

Huishoudelijk reglement

Dienst gezinszorg

OCMW Oosterzele
Gootje 2, 9860 OOSTERZELE
Tel. 09 362 40 30
E-mail: rita.vancaelenberg@ocmwoosterzele.be

Website: www.ocmwoosterzele.be

Toelichting

*Door het ondertekenen **voor ontvangst** van dit reglement verklaart de gebruiker van de dienst gezinszorg zich akkoord met de dienstverlening- en betalingsvoorwaarden.*

1. Bereikbaarheid van de dienst

Je vindt de dienst gezinszorg in het Administratief Centrum van OCMW Oosterzele, Gootje 2, 9860 Balegem.

Het OCMW is open op volgende dagen :

- op maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag : van 8.00 uur tot 12.00 uur.
- op dinsdagavond : van 17.00 uur tot 19.00 uur.
- na afspraak tot 16.30 uur.

Je kan bij de dienstverantwoordelijke terecht op zitdag op maandag en vrijdag van 8.00 uur tot 12.00 uur en op dinsdagavond van 17.00 uur tot 18.00 uur of na afspraak.

Telefonisch kun je de dienst bereiken op het nummer 09 362 40 30 en dit elke werkdag van 8.00 uur tot 12.00 uur en van 12.30 uur tot 16.30 uur en op dinsdag tot 19 uur. De woensdagnamiddag is het OCMW gesloten.

Bij prestaties tijdens het weekend of op feestdagen kun je de dienst in noodgevallen bereiken op het nummer: 0483/508 574.

Via mail is de dienstverantwoordelijke te bereiken op volgend e-mailadres: rita.vancaelenberg@ocmwoosterzele.be

2. Doelstelling Dienst Gezinszorg

Deze dienst helpt je om zo lang mogelijk in je vertrouwde thuisomgeving te blijven door zowel praktische als morele hulp aan te bieden.

Het OCMW biedt volgende thuiszorgdiensten aan:

- gezinszorg
- poetsdienst
- klusjesdienst
- warme maaltijden
- mindermobielen centrale

De dienst gezinszorg is erkend door het Agentschap Zorg en Gezondheid met erkenningsnummer 112.

3 **Wie kan beroep doen op de dienst gezinszorg**

Wij bieden hulp aan de inwoners van de gemeenten Oosterzele, Merelbeke en Melle.

De gezinszorg is er voor mensen die niet zelfstandig kunnen instaan voor de algemene huishoudelijke taken en persoonsverzorging.

Redenen hiervoor kunnen zijn :

- hoge leeftijd
- ziekte
- beperkte fysische, psychische of pedagogische mogelijkheden
- sociale omstandigheden.

Als er een wachtlijst is, geven we voorrang aan mensen met een hoge zorgbehoefte (volgens de BEL-score) en weinig of geen mantelzorg.

4 **Aanvragen van de dienstverlening**

Voor de hulp kan starten, gaat de maatschappelijk werker na of je voldoet aan de voorwaarden opgenomen in het huishoudelijk reglement.

Als je niet akkoord gaat of als je een uitzondering vraagt op dit reglement, kan de maatschappelijk werker een afwijking vragen aan het Bijzonder Comité Sociale Dienst (BCSD) van het OCMW.

In geval van een noodsituatie die niet vooraf kan worden ingeschat en waarin onmiddellijke zorg vereist is, kan de dienst **acute zorg** bieden. Je betaalt dan een forfaitaire bijdrage per uur. (zie punt 16)

5 **Taken van de verzorgenden :**

De verzorgende zal een combinatie van persoonsverzorgende taken, huishoudelijke taken en algemene psychosociale ondersteuning op zich nemen.

Persoonsverzorgende taken :

- hulp bij het opstaan
- hulp bij het toiletbezoek
- hulp bij het aan- en uitkleden
- hulp bij het dagelijks of wekelijks toilet
- haarverzorging (kammen, wassen, inrollen)
- baardverzorging
- toezicht tandhygiëne en reinigen kunstgebit
- nagelverzorging (enkel knippen)
- toezicht op het medicatiegebruik onder verantwoordelijkheid van de behandelende arts
- hulp bij eten en drinken
- baby- en kinderverzorging

Huishoudelijke taken :

- bereiden van de maaltijden
- afwas
- was- en strijkwerk
- verstelwerk

- boodschappen doen (met of zonder cliënt)
- bedden opmaken en/of verversen
- planten verzorgen
- hulp bij administratieve taken en financiële verrichtingen

Algemene psychosociale ondersteuning :

- een luisterend oor zijn
- verlenen van morele steun bij rouwverwerking, vereenzaming, depressie, stress,...
- opvangen en signaleren van problemen
- stimuleren van zelfzorg en/of mantelzorg
- ondersteunen van de mantelzorger
- begeleiden bij doktersbezoeken
- informeren omtrent bestaande hulpmiddelen en andere thuiszorgvoorzieningen

Opgelet :

- Een verzorgende is geen poetsbuis. Poetsbuisbehoeften behoren niet tot de hoofdtaak van de verzorgende. Voor het poetswerk moet je dan ook een beroep doen op een poetsdienst. De verzorgende kan enkel zorgen voor een minimale netheid van de directe leefruimte.
- Indien blijkt dat het poetswerk overweegt, zal de dienstverantwoordelijke jou vragen om over te schakelen naar de poetsdienst of om de combinatie van poetsdienst en gezinszorg te maken. Bij weigering kan de dienstverantwoordelijke de gezinszorg stopzetten.
- Het onderhoud van de tuin, wassen van de wagen, de grote schoonmaak, het onderhouden van plaatsen die niet gebruikt worden, van kelder en zolder en behang- en schilderwerken zijn GEEN taak voor een verzorgende.
- De verzorgende mag geen was-, strijk- en naaiwerk meenemen naar huis. Al de taken moeten uitgevoerd worden bij jou thuis.

De dienstverantwoordelijke zal samen met jou de uit te voeren taken aankruisen op het formulier "taakafspraken" dat bewaard wordt in de zorgmap bij jou thuis.

6 Werkuren

De dienst gezinszorg moet in staat zijn om hulp te verlenen op weekdays tussen 7.00 uur en 20.00 uur, tijdens het weekend en op feestdagen.

Wij bieden bij voorkeur hulp op weekdays tussen 8.00 uur en 16.30 uur.

Het aantal uren hulp kan variëren volgens jouw nood. Je kan hulp krijgen in halve dagen of in pakketten van 2 uur. De verplaatsingstijd van de verzorgende valt binnen de werktijd. Hierdoor zal de tijd die de verzorgende effectief presteert lager zijn dan de uren die je betaalt.

De verzorgende moet zich houden aan de werkuren. Zij/hij mag in geen geval vroeger het werk verlaten of te laat toekomen. Verzorgenden die fulltime werken, moeten de kans krijgen om, buiten de werkuren, hun eigen middagmaal te gebruiken bij de hulpvrager thuis.

Als je zwaar zorgbehoevend bent (BEL-score 35+) en geen mantelzorg hebt, kun je ook hulp krijgen tijdens het weekend en op feestdagen. Dit is beperkt tot 2u /dag.

7 Hulpschema

Bij de start van de dienstverlening spreken de dienstverantwoordelijke en de hulpvrager een vast schema af.

Bij het opstellen van dit schema houden we zoveel mogelijk rekening met jouw vragen maar ook de beschikbaarheid van verzorgenden speelt hier in mee. .

De dienstverantwoordelijke maakt wekelijks de werkregeling op en zorgt ervoor dat je zo goed mogelijk geholpen wordt. Wekelijks krijg je een brief met daarin het hulpschema voor de volgende week.

Als je wijzigingen wil in je vast hulpschema moet je dit aan de dienstverantwoordelijke doorgeven. Zij/hij zal dan nakijken welke mogelijkheden de dienst heeft om het schema aan te passen.

Je kunt geplande zorg annuleren tot uiterlijk de werkdag voordien tot 15 u. Als je niet op tijd verwittigt, kan de dienst de geplande uren toch aanrekenen. Dit is niet het geval als het gaat om overmacht (vb. plotse ziekenhuisopname,...).

Als je de hulp om één of andere reden stopzet gedurende een periode van minstens 12 weken kunnen wij jou niet garanderen dat wij jou daarna nog hulp kunnen bieden. Dit zal dan afhangen van de beschikbaarheid binnen onze dienst. In het geval wij jou niet kunnen helpen, zullen wij jou doorverwijzen naar andere diensten.

De dienst heeft het recht om de verzorgende terug te roepen om bij een andere hulpvrager dringender hulp te bieden. In het kader van de privacy moet de dienst daarvoor geen reden geven.

Als de verzorgende door ziekte, dringend verlof,...niet kan werken, verwittigt de dienst jou zo vlug mogelijk. Samen zoeken we dan naar mogelijke oplossingen om jou een minimum aan hulp te garanderen. Bij het inplannen van wijzigingen geven we voorrang aan hulpvragers die hulp nodig hebben bij de persoonsverzorging en de maaltijden.

De verzorgende is verplicht om regelmatig bijscholing te volgen zodat zij/hij jou zo goed mogelijk kan blijven helpen. Dit gaat gewoonlijk door tijdens de werkuren. Hierdoor kan jouw hulpschema ook aangepast worden.

Als je zelf niet thuis bent, kunnen we jou geen hulp geven. In bijzondere omstandigheden en enkel in overleg met de dienstverantwoordelijke, maken we hierop een uitzondering. Wij maken dan duidelijke afspraken in verband met de toegang tot je huis.

Als je de sleutel van je huis toevertrouwt aan de verzorgende moeten jullie beiden de formulieren van het sleutelplan invullen.

De verzorgende verklaart daarin dat hij/zij als een goede huisvader/-moeder zorg zal dragen voor jouw sleutel.

8 Wijkwerking

Om de twee weken hebben de verzorgenden een vergadering met de verantwoordelijke om de hulpverlening te bespreken (= wijkwerking).

Alle verzorgenden binnen het team zijn gebonden aan hun beroepsgeheim en gaan dus vertrouwelijk om met jouw gegevens.

9 Zorgmap

Bij de start van de hulp zal de dienstverantwoordelijke jou een zorgmap bezorgen. Daarin zit een overzicht van de taken die de verzorgende voor jou zal uitvoeren. Ook de overeenkomst waarin vermeld staat op welke dagen dat zal gebeuren maakt deel uit van de zorgmap. De zorgmap kan door elke verzorgende ingekeken worden zodat hij/zij bij vervangingen direct weet wat er verwacht wordt.

De informatie in de zorgmap moet door de verzorgende actueel gehouden worden.

Bij de zorgmap hoort ook een communicatieschrift. Dit is een belangrijk communicatiemiddel tussen de verzorgenden onderling maar ook met mantelzorgers en andere hulpverleners. Zij kunnen in het schrift belangrijke meldingen noteren om de hulp zo goed mogelijk te laten verlopen.

10 Fooien / geschenken/sociale media :

De relatie tussen cliënt en verzorgende is een professionele relatie.

Buiten de diensturen onderhoudt de verzorgende geen contact met de cliënten, ook niet via sociale media.

Als je de verzorgende buiten de werkuren wil contacteren dan kan dit via de dienst.

De verzorgende mag geen geschenken (ook geen testamentaire) of giften aanvaarden. Wij vragen aan jou om dit ook niet aan te bieden. Een vriendelijk woord of dankjewel is voldoende om je tevredenheid te laten merken.

11 Omgaan met geld :

Indien de verzorgenden boodschappen voor u doen, willen wij volgende afspraken maken:

- Betalingen gebeuren bij voorkeur met cash geld
- Het gebruik van de bankkaart met code wordt ten zeerste afgeraden (uitzonderingen zijn te bespreken met de dienstverantwoordelijke + ondertekening document 'gebruik bankkaart')
- Alle uitgegeven bedragen worden door de verzorgende verantwoord via een kasticket
- De verzorgende bezorgt van elke aankoop het kasticket aan de cliënt
- Het is aan de cliënt om de kastickets te controleren en eventueel weg te gooien
- Er kan gebruik gemaakt worden van een kasboek (in overleg met mantelzorgers, bewindvoerders,...)
- We raden af grote sommen geld in huis te bewaren

12 Materiaal/ Veiligheid en hygiëne

Je moet er voor zorgen dat de verzorgende voldoende materiaal heeft om zijn/haar werk goed te kunnen doen. De dienstverantwoordelijke zal hiervoor samen met jou een materiaallijst overlopen van de zaken die er nodig zijn.

De verzorgende moet altijd in veilige en hygiënische omstandigheden kunnen werken. Als dit niet het geval is, kan de hulp niet starten.

Concreet betekent dit dat je moet zorgen voor:

- elektrische toestellen die snoerveilig zijn
- elektrische en/of gasinstallatie in veilige staat
- een hygiënische leefomgeving
- voldoende materiaal en onderhoudsproducten
- een aangepaste temperatuur in verluchte ruimtes
- mogelijkheid tot gebruik van warm water
- producten die aangeboden worden, moeten altijd in de originele verpakking zitten en voorzien zijn van een etiket.
- geen gebruik van gevaarlijke scheikundige producten
- geen gebruik van gammele stoelen of gammele trapladdertjes
- borstelstelen moeten voldoende lang zijn
- versleten materiaal moet op tijd vernieuwd worden

Als de veiligheidsproblemen blijven duren en bij onhygiënische situaties die blijven duren (max. 2 opeenvolgende weken) kan de dienst beslissen om de hulp stop te zetten.

13 Besmettelijke ziektes

Als je een besmettelijke ziekte hebt of bepaalde behandelingen krijgt met radiotherapie die een invloed hebben op jouw omgeving, moet je de verzorgende en de dienstverantwoordelijke verwittigen. Die zal overleggen met de arbeidsgeneesheer en beslissen hoe we je verder kunnen helpen.

14 Huisdieren

De verzorging van huisdieren mag geen hinder of bijkomend werk meebrengen voor de verzorgende. Bij discussie zal de verzorgende de dienstverantwoordelijke hierover informeren en die zal jou een duidelijk antwoord geven.

De verzorgende mag jou vragen om de dieren af te zonderen in een andere plaats of vast te leggen.

15 Roken /middelengebruik

De verzorgende mag niet roken tijdens het werk. Enkel tijdens een korte pauze mag hij/zij buiten roken .

Omgekeerd vragen wij jou ook respect te hebben voor de gezondheid van de verzorgende. Als jij een roker bent, mag de verzorgende vragen om de ruimtes waarin hij/zij werkt, voldoende te verluchten en om het roken binnen tot een minimum te beperken. Je kan ook buiten roken.

Middelengebruik (alcohol, drugs of medicatiemisbruik) door de verzorgende is absoluut verboden tijdens het werk.

Omgekeerd zal de verzorgende voor jou ook geen alcoholische of andere middelen aankopen als die een verslaving ondersteunen.

Als de middelenverslaving van een hulpvrager het verloop van de hulp moeilijk maakt, kan de dienstverantwoordelijke beslissen om de hulp stop te zetten.

16 Berekening van de bijdrage

De bijdrage voor gezinszorg is vastgelegd door het Agentschap Zorg en Gezondheid van de Vlaamse Overheid. Ook de dienst van het OCMW moet zich hieraan houden.

Het tarief voor de hulp is afhankelijk van je maandelijks inkomen : wedde, pensioen, renten en sociale uitkeringen.

Kinderbijslag nemen we niet in aanmerking.

Het kadastraal inkomen van bijkomende eigendommen die je niet zelf bewoont, wordt ook als een inkomen beschouwd.

De bijdrage die je betaalt is daarnaast ook afhankelijk van het aantal personen ten laste in een gezin en de graad van zorgbehoevendheid van de gezinsleden.

Voor prestaties op weekend- en feestdagen rekenen we een toeslag aan.

De maatschappelijk assistente heeft een aantal bewijsstukken over het inkomen nodig om de bijdrage te kunnen bepalen. Deze bewijsstukken moeten in jouw dossier bijgehouden worden.

Bij **acute zorg** (= gezinszorg die gedurende maximaal 14 dagen wordt geboden in geval van een noodsituatie die niet vooraf kan worden ingeschat en waarin onmiddellijke zorg vereist is) wordt een forfaitair bedrag per gepresteerd uur gezinszorg aangerekend. Die forfaitaire bijdrage kan maximaal 14 dagen gehanteerd worden, te rekenen vanaf de eerste dag van de hulpverlening. Na die periode wordt, bij een voortzetting van de gezinszorg, de bijdrage volgens de normale werkwijze berekend.

Jaarlijks komt de dienstverantwoordelijke bij u langs om de bijdrage opnieuw te berekenen en het verloop van de hulp met u te bespreken. Als je gezinssituatie of je inkomsten grondig wijzigen, moet je dit onmiddellijk aan de dienst mededelen zodat je bijdrage kan aangepast worden.

Uiteraard behandelen we jouw inkomensonderzoek met de nodige discretie en respecteren we het beroepsgeheim.

17 Betalingen

Telkens de verzorgende bij jou langs komt zal hij/zij jou laten aftekenen voor de geleverde

prestaties op het formulier F53.

Dit formulier dient als bewijs van de geleverde hulp. Als gebruiker controleer je best of het juiste aantal gepresteerde uren vermeld staat. Is dit niet het geval dan moet de verzorgende dit op jouw vraag aanpassen.

Aan de hand van dit formulier maken wij maandelijks de rekeningen op.

Je ontvangt de rekening in de loop van de maand volgend op de maand waarin je hulp kreeg.

Je kunt betalen door middel van een overschrijvingsformulier dat je bij de rekening vindt. Je hebt ook de mogelijkheid om te betalen via een domiciliëringsopdracht bij jouw bank.

Sommige ziekenfondsen voorzien een tussenkomst in de kosten voor gezinszorg. Jouw factuur dient als bewijsstuk.

Als je de bijdrage voor de hulp niet betaalt op regelmatige basis, kan de dienst de hulp stopzetten. Kun je de rekeningen niet betalen door zware financiële moeilijkheden dan kun je altijd contact opnemen met de dienstverantwoordelijke. Samen zoeken we dan naar een aanvaardbare oplossing. Als je ook deze betalingsafspraken niet nakomt, zal de dienst de hulp onvermijdelijk stopzetten.

18 Kilometervergoeding

Als de verzorgende in jouw opdracht met zijn/haar auto rijdt (boodschappen, doktersbezoek, enz...) moet je zelf de verplaatsingskosten betalen.

Deze verplaatsingen moeten zo kort mogelijk gehouden worden.

De verzorgende noteert het aantal gereden kilometers op een fiche die jij ondertekent voor akkoord.

Aan de hand van deze fiche berekent de dienst de verplaatsingskosten en vermeldt die, samen met de bijdrage voor de hulp, op de factuur.

Het bedrag per kilometer dat aangerekend wordt, is het wettelijk tarief voor de vergoeding van dienstreizen en is vastgelegd in een Koninklijk Besluit.

De kilometervergoeding die jij aan de dienst betaalt, wordt integraal doorgestort naar de verzorgende.

Kosten voor parkeertickets worden ook aangerekend.

Omwille van problemen rond verzekeraarbaarheid mag een verzorgende niet met de auto van de hulpvrager rijden.

19 Verzekering

Als de verzorgende een arbeidsongeval zou oplopen tijdens de werkuren of op de weg van en naar het werk, staat het OCMW in voor de wettelijk verschuldigde vergoedingen in het kader van de ongevallenverzekering.

Ook een ongeval dat gebeurt bij de verplaatsingen tijdens het werk, valt onder de verzekering van onze dienst.

Het OCMW is ook verzekerd voor materiële schade bij jou thuis als dat een gevolg is van een fout van de verzorgende.

In dat geval, moet je de dienstverantwoordelijke onmiddellijk op de hoogte stellen en de omstandigheden van de breuk zo nauwkeurig mogelijk omschrijven.

Wij doen dan aangifte bij de verzekeringsmaatschappij. De terugbetaling kan enkel gebeuren als de verzekeringsmaatschappij het schadegeval aanvaardt. Zij houdt daarbij ook rekening met slijtagekosten.

20 Non-discriminatie

De dienst biedt jou een kwalitatieve dienstverlening aan en heeft respect voor jouw persoonlijke levenssfeer, menswaardigheid, ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen.

De dienst waarborgt jouw klachten-, informatie- en inspraakrecht en houdt rekening met jouw sociale leefsituatie.

Omgekeerd verwachten wij ook van jou dat je de verzorgende met respect behandelt en geen hulp weigert omwille van discriminerende redenen.

21 Klachten nakijken volgens nieuwe klachtenprocedure

Als je opmerkingen of suggesties hebt over de werking van onze dienst, staan wij er voor open om dit samen met jou te bespreken.

Hiervoor bestaan verschillende kanalen.

- In de eerste plaats kun je terecht bij de verzorgende die bij jou thuis langs komt. Zij zal dit doorgeven aan de dienstverantwoordelijke.
- Je kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de dienstverantwoordelijke.
- Daarnaast kun je je ook wenden tot de secretaris van het OCMW. Zij is op hetzelfde adres en via hetzelfde telefoonnummer te bereiken als de dienstverantwoordelijke.
- Je kunt ook gebruik maken van de meldingskaart in bijlage om suggesties of problemen aan de dienst door te geven. Na het ontvangen van de meldingskaart zal de verantwoordelijke met jou contact opnemen om jouw probleem samen te bespreken.
- Alle klachten kunnen mondeling, via een telefonisch of persoonlijk contact, of schriftelijk, via brief of mail, ingediend worden.
- Als je dit wenst, starten we de klachtenprocedure op. Die geeft jou de zekerheid dat jouw klacht opgevolgd wordt.
- Bij blijvende en onbeantwoorde klachten kun je contact opnemen met de administratie van het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, Koning Albert II-laan 35 bus 33, 1030 Brussel. Tel.: 02 553 35 00.
- In geval van Seksueel Grensoverschrijdend Gedrag (SGOG) neem je onmiddellijk contact op met de dienstverantwoordelijke. Het OCMW zal jouw klacht in vertrouwen behandelen volgens de bestaande procedure.

22 Verlies en diefstal

Bij vermoeden van diefstal moet je altijd de dienstverantwoordelijke verwittigen. Die zal de stappen die je verder moet volgen met jou bespreken.

Bij diefstal moet je aangifte doen bij de politiediensten om een PV te laten opmaken.

Om alle misverstanden te vermijden ga je zelf ook best voorzichtig om met geld en waardevolle zaken. Wij raden je dan ook aan om geen grote sommen geld in huis te hebben en geen zaken van grote waarde te laten rondslingeren. (bijvoorbeeld juwelen)

Hoewel de dienst instaat voor een degelijke screening van de verzorgenden zijn wij niet aansprakelijk voor gebeurlijke gevallen van verlies en diefstal.

23 Stopzetting

Door de ondertekening van het hulpverleningscontract verklaar jij je akkoord met de toepassing van het huishoudelijk reglement.

Als één van beide partijen zich niet houdt aan de afspraken die daarin opgenomen zijn, kan de hulp stopgezet worden.

Ook een ernstige verstoring in de hulpverleningsrelatie tussen jou en de verzorgende kan een reden zijn voor stopzetting. Daarbij denken we aan inbreuken op de privacy, ongewenste intimiteiten, verbale en/of fysieke agressie.

Zowel jijzelf als de dienst kunt de samenwerking stopzetten vanaf het moment dat je dit aan de andere partij laat weten. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. Je moet wel rekening houden met de annuleringstermijn van geplande zorg (ten laatste om 15 u dag voordien).

24 Bijlagen

- **Ontvangstbewijs**
- **Hulpverleningscontract**
- **Meldingskaart**