

DIENST VOOR GEZINSZORG

HUISHOUDELIJK REGLEMENT

1 Contactgegevens

Dienstverantwoordelijke dienst voor gezinszorg: Lauranne Nooyens

E-mailadres: lauranne.nooyens@ranst.be of thuiszorg@ranst.be

Gemeente Ranst: Dienst voor gezinszorg

Schildesteenweg 16

2520 Oelegem-Ranst

U kunt ons telefonisch bereiken op de vaste lijn **03 385 38 88**:

- van maandag tot vrijdag van 9 tot 12 uur en van 13.30 tot 16 uur;
- op dinsdag van 17 tot 19 uur.

U kunt ons telefonisch bereiken op de gsm **0495 77 86 21**:

- van maandag tot vrijdag van 8 tot 9 uur, van 12 tot 13.30 uur en van 16 tot 17 uur;
- op vrijdag vanaf 12 uur.

2 Cliënteel

De dienst voor gezinszorg biedt hulp aan inwoners van Ranst die omwille van ouderdom, gezondheid, fysieke of mentale beperking en dergelijke niet (langer) zelf kunnen instaan voor hun verzorgende en/of huishoudelijke taken.

3 Hulpverlening

De dienst voor gezinszorg biedt hulp bij het uitvoeren van huishoudelijke, verzorgende en/of begeleidende taken. De medewerkers van de dienst kunnen die taken volledig op zich nemen of de cliënt ondersteunen bij het uitvoeren ervan.

3.1 Taken van de verzorgenden

Huishoudelijke taken

- Koken
- Boodschappen doen
- Afwassen
- Wassen en strijken
- Verstel- en naaiwerk
- Bedden opmaken en verschoneren
- Poetsen (beperkt)

Verzorgende taken

- Hulp bij het dagelijks toilet
- Hulp bij het douchen of baden
- Verzorging van haren, nagels, voeten ...

Begeleidende taken

- Hulp bij administratieve taken
- Cliënt vergezellen naar dokter, specialist
- Met de cliënt een wandeling maken

3.2 Taken van de logistiek medewerkers → Enkel voor cliënten die naast gezinszorg ook hulp krijgen van een logistiek medewerker van de dienst voor gezinszorg:

Zorg voor woon- en leefklimaat (minimum 80 % van de ondersteuning)

De logistiek medewerkers staan in voor het normale, dagdagelijkse onderhoud van de woning.

Onder normaal onderhoudswerk verstaan we:

- Afstoffen
- Stofzuigen
- Dweilen
- Schuren
- Het onderhoud van het sanitair
- Het zemen van de ramen. Dat dient op een veilige manier te gebeuren.

Hierbij gelden volgende regels:

- Er moet een degelijke ladder of aangepast materiaal (bijvoorbeeld een ruitestok) ter beschikking worden gesteld. De logistiek medewerkers mogen nooit buiten op de vensterbank staan.
- U mag van de logistiek medewerkers **niet** verwachten dat zij de **grote schoonmaak** doen, muren en plafonds afwassen en/of parketvloeren boenen.
- De logistiek medewerkers mogen in **geen** geval worden belast met **zwaar, gevaarlijk** of uitzonderlijk **werk**.
- U dient te beschikken over **voldoende onderhoudsproducten**. Als die niet voorradig zijn, zal u worden gevraagd ze aan te kopen.
- Als er in uw woning **ongedierte** (vlooiën, ratten ...) aanwezig zou zijn, vragen wij u om ervoor te zorgen dat het ongedierte wordt verdelgd.
- Onze verzorgenden en logistiek medewerkers mogen niet werken met ammoniak, chloor en javel. Ook poetsen met producten zonder etiket is niet toegelaten.

Andere taken (maximum 20 % van de ondersteuning)

- Wassen, strijken en verstellen van kleding en linnen
- Boodschappen doen

4 Medewerkers

- De dienst voor gezinszorg wordt geleid door een maatschappelijk werkster, de dienstverantwoordelijke.
- Binnen de dienst voor gezinszorg werken gediplomeerde verzorgenden en 1 VTE logistiek medewerker.
- Zowel de dienstverantwoordelijke, de verzorgenden als de logistiek medewerkers zijn in dienst van de gemeente Ranst, afdeling zorg en welzijn.

5 Werkregeling

5.1 Algemene afspraken aangaande de werkregeling

De verzorgenden en logistiek medewerkers starten doorgaans op weekdays tussen 7.57 en 8.57 uur. De concrete uurregeling die voor u van toepassing is, vindt u op de planningsbrief die u maandelijks per post toegestuurd krijgt.

De dagen en uren waarop u hulp krijgt, worden vastgelegd in samenspraak tussen u en de dienstverantwoordelijke. Er kan worden gewerkt in halve dagen, maar ook in blokken van 2 uur of volgens nog een ander schema.

Wanneer de verzorgenden of logistiek medewerkers op één voor- of namiddag meerdere cliënten helpen, rekent de dienst de verplaatsingstijd tussen de twee cliënten door aan beide betrokkenen.

U wordt maandelijks via een brief op de hoogte gebracht van de dagen en uren waarop de verzorgenden en/of logistiek medewerkers bij u zullen werken. Als er door omstandigheden op de geplande dag geen hulp kan worden gegeven, wordt u hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht.

U kunt de hulp gratis annuleren tot de laatste voorafgaande werkdag vóór 15 uur. Als u dat niet doet, zal de geplande hulp worden aangerekend. Dat alles uiteraard behoudens overmacht (bijvoorbeeld een ziekenhuisopname).

Onze medewerkers hebben zowel in de voor- als in de namiddag recht op een pauze van vijftien minuten. Wij vragen u hen iets te drinken aan te bieden tijdens deze pauze. Deze pauze wordt wel aangerekend. Als de verzorgende en/of logistiek medewerker zijn/haar lunchpakket niet thuis of op het bureau gaat eten, vragen wij u om hem/haar dit bij u thuis te laten doen. Die pauze wordt uiteraard niet aangerekend.

5.2 Onregelmatige prestaties

De verzorgenden van de dienst voor gezinszorg kunnen, op vraag van de cliënt, onregelmatige prestaties leveren. Dat betekent dat zij hulp bieden op:

- wekdagen tussen 20 en 7 uur;
- zaterdagen, zondagen en feestdagen.

Voor onregelmatige prestaties op:

- wekdagen en op zaterdagen wordt een toeslag van 30 % aangerekend;
- zon- en feestdagen wordt een toeslag van 100 % aangerekend.

5.3 Vervangingen

In principe krijgt u steeds hulp van dezelfde medewerker. Als die afwezig is (ziekte of verlof), tracht de dienst een vervanger in te plannen. Ingeval van een personeelstekort krijgen de meest hulpbehoevende zorgvragers voorrang.

De dienstverantwoordelijke hanteert een aantal criteria bij het bepalen van welke cliënt **voorrang** krijgt, namelijk:

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

5.4 Acute zorg

Wij kunnen als dienst acute zorg bieden. Dat is gezinszorg die gedurende maximaal 14 dagen wordt geboden in geval van een noodsituatie die niet vooraf kan worden ingeschat en waarin onmiddellijk zorg vereist is.

U betaalt hiervoor € 7,58 euro per gepresteerd uur gezinszorg. Die forfaitaire bijdrage wordt verlaagd tot € 4,55 euro als u recht heeft op de verhoogde tegemoetkoming. De 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, die nieuwe bijdrage kan hoger of lager zijn dan de forfaitaire bijdrage.

6 Prijs

Per gepresteerd uur betaalt u een uurbijdrage. De uurbijdrage voor de:

- verzorgenden wordt berekend volgens de regelgeving van de Vlaamse overheid en gebeurt op basis van uw inkomen en gezinssamenstelling;
- logistiek medewerkers is gelijk aan de uurbijdrage van de gezinszorg met een plafond van de prijs van een dienstencheque na fiscale aftrek (= € 7,20).

De uurbijdrage wordt eenmaal per jaar geactualiseerd. De dienstverantwoordelijke komt hiervoor op huisbezoek.

Belangrijke wijzigingen in uw inkomen of gezinssamenstelling moeten onmiddellijk aan de dienst worden doorgegeven.

Sommige ziekenfondsen voorzien een tussenkomst in de bijdrage gezinszorg. Wanneer u daarvan wenst te genieten, vraagt u dat het best na bij uw ziekenfonds.

7 Betalingswijze

Telkens wanneer u hulp krijgt, kijkt u het aantal gepresteerde uren na op de prestatielijst en wordt u gevraagd de lijst af te tekenen.

Na het verstrijken van de maand ontvangt u een rekening, die u kunt betalen met een overschrijving of via domiciliëring.

Het niet-betalen van de bijdrage kan aanleiding geven tot het stopzetten van de hulp.

8 Beroepsgeheim en privacy

Al onze medewerkers zijn gebonden aan hun beroepsgeheim. Dat betekent dat zij met anderen niet praten over wat zij zien en weten over uw gezin of andere gezinnen. Anderzijds hebben onze medewerkers ook zelf recht op een privéleven. Het is dan ook niet nodig dat u hun privéadres en/of telefoonnummer kent. Indien u om de één of andere reden de medewerker zou moeten bereiken op momenten dat zij niet bij u is, kunt u dat via de dienst doen.

Indien het goede verloop van de hulpverlening het vereist, kan de dienstverantwoordelijke contacten onderhouden met andere professionele hulpverleners of mantelzorgers die eveneens hulp bieden aan een welbepaalde cliënt.

9 Verzekeringen

De dienst heeft een verzekeringspolis burgerlijke aansprakelijkheid afgesloten. Deze verzekering komt tussen bij schade wanneer er een fout of nalatigheid van de dienst of de medewerker kan worden aangetoond. Indien de verzekering bij een schadegeval niet tussenkomt, kan er ook geen vergoeding worden uitgekeerd door de dienst of medewerker.

Voor eventuele schade aan de huisraad die niet door de verzorgende of logistiek medewerker werd aangebracht maar wordt veroorzaakt door normale slijtage, kan de dienst onmogelijk aansprakelijk worden gesteld.

10 Beleid inzake alcohol, drugs en medicijnen & rookbeleid

10.1 Alcohol, drugs en medicijnen

We vragen onze cliënten om niet onder invloed te zijn van alcohol, drugs en/of medicijnen wanneer onze verzorgenden en/of logistiek medewerkers bij u thuis aan de slag zijn. Wanneer dit toch het geval is, hebben onze medewerkers het recht om uw woning onmiddellijk te verlaten en de dienst hiervan te verwittigen.

10.2 Roken

Wij vragen aan onze rokende cliënten om:

- niet te roken wanneer de verzorgenden en/of logistiek medewerkers bij u thuis aan de slag zijn;
- vóór de komst van onze medewerkers te verluchten zodat de geur en rook niet hinderen.

Wij vragen aan onze rokende medewerkers om niet te roken tijdens hun werkuren.

11 Non-discriminatiebeleid

Wij discrimineren binnen onze dienst niemand (cliënt noch medewerker) op basis van geslacht, leeftijd, etniciteit, politieke overtuiging, godsdienstige overtuiging, seksuele geaardheid, gezondheidstoestand of handicap ... Wij verwachten dat onze medewerkers hun cliënten met respect behandelen en vragen dat dit respect ook wederzijds zou zijn.

12 Rechten en plichten cliënten

12.1 Wat mag u niet doen?

De medewerkers fooien, juwelen of andere waardevolle voorwerpen geven, geld lenen of handel drijven met hen (iets kopen of verkopen).

12.2 Wat mag enkel na toestemming van de dienst?

- De medewerkers alleen laten in uw woning.
- De medewerkers een sleutel van uw woning geven.
- Taken opdragen die niet als gewone huishoudelijke, verzorgende en/of begeleidende taken kunnen worden beschouwd.
- De medewerkers financiële verrichtingen laten doen. Hiervoor heeft u de keuze om de standaardformulieren te gebruiken.

13 Bijzonder comité voor de sociale dienst

Elke aanvraag voor hulp van de dienst voor gezinszorg wordt besproken door het bijzonder comité voor de sociale dienst. U kunt tegen elke beslissing van het bijzonder comité in beroep gaan bij de Arbeidsrechtbank.

14 Klachtenprocedure

Ondanks onze geleverde inspanningen kan het zijn dat u niet tevreden bent over de werking van de dienst en/of haar medewerkers. Aarzel niet om ons dat te laten weten. Wij zijn immers van mening dat wij hieruit kunnen leren.

Wij willen u echter wel met aandrang vragen om klachten over uw verzorgende of logistiek medewerker niet tegen zijn/haar collega's te uiten. U kunt hiervoor terecht bij de dienstverantwoordelijke. Zodoende zorgen we er samen voor dat de goede sfeer tussen de medewerkers niet in het gedrang komt.

Met klachten over uw verzorgende, logistiek medewerker of de hulpverlening kunt u terecht bij de dienstverantwoordelijke, mevrouw Lauranne Nooyens.

Deze klachten kunnen zeer uiteenlopend zijn (bijvoorbeeld inhoudelijke klachten, klachten over houding en/of grensoverschrijdend gedrag ...).

Indien u een klacht heeft over de dienstverantwoordelijke of wanneer u ontevreden bent over de wijze waarop zij uw klacht behandelde, kan u zich wenden tot het afdelingshoofd zorg en welzijn, mevrouw Karin Dillen.

Wanneer u zich rechtstreeks tot de Vlaamse overheid wenst te richten, kunt u terecht bij de klachtenmanager thuiszorg.

Team Thuiszorg

Afdeling Woonzorg en Eerste Lijn

Koning Albert II-laan 35, bus 33

1030 Brussel

☎ 02/ 553 35 09

E-mail: thuiszorg@vlaanderen.be
