



OCMW MAASEIK



Woonzorgdiensten
EEN HART VOOR ZORG

Infogids

Dienst voor gezinszorg

OCMW Maaseik

Sionstraat 21

3680 Maaseik

089 560 560

thuiszorg@maaseik.be

Inhoud

Bereikbaarheid	3
Openingsuren	3
Contactpersonen	3
Hoe zorgen wij voor jou?.....	3
Het takenpakket van de verzorgenden	4
Poetsen door de verzorgenden	5
Het takenpakket van de schoonmaakhulp	5
Wat mogen de verzorgenden en schoonmaakhulpen niet doen?	5
Verzorging van huisdieren.....	6
De taken van de maatschappelijk werksters.....	6
De verzorgende en schoonmaakhulpster werken in dienstverband	7
Werkregeling	7
Tijdstip van de hulp	8
Prijs van de hulp	8
Betaling van de hulp	8
Kosten voor het vervoer	9
Maaltijden	9
Werkkledij	9
Meldingen en klachten.....	9
Verzekering.....	10
Veiligheid.....	10
Hygiëne.....	11
Respect	11
Vertrouwen	11
Privacy	11
Rookvrije werkplek	12
Stagiaires	12
Afzeggen van de hulp	12
Stopzetten van de hulp	13
Andere woonzorgdiensten van het OCMW	13

Bereikbaarheid

De burelen van de dienst voor gezinszorg zijn gelegen in woonzorgcentrum de Maaspoorte, Sionstraat 21, 3680 Maaseik. Je kan je aanmelden aan het onthaal op het gelijkvloers.

Je kan ons telefonisch bereiken via het klantencontactcenter van stad Maaseik op het nummer 089 560 560 of via het e-mailadres thuiszorg@maaseik.be .

Ons postadres is: OCMW Maaseik, tav dienst voor gezinszorg, Mgr. Koningsstraat 8, 3680 Maaseik.

Openingsuren

Het klantencontactcenter is van maandag tot en met donderdag doorlopend bereikbaar van 9.00 tot 16.30. Op vrijdag is dit van 9.00 tot 12.00.

De burelen van de dienst voor gezinszorg zijn iedere weekdag geopend. Je maakt best een afspraak als je een bureelbezoek wenst.

Contactpersonen

De dienst voor gezinszorg beschikt over twee maatschappelijk werksters, dit zijn Reinhilde Briers en Carine Leurs.

Peter Graux is het diensthoofd van de dienst voor gezinszorg.

Hoe zorgen wij voor jou?

Gezinnen en alleenstaanden die om een bepaalde reden het huishoudelijk werk, tijdelijk of blijvend niet meer aankunnen, kunnen beroep doen op onze dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

De verzorgenden en schoonmaakhulp komen aan huis om te helpen bij de persoonlijke verzorging en het algemeen huishoudelijk werk. Zij kunnen tevens morele en sociale ondersteuning bieden.

Onze hulpverlening is erop gericht je zelfredzaamheid te bevorderen. Wij helpen bij de taken waarvoor je zelf niet meer alleen kan instaan en waarvoor je geen hulp kan vinden bij vrienden, familie of burelen (dit noemen we de mantelzorgers).

Hulp wordt gegeven zodra de noodzaak aantoonbaar is en zal stopgezet of verminderd worden zodra je opnieuw zelf, gedeeltelijk of geheel, kan instaan voor de huishoudelijke taken en persoonlijke verzorging.

Thuiscompagnie is gezinszorg bij kansarme gezinnen met kinderen. De verzorgende zal zich in deze gezinnen nog meer toeleggen op begeleiden in plaats van overnemen. De verzorgenden die meewerken aan thuiscompagnie volgen hiervoor een specifieke opleiding en komen regelmatig samen met verzorgenden van andere diensten die ook thuiscompagnie aanbieden.

De maatschappelijk assistente zoekt samen met jou naar de juiste hulp; ze stelt het dossier samen en is verantwoordelijk voor de organisatie van de hulp. Tijdens de hulpverlening kunnen we op elk moment in overleg gaan over allerlei vragen, bijvoorbeeld het aantal uren hulp per week, de aanpassing van de taakhoud, mogelijke problemen die zich kunnen voordoen tussen de hulpvrager en de verzorgende enzovoort.

Het OCMW zal steeds voorrang geven in functie van hoogdringendheid, op basis van de medische, sociale en familiale situatie.

Het takenpakket van de verzorgenden

Het takenpakket van de verzorgenden is zeer breed en divers. De maatschappelijk werkster spreekt met je af wat precies de taken zijn die je nodig hebt. We werken dus steeds vraaggericht.

Hieronder volgt een opsomming van de mogelijke taken van een verzorgende.

Huishoudelijke taken:

- voorbereiden en/of bereiden van (dieet)maaltijden
- vaatwas van de dag
- was en strijk
- boodschappen
- bedden opmaken en verschoneren
- verstel- en klein naaiwerk
- dagelijks en wekelijks onderhoud van het bewoonde deel van de woning

Begeleidende en ondersteunende taken:

- sociale en morele ondersteuning bieden
- begeleiden bij de dagelijkse taken i.v.m. het huishouden
- hulp bij bewegings- en bezigheidstherapie
- begeleiden bij de verzorging van en de omgang met de kinderen

- ondersteuning bij het beheer van het gezinsbudget
- hulp bij de gezinsadministratie
- helpen bij het zoeken naar een zinvolle tijdsbesteding

Verzorgende taken:

- hulp bij het aan- en uitkleden
- hulp bij de lichaamsverzorging
- hulp bij toiletgang
- klaarzetten, toedienen en toezicht op de medicatie

Poetsen door de verzorgenden

De verzorgenden mogen poetswerk doen voor zover het werk van de verzorgende overwegend blijft bestaan uit huishoudelijke, begeleidende of verzorgende taken.

De concrete richtlijn is dat een verzorgende maximum de helft van haar tijd dat ze aanwezig is mag gebruiken om te poetsen.

Het takenpakket van de schoonmaakhulp

Onze dienst voor gezinszorg heeft naast de verzorgenden ook één halftijdse schoonmaakhulp in dienst.

Haar taken zijn de volgende:

- vaatwas van de dag
- was en strijk
- dagelijks en wekelijks onderhoud van het bewoonde deel van de woning:
 - stof afnemen en stofzuigen
 - bedden opmaken en verschoneren
 - sanitair en keuken onderhouden
 - vloeren dweilen
 - ramen en gordijnen wassen
 - houtwerk en meubelen reinigen
 - stoep schoonmaken
- niet-bewoonde ruimten worden periodiek onderhouden

Wat mogen de verzorgenden en schoonmaakhulpen niet doen?

Er is een aantal taken die de verzorgenden niet mogen doen, om verzekeringstechnische redenen of omdat het in geen geval tot hun takenpakket behoort. Het gaat om de volgende taken:

- verplaatsen van zwaar meubilair
- grote schoonmaak van o.a. zolders, kelders, garages
- plafonds en muren afwassen
- verven en behangen
- buiten poetswerk verrichten in sneeuw, regen, of vriesweer
- op hoge ladders klimmen (voetheogte hoger dan 2 meter)
- auto's wassen
- werken met schadelijke producten
- tuinonderhoud
- hulp in winkel, café of zaal
- onderhoud van kantoren

Verzorging van huisdieren

Ons uitgangspunt is dat huisdieren horen bij de thuissituatie. We tonen begrip voor de emotionele band die er bestaat tussen mens en dier.

De cliënt of de mantelzorgers moeten de verzorging van dit huisdier garanderen.

Indien je niet meer kan instaan voor de verzorging van het huisdier en je geen mantelzorgers hebt om het huisdier te verzorgen, zijn wij van mening dat je beter geen huisdier zou houden.

Indien je echter geen afstand wil doen van het huisdier alhoewel jij noch de mantelzorgers het huisdier kunnen verzorgen, is het niet de taak van de verzorgende om de verzorging van het huisdier op te nemen.

Permanent onhygiënische situaties door het bezit van één of meerdere dieren die in huis leven en hierdoor geurhinder veroorzaken gaan te ver.

Het opruimen van uitwerpselen van huisdieren is niet de taak van de verzorgende.

De taken van de maatschappelijk werksters

De maatschappelijk assistenten staan in voor:

- **de contacten met jou om:**
 - samen de aard en frequentie van de hulp af te spreken
 - je bijdrage te bepalen
 - de hulpverlening te begeleiden, op te volgen en aan te passen
- **de contacten met de verzorgenden om:**
 - werkopdrachten en afspraken door te geven
 - toezicht te houden op de werkvoorwaarden
 - personeel te begeleiden en te stimuleren

- te controleren of de afspraken die werden gemaakt ook worden nagekomen
- **de contacten met andere hulpverleners en mantelzorgers om:**
 - de hulpverlening op te volgen
 - zo nodig afspraken te maken en in overleg te gaan

De verzorgende en schoonmaakhulpster werken in dienstverband

De verzorgenden en schoonmaakhulpster werken in dienst van het OCMW.

Dit houdt in dat zij zich aan de afspraken dienen te houden wat betreft takenpakket, werkuren en richtlijnen inzake veiligheid en hygiëne.

Contact met de gezinnen na de werkuren is niet toegestaan.

Onze medewerkers hebben recht op 15 minuten pauze in de voor- en namiddag. Zij nemen geen werk mee naar huis.

Onze medewerkers houden zich aan het beroepsgeheim. Zij gaan discreet om met jouw privéleven en zijn discreet over hun eigen privéleven en dat van hun collega's.

Wij verwachten dat je een correcte en respectvolle houding tegenover onze medewerkers aan de dag legt en dat je de nodige afstand houdt van hun privéleven.

De verzorgenden en schoonmaakhulpster mogen geen betalingen, geschenken of giften aanvaarden. Wij vragen dan ook om hen geen geschenken of giften aan te bieden.

Het is onze medewerkers niet toegestaan te roken in je woning. Buiten mogen zij roken tijdens de pauze.

Werkregeling

De maatschappelijk werkster stelt je bij de start van de hulp in kennis van de dagen waarop de hulpster zal komen helpen. Indien deze werkregeling wordt gewijzigd bijvoorbeeld door ziekte, verlof, bijscholing en dergelijke brengt de maatschappelijk werkster of de hulpster je zo snel mogelijk op de hoogte.

Het is niet altijd mogelijk om vervanging te voorzien, omwille van organisatorische redenen. De dienst tracht zoveel mogelijk naar oplossingen te zoeken om de continuïteit van de hulp te verzekeren.

Tijdstip van de hulp

Gezinszorg en aanvullende thuiszorg wordt in de regel verleend tussen 8.00 uur en 17.00 uur. De hulp kan voor halve en/of ganse dagen ingeschakeld worden, met een maximum van vijf halve dagen per week. Indien je dit wenst kan de hulp in pakketten van twee uren aangeboden worden. Indien strikt noodzakelijk kunnen we hulp bieden op onregelmatige tijdstippen of op zaterdagen. We oordelen steeds in overleg met jou in hoeverre hulp op onregelmatige tijdstippen of in het weekend noodzakelijk is.

Prijs van de hulp

De maatschappelijk assistente brengt een bezoek aan huis om de aard en de omvang van de hulp en de persoonlijke bijdrage (dit is een bedrag dat je per uur betaalt) vast te stellen. Je persoonlijke bijdrage wordt berekend op basis van je inkomen en je gezinssituatie. Eenmaal per jaar wordt je persoonlijke bijdrage herzien. Indien je gezinssituatie of je inkomen wijzigt kan je zelf een herziening aanvragen. Tevens vult de maatschappelijk assistente een zogenaamde BEL schaal in, waarop je zorgbehoefte wordt vastgesteld.

Als je op de BEL schaal een score gelijk aan of hoger dan 35 punten behaalt, heb je recht op een basiskorting van € 0,65 per uur. In dit geval zijn er bovendien bijkomende kortingen mogelijk als je langer dan één jaar hulp hebt en/of als je op maandbasis meer dan 60 uren hulp kreeg.

Hulp op onregelmatige uren is hulp die geboden wordt tussen 20.00 en 7.00 of op zaterdagen en op zon- en feestdagen. Wettelijk gezien mag de dienst onregelmatige uren factureren aan een meerprijs:

- + 30% voor hulp tussen 20.00 en 7.00 of hulp op zaterdag
- + 60% voor hulp op zon en feestdagen

De bijdrage voor de aanvullende thuiszorg, dit is schoonmaakhulp, wordt gelijkgeschakeld met deze van de gezinszorg, geplafonneerd op € 6,30 per uur. De reden hiervoor is dat een uur schoonmaakhulp via dienstencheques netto € 6,30 bedraagt, na aftrek van belastingvoordeel.

Betaling van de hulp

De helpster zal op het einde van haar werkdag formulieren voorleggen die door jou ondertekend dienen te worden. Daarop staan je naam en de gepresteerde uren. Gelieve de juistheid hiervan te controleren vooraleer je aftekent. Aan de hand van dit formulier wordt de maandelijkse factuur gemaakt. De factuur en de formulieren worden je opgestuurd voor betaling.

Niet-betaling of achterstallige betalingen kunnen een reden zijn om de hulp stop te zetten.

Het OCMW moet bepaalde persoonlijke gegevens opvragen en inkijken zoals inkomensbewijzen, bankrekeninguittreksels en dergelijke. Je kan er op rekenen dat deze informatie vertrouwelijk behandeld en bewaard wordt.

Vraag na of je mutualiteit een beperkte tussenkomst geeft in de kosten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg.

Kosten voor het vervoer

Je betaalt een vergoeding voor de gereden kilometers in het kader van de dienstverlening zoals het doen van boodschappen, naar de markt gaan, een bezoek aan de kapper of de bank enzovoorts. De overheid stelt het bedrag van deze kilometervergoeding vast.

De verzorgende zal de gereden kilometers vermelden op het formulier waarop ze ook de gewerkte uren vermeldt en waar je aftekent voor akkoord. Kilometers zullen afgerond worden tot 0,50 km.

Het totaalbedrag zal maandelijks uitgerekend en op je factuur vermeld worden.

Maaltijden

Onze medewerkers brengen zelf hun lunchpakket mee wanneer ze jaar middagpauze bij jou nemen.

Werkkledij

Onze medewerkers dragen een uniform werkschort, door het OCMW ter beschikking gesteld.

Meldingen en klachten

We zien meldingen en klachten als kansen om onze werking te verbeteren.

Cliënten, familie en mantelzorgers kunnen met hun melding terecht bij één van de medewerkers. We adviseren om een klacht in te dienen als men denkt dat dit aangewezen is.

Klachten en meldingen zullen ter harte genomen worden.

Verzekering

Onze medewerkers zijn verzekerd voor lichamelijke letsels tijdens de werkuren en op de weg van en naar het werk.

De burgerlijke aansprakelijkheid van de verzorgenden en schoonmaakhulpster is gedekt door het OCMW. Ingeval van schade aan je bezittingen door foutieve handelingen van onze medewerkers neem je meteen contact op met de dienst. De dienst zorgt voor de aangifte bij de verzekeringsmaatschappij. Gooi het beschadigde voorwerp nog niet weg: het is immers mogelijk dat de verzekeringsmaatschappij het voorwerp wil zien om een beslissing te kunnen nemen.

Veiligheid

We verwachten van onze cliënten dat zij onze medewerkers in veilige omstandigheden laten werken. Dit betekent onder meer dat je instaat voor:

- koud en warm stromend water
- in een goede en veilige staat voorhanden zijn van de volgende materialen:
 - borstel met normale afmetingen
 - aftrekker, swiffer of variant met normale afmetingen
 - handborstel
 - stofblik
 - stofzuiger
 - plastic emmer met hengsel
 - dweil
 - zeemvel
 - spons
 - stofdoek
 - trapladder in goede staat
 - schuursponsje
 - vaatdoek
 - een strijkijzer in goede en veilige staat
- voldoende reinigingsproducten in hun originele verpakking
- een aangepaste kamertemperatuur
- bescherming tegen huisdieren
- veilig en in goede staat verkerende keukenapparatuur

Onze medewerkers zullen erop aandringen een herstelling te laten uitvoeren of nieuw materiaal aan te kopen indien blijkt dat dit noodzakelijk is.

Hygiëne

Je bent verplicht om de verzorgenden en schoonmaakhulpster in hygiënische omstandigheden te laten werken. Dit veronderstelt onder meer:

- bruikbare en hygiënische toiletten
- hygiënisch kook- en eetgerief
- goede en veilige onderhoudsproducten en -materialen

Onze medewerkers moeten onhygiënische situaties melden. In voorkomend geval zal de maatschappelijk assistente in voorkomend geval contact met je opnemen om samen te zoeken naar een oplossing.

Respect

Een respectvolle houding bevordert de samenwerking. De dienst verwacht van de cliënten een correcte houding. Al te vertrouwelijke of seksueel gekleurde toenaderingen en uitspraken worden niet getolereerd.

Wij verwachten eveneens dat je niet onder invloed bent van alcohol of drugs en deze ook niet gebruikt terwijl de hulp aanwezig is. Indien dit wordt vastgesteld zal de medewerkster de dienst verwittigen en de werkplek verlaten.

Vertrouwen

Samenwerking is gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Onze dienst staat borg voor betrouwbaarheid en eerlijk personeel dat gebonden is aan het beroepsgeheim.

De hulpster is verplicht om ons op de hoogte te brengen van verdenking van diefstal. In het belang van alle partijen is het goed om hier discreet mee om te gaan.

Privacy

Vermits de cliënten gevraagd wordt informatie ter beschikking te stellen wijzen we erop dat de dienst voor gezinszorg gebonden is aan de strikte toepassing van de wet op de privacy.

Dit houdt onder meer in dat persoonlijke gegevens steeds met de nodige discretie behandeld worden en aan niemand meegedeeld worden behalve aan professionelen die de gegevens moeten kennen in functie van een kwalitatieve zorg- en hulpverlening.

Onze medewerkers zijn gebonden door het beroepsgeheim, ook tegenover medebewoners. Het staat de cliënten vrij om inzage te verkrijgen in de verstrekte gegevens. De cliënten kunnen deze gegevens zo nodig laten aanpassen.

Rookvrije werkplek

Alle werknemers hebben het recht om over rookvrije lucht te beschikken in de ruimten waar zij tewerkgesteld zijn of toegang toe hebben in het kader van hun werk.

Daarom vragen wij dit recht voor onze medewerksters te respecteren.

Dit kan door onder andere de ruimtes waar er gewerkt wordt, vooraf te verluchten. Door niet in de nabijheid van onze medewerksters te roken, door niet of minder te roken als de verzorgende of schoonmaakhulp aanwezig is.

We vragen dit omdat roken gezondheidsrisico's met zich meebrengt voor onze medewerksters.

Zowel roken als meeroken is schadelijk voor de gezondheid. We hopen op je begrip en medewerking, zodat al onze medewerkers een rookvrije werkruimte hebben.

Stagiaires

We moeten er samen zorg voor dragen dat er ook in de toekomst hulp aan huis zal zijn door leerlingen de kans te geven een praktijkstage te doorlopen. Dit houdt in dat we van je moeten vragen om je open te stellen voor stagiaires. De praktijk is immers de beste leerschool.

Stagiaires van de secundaire scholen werken steeds onder begeleiding van de verzorgenden. Stagiaires van de volwassenenopleiding werken, na een inwerkperiode en een gunstige evaluatie, ook zonder begeleiding van de verzorgenden.

Afzeggen van de hulp

Natuurlijk kan het gebeuren dat je de hulp omwille van onvoorziene omstandigheden moet afzeggen.

Wanneer je de hulp te laat of zonder geldige reden afzegt stel je ons voor een probleem. Wij kunnen in deze omstandigheden immers niet altijd ander werk vinden voor onze medewerkster omdat zij volgens de afspraak bij jou werd ingepland.

We vragen dat de hulp tijdig wordt afgezegd om redenen die zich inderdaad onvoorzien en buiten je wil om voordoen.

Wanneer je de hulp te laat afzegt of wanneer de afzegging ongeldig is, rekenen wij de uren aan die ingepland stonden.

Voorbeelden van afzeggen zonder geldige reden:

- bij herhaling 's avonds laat nog inspreken dat de hulp de volgende ochtend niet moet doorgaan omdat je weg moet
- bij herhaling na de kantooruren laten weten dat je de volgende dag een afspraak hebt in het ziekenhuis (dit kan wel eens gebeuren, maar meestal staan afspraken in het ziekenhuis langer op voorhand gepland).

Wettelijk is voorzien dat de cliënt de hulp moet annuleren vóór 15.00 de dag voordien, zo niet en als geen overmacht kan worden aangetoond mag de dienst de hulp aanrekenen die ingepland stond.

Stopzetten van de hulp

Wanneer je de hulp wil stopzetten, neem je contact op met de dienst. We vragen om ons minstens één week op voorhand in kennis te stellen van de stopzetting. Op die manier kunnen wij een andere werkregeling voorzien voor onze helpster(s).

Andere woonzorgdiensten van het OCMW

Het OCMW heeft buiten de dienst voor gezinszorg nog andere woonzorgdiensten in huis. Al deze diensten hebben tot doel de zorgbehoevende en zijn omgeving vooruit te helpen, elk op zijn eigen terrein.

Je vindt deze woonzorgdiensten terug op de website www.maaseik.be.

Je kan ook een folder opvragen waarin de woonzorgdiensten van het OCMW vermeld staan. Laat ons via thuiszorg@maaseik.be of via het telefoonnummer 089 560 560 weten dat je een folder wil ontvangen, dan sturen we je deze per post

Heeft u nog vragen, aarzel dan niet om ons te contacteren!