

Huishoudelijk reglement dienst thuiszorg: Gezinszorg

1. Opdracht

Het OCMW biedt een toereikend aanbod en een naadloos zorgcontinuüm aan, aan iedereen met een woonzorgbehoefte, vanuit een integrale benadering. Vanuit de dienst thuiszorg stimuleren we de gebruikers om zo lang mogelijk comfortabel thuis te blijven wonen.

2. Organisatie dienst thuiszorg

De dienst thuiszorg wordt geleid door de teamcoördinator thuiszorg, Brenda Boey. Zij wordt ondersteund door Els De Greef, sociaal werker.

Brenda en Els vormen het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg.

Contactgegevens Brenda Boey

Adres: Heverplein 1, 3191 Boortmeerbeek

Telefoon: **015 51 11 45 – OPTIE 1**

E-mailadres: Brenda.boey@boortmeerbeek.be

Bereikbaar: alle dagen van 8 tot 16 uur

Contactgegevens Els De Greef

Adres: Heverplein 1, 3191 Boortmeerbeek

Telefoon: **015 51 11 45 – OPTIE 1**

E-mailadres: els.degreef@ocmwboortmeerbeek.be

Bereikbaar: maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag: van 8 tot 12.30 uur en van 13 tot 16 uur

Binnen de dienst thuiszorg organiseren we gezinszorg en poetshulp. We sturen een medewerker bij u thuis langs voor:

- Gezinszorg:
 - persoonsverzorging (wassen, aankleden, verzorging, ...)
 - hulp in het huishouden (koken, wassen, strijken, ...)
 - psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding
 - onderhoud van het huis in beperkte mate

en/ of

- Schoonmaak van het huis (poetsen, stof afnemen, stofzuigen, ...)

De dienst gezinszorg is erkend bij het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid (erkenningnummer 262 00).

3. Doelgroep

De dienst thuiszorg staat open voor iedereen *wonend in Boortmeerbeek* die in zijn thuissituatie nood heeft aan hulp vanuit een specifieke zorgbehoefte.

Enkele voorbeelden:

- Een oudere die zorg en ondersteuning nodig heeft om nog zelfstandig thuis te kunnen blijven wonen
- Iemand met een ernstige ziekte of die ontslagen wordt uit het ziekenhuis, en (nog) niet alle dagdagelijkse activiteiten zelfstandig kan uitvoeren
- Iemand die zorg draagt voor een inwonende persoon met een handicap
- Een gezin met een pasgeboren baby, dat extra hulp wenst.

4. Aanvraag dienstverlening

U doet een aanvraag voor gezinszorg of poetshulp bij de dienst thuiszorg. U maakt hiervoor een afspraak per telefoon (**015 51 11 45 – OPTIE 1**). Het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg (de teamcoördinator of sociaal werker) zal bij u thuis langs komen voor een sociaal onderzoek.

5. Sociaal onderzoek

Het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg voert een sociaal onderzoek uit bij de persoon die hulp wenst. Dit gebeurt steeds in zijn natuurlijk thuismilieu, op afspraak.

Tijdens zo'n onderzoek zal het begeleidend personeel samen met u volgende zaken overlopen:

- uw zorgbehoefte
- uw familiale en sociale situatie
- uw woonsituatie (type woning, aanwezigheid sanitaire voorzieningen, huisdieren, enz.)
- de hulp die u al ontvangt van een mantelzorg of een professionele hulpverlener.

Op basis van dat onderzoek bepaalt het begeleidend personeel van de dienst dan welke hulp en hoeveel hulp u juist nodig hebt. Er wordt prioriteit verleend op basis van de vastgestelde behoeften, de beperkingen op het vlak van zelfzorg en de beperkingen op het vlak van de beschikbaarheid en de draagkracht van de mantelzorg.

Het sociaal onderzoek wordt elk jaar herhaald, zodat de hulpverlening mee evolueert naarmate u meer of minder hulp nodig hebt. Van dat onderzoek maakt het begeleidend personeel een sociaal verslag op.

We verwachten dat u alle gevraagde inlichtingen verstrekt en de nodige formulieren ondertekent.

De persoonlijke gegevens zijn noodzakelijk voor het beheer van het dossier van de cliënt. Zoals in de wet van 8 december 1992 bepaald is, heeft hij het recht deze gegevens op te vragen en, indien nodig, te laten aanpassen. Het OCMW heeft het recht deze gegevens te verwerken met het oog op de uitvoering van haar wettelijke opdracht. Het OCMW verbindt er zich toe om deze gegevens niet aan derden te verstrekken.

6. Financiële bijdrage

U betaalt een gebruikersbijdrage per uur gezinszorg en/ of poetshulp.

In geval van gezinszorg is het berekeningsstelsel hetzelfde voor alle diensten. Deze tarieven zijn vastgelegd door de Vlaamse Gemeenschap. Voor poetshulp kan dit verschillen van dienst tot dienst. Deze tarieven zijn vastgelegd door de raad voor maatschappelijk welzijn van het OCMW.

De gebruikersbijdrage wordt berekend op basis van het inkomen, de gezinssituatie en de zorgintensiteit van de gebruiker. Er wordt rekening gehouden met alle inkomsten van de persoon waarvoor de gezinszorg wordt gevraagd. Ook alle inkomsten van de andere personen die met hem samenleven in dezelfde woning en die behoren tot dezelfde generatie, worden in rekening gebracht.

Het gaat hierbij onder andere om de volgende soorten van inkomsten:

- beroepsinkomsten
- inkomsten uit onroerende goederen
- sociale uitkeringen (alle soorten van vervangingsinkomens en sociale tegemoetkomingen).

Voor alle inkomsten wordt berekend hoeveel het gemiddelde op maandbasis bedraagt.

Het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg vraagt u een aantal documenten die nodig zijn om de hoogte van uw inkomen van de laatste drie maanden te bepalen aan de hand van rekeninguittreksels zoals pensioen; invaliditeit; ziekte-uitkering; het vakantiegeld; het aanslagbiljet van de belastingen. Van deze documenten wordt een kopie gemaakt dat als bewijsstuk bij uw dossier wordt gevoegd.

De bijdrage wordt berekend op basis van de effectief gepresteerde uren. Wanneer de medewerker zich moet verplaatsen van de ene naar de andere gebruiker wordt de verplaatsingstijd pro rata verrekend tussen de gebruikers van aansluitende posten.

U bent verplicht om iedere wijziging in uw sociale en financiële situatie door te geven aan het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg, op grond waarvan uw bijdrage kan worden aangepast. Minstens één keer per jaar wordt de financiële bijdrage herzien op basis van het sociaal onderzoek.

Indien u de verzorgende boodschappen laat doen met diens eigen wagen, aanvaardt u de richtlijnen toepast betreffende de jaarlijkse aanpassing van het bedrag van de kilometervergoeding. Op 1 juli 2016 werd deze vastgesteld op € 0,3424 per kilometer.

7. Facturatie

Maandelijks wordt een factuur opgemaakt en per post naar u verstuurd. U dient deze binnen de 30 dagen na factuurdatum te betalen. Bij voorkeur betaalt u door middel van domiciliëring. Indien u de factuur betwist, dient u dit binnen de 14 dagen na factuurdatum schriftelijk (per mail of per brief) te melden aan de teamcoördinator. Na deze termijn wordt de factuur als onbetwist en eisbaar beschouwd.

Indien de factuur onbetaald blijkt na de vervaldag wordt de invorderingsprocedure opgestart. Deze procedure omvat twee fasen, namelijk de minnelijke invordering en de gedwongen invordering (dwangbevel).

In de fase van de minnelijke invordering worden de volgende stappen ondernomen:

- Er wordt een niet aangetekende herinnering verstuurd zonder aanrekening van kosten en vervaldagverhoging met 30 dagen.
- Bij niet-betaling wordt een eerste aangetekende aanmaning verstuurd met aanrekening van € 7,5 als administratieve kost en vervaldagverhoging met 20 dagen.
- Bij niet-betaling wordt een laatste aangetekende aanmaning verstuurd met aanrekening van € 15 als administratieve kost en vervaldagverhoging met 10 dagen.

Bovenstaande levensweg geldt voor alle facturen die opgemaakt worden vanaf januari 2015.

Een aanmaning is steeds gericht aan de persoon op wiens naam de oorspronkelijke factuur staat. Indien de schuldenaar overleden is, wordt de aanmaning naar de erfgenamen verstuurd. In voorkomend geval wordt de aanmaning naar de voorlopig bewindvoerder gestuurd.

Op vraag van de schuldenaar is het mogelijk om een afbetalingsplan op te stellen bij schulden vanaf € 50. Dit dient door de financieel beheerder aanvaard en opgesteld te worden en ondertekend door de schuldenaar.

Indien de procedure van de minnelijke invordering volledig doorlopen is en de factuur onbetaald blijft, zal de financieel beheerder een dwangbevel voorleggen aan de raad voor maatschappelijk welzijn. Indien de raad voor maatschappelijk welzijn het dwangbevel viseert en uitvoerbaar verklaart, zal dit bij gerechtsdeurwaarderexploot betekend worden. Dat exploit stuit de verjaring.

8. Aard van het werk: gezinszorg

De taken gezinszorg worden uitgevoerd door verzorgende personeelsleden die een specifieke opleiding hebben genoten.

De verzorgenden hebben een uitgebreid takenpakket bestaande uit algemene verzorgende taken en schoonmaakhulp.

8.1. Algemene verzorgende taken

De algemene verzorgende taken omvatten persoonsverzorging, huishoudelijke hulp en psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding.

▪ Persoonsverzorging:

- **dagelijkse lichaamszorg en comfort** bieden:
 - ◆ hygiënische zorgen: dagelijks en wekelijks toilet, bad, haarverzorging, voet- en nagelverzorging, mondhygiëne, zorg voor een hoorapparaat, contactlenzen of een bril, scheren, opmaak en make-up, en babybadje en navelverzorging
 - ◆ helpen bij het bewegen en verplaatsen, zowel binnenshuis als buitenshuis
 - ◆ zorgen voor rust en slaap: ziekenbed installeren en opmaken, helpen om in bed te stappen of in de zetel te gaan zitten, zorgen voor een goede houding
 - ◆ helpen bij het omkleden en bij het kiezen van de gepaste kledij
 - ◆ helpen bij het eten en drinken
 - ◆ helpen bij het naar toilet gaan: begeleiden van en naar het toilet, het urinaal en de bedpan gebruiken, helpen bij incontinentie
 - ◆ bijstand verlenen bij het gebruik van geneesmiddelen die vrij zijn van voorschrift van een arts
 - ◆ de fysieke veiligheid van de gebruiker ondersteunen
 - ◆ comfort bieden: ervoor zorgen dat een zwaar zorgbehoevende persoon comfortabeler verzorgd kan worden, met minder pijn en ongemak.
- specifieke zorg voor **zorgbehoevende personen**:
 - ◆ ondersteuning bieden bij passieve of actieve beweging
 - ◆ een verband of steunkousen aanbrengen (met uitzondering van compressie door middel van windels)
 - ◆ een prothese aanbrengen
 - ◆ een stomazakje verversen bij een genezen stoma
 - ◆ ondersteuning bieden bij een warmte- of koudebehandeling
 - ◆ ondersteuning bieden bij het gebruik van aangepaste hulpmiddelen en verzorgingsmateriaal (met inbegrip van het vaststellen van de behoefte aan hulpmiddelen).

- **observeren en rapporteren** volgens afspraak over temperatuur, stoelgang, symptomen bij disfuncties en nevenwerkingen bij behandelingen
- bijstand verlenen bij het gebruik van orale **geneesmiddelen op voorschrift van een arts**, toezien op het gebruik van geneesmiddelen, therapietrouw bevorderen en de stiptheid daarbij ondersteunen, bijstand verlenen bij het verzorgen van huidirritaties
- **eerste hulp** bij ongevallen
- zorg voor een goed functionerend **lichaam**:
 - ◆ aanreiken van tips voor een gezonde levenswijze en een goede lichaamszorg: gezonde en aangepaste voeding, valpreventie en zorg voor voldoende slaap
 - ◆ ondersteuning bieden bij borstvoeding
 - ◆ besmettingen voorkomen: beschermingsmaatregelen tegen infectie toepassen, materialen reinigen en ontsmetten
 - ◆ drukletsels helpen voorkomen, verstijving en misgroeiingen helpen voorkomen, en ademhaling en bloedcirculatie helpen bevorderen
 - ◆ afspraken over de veiligheid van en het toezicht op zorgvragers (onder meer rusteloze en stervende personen) opvolgen en naleven.
- **Huishoudelijke hulp:**
 - de organisatie van het **huishouden**
 - helpen bij de **maaltijden**: maaltijden bereiden, opdienen, afruimen en afwassen
 - zorg voor **kleding**: wassen, strijken en verstellen
 - zorg voor **woon- en leefklimaat**: leefruimten hygiënisch onderhouden, bedden opmaken en verschoneren, zorgen voor planten in de woning en zorgen voor huisdieren
 - **boodschappen** doen
 - zorg dragen voor **veiligheid en hygiëne** in de woning
- **Psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding**
 - **aandacht geven** en aanwezigheid verzekeren
 - opmerken en begrijpen van **psychosociale en emotionele problemen** en ondersteuning bieden bij de verwerking ervan
 - **ondersteunen** bij:
 - ◆ sociale contacten
 - ◆ ontspanning
 - ◆ administratie en gezinsbudget
 - ◆ mobiliteitsproblemen
 - ◆ revalidatie en therapietrouw.
 - zorg en ondersteuning voor **specifieke doelgroepen**, zoals:
 - ◆ kansarmen
 - ◆ psychische zieken

- ◆ jonge gezinnen voor en na de geboorte van een kind
- ◆ personen met dementie
- ◆ terminale zieken.

- zorg voor **kinderen**, zoals:
 - ◆ zorgen voor een baby
 - ◆ ondersteuning bieden bij de opvoeding
 - ◆ kinderen begeleiden bij spel en huiswerk
 - ◆ toezicht houden op kinderen.

- **preventie**:
 - ◆ ondersteunen van sociale vaardigheden
 - ◆ ondersteunen van de draagkracht van zorgvragers en mantelzorgers, problemen opvangen en signaleren en de zelfzorg stimuleren
 - ◆ opvangen en signaleren van crisissituaties, en de zorgvrager en zijn omgeving bijstaan in moeilijke momenten
 - ◆ voorkomen en signaleren van misbehandeling of verwaarlozing
 - ◆ signaleren van suïcidaal gedrag.

Schoonmaakhulp kan worden aangeboden indien uit het sociaal onderzoek blijkt dat de draagkracht van de gebruiker of zijn omgeving onvoldoende is, hetzij wegens geestelijke of lichamelijke ongeschiktheid, hetzij wegens bijzondere sociale omstandigheden. De schoonmaaktaken van de verzorgende zijn beperkt binnen hun gepresteerde tijd en moeten gelinkt zijn aan de zorgtaken. Indien er nood is aan meer ondersteuning bij schoonmaak kan gezinszorg worden gecombineerd met poetshulp door een schoonmaker van het OCMW.

Wanneer de verzorgende te veel poetstaken moet verrichten, meldt zij dit steeds aan het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg.

Het is de verzorgende absoluut verboden minder persoonsgerichte taken te vervullen zoals grote schoonmaak, kelder en zolder opruimen, plafonds afwassen, behangen en verven, onderhoud van bedrijfslokalen of onderverhuurde plaatsen, bedrijfs- en handelstaken over te nemen van de inwonende (bijvoorbeeld winkel, café, benzinstation), tuinonderhoud en klusjes.

8.2. Verwenzorg

Iedereen die beroep doet op de dienst thuiszorg kan gebruik maken van een verwenbad in het woonzorgcentrum (WZC) De Ravenstein onder begeleiding van een verzorgende. De gebruiker doet hiervoor een aanvraag bij het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg. In samenspraak wordt de periodiciteit van de verwenzorg bepaald en worden enkele praktische afspraken vastgelegd.

Tijdens het verwenbad helpt de verzorgende, de gebruiker met uitkleden, baden, afdrogen, haartooi en aankleden. Het effectief baden duurt minstens een half uur. Na het baden zorgt de verzorgende voor de haartooi van de gebruiker.

Om de kostprijs te berekenen, wordt er rekening worden gehouden met volgende elementen:

- uurtarief verzorgende (vastgestelde prijsberekening gezinszorg)
- tussenkomst WZC voor gebruik bad (€ 5)
- vervoersonkosten (optioneel).

De gebruiker kan dit verwenarrangement combineren met een restaurantbezoek, kappersbezoek en/ of bezoek aan de pedicure. Dit kan enkel voor die gebruikers die met eigen vervoer naar het WZC komen. De gebruikers betalen zelf de geldende tarieven van deze diensten. Het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg kan de afspraken maken indien gewenst.

8.3. Hulp voor gezinnen met een meerling

Gezinnen met een drieling of een tweede tweeling waarvan de leeftijd niet meer dan 18 maanden verschilt van de eerste kunnen beroep doen op gezinszorg. De bijdrageregeling is specifiek om de hulp betaalbaar te houden. De zorgcoördinatoren drielingen van Kind en Gezin blijven het eerste aanspreekpunt voor de drielinggezinnen, al tijdens de zwangerschap. De zorgcoördinator drielingen zal het gezin wegwijs maken bij de zoektocht naar een geschikte dienst in de buurt voor gezinszorg.

9. Taakafspraken

Het concrete takenpakket van de verzorgende wordt schriftelijk vastgelegd in de taakafspraken. Dit document wordt opgesteld in samenspraak met de gebruiker en het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg. De taakafspraken worden ter inzage gelegd in een communicatieschrift dat bij de gebruiker thuis steeds aanwezig is en wordt aangeboden door onze dienst.

10. Plaats van het werk

De hulp wordt enkel en alleen geboden binnen het natuurlijk thuismilieu van de gebruiker naargelang van de behoeften die worden beoordeeld op basis van het sociaal onderzoek. De hulp kan een preventief, herstellend, verzorgend of palliatief karakter hebben, en kan ondersteunend, aanvullend of vervangend zijn.

In principe moet de gebruiker de verzorgenden toegang verschaffen tot zijn woning. Slechts in uitzonderlijke gevallen kan de gebruiker, op eigen verantwoordelijkheid, zijn huissleutel *of de code van een sleutelkastje* ter beschikking stellen van de verzorgende. Dit kan enkel nadat de gebruiker hierover zijn schriftelijke toestemming heeft gegeven aan het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg.

11. Dienstregeling

Het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg staat in voor het opmaken van de dienstregeling. De dagen en uren van de hulp worden vooraf bepaald in overleg met u in functie van de nood en de bestaande dienstregelingen. Indien de situatie dit vereist, is het mogelijk om met pakketten van 2 uren te werken. Dit wordt individueel bepaald tijdens het sociaal onderzoek.

Er wordt hulp geboden op weekdays:

- voormiddag: tussen 8 en 12 uur
- namiddag: tussen 12.30 uur en 16 uur.

Tussen 12 en 12.30 uur is er geen hulpverlening voorzien om onze medewerkers de kans te geven een rustpauze in te lassen en zich tijdig te verplaatsen naar de volgende gebruiker. Indien u en de betrokken medewerker dit samen overeenkomen, mag u uw huis ter beschikking stellen van deze medewerker bij het nuttigen van de middagpauze. Zij voorzien evenwel zelf in hun lunch en hun pauze is een vrij moment dat zij naar eigen keuze mogen invullen.

Regelmatig worden er *teamvergaderingen* en vervolmakingscursussen voorzien. Deze prestaties zijn op voorhand gekend en worden verwerkt in de uurroosters van de gebruikers. *Ook het goedgekeurde verlof van de verzorgende personeelsleden wordt verwerkt in de uurroosters van de gebruikers.*

De dienst begeleidt stagiaires, opleiding 'verzorging'. Deze stagiaires zullen enkele weken samen met een verzorgend personeelslid de taken in uw woning uitvoeren. Indien u dit niet ziet zitten, kan u contact opnemen met de dienst.

Onverwachte wijzigingen aan de dienstregeling worden zoveel mogelijk vermeden, maar zijn niet uit te sluiten (bijvoorbeeld ingeval van hoogdringende hulp elders, ziekte van een personeelslid). In dit geval doet het begeleidend personeel het nodige om u tijdig telefonisch op de hoogte te brengen van de verandering en zo mogelijk een gepaste vervanging voor te stellen.

Afwijkingen op de dienstregeling gebeuren enkel en alleen in overleg en met het akkoord van het begeleidend personeel.

U krijgt wekelijks per post uw dienstregeling opgestuurd. De week dat er geen personeelslid langs komt, wordt er geen dienstrooster opgestuurd. Bij twijfel kan u steeds de dienst bellen.

Tijdens de werkuren van de verzorgende personeelsleden is er steeds iemand aanwezig op de dienst thuiszorg of het OCMW.

De dienst is gesloten op officiële feestdagen.

12. Onregelmatige prestaties

De dienst thuiszorg biedt gezinshulp aan op zaterdagvoormiddag tussen 8 en 12 uur, en dit met het oog op een continue hulp- en dienstverlening. Het gaat om sporadische hulpverlening bij uitzonderlijke nood onder duidelijk afgebakende voorwaarden:

- de gebruikers hebben reeds een lopend dossier in de gezinszorg en genieten op maandbasis minimaal 8 uur hulpverlening
- de hulpverlening wordt altijd voorzien in blokken van 2 uur
- de hulpverlening wordt enkel sporadisch aangeboden bij uitzonderlijke nood; zij maakt geen deel uit van de vooraf vastgelegde reguliere hulpverlening
- de teamcoördinator of sociaal werker van de dienst thuiszorg bepaalt of er effectief sprake is van uitzonderlijke nood, aan de hand van een beperkt sociaal onderzoek dat steeds de weekendhulp voorafgaat
- de hulpverlening is steeds beperkt in tijd
- de verzorgende personeelsleden mogen tijdens de weekenduren enkel onderstaande taken uitvoeren:
 - huishoudelijke taken: maaltijden bereiden
 - hygiëne en persoonsverzorging: helpen bij het dagelijks toilet, aan- en uitkleden, toiletbezoek, eten, baby- en kinderverzorging.

De gebruikersbijdrage is gelijk aan de vooraf bepaalde bijdrage voor de reguliere hulpverlening. De gebruiker moet geen verhoogde bijdrage betalen.

Wanneer een gebruiker beroep wil doen op deze hulpverlening op zaterdagvoormiddag moet hij dit minstens 3 dagen vooraf aanvragen bij de dienst thuiszorg. Dit is uiterlijk op woensdagvoormiddag 12 uur.

Zaterdagprestaties worden niet geleverd op officiële feestdagen die samenvallen met een zaterdag.

13. Annulatie van de hulp

De hulp die is ingepland volgens de dienstregeling kunt u annuleren. De annulatie is gratis als u dat doet uiterlijk de laatste werkdag die voorafgaat aan de gevraagde zorg, voor 15 uur. U dient dit telefonisch te doen naar de dienst thuiszorg. Het is niet voldoende om enkel de verzorgende op de hoogte te brengen. Bij een latere annulatie vraagt de dienst een vergoeding, tenzij u kunt aantonen dat er sprake is van overmacht. Die vergoeding bedraagt de gebruikersbijdrage die u voor de geplande zorg zou hebben betaald.

Het is wenselijk dat u de dienst op voorhand inlicht van afspraken die samenvallen met het werkschema (bijvoorbeeld verlof, doktersconsulten, kappersbezoek, uitstappen, ...). U hoeft hiervoor de brief niet af te wachten. Wij houden in het werkschema zoveel mogelijk rekening met deze afspraken.

14. Nacht- en weekendopvang

De dienst thuiszorg biedt geen structurele zorg aan tijdens de nacht of het weekend. In het kader van de continuïteit van de hulp- en dienstverlening gaat het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg samen met de gebruiker op zoek naar een gepast antwoord op diens vraag.

Het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg kan de gebruiker de gegevens bezorgen van diensten waarmee het regelmatig samenwerkt en die nacht- en weekendopvang aanbieden:

- De Voorzorg (www.devoorzorg-bondmoyson.be)
- Nachtzorg Vlaams Brabant (www.nachtzorg.be)
- I-mens (www.i-mens.be)
- Ferm (www.samenferm.be)
- Wit-Gele Kruis voor verpleegkundige zorgen (www.witgelekruis.be).

15. Overleg en persoonlijk contact tussen de gebruiker en de dienst thuiszorg

Er is voldoende overleg en persoonlijk contact tussen de gebruiker en de dienst thuiszorg: bij de start en tijdens de hulpverlening, bij de evaluatie en bijsturing van de hulp- en dienstverlening en bij het eventuele afsluiten ervan.

Minstens eenmaal per jaar organiseert het begeleidend personeel van de dienst thuiszorg een huisbezoek bij de gebruiker en wordt de hulpverlening geëvalueerd.

16. Afspraken tussen de verzorgenden en de dienst thuiszorg

De verzorgenden zijn gehouden hun functieomschrijving te respecteren zoals opgesteld in het personeelsstatuut van het OCMW:

- zij presteren geen overuren, tenzij in geval van overmacht en mits goedkeuring door de teamcoördinator van de dienst thuiszorg
- zij aanvaarden geen fooien of geschenken
- zij mogen geen hulp verlenen tijdens de afwezigheid van de gebruiker
- zij mogen niet roken *of alcohol drinken* tijdens de diensturen
- zij mogen geen werk mee naar huis nemen of andere taken uitvoeren buiten de werktijden in opdracht van de gebruiker
- zij respecteren het beroepsgeheim, hetgeen betekent dat ze met derden niet over gebruikers, collega's en interne dienstangelegenheden praten
- zij voorzien zelf in hun lunch
- zij zijn verzekerd tegen burgerlijke aansprakelijkheid
- *zij geven geen persoonlijke gegevens van zichzelf, andere medewerkers of cliënten door*

17. Afspraken tussen de gebruiker en de dienst thuiszorg

De gebruikers van de dienst zijn gehouden volgende afspraken te respecteren:

- de verzorgenden werken onder de verantwoordelijkheid van het OCMW; de gebruiker mag aldus geen rechtstreekse schikkingen treffen met de verzorgenden
- de gebruiker voorziet dat de woning verwarmd is tot de wettelijk noodzakelijke minimumtemperatuur van 16°C
- de gebruiker stelt de nodige werkmiddelen voor de huishoudelijke taken en de nodige verzorgingsproducten voor de lichaamsverzorging ter beschikking
- de gebruiker garandeert dat de vereiste werkmiddelen voldoen aan de veiligheidsvereisten voor huishoudelijk gebruik zoals:
 - elektrische toestellen zijn snoerveilig
 - er zijn geen gaslekken in de woning
 - versleten materiaal wordt tijdig vernieuwd
- de gebruiker voorziet in voldoende schoonmaakproducten die steeds in de originele verpakking zitten, voorzien van een duidelijk etiket; producten worden niet met elkaar vermengd; er wordt niet gewerkt met ammoniak, zoutzuur, zuivere javel en ontstopper
- de gebruiker zorgt ervoor dat er steeds kan worden gewerkt met warm (opgewarmd) water.
- de gebruiker voorziet in een stevige trapladder van maximaal 6 treden hoog indien er taken dienen te worden uitgevoerd op een ladder
- de gebruiker zorgt voor een borstel en aftrekker waarvan de stelen minstens 1,5 meter lang zijn of telescopisch
- de verzorgende mag enkel ramen op de verdieping poetsen als deze naar binnen open draaien
- de verzorgende mag geen werkzaamheden buiten verrichten bij **zeer warme temperaturen** (hittegolf) en slechte weersomstandigheden (vriezen, sneeuw, regen, hagel, onweer, ...)
- de gebruiker verwittigt de dienst indien er besmettelijke ziekten zijn vastgesteld door een arts. De gebruiker treft hierbij de nodige voorzorgsmaatregelen opdat de verzorgenden kunnen blijven zorg verlenen aan huis
- de gebruiker zorgt dat zijn woning vrij is van ongedierte, dit omwille van gezondheidsrisico's voor zichzelf en de verzorgende
- de gebruiker maakt aan de dienst kenbaar indien er camerabewaking in huis is
- de gebruiker geeft aan de dienst door indien de verzorgende gebruik maakt van de bankkaart voor boodschappen, ook het gebruik van cash geld wordt in vertrouwen aan de verzorgende gegeven
- de gebruiker geeft zijn goedkeuring om contact te leggen met andere zorgpartners indien dit nodig is om een goede zorgverlening te kunnen bieden
- de gebruiker stelt steeds (kraantjes)water ter beschikking van de verzorgende
- de gebruiker behandelt de verzorgenden steeds met de meeste voorkomendheid en wederzijds respect; discriminatie en ongewenste intimiteiten worden absoluut niet getolereerd. Geweldpleging kan leiden tot stopzetting van de hulpverlening
- de gebruiker moet na iedere prestatie het controleblad van de verzorgende ondertekenen, dit ter controle van het aantal gepresteerde uren. Indien de gebruiker niet meer in staat is om zelf te handtekenen, kan er schriftelijk een handtekeningbevoegdheid gegeven worden aan de teamcoördinator thuiszorg.

Vanuit de dienst thuiszorg vragen we dat de gebruiker ook zelf zijn steentje bijdraagt tot een aangename en gezonde werkomgeving voor onze personeelsleden. We dringen erop aan om zo weinig mogelijk te roken in aanwezigheid van onze medewerkers en voldoende te verluchten..

De aanwezigheid van huisdieren is toegestaan mits zij tijdens de taken buiten kunnen of in een daarvoor apart voorziene ruimte kunnen gezet worden.

18. Gebruikerstevredenheidsmeting

Het begeleidend personeel peilt op een systematische wijze naar de mate van tevredenheid van het gebruikerssysteem over de aangeboden hulp- en dienstverlening in al haar facetten, binnen een context van maatschappelijk aanvaardbare hulp- en dienstverlening.

Minstens tweemaal per jaar voert de teamcoördinator een verantwoorde tevredenheidsmeting uit bij de personen die gebruik maken van gezinszorg.

19. Klachten

Iedere gebruiker of zijn naaste kan met vragen, opmerkingen, suggesties of klachten terecht bij de teamcoördinator van de dienst thuiszorg. Het is onze betrachting onze werking zoveel mogelijk af te stemmen op de vragen en noden van de gebruikers.

In tweede instantie kan iedere gebruiker zijn klacht ook schriftelijk overmaken aan de ombudsmedewerker van het OCMW Boortmeerbeek, Martine Vanhooren, per email op het adres ombudsdienst@ocmwboortmeerbeek.be.

We garanderen u dat elke klacht discreet en efficiënt wordt behandeld. Elke melding wordt individueel bekeken en beantwoord, waar nodig wordt naar een geschikte oplossing gezocht. Anonieme klachten worden genoteerd maar hiervoor worden geen concrete oplossingen gezocht.

Ingeval van klachten kan de gebruiker zich richten tot het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

Ellipsgebouw - Koning Albert II-laan 35 bus 30, 1030 Brussel

Telefonisch bereikbaar op het gratis nummer 1700 - elke werkdag van 9.00 uur en 19.00 uur.

De hulpverlening kan te allen tijde door beide partijen worden stopgezet. Het OCMW kan de hulp eenzijdig stopzetten indien het huishoudelijk reglement herhaaldelijk niet wordt nageleefd.

20. Slotbepalingen

Elke wijziging aan dit huishoudelijk reglement zal u meegedeeld worden. Dit reglement kan steeds éézijdig worden gewijzigd door de raad voor maatschappelijk welzijn. In voorkomend geval zijn de aangebrachte wijzigingen bindend voor de cliënt van de dienst thuiszorg vanaf de kennisgeving ervan.

Het huishoudelijk reglement werd goedgekeurd door de raad voor maatschappelijk welzijn in zitting van 22 december 2016.

Dit reglement bestaat uit 11 pagina's en werd opgemaakt te Boortmeerbeek.

Toegelicht op .