van signaleren en documenteren binnen een bedrijf is cruciaal voor het waarborgen van de kwaliteit van zorg en het welzijn van inwoners. Hier zijn enkele stappen die aanbieders kunnen nemen om dit proces effectief te implementeren:

1. **Standaardisatie van Procedures:** Ontwikkel gestandaardiseerde procedures en richtlijnen voor het signaleren en documenteren. Dit zorgt voor consistentie en duidelijkheid in het proces.
2. **Gebruik van Technologie:** Maak gebruik van digitale systemen en software voor het bijhouden van rapporten en documentatie. Dit kan de efficiëntie verhogen en de kans op fouten verminderen.
3. **Regelmatige Evaluaties:** Voer regelmatig evaluaties en audits uit om te controleren of de procedures correct worden gevolgd en om eventuele verbeterpunten te identificeren.
4. **Communicatie en Samenwerking:** Bevorder een cultuur van open communicatie en samenwerking tussen medewerkers, zodat signalen en zorgen snel en effectief kunnen worden gedeeld en aangepakt.

Wat dient u te beschrijven:

Beschrijf en onderbouw hoe u concreet bijdraagt aan de signaleringsfunctie in de uitvoering van de opdracht. In de uitwerking dienen alle onderstaande genoemde punten te worden uitgewerkt:

1. **Observeren**
2. **Preventieve maatregelen**
3. **Communicatie**
4. **Documentatie**
5. **Implementatie en borging**

Inschrijver dient een uitwerking toe te voegen aan zijn inschrijving van ten hoogste 3 pagina's A4 in PDF. Tekengrootte van 10 of meer.

¹ <https://www.ggdwb.nl/app/uploads/sites/3/2021/07/Meldprotocol-Wmo-calamiteiten-GGDWB.pdf>

**Wijze van punten toekenning:**

Bepalend voor de beoordeling van dit gunningscriterium is de (mate waarin) u concreet bijdraagt aan het signaleren zoals hiervoor is beschreven en de borging hiervan bij de uitvoering van de opdracht.

Naarmate de invulling meer aansluit bij de gestelde doelen van de opdracht en borging hiervan gegarandeerd is, zal de waardering toenemen. E.e.a. naar oordeel van de Aanbestedende dienst.

10 = uitstekend: zeer concreet, onderbouwd, innovatief en goed aansluitend bij doelgroep en context

7,5 = goed: concreet en goed onderbouwd, sluit aan bij doelgroep

5 = voldoende: deels concreet, redelijk onderbouwd, redelijke aansluiting met doelgroep of context

2,5 = slecht: vaag, nauwelijks onderbouwd, onvoldoende passend bij doelgroep

0 = ontbreekt/geen invulling

Bij score 2,5 en lager is de inschrijving ongeldig en zal er geen verdere beoordeling plaatsvinden.