

# Afsprakenwijzer

## Gezinszorg

### Puurs-Sint-Amands



# Wat vind je in deze brochure?

Contact en algemene informatie	3
Hoe werken we?	4
Hoe verlopen de aanvraag en het huisbezoek?	4
Wat doet een verzorgende of poetshulp?	5
Hoeveel kost dat?	6 - 7
Hoe verloopt een hulpverlening?	8 - 9
Afspraken voor een goede samenwerking	10 - 13
Suggesties en klachten	14
Akkoord voor ontvangst	15

## Bijlagen

- flyer gezinszorg
- takenlijst

## Extra documenten ter info

- F51 (bijdrageberekening)
- zorgplan
- privacyverklaring

# Contact en algemene informatie

De dienst Gezinszorg OCMW Puurs-Sint-Amands omvat de dienst gezinszorg en poetsdienst  
Forum 6, 2870 Puurs-Sint-Amands  
03 203 27 72  
[gezinszorg@puursam.be](mailto:gezinszorg@puursam.be)

## Bereikbaarheid

Telefonisch te bereiken tussen 8u en 17u. Bij voorkeur bel je ons in de voormiddag. Kan je ons niet onmiddellijk bereiken? Wij zien je oproep en bellen je zo snel mogelijk terug.

## Ons team

- Patrizio De Luca : teamcoördinator gezinszorg
- Kimberly Pelleman: teamcoördinator poetsdienst
- Patricia Tierens: administratieve medewerker
- Miranda Lefever: deskundig medewerker

## Wat gebeurt er bij onvoldoende ruimte in onze planning om je zorgvraag op te nemen?

Wanneer wij over onvoldoende ruimte beschikken binnen onze dienst Gezinszorg om de zorgvraag op te starten, verwijzen wij altijd door naar een andere organisatie (erkende diensten gezinszorg of andere poetsdiensten). Wanneer je hulp nodig hebt bij het contacteren van deze zorgverleners kunnen we hiervoor samen een aanvraag doen.

Heb je ondersteuning nodig bij andere (zorg)vragen, neem zeker contact op met onze dienst Thuiszorgcoördinatie via 03 203 27 71. Zij helpen je graag verder!



# Hoe werken we?

Onze verzorgenden / poetshulpen zijn dagelijks aan het werk tussen 8u en 17u. Voor gezinszorg kan in uitzonderlijke omstandigheden hiervan afgeweken worden. Met gezinszorg bieden we op aanvraag ook onregelmatige prestaties aan (op weekdays tussen 18u en 7u, op zaterdagen, zon- feestdagen) afhankelijk van de noodwendigheden (tarieven info F51). Voor zorg tijdens de nacht werken we samen met Nachtzorg Mechelen.

Hulpperiodes kunnen variëren van 2u tot 4u, afhankelijk van het takenpakket en je noden. Bij de poetsdienst zijn de hulpperiodes standaard 4u. Kortere hulpperiodes zijn uitzonderlijk en zullen in onderling overleg besproken worden.

Op huisbezoek wordt het aanbod en de vraag van uren concreet besproken en op elkaar afgestemd.

Tijdens de voormiddag en namiddag hebben onze verzorgenden / poetshulpen recht op een korte pauze van maximum tien minuten per 4 uur.

Gezinszorg kan voor een onbeperkte periode worden ingepland, maar ook voor kortere periodes (na een ziekenhuisopname of tijdens revalidatie).

Wanneer er dringende hulp nodig is bijvoorbeeld na een ziekenhuisopname kan er onder acute zorg worden opgestart. Deze hulp wordt maximaal 14 dagen aangeboden, kan zonder voorafgaandelijk sociaal onderzoek opgestart worden en heeft een vast tarief. Blijkt de ondersteuning langer dan 14 dagen nodig te zijn, dan komen we op huisbezoek voor het sociaal onderzoek en het vaststellen van de bijdrageprijs op basis van je recente inkomen.

## Hoe verlopen de aanvraag en het huisbezoek?

### Hoe verloopt het huisbezoek?

Nadat we je zorgvraag ontvangen hebben, maakt de coördinator een afspraak om bij je langs te komen en een sociaal onderzoek te voeren. Hij of zij bekijkt samen met jou welke specifieke zorg er nodig is. Om het huisbezoek voor te bereiden, vragen we telefonisch je rijksregisternummer al op.

### Tijdens het huisbezoek

1. Luisteren we naar je noden en behoeften (en die van de mantelzorger). We bekijken welke hulp je nodig hebt: gezinszorg en/of poetshulp. Zijn er bijkomende vragen buiten gezinszorg dan kunnen we een afspraak met onze thuiszorgcoördinatoren adviseren. Zij begeleiden je in de wirwar van de verschillende ondersteuningsmogelijkheden binnen de thuiszorg : oa aangepast vervoer, mantelzorgpremie, zorgbudget....
2. Bepalen we jouw zorgbehoefte (BelRAI screening) in kader van het sociaal onderzoek.
3. Maken we jouw zorgplan op (zie zorgplan).
4. Bespreken we de praktische kant van jouw zorgverlening: de aard, dagen, uren, frequentie en duur.
5. Bepalen we de bijdrage op basis van je inkomen (zie F51).
6. Wordt deze afsprakenwijzer samen besproken en door beide partijen ondertekend.
7. Blijkt bij het huisbezoek dat je woning sterk vervuild is, dan zoeken we samen met jou naar een oplossing. Dat kan bijvoorbeeld door bijkomend éénmalig een grote onderhoudsfirma in te schakelen. In dat geval sta jij in voor de kosten, maar kan er direct een nieuwe en propere opstart gerealiseerd worden.

# Wat doet een verzorgende of poetshulp?

De zorgverlening (gezinszorg) gebeurt door verzorgenden van onze dienst, allemaal polyvalente basiswerkers in de thuiszorg die je bijstaan in persoonsverzorging, psychosociale ondersteuning, pedagogische of agogische ondersteuning en huishoudelijke hulp.

Uitzonderlijk mag een verzorgende een beperkt aantal onderhoudstaken opnemen. Maar dit is beperkt want een verzorgende is geen poetshulp. Er moet een evenwicht zijn. Een verzorgende kan enkel poetstaken opnemen als dit niet de overhand neemt (max 1/3 van de geplande tijd) in het totale takenpakket of als het doel van de zorg/aard van de zorgsituatie de competenties van de verzorgende vereisen. Indien er toch meer poetstaken van de verzorgende verlangd worden, stellen we voor om bijkomend een (externe) poetsdienst in te schakelen. Je kan ons een doorverwijslijst van poetsdiensten in de buurt vragen.

Wat doet een verzorgende / poetshulp niet:

- Verpleegkundige of medische zorgen toedienen: geen wondzorg of klaarzetten medicatie (dit kan enkel in samenspraak met arts/thuisverpleegkundige).
- Werken in onhygiënische omstandigheden. Ook gevaarlijke werkomstandigheden worden vermeden: verbod gebruik van ladder met meer dan 4 treden, geen gebruik van gevaarlijke producten zoals javel of ammoniak, opruimen van uitwerpselen dieren, ...
- Grote schoonmaak, vb kelder of zolder opruimen, muren afwassen, terras schuren, zware meubels verplaatsen, wassen en strijken voor leden die niet tot het gezin behoren, maaltijden bereiden voor bezoekers, klusjes, verven en behangen, auto's wassen, ...

Bij twijfel, neem contact op met de dienst gezinszorg (zie bijlage takenlijst verzorgenden / poetshulpen).



# Hoeveel kost dat?

## Hoeveel betaal je voor de zorg?

Onze dienst is erkend en wordt gesubsidieerd. Als gebruiker betaal je een bijdrage. De bijdrage wordt bepaald volgens de richtlijnen van het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap (= de wettelijk vastgelegde bijdrageschaal volgens het ministerieel besluit van 26 juli 2001).

## Bijdrage

De bijdrage wordt bepaald op basis van:

- het inkomen;
- gezinssamenstelling;
- mate van zorgbehoevendheid;
- recht op zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden;
- intensiteit en duur van de hulp.

De bijdrage staat vermeld op de gebruikersovereenkomst (F51). Hier vind je de mogelijke toeslagen en kortingen terug. We bezorgen dit samen met het zorgplan ter ondertekening voor akkoord.

Daarom vragen we je om bewijzen van inkomsten en vergoedingen te bezorgen. Deze informatie wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Bij wijziging van je inkomen of de samenstelling van je gezin verwittig je ons best zo snel mogelijk. Dat kan een invloed hebben op de prijs die je betaalt voor de hulp. Indien je je inkomsten niet bezorgt, zal het maximumtarief worden aangerekend en dat totdat we je inkomsten hebben ontvangen.

- De bijdrage van de poetsdienst wordt op dezelfde wijze berekend doch met een maximum van 10 euro per uur.
- De kostprijs voor acute zorg (gezinszorg) is afhankelijk van je persoonlijke situatie. Geniet je van een verhoogde tegemoetkoming dan betaal je 4,55 euro per uur. In alle andere situaties bedraagt de prijs 7,58 euro per uur.

## Herziening

Jaarlijks vindt er voor de gezinszorg een herziening plaats waarbij de bijdrage aangepast wordt aan je meest recente inkomen. Voor de poetsdienst gebeurt dit uiterlijk binnen de 2 jaar.

## Kilometervergoeding tijdens de hulp

Indien er boodschappen worden gedaan of naar de dokter wordt gereden met de wagen van de verzorgende, wordt er een kilometervergoeding aangerekend. De bijdrage (indexeerbaar) zal je meegedeeld worden op huisbezoek. Deze extra kost zal op je maandelijkse factuur terug te vinden zijn. Kosten voor eventueel parkeren tijdens de verplaatsing betaal je op het moment zelf rechtstreeks aan de verzorgende. Onze verzorgenden hebben het recht om te bepalen of zij wensen mee te rijden met de gebruiker (omwille van veiligheid).

### **Wijkwerking**

In functie van zorg op maat organiseren wij tweewekelijks met alle verzorgenden een overleg (wijkwerking) van 2 uur. Hiervoor wordt de basisbijdrage vermeerderd met 5%. De toeslag wordt op elk gepresteerd uur toegepast en is op de factuur terug te vinden.

### **Verplaatsingen tussen de gebruikers**

De tijd die de verzorgende / poetshulp nodig heeft om zich te verplaatsen naar een volgende gebruiker wordt gelijk verdeeld tussen beide gebruikers. Ook wanneer hij/zij zich moet verplaatsen naar een vergadering of opleiding zal de verplaatsing worden gedeeld tussen de gebruiker en het gemeentehuis.

### **Betaling**

Maandelijks ontvang je digitaal of via de post een factuur voor de geleverde prestaties.

Je kan betalen via domiciliëring. Hiervoor vragen we je bankrekeningnummer op. Wij brengen dan alles in orde voor jou.

### **Wat bij laattijdige betalingen?**

Elke factuur betaal je voor een bepaalde einddatum. Wanneer facturen herhaaldelijk niet worden betaald, zal er een aanmaning volgen van onze financiële dienst. Een extra kost wordt hierbij aangerekend.

Vermijd extra kosten en vraag tijdig om een afbetalingsplan. Als ook dit niet wordt nageleefd, dan zal de hulp eenzijdig worden stopgezet.



# Hoe verloopt een hulpverlening?

Bij de opstart van de hulpverlening houden we rekening met je noden en wensen enerzijds en de ruimte die op dat moment in onze planning beschikbaar is anderzijds. Het is de bedoeling om jou zo snel mogelijk in te plannen bij een vaste verzorgende / poetshulp op het afgesproken tijdstip. Indien door omstandigheden het tijdstip zou wijzigen, nemen we steeds telefonisch en/of via mail contact op.

In de gezinszorg proberen we de uren rond de middag zoveel mogelijk vrij te houden voor gebruikers die hulp nodig hebben bij de maaltijdbereiding en ondersteuning.

Heb je een vraag of wil je iets bespreken in verband met de geplande hulpverlening? Neem dan rechtstreeks contact op met de dienst gezinszorg (niet rechtstreeks met de verzorgende / poetshulp).

## **Hoe wordt de hulp afgesproken/verwittigd?**

De dienstregeling voor de gezinszorg wordt wekelijks opgemaakt en bij voorkeur via mail doorgegeven of door de verzorgende / poetshulp meegedeeld tijdens een hulpbeurt de week voordien. Dit kan ook worden genoteerd in een communicatieschriftje of op de kalender. Onverwachte wijzigingen worden zo snel mogelijk meegedeeld.

## **Hoe wordt de hulp geregistreerd?**

Onze verzorgende / poetshulp zal de hulp registreren via een applicatie op de smartphone. Bij vragen over de aangerekende hulp mag je ons altijd een seintje geven.

## **Hoe verloopt het bijsturen van hulp?**

De taakomschrijving, frequentie en duur van de hulp kunnen steeds op jouw vraag herbekeken worden. Hiervoor kan je contact opnemen met de dienst gezinszorg.

Onze hulpverlening wordt in opdracht van de overheid en op ons initiatief regelmatig geëvalueerd. De jaarlijkse herziening gebeurt steeds in combinatie met een huisbezoek.

De afspraken die in deze afsprakenwijzer (+ zorgplan) gemaakt worden zijn bindend. Het herhaaldelijk niet naleven van deze afspraken kan leiden tot een stopzetting van de hulpverlening.

## **Wanneer kan je de hulp annuleren?**

Je kan de hulp ten laatste de dag voordien voor 15u annuleren. Bij een geplande afwezigheid horen wij dit bij voorkeur sneller. Wanneer je ziek bent of onverwacht wordt opgenomen in het ziekenhuis (overmacht) zijn er geen kosten verbonden aan een laattijdige annulatie. In alle andere gevallen van laattijdige verwittiging zijn we genoodzaakt om de afgesproken uren van de hulp aan te rekenen op de factuur.

### **Moet je aanwezig zijn tijdens de hulpbeurt?**

Je bent als gebruiker bij voorkeur aanwezig tijdens de werkuren van onze verzorgende / poetshulp. Kan je niet aanwezig zijn? Neem dan contact op met onze dienst. Mocht het nodig zijn dat onze verzorgende / poetshulp tijdens jouw ziekenhuisverblijf noodzakelijke taken blijft opnemen dan kan je dit met de dienst bespreken.

### **Wat gebeurt bij ziekte of afwezigheid van de verzorgende / poetshulp?**

Bij ziekte of afwezigheid van onze verzorgende / poetshulp krijg jij of jouw mantelzorgers van ons een telefoontje of mail. Binnen onze dienst proberen we vervanging te organiseren indien je dit zelf wenst.

We geven hierbij voorrang aan:

- de meest zorgbehoevende gebruiker;
- gebruikers met onvoldoende ondersteuning van de mantelzorgers;
- gebruikers die hulp nodig hebben bij de persoonsverzorging of bereiding van de maaltijd.

Bij afwezigheid omwille van gepland verlof, vergadering of medisch onderzoek zal de verzorgende / poetshulp jou zelf tijdig hiervan op de hoogte brengen.

Onze verzorgenden / poetshulpen zijn verplicht om jaarlijks enkele bijscholingen te volgen tijdens de werkuren. In de mate van het mogelijke wordt vervanging voorzien, rekening houdend met jouw (zorg)situatie.

Tijdens de verlofperiode proberen we iedereen zoveel mogelijk te helpen. Het kan dus zijn dat er tijdelijk minder hulp geboden wordt. We brengen jou dan steeds op de hoogte. Indien de verzorgende / poetshulp een beperkt aantal uren komt is het belangrijk dat de voornaamste huishoudelijke taken worden opgenomen. Indien nodig kan er voor jou een warme maaltijd aangevraagd worden.

### **Kan de hulp worden stopgezet?**

De hulp kan te allen tijde worden stopgezet (om welke reden dan ook) ten laatste de dag voordien voor 15u. Bij ontevredenheid raden wij aan om altijd contact op te nemen met de dienst om samen naar een oplossing te zoeken.



# Afspraken voor een goede samenwerking

## **Geen ruimte voor discriminatie**

Onze dienst zal niet discrimineren op grond van ideologische, godsdienstige en filosofische overtuiging of lidmaatschap, seksuele oriëntatie en genderidentiteit of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd. We vragen aan jou om ook omgekeerd elke verzorgende / poetshulp een kans te geven.

## **Communicatieschriftje**

In de thuiszorg maken we in sommige situaties gebruik van een communicatieschriftje. Verschillende hulpverleners van de gezinszorg, poetshulp, thuisverpleging en mantelzorgers kunnen op die manier informatie uitwisselen. Dit is een handig hulpmiddel om de zorg zo goed mogelijk te laten verlopen.

Bij complexe zorgsituaties kan het nuttig zijn dat de verschillende hulpverleningen op elkaar afgestemd worden. Er kan zowel door de gebruiker, de mantelzorger als door de hulpverlening een multidisciplinair overleg aangevraagd worden bij de mutualiteit.

## **Wederzijds respect**

De hulpverlening kan pas goed verlopen als deze gebaseerd is op wederzijds respect en vertrouwen tussen beide partijen.

Ongewenst gedrag, zowel verbaal als non-verbaal tussen beide partijen, wordt niet getolereerd. Indien bepaalde toenaderingen, handelingen of uitspraken als ongewenst ervaren worden, zal de verzorgende / poetshulp dit eerst met jou bespreken. Indien het ongewenst gedrag toch blijft aanhouden, zal zij/hij dit aan de dienst melden. We gaan dan hierover met jou in gesprek. Indien het ongewenst gedrag blijft aanhouden, kan dit leiden tot een eenzijdige stopzetting van de hulp.

## **Zijn de verzorgenden / poetshulpen verzekerd?**

Onze verzorgenden / poetshulpen zijn verzekerd tegen arbeidsongevallen (ook tijdens dienstverplaatsingen zoals bijvoorbeeld boodschappen). Je hoeft dus zelf geen extra verzekering hiervoor af te sluiten.

Bij materiële schade door een verzorgende / poetshulp hebben wij voor ernstige schade een verzekering afgesloten. Kleine schadegevallen of schade ten gevolge van slijtage, slecht onderhoud of ouderdom worden niet vergoed. In het uitvoeren van jouw huishouden kom je wel eens een ongelukje tegen, dit risico draag je dan zelf. Voor schade aan duurdere materialen (vanaf 150 euro) doe je aangifte bij onze dienst. Het is belangrijk om foto's van het beschadigde voorwerp evenals het originele aankoopbewijs te bezorgen aan de dienst en het beschadigde goed bij te houden tot het dossier afgerond is. Er zal onderzocht worden of er sprake is van een fout of nalatigheid van onze verzorgende / poetshulp. Dit betekent niet dat elk schadegeval steeds vergoed wordt. Indien de verzekering tussenkomt, word je hiervan persoonlijk op de hoogte gebracht.

Bij schade door de gebruiker aan de verzorgende / poetshulp, zal de gebruiker zelf instaan voor vergoeding van de schade (bijvoorbeeld via familiale verzekering).

## Beroepsgeheim

De dienst gezinszorg is verplicht jaarlijks in kader van gezinszorg en tweejaarlijks in kader van poetshulp een sociaal onderzoek af te nemen bij lopende dossiers. Dit is een erkenningsnorm omschreven in art. 6 .1 (besluit van de Vlaamse Regering betreffende programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers). Het afnemen en registreren van een BelRAI Screener is deel van dit verplichte sociaal onderzoek. De gegevens van de BelRAI Screener worden vanuit de Vlaamse BelRAI-applicatie automatisch verzonden naar de zorgkas op basis waarvan de rechten op zorgbudgetten in kader van de Vlaamse Sociale Bescherming gecontroleerd worden.

Onze verzorgenden / poetshulpen zijn gebonden aan het beroepsgeheim, dit betekent dat persoonlijke informatie niet verspreid wordt buiten onze organisatie, ter bescherming van uw privacy. Ook na het beëindigen van de hulp blijven zij/hij hieraan gebonden.

Je mag ook geen persoonlijke informatie aan de verzorgende / poetshulp vragen over haar / zijn privéleven of andere gebruikers waar hulp wordt geboden.

## Privacy en bescherming van persoonsgegevens

Als verwerkingsverantwoordelijke hecht het OCMW Puurs-Sint-Amunds veel belang dat jouw persoonsgegevens met zorg worden verwerkt en veilig worden bewaard. Wij verwerken jouw persoonsgegevens steeds in het kader van de uitvoering van onze dienstverlening en dit in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming en andere toepasselijke Belgische wetgeving rond gegevensbescherming.

Je kan kennis nemen van ons privacybeleid op onze website [www.puurs-sint-amunds.be](http://www.puurs-sint-amunds.be), meer bepaald op [www.puurs-sint-amunds.be/gezinszorg-2](http://www.puurs-sint-amunds.be/gezinszorg-2). Scan de qr-code om direct op de juiste pagina te komen. Daarnaast kan je ons een verzoek richten welke gegevens wij verwerken over jou en ze desgevallend laten verbeteren of wissen. Mogelijks vragen wij jou hierbij om jouw identiteit te bewijzen zodat wij de gegevens aan de juiste persoon bezorgen.

Voor alle voormelde verzoeken, vragen of klachten kan je je wenden tot de Data Protection Officer van het OCMW via [privacy@puursam.be](mailto:privacy@puursam.be) of per post op *Lokaal Bestuur Puurs-Sint-Amunds, Forum 6, 2870 Puurs-Sint-Amunds.*

Ben je het niet eens met de manier waarop wij jouw gegevens verwerken, dan kan je je altijd wenden tot de bevoegde toezichhoudende autoriteit, meer bepaald de Vlaamse Toezichtcommissie (<https://www.vlaanderen.be/vlaamse-toezichtcommissie>) dan wel de Gegevensbeschermingsautoriteit (<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be>).



*Lees ons privacybeleid*

## **Omgaan met geld**

Wanneer de verzorgende boodschappen doet voor jou, mag hij/zij zelf geen geld afhalen. Voorzie voldoende cash geld of een 'mantelzorgrekening'. Na de boodschappen zal de verzorgende jou het wisselgeld en het betalingsbewijs van de aankopen bezorgen. Wens je andere financiële afspraken te maken met de verzorgende, verwittig ons hier dan vooraf van. Wanneer nodig, stellen wij een overeenkomst op met de betrokken partijen.

## **Toevertrouwen van huissleutel**

Indien je een huissleutel in bewaring wenst te geven aan onze verzorgende/poetshulp, neem dan eerst contact op met de dienst gezinszorg. We maken dan vooraf een ontvangstformulier op dat door beide partijen ondertekend wordt. We bezorgen jou nadien een kopie van dit ontvangstformulier. Eventueel kan er ook met een sleutelkastje (code) gewerkt worden.

## **Stages/nieuwe verzorgende in opleiding**

Om een goede opvolging te kunnen verzekeren in de zorg, kan het zijn dat er een student /verzorgende meekomt met jouw vaste verzorgende. Je dient hiervoor niet extra te betalen. Het is belangrijk dat een student/verzorgende de kans krijgt om te leren. Bovendien biedt dit de mogelijkheid om wat extra ondersteuning te krijgen en eventueel extra taken te laten uitvoeren.

## **Werkomstandigheden**

Onze verzorgenden / poetshulpen moeten in goede en veilige omstandigheden hun werk kunnen uitoefenen:

- Water, gas en elektriciteit in goede staat
- Hygiënische werkomstandigheden, er mag geen risico op besmetting zijn
- Een aangepaste temperatuur in de woning. Er mag geen buiten(poets)werk verricht worden bij vriestemperatuur, extreme hitte, regen of sneeuwval.
- Onze verzorgende/poetshulp mag tijdens de werkuren niet roken, vaperen, alcohol en/of verdovende middelen gebruiken. Uit bezorgdheid voor hun gezondheid vragen wij ook aan jou om niet te roken of verdovende middelen te gebruiken in hun bijzijn. En ook om de ruimte op voorhand voldoende te verluchten. Bij het niet-naleven van deze afspraken hebben we het recht om de hulp niet langer bij jou in te plannen.
- Het materiaal moet in goede staat zijn. Als je materialen aankoopt, voorzie dan rugsparend materiaal
- Heb je een huisdier? Leuk! Tijdens de aanwezigheid van onze verzorgende / poetshulp vragen wij je wel om je huisdier af te zonderen zodat het werk veilig en vlot kan gebeuren.
- EHBO materiaal ter beschikking stellen om kleine verwondingen te kunnen verzorgen
- Het ter beschikking stellen van een hygiënisch toilet voor onze verzorgende/poetshulp

Onze verzorgenden / poetshulpen mogen geen geschenken of giften aannemen. Ze mogen geen persoonlijke gesprekken voeren tijdens de werkuren. Het is hen ook verboden om buiten de werkuren contact te zoeken of taken te verrichten.

Het gebruik van de smartphone voor professionele doeleinden is toegestaan tijdens de werkuren. Zij mogen ten allen tijde contact opnemen met de dienst en de dienst kan en mag hen ook altijd (telefonisch) contacteren.

## **Gezondheid en preventie**

- Heb je een overdraagbare aandoening (griep, corona, MRSA, hepatitis, HIV....)?
- Krijg je chemotherapie /radiotherapie... ?
- Heb je last van ongewenste huisdieren (schurft, vlooiën....)?

Meld dit dan steeds aan de dienst. We kunnen dan preventieve maatregelen treffen.

### **Verlies en diefstal**

Bij vermoeden van diefstal moet je altijd de dienst verwittigen. Die zal de stappen die je verder kunt volgen met jou bespreken. Doe ook aangifte bij de politie om een proces-verbaal te laten opmaken. Om misverstanden te vermijden, ga je best zelf ook voorzichtig om met geld of waardevolle zaken. Wij raden je aan om geen grote sommen geld in huis te hebben of geen zaken van grote waarde te laten rondslingeren.

Hoewel de dienst instaat voor een degelijke screening van het personeel zijn wij niet aansprakelijk voor gebeurlijke gevallen van verlies of diefstal.

### **Camerabeleid**

Wij vragen ons op de hoogte te brengen als er camerabewaking aanwezig is op plaatsen waar verzorgenden / poetshulpen taken moeten uitoefenen. Deze melding kan zowel schriftelijk als mondeling gebeuren.

Wij verzoeken je om de camera uit te schakelen voor de periode dat zij/hij ter plaatse werkzaamheden verrichten, ter bescherming van hun privacy.

Het gebruik van de camera is uitzonderlijk wel toegelaten als dit noodzakelijk is om toezicht te kunnen houden op de gebruiker. Dat dient op voorhand aan onze dienst te worden meegedeeld. Indien de uitzondering van toepassing is, kan de verzorgende / poetshulp uit privacyoverwegingen ervoor kiezen om niet bij jou te worden ingezet, zonder enig nadelig gevolg. We vragen in openheid en vertrouwen het gebruik van camera's goed toe te lichten, zodat dit onze zorg en ondersteuning niet in het gedrang hoeft te brengen. We danken je ervoor.



# Suggesties en klachten

## **Wat te doen als je niet tevreden bent?**

Reeds van bij de opstart is het belangrijk om goed met elkaar te communiceren. Geef zeker goed aan wat je graag hebt en wat je liever niet hebt.

Onze verzorgende / poetshulp zal hier in de mate van het mogelijk rekening mee houden. Als je niet tevreden bent, probeer je dit eerst met hen zelf te bespreken. Indien jouw ontevredenheid aanhoudt, neem dan contact op met de dienst gezinszorg. Tijdens het gesprek zoeken we naar een oplossing.

Bij ernstige klachten kan je steeds een meldingsformulier op de website (<https://mijn.puurs-sint-amands.be/meldingen/>) invullen of telefonisch contact opnemen met het diensthoofd Thuiszorg.

## **Contactgegevens** van het agentschap zorg en gezondheid en zorginspectie

Koning Albert II-laan 35 bus 31

1030 Brussel

T 02 553 34 34

Contact.zorginspectie@vlaanderen.be

## **Tevredenheidsmeting**

We werken voortdurend aan de verbetering van onze diensten. Daarom vragen we jou om mee te werken aan een tevredenheidsonderzoek. Jouw input is voor ons heel belangrijk.

## **Een compliment of idee voor ons?**

Ben je tevreden over de dienstverlening, heb je een positieve ervaring gehad met onze verzorgende / poetshulp? Laat het ons weten, je positieve feedback helpt ons het beter te doen en je nog gemotiveerder van dienst te zijn.



# Akkoord voor ontvangst en gebruik

Hierbij verklaar ik volgende documenten ontvangen te hebben:

- afsprakenwijzer;
- takenlijst;

en akkoord te gaan met de gemaakte afspraken volgens het zorgplan.

akkoord van de gebruiker

akkoord van de dienst

Naam:.....

.

Adres: .....

.....

Telefoonnummer: .....

Datum: .....

