



Beslissing raad voor maatschappelijk welzijn van 26 maart 2001.  
(aanpassingen raad 13/12/2007, 11/12/2008, 17/12/2015 en 18/02/2016)

## RICHTLIJNEN DIENST GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG

### 1. Toekenning

De verzorgende is opgeleid om hulp te verlenen bij personen die tijdelijk of langdurig onvoldoende in staat zijn hun taken in het gezin naar behoren te vervullen.

### 2. Taakomschrijving

Volgende taken mogen door de verzorgende worden uitgevoerd, naargelang de nood:

- Huishoudelijke taken  
Koken en voorbereiden van maaltijden, afwassen, was en strijk, naaien en verstellen, boodschappen doen,...
- Onderhoud van de woning  
Onderhoud van de plaatsen die door de gezinsleden bewoond worden. Vb, stofzuigen, afstoffen, dweilen, ramen zemen,...
- Persoonsverzorging  
Hulp bij het aan- en uitkleden, verstrekken van de gewone hygiënische zorgen (haartooi, lichaams- en voetverzorging,...), verzorging bij incontinentie, hulp bij de toepassing van doktersvoorschriften, ontspanning, hulp bij verzorging van de baby of de andere kinderen, hulp bij ziekte,...
- Begeleidende taken  
Morele of sociale steun in samenwerking met de maatschappelijk werker van de dienst, opvang van de kinderen, begeleiding bij een wandeling/uitstap, vergezellen naar consultaties,...
- Administratieve taken  
Hulp bij financiële taken, post, mutualiteit,...

Taakafspraken worden bij het begin van de hulpverlening schriftelijk vastgelegd. U kunt op elk moment zelf een herziening van de hulp aanvragen. Neem hiervoor contact op met de verantwoordelijke maatschappelijk werker.

Indien de opdracht beperkt is tot het onderhoud van de woning, zal een overschakeling naar de poetsdienst wenselijk zijn.

#### Taken die **niet** tot de opdracht van de verzorgende behoren:

- het bereiden van feestmaaltijden voor genodigden
- het oogsten en inmaken van groenten en fruit voor derden
- opstapeling van afwas als gevolg van bezoek of onwil
- was en strijk van niet-inwonenden
- grote schoonmaak
- het onderhoud van bedrijfslokalen, kelders, zolders, niet-bewoonde of onderverhuurde plaatsen
- het onderhouden van een vervoermiddel
- het wassen van rolluiken en niet-kantelende ramen op grote hoogte of een bovenverdieping
- het afwassen van plafonds en muren
- het boenen en inoliën van houten wanden en vloeren
- schilderen en behangen



- het uitkuisen van stallingen, dierenhokken en kattenbakken
- verzorging van huisdieren
- het onderhoud van verwaarloosde toiletten
- tuinwerken (grasmaaien, wieden)
- het verplaatsen van grote tapijten, zware meubels
- taken waarvoor verpleegkundige kennis vereist is (toedienen van zuurstof; toedienen van sondevoeding; controle van pols en bloeddruk; zorgen aan maag- of blaassonde; verversen van een stoma de eerste dagen na een heelkundige ingreep of bij een probleemstoma)

### **3. Werkuren, pauze en werkregeling**

Voormiddag: van 8 uur tot 12 uur.

Namiddag: van 13 uur tot 16.30 uur (tot 17.00 uur op donderdag)

Uitzonderingen op deze werkuren worden vastgelegd in samenspraak met de dienst. Overuren kunnen enkel gepresteerd worden mits voorafgaande toestemming van de dienst.

De verzorgende blijft meestal 4 uren na mekaar in het gezin. Ze heeft dan recht op een kwartier pauze. Er mag eventueel een niet-alcoholisch drankje worden aangeboden aan de verzorgende. Over de middag mag de maaltijd niet in het gezin gebruikt worden, tenzij daarvoor toestemming gekregen werd van de dienst.

Bij personeelsgebrek of indien gewenst, worden er 2 gezinnen op 4 uur geholpen. De verplaatsingstijd valt in dit geval ten laste van de 2 gezinnen en wordt met andere woorden verdeeld. Dit gebeurt volgens wettelijke richtlijnen.

De inhoud van de hulpverlening, de duur, het aantal uren hulp per week en de spreiding van deze uren, worden bepaald door de dienst. Deze zaken worden geregeld aangepast aan de noden van het gezin. Bij een hulpverlening vanaf 3 maal per week wordt gewerkt met minimum 2 verzorgenden.

Wanneer een vaste regeling wijzigt, wordt u in elk geval verwittigd. Het is voor onze dienst onmogelijk steeds dezelfde verzorgende te sturen. Niettemin proberen we veel wisseling in personeel te vermijden.

Let wel dat in bepaalde omstandigheden, zoals bijvoorbeeld ziekte van één of meerdere verzorgenden, de hulp tijdelijk verminderd kan worden. Desnoods wordt er voorrang gegeven aan de verzorgende taken en niet meteen aan het onderhoud van de woning. (vb. voorrang aan boodschappen, bereiding van maaltijden en persoonlijk toilet).

In geval van afwezigheid door verlof of een betaalde feestdag, verwittigt de verzorgende u zelf. Bij afwezigheid door ziekte, wordt u door de dienst verwittigd.

Bij stopzetting van de hulp of tijdelijke afwezigheid, verzoeken wij u de dienst hiervan te verwittigen.

### **4. Materiaal, producten en werkomstandigheden**

U zorgt als hulpvrager zelf voor voldoende poetsgerief en huishoudelijke toestellen (strijkijzer, -plank, mixer,...) in goede en veilige staat en stelt aangepaste producten ter beschikking.

Er wordt verwacht aan de verzorgende warm water te geven om te poetsen. Bij regen- of vriesweer doet hij/zij geen onderhoudswerk buiten, noch onderhoud van onverwarmde ruimtes.

De verzorgende moet kunnen werken bij minimale voorwaarden van veiligheid en hygiëne. (vb, veilige ladder). Hij/zij mag geen zware voorwerpen verplaatsen of opheffen.

Indien besmettingsgevaar zou optreden, bent u verplicht dit te signaleren.

Zowel de hulpverlener als -vrager mogen verwachten met de gepaste voorkomendheid en eerbied benaderd te worden.

## 5. Prijs en betaling

Er wordt een bijdrage per uur aangerekend die wettelijk vastgelegd is. Deze houdt rekening met het gezinsinkomen en de BEL-score (de schaal die de graad van hulpbehoefendheid weergeeft) en wordt jaarlijks herzien.

De verantwoordelijke zal u hiervoor jaarlijks een formulier voorleggen ter ondertekening.

Indien de BEL-score 35 punten of meer bedraagt, hebt u recht op een korting van 0,65 euro per uur. Als, daarbovenop, meer dan 60 uren hulp per maand verleend worden, hebt u recht op een bijkomende korting van 0,35 euro per uur.

Wanneer de BEL-score langer dan 1 jaar minimum 35 punten bedraagt, hebt u recht op een bijkomende korting van 0,25 euro per uur.

De prijs kan echter nooit minder dan 0,50 euro per uur bedragen na aftrek van eventuele kortingen.

Op het einde van elke hulpbeurt zal de verzorgende een prestatielijst voorleggen. Hierop moet de handtekening van een gezinslid geplaatst worden naast de datum en de gepresteerde werkuren. De handtekening betekent akkoord met de gepresteerde uren.

Aan de hand van deze lijst wordt maandelijks een factuur gestuurd. Deze facturen dienen binnen de 10 dagen betaald te worden.

Indien gewenst kunt u via domiciliëring (= automatische betaling door uw financiële instelling) betalen. Dit is zowel voor u als voor de dienst gemakkelijk. Onze dienst bezorgt u hiertoe een document dat u moet voorleggen aan uw financiële instelling.

Zowel wijzigingen in de gezinssituatie als op financieel vlak moeten steeds gemeld worden aan de dienst, omdat dit aanleiding kan geven tot een aanpassing van het dossier.

Boodschappen worden zoveel mogelijk te voet of met de fiets gedaan. Is dit niet mogelijk, dan mag de verzorgende boodschappen doen met haar eigen auto. Per afgelegde kilometer wordt een vergoeding aangerekend van € 0,50 (jaarlijks te indexeren op 1 april). Dit wordt aan de hulpvrager gefactureerd samen met de prestaties en door de dienst aan de verzorgende uitbetaald.

## 6. Beroepshouding van de verzorgende

De verzorgende behandelt de hulpvrager met respect en vanuit een professionele houding, met respect voor zijn/haar levensbeschouwingen.

De verzorgende is discreet in de omgang en is gebonden aan een '**zwijgplicht**': alles wat hij/zij ziet of verneemt door het vervullen van de taken en alles wat toevertrouwd wordt, zal niet buiten het gezin gebracht worden, tenzij in werkbesprekingen met de verantwoordelijke.

De verzorgende mag geen geschenken en geen zakgeld aanvaarden.

De verzorgende zal op uw verzoek steeds een inschrijvingsbewijs, afgeleverd door het Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, kunnen voorleggen.

## 7. Verzekeringen

### 1. Arbeidsongevallen

De verzorgende is verzekerd voor ongevallen die zich voordoen op de weg van en naar het werk (dit op voorwaarde dat de veiligste maar kortste weg genomen wordt) en voor ongevallen die zich voordoen tijdens de beroepsactiviteit.

### 2. Burgerlijke aansprakelijkheid

De dienst is verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid wanneer de verzorgende tijdens het werk in een gezin iets breekt of beschadigt. U dient dan onmiddellijk de dienst te verwittigen. De beschadigde goederen dienen door u bewaard te worden tot afhandeling van het dossier schadegeval.

### 3. Omniumverzekering

De dienst zorgt voor de verzekering voor de persoonlijke wagens van de personeelsleden tijdens het gebruik ervan in opdracht van de werkgever.

Suggesties en opmerkingen zijn steeds welkom. Met eventuele klachten betreffende de hulpverlening kunt u terecht bij de dienstverantwoordelijke, waar uw klacht beluisterd, genoteerd en opgevolgd wordt.

Indien u meent onvoldoende geholpen te worden door de verantwoordelijke, kunt u terecht bij het Diensthoofd Sociale Dienst.

#### Verantwoordelijke:

- Nikka Broom: 058 53 43 43
- Julie Tack: 058 53 43 43

#### Bij afwezigheid van de verantwoordelijke:

- Nathalie Sarrazyn: 058 53 43 43
- Fien Vandooren: 058 53 43 43
- Evelien Lepa: 058 53 43 43

#### Diensthoofd Thuiszorg:

- Carine Desaeve: 058 53 43 55

Te bereiken: elke werkdag van 9 uur tot 12 uur en van 13u30 tot 16 uur.

Klachten kunnen ook gemeld worden via tel. 1712 (hulplijn "misbruik, geweld en kindermishandeling").