

HUISHOUELIJK REGLEMENT

Dienst gezinszorg

De dienst gezinszorg helpt jou om zo comfortabel mogelijk thuis te blijven wonen. De ondersteunen met zorg, begeleiding en huishoudelijke taken.

Dit reglement legt eenvoudig uit hoe de samenwerking verloopt, welke hulp je mag verwachten en welke afspraken worden gemaakt. Zo weet je precies wat je van de dienst gezinszorg mag verwachten en hoe ze ervoor zorgen dat de verzorgenden hun werk veilig kunnen doen.

1. Contactgegevens

Dienst gezinszorg

Sociaal Huis
Bredabaan 735
2990 Wuustwezel

03 633 52 17
thuiszorg@wuustwezel.be

Elke werkdag bereikbaar van 9.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 16.30 uur.

In **dringende gevallen** kun je ons telefonisch bereiken tussen 8.00 en 17.00 uur op het algemeen nummer 03 633 52 10.

Afspraak

Nadat je telefonisch een afspraak maakt, kan je langskomen. Zo is er voldoende tijd voor jou.

2. Medewerkers

Dienstverantwoordelijken:

- Johanne Bellinkx (gezinszorg)
- Dorien Duerloo (aanvullende thuiszorg – poetsdienst)

Administratieve ondersteuning

- Agnes Sips

Verzorgenden: allen erkend door de Vlaamse overheid als verzorgende/medewerker in de thuiszorg.

3. Voor wie is de gezinszorg?

De dienst gezinszorg is er voor inwoners van Wuustwezel met bijzondere aandacht voor zorgbehoevende personen en gezinnen, ouderen en kansarmen

4. Welke hulp kan je krijgen?

De verzorgenden voeren zorgende taken uit. Hieronder vind je een overzicht van mogelijke taken. De concrete taken worden afgesproken bij de opstart.

4.1 Huishoudelijke taken

- maaltijden bereiden (ook dieetvoeding)
- bedden opmaken en verversen
- was en strijk
- boodschappen doen (winkel, post, bank, ziekenfonds ...)
→ Gebruik van de eigen wagen van de verzorgende wordt vergoed volgens het tarief van de Minder Mobielen Centrale (jaarlijks geïndexeerd)
- verstel- en naaiwerk

4.2 Lichamelijke verzorging

- hulp bij wassen, baden en dagelijkse hygiëne
- hand- en voetverzorging
- haar wassen en verzorgen
- eenvoudige medische handelingen die normaal door gezinsleden worden uitgevoerd (bv. verbanden aanleggen, zalf aanbrengen, kleine wondzorg)

4.3 Sociale en morele ondersteuning

- hulp bij administratie
- informatie en doorverwijzing naar de juiste diensten
- begeleiding naar een dokter of specialist
- tijd maken voor een gesprek of een wandeling

De verzorgende voert geen zwaar, gevaarlijk, onhygiënisch of uitzonderlijk werk uit (zie ook hoofdstuk 6).

5. Opstart van de hulp

Je vraagt de gezinszorg aan bij de dienst gezinszorg. Daarna zal een maatschappelijk werker een sociaal onderzoek doen om te bekijken of je in aanmerking komt en welke prijs je zal betalen.

Samen bekijken jullie welke taken de verzorgende zal doen en wat jij, jouw familie, vrienden of mantelzorger zelf nog kunnen en willen doen. Tijdens dit gesprek wordt ook afgesproken wanneer en hoe vaak de hulp langskomt.

We proberen er als dienst voor te zorgen dat je steeds dezelfde verzorgende krijgt. Als je meer dan één hulpmoment per week hebt, kan

het zijn dat er een tweede vaste verzorgenden wordt ingepland. Zo kunnen we afwezigheden beter opvangen.

Voor de dienst gezinszorg meten we jouw zorgbehoefte met de BELRAI-screening. Dit is een instrument dat helpt bepalen hoeveel en welke zorg je nodig hebt. Ook andere diensten gezinszorg gebruiken dit systeem.

De dienstverantwoordelijke volgt de hulpverlening op en begeleidt de verzorgenden. Zij geeft de werkopdrachten door. Je kunt niet zelf kiezen welke verzorgende je krijgt. De dienst wijst de verzorgende toe. Soms moet er een wissel gebeuren. Al onze verzorgenden houden zich aan dezelfde gemaakte afspraken.

6. Veilige en gezonde werkomgeving

De verzorgenden moeten hun werk veilig en ergonomisch kunnen doen.

6.1 Ergonomie en veiligheid

De verzorgenden voeren geen zwaar, gevaarlijk, onhygiënisch of uitzonderlijk werk uit.

6.2 Veilige werkplek

Om veilig en gezond te kunnen werken, vragen we het volgende:

- er wordt niet gerookt in de werkruimte van de verzorgende;
- verlucht de woning voldoende;
- huisdieren blijven uit de werkruimte op verzoek van de verzorgende, storende of agressieve dieren mogen niet aanwezig zijn;
- voorzie een EHBO-kit zodat bij kleine ongevalletjes de verzorgende zichzelf kan verzorgen;
- laat het de dienst weten als er camera's in je huis zijn;
- gebruik geen alcohol of drugs wanneer de verzorgende in je woning aan het werken is;
- laat de dienst weten wanneer iemand in huis een besmettelijke ziekte heeft;
- bij een hittegolf zorg je voor extra pauzes en voldoende koele drank voor de verzorgende;
- bij extreme koude worden buiten geen ramen gewassen;
- binnentemperatuur moet tussen 17 en 20°C liggen.

Bij gevaarlijke situaties kan de dienstverlening worden stopgezet.

6.3 Roken

Onze verzorgenden hebben recht op een rookvrije werkplek. Daarom vragen we je:

- niet te roken wanneer de verzorgende aan het werk is;
- vóór de komst van de verzorgende goed te verluchten, zodat geur en rook niet hinderen.

Rook je toch in de woning wanneer de verzorgende aan de slag is? Dan mag de verzorgende het werk stopzetten, de woning verlaten en worden de geplande uren aangerekend.

De verzorgende rookt niet tijdens de werkuren. Buiten roken kan enkel tijdens een voorziene pauze, en mits dit veilig en respectvol kan.

6.4 Hygiëne

Als er ongedierte (bijvoorbeeld vlooien, muizen ...) aanwezig is in de woning, laat je deze eerst verdelgen. Pas daarna kan de verzorgende (opnieuw) veilig komen werken.

6.5 Huisdieren

Heb je huisdieren? Dan zorg je ervoor dat ze geen bedreiging vormen voor de veiligheid van de verzorgende (geen bijt- of krabgevaar, geen agressief gedrag). Op vraag van de verzorgende houd je dieren uit de werkruimte.

6.6 Grensoverschrijdend gedrag

Geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag zijn verboden, voor de verzorgende en voor jou.

We aanvaarden dus geen:

- geweld: elke fysieke of psychische bedreiging, aanval of lastigvallen;
- pesterijen: herhaald, onrechtmatig gedrag (woorden, handelingen, gebaren, geschriften ...) dat de waardigheid of integriteit van iemand aantast of een vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende omgeving creëert;
- ongewenst seksueel gedrag op het werk: elk verbaal, niet-verbaal of lichamelijk gedrag van seksuele aard waarvan de dader weet of zou moeten weten dat het de waardigheid van de ander aantast.

De dienst heeft een vaste procedure om ongepast gedrag te voorkomen, snel op te merken en er juist op te reageren. In deze procedure zit ook een registratiesysteem. Daarin worden anonieme gegevens bewaard over situaties waarin er ongepast gedrag is geweest.

De dienst meldt elk geval van seksueel grensoverschrijdend gedrag, opnieuw anoniem, aan het agentschap Zorg. Dit gebeurt volgens het besluit van de Vlaamse Regering van 9 mei 2014 over het beleid rond het voorkomen en behandelen van seksueel grensoverschrijdend gedrag in gezondheids- en woonzorgvoorzieningen.

Klacht

Wanneer er een klacht is, zal de dienstverantwoordelijke onmiddellijk maatregelen nemen om een einde te maken aan geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag.

De dienst gezinszorg mag bij elke klacht of bij herhaling van feiten één of meer van de volgende maatregelen onmiddellijk nemen:

- de verzorgende tijdelijk niet meer bij de klant laten werken;
- een andere verzorgende inzetten;
- de overeenkomst met onmiddellijke ingang stopzetten en de klant uitsluiten;
- daarnaast kan er altijd een klacht worden ingediend bij de bevoegde burgerlijke instanties.

7. Relatie tussen jou en de verzorgende

Verzorgenden mogen geen hulpverlening bieden aan:

- hun eigen ouders, grootouders, schoonouders of aangetrouwde grootouders;
- hun eigen kinderen of kleinkinderen;
- hun eigen broers en zussen, schoonbroers en schoonzussen;
- personen die samenwonen met één van bovenstaande;
- andere personen (al dan niet familie) met wie ze op hetzelfde adres wonen.

8. Werkregeling

8.1 Planning van de hulp

De hulp wordt ingepland in vaste blokken van 2 of 4 uur. De verzorgende komt op vaste momenten langs.

Je krijgt een jaarkalender met vakantiedagen en feestdagen van de verzorgenden. Zo weet je wanneer de verzorgende wel en niet zal komen.

Wanneer een verzorgende op één voor- of namiddag meerdere klanten helpt, wordt de verplaatsingstijd tussen die klanten aan beide klanten aangerekend. Dit gebeurt volgens de regels van het Agentschap Zorg.

Onze verzorgenden hebben recht op een pauze van vijftien minuten in de voor- of namiddag wanneer zij vier uur na elkaar werken.

Ben je afwezig? Verwittig ons tijdig.

Wanneer je om een bepaalde reden afwezig bent, meld je dit op tijd aan de dienst. Als je niet verwittigt of de verzorgende wegstuurt, zal een boete worden aangerekend.

Wanneer je op vakantie gaat of in het ziekenhuis wordt opgenomen, wordt de hulp tijdelijk stopgezet. We proberen ervoor te zorgen dat jouw vaste verzorgende jou opnieuw kan helpen zodra je terug thuis bent. Laat het ons op tijd weten.

8.2 Hulp annuleren

Gratis annuleren kan tot 15.00u op de werkdag vóór de afspraak. Bel hiervoor met de dienst (03 633 52 17). Als je te laat annuleert, wordt een boete aangerekend.

8.3 Onregelmatige prestaties

Op vraag en na toestemming kunnen we helpen:

- tussen 20.00 en 7.00 uur;
- op zaterdag;
- op zon- en feestdagen.

Voor deze onregelmatige prestaties betaal je extra, de toeslagen bedragen:

- +30% op weekdays na 20.00 uur en op zaterdag
- +100% op zon- en feestdagen

8.4 Vervangingen

We doen ons best om je zo veel mogelijk door dezelfde verzorgende te laten helpen. Bij afwezigheid van de verzorgende door bijvoorbeeld ziekte of verlof, is vervanging niet gegarandeerd. Wil je vervanging? Neem dan zelf contact op met de dienst.

Bij personeelstekort krijgen de meest zorgbehoevenden voorrang, op basis van:

- de zorgzwaarte;
- de beschikbaarheid en draagkracht van de mantelzorg;
- de aard van de taken (bijvoorbeeld koken en boodschappen gaan voor op de was en de strijk).

8.5 Acute zorg (max. 14 dagen)

Wij kunnen als dienst acute zorg aanbieden. Dit is gezinszorg die je maximaal 14 dagen kunt krijgen in een noodsituatie die je niet vooraf kon voorzien en waarin je onmiddellijk hulp nodig hebt.

Je betaalt hiervoor 7,58 euro per uur gezinszorg. Dit vaste bedrag wordt verlaagd naar 4,55 euro per uur als je recht hebt op een verhoogde tegemoetkoming.

Deze vaste bijdrage geldt hoogstens 14 dagen, vanaf de eerste dag dat de acute hulp start. Na deze periode wordt jouw bijdrage opnieuw berekend volgens de gewone regels. Dat nieuwe bedrag kan hoger of lager zijn dan deze vaste bijdrage.

9. Prijs

Voor de berekening van de prijs per uur volgen we de regels van het Agentschap Zorg. De prijs die je betaalt per uur hangt af van je:

- inkomen;
- gezinssamenstelling;
- zorgbehoefte.

We herzien deze bijdrage jaarlijks. Hiervoor komt iemand van de dienst op huisbezoek. Belangrijke veranderingen in de jouw inkomen of gezinssamenstelling moet je onmiddellijk aan de dienst doorgeven.

10. Betaling

Telkens wanneer de verzorgende langs komt, noteert de hulp de gepresteerde uren op de prestatielijst. Je kijkt deze lijst na en ondertekent ter goedkeuring.

Na het einde van de maand ontvang je een factuur. Je kunt betalen via:

- overschrijving;
- domiciliëring.

Je hebt 30 dagen de tijd om te betalen.

Betaal je niet? Dan ontvang je een ingebrekestelling en wordt contact opgenomen met de sociale dienst van het OCMW voor verder onderzoek. Wanneer de bijdrage niet betaald wordt, kan de gezinszorg worden stopgezet.

11. Beroepsgeheim en privacy

Al onze verzorgenden zijn gebonden aan hun beroepsgeheim. Ze praten niet met anderen over wat ze zien of weten over jou of andere klanten.

Onze verzorgenden hebben ook recht op een privéleven. Ze zullen je niet hun privéadres of telefoonnummer geven. Als je hen iets wil laten weten of vragen buiten de werkuren, neem je contact op met de dienst, niet rechtstreeks met de verzorgende.

Om je beter te kunnen helpen, kan het zijn dat de dienst contact opnemen met andere professionele hulpverleners of mantelzorgers die je ook helpen.

12. Verzekeringen

De dienst heeft een verzekering burgerlijke aansprakelijkheid voor schade door fouten van de dienst of verzorgende. Bij fouten of schade door de dienst of de verzorgende die duidelijk aangetoond kan worden, kan je via deze verzekering een vergoeding aanvragen.

Bij schade door normale slijtage, en niet door de verzorgende, kan de dienst niet aansprakelijk worden gesteld.

13. Alcohol, drugs en medicijnen

Ben je onder invloed van alcohol, drugs en/of medicijnen wanneer de verzorgende bij je thuis aan de slag is? Dan heeft de verzorgende het recht om je woning onmiddellijk te verlaten.

De dienst wordt dan onmiddellijk verwittigd. De ingeplande uren zullen betaald moeten worden.

14. Non-discriminatie

Binnen onze dienst discrimineren we niemand op basis van:

- geslacht;
- leeftijd;
- etniciteit;
- politieke overtuiging;
- godsdienstige overtuiging;
- seksuele geaardheid;
- gezondheidstoestand;
- handicap.

We verwachten dat verzorgenden jou met respect behandelen én dat dit respect wederzijds is.

15. Stagiaires

Het is mogelijk dat een stagiaire meekomt met jouw vaste verzorgende. Dit zijn verzorgenden in opleiding die praktijkervaring moeten opdoen bij mensen thuis. De hulp van deze stagiaires is altijd gratis.

16. Jouw rechten en plichten

Het is verboden om:

- de verzorgende fooien, juwelen of andere waardevolle voorwerpen te geven.
- geld te lenen aan de verzorgende
- spullen te kopen van of verkopen aan elkaar.

Geef de verzorgende geen permanente volmacht op jouw bankrekening.

Je mag de verzorgende niet privé contacteren buiten de werkuren. Ook mag je de verzorgende niet vragen om boodschappen te doen buiten de werkuren. Als je iets wilt doorgeven aan de verzorgende, kan je de dienstverantwoordelijke contacteren.

Wat mag alleen onder bepaalde voorwaarden?

Enkel met toestemming van de dienst gezinszorg mag je:

- de verzorgende alleen in jouw woning laten;
- de verzorgende een sleutel van jouw woning geven.

In dringende gevallen kan het voldoende zijn om de dienst te bellen en het zo te melden.

16. Klachten en meldingen

Ben je, ondanks onze inspanningen, niet tevreden over de werking van de dienst of over een medewerker? Laat het ons dan weten. Alleen als we je opmerkingen kennen, kunnen we er iets aan doen.

Je kan een melding, suggestie of klacht indienen via het formulier achteraan dit reglement.

Klachten over een verzorgende uit je niet via hun collega('s). Zo blijft de goede sfeer binnen het team behouden.

17.1 Wat is een klacht?

Een klacht is een melding van ontevredenheid door jou als klant. Dit kan wanneer:

- gemaakte afspraken niet worden nagekomen, of
- wordt afgeweken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze.

De algemeen directeur behandelt alle klachten. Indien nodig kan de klacht worden doorgestuurd naar het Vlaams Agentschap Zorg (Koning Albert II-laan 35 bus 30, 1030 Brussel).

17.2 Wanneer is een klacht ontvankelijk?

Een klacht is ontvankelijk als:

- de naam en het adres van de klager bekend zijn;
- de klacht duidelijk uitlegt wat er is gebeurd.

Een klacht is niet ontvankelijk wanneer:

- de feiten meer dan één jaar geleden plaatsvonden;
- de klacht gaat over dezelfde feiten als een eerdere klacht;
- de klacht anoniem is;
- de klacht al onderwerp is van een gerechtelijke of verzekeringsprocedure.

17.3 Klachtenregistratie en behandeling

Alle meldingen en klachten worden geregistreerd in het opvolgingssysteem waarin we volgende noteren:

- naam van de melder;
- adres en telefoonnummer;
- e-mailadres (als dit er is);
- datum van ontvangst;
- omschrijving van de klacht.

Binnen zeven werkdagen krijg je een bevestiging van ontvangst. Daarin staat:

- of er nog bijkomende informatie nodig is;
- of de klacht ontvankelijk is (en zo niet: waarom niet).

De volledige behandeling van een klacht duurt maximaal 45 werkdagen, tenzij dit door omstandigheden niet haalbaar is. In dat geval word je op de hoogte gebracht.

17.4 Agentschap Zorg

Ben je het niet eens met de afhandeling van je klacht door het lokaal bestuur Wuustwezel? Dan kun je terecht bij:

Team Thuiszorg – Afdeling Woonzorg en Eerste Lijn
Koning Albert II-laan 35, bus 33
1030 Brussel

02 553 35 09
thuiszorg@vlaanderen.be

17. Akkoordverklaring reglement dienst gezinszorg

Door dit document te ondertekenen, verklaar je dat je akkoord gaat met de inhoud. Als je de afspraken niet naleeft, kan de hulp worden stopgezet.

Voornaam en naam: _____

Adres: _____

☐ Ik heb het huishoudelijk reglement dienst gezinszorg ontvangen, gelezen en ga akkoord met de inhoud.

Wuustwezel,

_____/_____/_____.

(handtekening aanvrager)

18. Meldingsformulier

Met dit formulier kan je een melding, suggestie of klacht over onze dienstverlening doorgeven. Bezorg het ingevulde formulier aan:

Sociaal Huis

t.a.v. dienst gezinszorg
Bredabaan 735 (Gooreind)
onthaal@wuustwezel.be

Gemeentehuis

t.a.v. dienst gezinszorg
Gemeentepark 1
(Wuustwezel)
secretariaat@wuustwezel.be

LDC Ter Wezel

t.a.v. dienst gezinszorg
Achter d'Hoven 65 (Wuustwezel)
dienstencentra@wuustwezel.be

LDC Wijkhuis

t.a.v. dienst gezinszorg
Brechtseweg 29 (Loenhout)
dienstencentra@wuustwezel.be

18.1 Je gegevens

Een melding of suggestie kan je anoniem doen. Je hoeft dan je naam, adres en telefoonnummer niet in te vullen. We kunnen je dan niet verder op de hoogte houden van je melding of suggestie.

Dien je een klacht in? Dan ben je verplicht van je gegevens mee te delen.

Voornaam en naam: _____

Adres: _____

Telefoonnummer: _____

E-mailadres: _____

18.2 Jouw idee, voorstel of klacht

18.3 In geval van klacht

De persoon waarover je klacht gaat: _____

De datum en het uur van de gebeurtenis waarover je klacht gaat:

Datum: _____ Uur: _____