



**Sociaal Huis**  
**Gemeente Koksijde**

# **DIENST GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG**

## **Algemene voorwaarden**

Sociaal Huis Koksijde

Ter Duinenlaan 34, 8670 Koksijde

[gezinszorg@sociaalhuiskoksijde.be](mailto:gezinszorg@sociaalhuiskoksijde.be)

058 53 43 43



# Voorstelling

Iedereen die in Koksijde verblijft kan met een zorgvraag terecht bij de dienst Gezinszorg van het Sociaal Huis Koksijde.

Een verzorgende helpt je in je thuissituatie zodat je zo lang mogelijk zelfstandig thuis kan blijven wonen. Je kan ook voor een kortere tijd hulp krijgen van een verzorgende als je tijdelijk zorg nodig hebt.

De verzorgende kan dit doen in samenwerking met andere professionele zorgverstrekkers en met de aanwezige mantelzorgers.

## Gezinszorg

Je kan rekenen op de verzorgende voor volgende zaken:

- Personenzorg: hulp bij het dagelijks toilet, bij het aan- en uitkleden, het wassen; verzorging van nagels, haartooi, mondhygiëne; hulp bij het eten en drinken, bij het bewegen en verplaatsen, bij de toiletgang, bij het aanbrengen van steunkousen of een prothese, ...
- Huishoudelijke hulp: boodschappen doen, koken, afwassen, wassen en strijken, ... Het poetsen mag maximum 50% van de tijd innemen, tenzij het sociaal onderzoek uitwijst dat de hulp van een verzorgende toch aangewezen is.
- Aandacht voor en ondersteuning bij psychosociale problemen.
- Ondersteuning bij administratie en gezinsbudget, sociale contacten, ontspanning, mobiliteitsproblemen, vergezellen naar een consultatie, ...
- Zorg voor kinderen, ondersteuning bieden bij de opvoeding, kinderen begeleiden bij spel en huiswerk, toezicht houden op kinderen.

## Poetshulp

Aan klanten gezinszorg kan aanvullende poetshulp geboden worden. De poetshulp staat in voor het dagelijkse onderhoud van de woning en mag ook strijkwerk op zich nemen. Bij afwezigheid van je vaste verzorgende, kan de poetshulp in opdracht van de dienstverantwoordelijke bijkomende taken opnemen.

Je kan ook beroep doen op een poetshulp die je betaalt met dienstencheques.

## Karweihulp

Een klusjesman kan je helpen om veilig in je woning te blijven wonen door kleine aanpassingswerken te doen: handgrepen plaatsen, een hellend vlak voorzien, toilet of bed verhogen, ... Hij voert kleine karweitjes uit zoals een lekkende kraan, een loshangende kastdeur, een deur die sleept, de dakgoot uitkuisen, ... Hij kan ook het onderhoud van je tuin doen en kleine schilderwerken.

Vraag gerust meer info aan de thuiszorg.

## Vrijwilligerswerk

Een vrijwilliger kan ingeschakeld worden voor vervoer, om je regelmatig eens op te bellen of een bezoekje te brengen, maar ook om boeken uit de bibliotheek aan huis te brengen.

Vraag gerust meer info.

## Werking

### Huisbezoek

Als je een zorgvraag richt tot de dienst Gezinszorg, komt de verantwoordelijke langs bij jou thuis om samen na te gaan hoe je het best kan geholpen worden.

De verantwoordelijke maakt een dossier op waarin volgende gegevens opgenomen worden:

- Je identiteitsgegevens en gezinssamenstelling
- De BEL-score (bepaalt je graad van zorgbehoevendheid)
- Je inkomsten van de laatste 3 maanden en het eventuele vakantiegeld
- De prijsberekening
- De taakafspraken
- Een overzicht van andere professionele zorgverstrekkers en mantelzorgers die jou helpen
- Afspraken i.v.m. de frequentie en de duur van de hulp

Dit laat toe om de zorg zo goed mogelijk te organiseren en af te stemmen.

Je ondertekent deze documenten voor akkoord.

Minstens jaarlijks komt de verantwoordelijke opnieuw bij je langs om alle gegevens te herzien.

### Hulpverlening

De dienst regelt zorg op maat, rekening houdend met je vraag en met je leefsituatie. De continuïteit van de zorg wordt zo goed als mogelijk gegarandeerd.

De gebruikelijke werkuren zijn van 8-12 uur en van 13-16.30 of 17 uur. Buiten de kantooruren is hulp mogelijk in overleg met de dienst.

Voor hulp op zaterdag-, zon- en feestdagen wordt voorrang gegeven aan mensen met een grotere zorgbehoefte waarbij hulp nodig is voor de maaltijd. Er wordt ook rekening gehouden met het al dan niet kunnen rekenen op mantelzorg.

Er kunnen ook kortere hulpbeurten voorzien worden.

De hulp wordt zoveel als mogelijk op vaste dagen en door een vaste verzorgende

geboden. Als er 3 hulpbeurten of meer nodig zijn, worden er meerdere verzorgenden ingeschakeld.

De verzorgende/poetshulp verwittigt je zelf als ze verlof neemt en geeft door aan de dienst of je vervanging wenst.

In geval van ziekte verwittigt de dienst je en vraagt of je vervanging nodig hebt.

In dringende situaties kan de hulp al direct opgestart worden of word je doorverwezen naar een andere dienst gezinszorg. Als je dat wenst, neemt de dienstverantwoordelijke contact op met de andere dienst.

## **Annulering of stopzetting van de hulpverlening**

Je kan ten allen tijde de hulpverlening stopzetten. We vragen je om dit in de mate van het mogelijke tijdig te melden.

De hulpbeurt moet ten laatste de werkdag voordien vóór 15u afgezegd worden, zo niet zal de voorziene hulpbeurt integraal aangerekend worden (tenzij in geval van overmacht). Een hulpbeurt annuleren doe je bij voorkeur op het tel.nr. 058 53 43 43; annulering via mail moet minimum 3 werkdagen op voorhand gebeuren via [gezinszorg@sociaalhuiskoksijde.be](mailto:gezinszorg@sociaalhuiskoksijde.be)

De dienst kan de hulpverlening stopzetten als je de richtlijnen en afspraken uit dit document niet naleeft. De dienstverantwoordelijke zal de problemen eerst persoonlijk met jou bespreken en afspraken maken. Als dit niet lukt, zal de hulpverlening opgeschort worden in afwachting van een beslissing van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. Als de hulp effectief stopgezet wordt, krijg je een doorverwijzing naar andere diensten waar je terecht kan.

# **Administratie**

## **Prijsbepaling**

De dienst Gezinszorg is erkend en gesubsidieerd door het Agentschap Zorg en Gezondheid. Dit garandeert een correcte prijs.

Het tarief voor de gezinszorg wordt berekend op basis van je inkomen, gezinssamenstelling en de graad van zorgbehoefte. Voor mensen met een hoge zorggraad zijn er kortingen voorzien.

Voor aanvullende poetshulp wordt dezelfde prijs aangerekend als voor een verzorgende.

De prijs van de klusjesdienst wordt bepaald volgens inkomen en gezinssamenstelling.

## **Verplaatsingstijd tussen 2 klanten**

De verplaatsingstijd tussen 2 klanten wordt gedeeld tussen de 2 klanten. Dit betekent concreet dat de verzorgende wat vroeger vertrekt bij de eerste klant en wat later

aankomt bij de tweede klant. Deze verplaatsingstijd wordt gefactureerd als gepresteerde tijd.

## Verplaatsingen op vraag van de klant

De verzorgende doet boodschappen zoveel mogelijk te voet, maar kan indien nodig ook met de eigen auto boodschappen voor je doen. Vanuit milieubewuste overwegingen vragen wij om de verplaatsingen met de auto tot een minimum te beperken. Boodschappen worden enkel gedaan in Koksijde en aangrenzende gemeenten. Verdere verplaatsingen kunnen alleen in overleg met de dienstverantwoordelijke.

## Facturatie

Na elke hulpbeurt moet je een prestatie lijst ondertekenen voor de uren hulp die je ontvangen hebt, alsook voor de kilometers die de verzorgende op jouw vraag voor je gedaan heeft.

Deze prestaties en de kilometervergoeding worden maandelijks gefactureerd. Je betaalt dus nooit iets aan de verzorgende zelf.

De factuur wordt bij voorkeur vereffend via een SEPA-mandaat (domiciliëring). Dit betekent dat het verschuldigd bedrag automatisch van je rekening afgaat.

Tip: vraag gerust na bij je mutualiteit of zij tussenkomst verlenen in de kosten van de gezinszorg.

## Verzekering

De dienst is verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid van zijn personeelsleden. Dit betekent voor het geval een personeelslid schade toebrengt aan zaken die jou toebehoren. Als dit zich voordoet, verwittig dan onmiddellijk de dienst en bewaar in afwachting van een beslissing van de verzekering de beschadigde stukken.

# Afspraken

## De klant

- Zorgt voor een veilige en gezonde werkomgeving, alsook voor een goede staat van de te gebruiken toestellen en materialen.
- Geeft alle relevante informatie aan de dienst om de zorg zo goed mogelijk te kunnen plannen.
- Is thuis als de medewerker van het Sociaal Huis langskomt. Als dit uitzonderlijk niet mogelijk is, dan wordt de dienst hier vooraf van verwittigd
- Verwittigt tijdig de dienst in geval de hulpbeurt niet kan doorgaan, bij voorkeur een paar dagen op voorhand.
- Verwittigt de dienst als er besmettingsgevaar of gezondheidsrisico's zijn.

- Zorgt voor aangepast werkmateriaal en producten.
- Weet dat de personeelsleden recht hebben op een rookvrije werkomgeving.
- Geeft nooit een sleutel aan de medewerker zonder medeweten van de dienst.
- Houdt huisdieren uit de buurt van de medewerkers.
- Geeft geen geschenken of geld en aanvaardt dit ook zelf niet.
- (ver)huurt of (ver)koopt ook niets aan de verzorgende zonder medeweten van de dienst.
- Behandelt de medewerkers met respect.
- Respekteert het privéleven en de werkuren van de medewerkers en discrimineert op geen enkel vlak.

## De verzorgende / poetshulp

- Houdt zich aan de werkuren.
- Draagt de voorgeschreven werkkledij.
- Respekteert het beroepsgeheim en stelt zich discreet op
- Neemt een professionele houding aan, heeft geen contact met de klanten buiten de werkuren.
- Houdt werk en privéleven strikt gescheiden.
- Geeft geen persoonlijke gegevens niet aan de klant (adres, telefoonnummer, mailadres).
- Werkt niet met de bankkaart van de klant, tenzij mits uitdrukkelijke toelating van de dienstverantwoordelijke.
- Eet het middagmaal niet bij de klant.
- Mag bij een hulpbeurt van een halve dag een pauze van 15 minuten inlassen, maar blijft dan wel bij de klant.
- Aanvaardt geen geld of geschenken van de klant en geeft zelf ook geen geld of geschenken aan de klant; ook uitlenen of verkopen van geld of persoonlijke bezittingen is niet toegestaan.
- Verwittigt de klant zelf bij verlof.
- Rijdt niet met de auto van de klant.

## De dienst

- Verzekert de zorg zo goed als mogelijk volgens de gemaakte afspraken.
- Verwittigt de klant van wijzigingen in de uurroosters.
- Voorziet op uw verzoek zo goed mogelijk vervanging als de vaste verzorgende niet kan langskomen
- Zorgt voor een correcte facturatie
- Bewaart alle gegevens in je dossier vertrouwelijk. Je hebt recht op inzage van je persoonsgegevens en kan deze ten allen tijde laten aanpassen.

## Niet tevreden?

Meld dit aan de dienst, dit helpt ons om de kwaliteit van onze dienstverlening bij te sturen.

De dienstverantwoordelijke zoekt in overleg met jou naar een oplossing. Als je vindt dat je niet (voldoende) geholpen werd, kun je ook terecht bij het diensthoofd thuiszorg.

Je kunt ook een klacht richten aan gemeentebestuur Koksijde, t.a.v. de klachtencoördinator, Zeelaan 303, 8670 Koksijde of via e-mail: [klachten@koksijde.be](mailto:klachten@koksijde.be) of via het online klachtenformulier, terug te vinden op [www.koksijde.be/klachtenbehandeling](http://www.koksijde.be/klachtenbehandeling)

Tenslotte kun je terecht bij het agentschap Zorg en Gezondheid via [info@zorg-en-gezondheid.be](mailto:info@zorg-en-gezondheid.be) of via tel. 02 553 53 00 of 02 553 35 84.

Op de hulplijn 1712 kun je meldingen doen inzake misbruik, geweld en kindermishandeling.

## Contact

Sociaal Huis, Ter Duinenlaan 34, 8670 Koksijde

Tel 058 53 43 43

e-mail: [gezinszorg@sociaalhuiskoksijde.be](mailto:gezinszorg@sociaalhuiskoksijde.be)

Dienstverantwoordelijken: Nikka Breem en Julie Tack

Diensthoofd thuiszorg: Carine Desaeever

Als je hulp krijgt buiten de kantooruren, dan krijg je een gsm-nummer waarop een verantwoordelijke bereikbaar is.

Als klant verbind je je ertoe om deze algemene voorwaarden te aanvaarden en na te leven.