

Huishoudelijk reglement



Poetsdienst met dienstencheques

Informatiebrochure Thuiszorgdienst Lummen - Halen

Versie: mei 2019



Huishoudelijk Reglement

Poetsdienst met diensten- cheques

V.U.:

OCMW Lummen
Administratief Centrum
Gemeenteplein 13
3560 Lummen

Thuiszorgdienst Lummen

Versie:
mei 2019

INHOUD

ALGEMEEN	3
Doelstelling thuiszorgdienst	3
Voor wie is de poetsdienst bedoeld?	4
Personeelsvoorstelling	4
Contactgegevens	5
Het huisbezoek	6
Kennisgeving huishoudelijk reglement	6
TAKENPAKKET POETSDIENST	7
PRAKTISCHE AFSPRAKEN EN RICHTLIJNEN	8
Werkomstandigheden	8
Poetsmateriaal	9
Dienstregeling	10
Thuismilieu	10
Werkuren	11
Relatie gebruikers en personeel	12
Privacy	13
Beëindiging van de hulpverlening	14
Verzekering	15
INSPRAAK, TEVREDENHEID EN ONDERZOEK VAN KLACHTEN	16
Principe	16
Suggesties of opmerkingen	16
Klacht indienen	17
FINANCIËLE ASPECTEN	18
Gebruikersbijdrage poetsdienst	18
Facturatie	19

ALGEMEEN

Doelstelling thuiszorgdienst

Iedere inwoner van Lummen of Halen die in zijn thuissituatie, vanuit een bepaalde zorgbehoefte, nood heeft aan hulp, kan zich richten tot de thuiszorgdienst van het OCMW Lummen. De thuiszorgdienst biedt een waaier aan dienstverlening aan met als doelstelling: mensen langer en in comfortabeler omstandigheden in hun vertrouwde thuisomgeving te laten verblijven.



Voor wie is de poetsdienst bedoeld?

Iedere senior (65-plusser) wonend in Lummen of Halen, die in zijn thuissituatie het onderhoud van de woning niet meer aankan, kan een beroep doen op de poetsdienst met dienstencheques van het OCMW Lummen – Halen.

De dienst biedt ook hulp aan personen die door ziekte, beperkte fysieke of psychische mogelijkheden of uitzonderlijke sociale of financiële omstandigheden, tijdelijk of langdurig moeilijkheden ervaren in het dagelijkse leven.

Het thuismilieu staat centraal. Samen met de vertrouwde omgeving (partner, familie, vrienden en bureu) ondersteunt de dienst de gebruiker om zelfstandig te kunnen blijven wonen. Deze hulp kan een aanvulling zijn bij de zorg van familie, derden of andere professionele thuisverzorgers.

Personeelsvoorstelling thuiszorgdienst

Diensthofd: Els Clemens

Maatschappelijk assistente: Elke Somers

Administratief personeel: Helmi Knaepen, Christel Ceunen, Rita Claes

Contactgegevens

Spreekuren: elke werkdag van 9u tot 12u of na afspraak

Telefonische permanentie: elke werkdag van 8u tot 16u

Antwoordapparaat: buiten de werkuren kan je steeds een bericht inspreken

Adres:

Thuiszorgdienst OCMW Lummen

Administratief Centrum

Gemeenteplein 13 - 3560 Lummen

Tel: 013 390 530

e-mail: thuiszorgdienst@lummen.be

Het huisbezoek

Vooraleer de hulp van start gaat, komt de maatschappelijk assistent op huisbezoek voor een sociaal onderzoek. Tijdens dat onderzoek luisteren we naar je zorgvragen en behoeften, en gaan we ook je hulpbehoevendheid na.

Op basis van dit onderzoek bepalen we samen het aantal uren en de frequentie van de hulpverlening.

Tijdens het huisbezoek zal de maatschappelijk assistent je de werking van de dienst uitleggen. We maken je dossier in orde en laten je de nodige documenten ondertekenen.

Kennisgeving van het huishoudelijk reglement

Alvorens de hulpverlening start, ontvangt de gebruiker een afschrift van het huishoudelijk reglement. Dit reglement is goedgekeurd op de OCMW-Raad van Lummen en de OCMW-Raad van Halen. De OCMW-Raden kunnen ten allen tijde het huishoudelijk reglement wijzigen.



TAKENPAKKET POETSDIENST

De taken van de onderhoudsmedewerkers zijn van toepassing op de werkelijk gebruikte leefruimtes.

De onderhoudsmedewerker mag de volgende taken uitvoeren:

- bedden opmaken en verschoneren;
- stof afnemen en stofzuigen;
- sanitair en keuken onderhouden;
- vloeren dweilen;
- kamerplanten verzorgen;
- ramen wassen;
- stoep poetsen (enkel indien deze vast aan de woning gelegen is);
- opwarmen van reeds bereide maaltijden;
- vaatwas van de dag;
- koperpoets.

De volgende taken behoren NIET tot het takenpakket:

- de grote schoonmaak;
- onderhoud van de kelder, zolder of tuin;
- afwassen van plafonds of muren;
- verven en behangen;
- garage, dierenhokken en stallingen onderhouden;
- dieren verzorgen;
- onderhoud van bedrijfsruimten of gemeenschappelijke trappenhallen;
- de auto wassen;
- verplaatsen van zwaar meubilair;
- verzorgende taken: eten maken, boodschappen doen, ...

PRAKTISCHE AFSPRAKEN EN RICHTLIJNEN

Ruimtes die je niet meer gebruikt mogen door de onderhoudsmedewerker maximum 2 uur per maand onderhouden worden

De onderhoudsmedewerker mag ook geen gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren zoals buitenpoetswerk bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen.

Werkomstandigheden

De dienst hecht het grootste belang aan de arbeidsomstandigheden van haar werknemers. De onderhoudsmedewerkers moeten kunnen werken in veilige en hygiënische omstandigheden, zonder risico's die hun gezondheid schaden.

Daarom verwachten we dat je als gebruiker onder meer zorgt voor:

- de goede staat van de gas- en elektrische installatie en elektrische toestellen;
- een goede toestand op gebied van hygiëne;
- een aangepaste temperatuur;
- voldoende materiaal in goede staat;
- voldoende warm water;
- het vastzetten van huisdieren tijdens de aanwezigheid van de onderhoudsmedewerker;
- het opbergen achter slot en grendel van aanwezige wapens, en dit ongeladen en apart van de munitie.

Poetsmateriaal

De gebruiker verbindt zich ertoe om de nodige materialen en producten ter beschikking te stellen. De gebruiker kan de onderhoudsmedewerker niet verplichten om oplosmiddelen, javel, ammoniak of niet-geëtiketteerde producten te gebruiken.

Bij aankoop van nieuwe onderhoudsmaterialen vragen wij de gebruiker om te kiezen voor gebruiksvriendelijke en rugsparende materialen. Wij vragen ook om dweilen, stofdoeken, e.d. regelmatig uit te wassen of te vervangen. Indien de gebruiker de arbeidsomstandigheden, de veiligheid en de gezondheid voor het personeel niet kan waarborgen, behoudt het OCMW zich het recht voor om de hulp te weigeren of stop te zetten.

Onze onderhoudsmedewerkers brengen een aantal poetsproducten mee. Dit betekent extra comfort voor de gebruiker! Het poetspakket omvat:

- een set van 5 microvezeldoeken
- een set van 2 microvezeldweilen
- een allesreiniger, geschikt voor alle vormen van interieur- en vloerreiniging

Daarnaast zouden zij ook graag beschikken over :



- minstens 2 emmers;
- aftrekker met voldoende lange steel;
- degelijke stofzuiger;
- borstel om spinnenwebben te verwijderen;
- degelijke WC-borstel;
- aftrekkertje voor de vensters, liefst met koperen steel;
- vensterzeem in doos
- degelijk en licht trapladdertje;
- een plumeau met verlengstuk;
- specifieke poetsproducten: WC-product en schuurmiddel (CIF).

Dienstregeling

De dienst stuurt je wekelijks een dienstregeling op. Op deze brief staat vermeld welke onderhoudsmedewerker komt en welke dag en uren je hulp krijgt.

Thuismilieu

De dienst biedt enkel hulp in de thuissituatie van de gebruiker. Tot het werkdomein behoren de woonvertrekken van de gebruiker.

De aanwezigheid van de gebruiker is vereist tijdens de volledige duur van de dienstverlening.



Werkuren

Poetsdienst met dienstencheques

voormiddag tussen 8u en 12u

namiddag tussen 12u en 16u

Op zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen
biedt de dienst geen poetshulp aan.

- Beslissingen omtrent werkuren gebeuren in overleg met de gebruiker en de maatschappelijk assistent. De onderhoudsmedewerker werkt volgens een vast schema en mag hiervan niet afwijken zonder toestemming van de maatschappelijk assistent.
- Bij afwezigheid door ziekte of verlof kan de hulp occasioneel wegvallen. De onderhoudsmedewerker moet je hiervan zelf op de hoogte brengen. Indien je graag vervanging wenst, kan je dit telefonisch aan de dienst melden. De dienst zal dan bekijken of het mogelijk is om vervanging te sturen. Hierbij geeft de dienst voorrang aan de meest zorgbehoevende gebruikers en aan gebruikers zonder mantelzorg.
- Onverwachte wijzigingen (bv. opname ziekenhuis) zijn niet uit te sluiten maar moet je zo spoedig mogelijk melden. Dit doe je uiterlijk de laatste werkdag die voorafgaat aan de poetshulp vóór 15u. Bij een latere annulering rekent de dienst een vergoeding per uur aan de prijs van een dienstencheque aan voor de ingeplande uren. Andere afwijkingen (bv. vakantie, afspraak,..) moet je **minstens 7 werkdagen op voorhand** melden aan de dienst.
- De onderhoudsmedewerkers volgen éénmaal per maand (tweede donderdag van de maand) verplicht de **werkvergadering**. Regelmatig voorziet de dienst ook vormingen waarop zij aanwezig moeten zijn.

Relatie tussen gebruikers en personeel

- Onze dienst verleent poetsdienst aan gebruikers van de dienst, ongeacht leeftijd, ras, geslacht, geloofsovertuiging, cultuur, seksuele geaardheid, nationaliteit en politieke opvatting. Onze onderhoudsmedewerkers respecteren de gebruikers en dragen bij tot het verbeteren van hun welzijn. Zij voeren hun taken uit op een deskundige manier met **respect** voor de gebruiker en diens waarden, normen en gewoontes voor zover ze binnen de door de maatschappij aanvaarde normen vallen.
Dit respect verwacht de dienst eveneens van de gebruikers. Te familiale toenaderingen, ongewenste intimiteiten, onrespectvolle of discriminerende uitspraken kunnen niet getolereerd worden.
Bij herhaaldelijke klachten hierover zal het diensthoofd dit voorleggen aan het Bijzonder Comité Sociale Dienst, dat gepaste maatregelen kan treffen.
- Het personeel mag **geen fooien, giften, geschenken, juwelen of andere voorwerpen** aannemen. Zij mogen eveneens geen geld aanvaarden voor hun werk of deelaspecten hiervan.
- Het personeel is gebonden aan het **beroepsgeheim**: alles wat zij vernemen tijdens het vervullen van hun taak, of dat aan hun wordt toevertrouwd, dient geheim te blijven. Ook de vertrouwelijke informatie die de dienst meedeelt op werkvergaderingen mag het personeel niet naar buiten brengen. Gezien het personeel gebonden is aan het beroepsgeheim, stel je ook geen vragen over andere gebruikers.
- Tabaksrook is erg schadelijk voor de gezondheid. We vinden het belangrijk dat onze medewerkers hun werk kunnen doen in een rookvrije omgeving. De dienst vraagt:
 - niet te roken in de ruimtes waar onze medewerkers aan het werk zijn;
 - de woning vooraf voldoende te verluchten.Bij niet naleven van deze afspraken kan de hulpverlening stopgezet worden.

Onze medewerkers mogen zelf in geen geval roken in de woon- en leefruimte van de gebruiker. Roken kan enkel tijdens de pauzes en buitenshuis.

- We eisen een **professionele ingesteldheid** van onze medewerkers. Er wordt geen contact gezocht na de diensturen. Gebruikers krijgen geen **telefoonnummers** van het personeel. Voor vragen kan je terecht op het nummer van de thuiszorgdienst tijdens de kantooruren.
- Het is onze medewerkers niet toegelaten om taken **buiten de diensturen** te verrichten of werk mee te nemen naar huis.
- **Waardevolle voorwerpen** (bv. juwelen, geld) dien je uit voorzorg achter slot te bewaren.
- Ingeval in jouw gezin een **besmettelijke ziekte** voorkomt, dien je dit onmiddellijk aan de dienst te signaleren.
- Het dragen van veiligheidsschoenen en een uniformschort door de onderhoudsmedewerkers is verplicht. De dienst stelt deze ter beschikking aan haar personeel.

Privacy

Wanneer je beroep doet op de zorgverlening van de thuiszorgdienst, geef je automatisch de toestemming om de bezorgde persoonsgegevens te verwerken met het oog op de organisatie van de dienst en verklaar je uitdrukkelijk dat je akkoord bent met de privacyverklaring van gemeente & OCMW zoals die terug te vinden is op www.lummen.be/privacy.

Beëindiging van de hulpverlening

De dienst kan de hulpverlening om volgende redenen beëindigen:

- overlijden van de gebruiker;
- onderbreking van de hulpverlening door de gebruiker van 8 weken of meer;
- opname van de gebruiker in een woonzorgcentrum;
- de oorzaak van de hulpvraag is weggevallen;
- indien blijkt dat je de afspraken, die gemaakt zijn in het huishoudelijk reglement, herhaaldelijk niet nakomt, kan het Bijzonder Comité Sociale Dienst beslissen de hulpverlening stop te zetten.

Je kan zelf de hulpverlening stopzetten mits de inachtneming van een opzegtermijn van één maand.





Verzekering

Het OCMW verzekert haar medewerkers voor arbeidsongevallen tijdens de werkuren en van/naar het werk. De dienst is ook verzekerd voor burgerlijke aansprakelijkheid ten aanzien van de gebruikers.

Als de onderhoudsmedewerker schade toebrengt aan materiaal en bezittingen van de gebruiker, moet de gebruiker de dienst hiervan zo vlug mogelijk verwittigen (binnen de twee werkdagen). Na voorlegging van een bestek beslist de verzekeringsmaatschappij over een eventuele terugbetaling.

INSPRAAK, TEVREDENHEID EN ONDERZOEK VAN KLACHTEN

Principe

Alleen maar tevreden gebruikers...! Welke dienst droomt daar niet van? Maar waar mensen werken kan er wel eens iets mis gaan of ontstaan er misverstanden. Daar ontkomt niemand aan, onze dienst dus ook niet.

Het OCMW vindt elke klacht of suggestie belangrijk. Deze kunnen bijdragen tot een betere dienstverlening. Elke melding zal de dienst nauwgezet onderzoeken.

Sommige suggesties of opmerkingen kan de dienst snel oplossen

Indien je suggesties of opmerkingen hebt of je het niet eens bent over de gang van zaken, kan je dit best eerst bespreken met het begeleidend personeel of het diensthoofd van de dienst. Als je belt, mailt of een briefje schrijft, zal de dienst haar best doen om je suggesties en/of opmerkingen zo snel mogelijk te behandelen. Indien je het wenst, kan je ook de suggesties en/of opmerkingen op de dienst of tijdens een huisbezoek bespreken.

Belangrijk is dat je in zo'n gesprek zo duidelijk mogelijk aangeeft wat er niet goed is en wat er volgens jou beter kan. In zo'n geval is een officiële klachtenprocedure vaak niet nodig.

Klacht indienen

Als gebruiker kan je ook schriftelijk een klacht indienen. Hiervoor kan je het bijgevoegde meldingsformulier gebruiken.

Wanneer jouw onderdeel van het formulier is ingevuld bezorg je het aan de dienst en zorgt het OCMW voor de verdere afhandeling. De afhandeling zelf gebeurt door de persoon die daarvoor het best geplaatst is. Op deze manier wil het OCMW een kwaliteitsvolle behandeling verzekeren.

De dienst streeft ernaar je binnen de 14 dagen te antwoorden. Wanneer het OCMW de afhandeling niet binnen deze termijn kan verwezenlijken, brengen ze je hiervan op de hoogte. Schriftelijke klachten of suggesties beantwoordt het OCMW steeds schriftelijk.



FINANCIËLE ASPECTEN VAN DE HULPVERLENING

Gebruikersbijdrage poetsdienst

Je betaalt een bijdrage aan de dienst voor de werkprestaties van de onderhoudsmedewerker. Deze bijdrage is gelijk aan de prijs van een dienstencheque.



Indien je niet in staat bent om je dienstencheques zelf te beheren, kan het OCMW het beheer van de dienstencheques voor jou opnemen. Hiervoor zal de maatschappelijk assistent een volmacht laten ondertekenen. Het OCMW zal je inschrijven bij het bedrijf dat de dienstencheques beheert. Het OCMW zal je dienstencheques eveneens bestellen. Dit gebeurt allemaal elektronisch. Je hoeft je hier dus geen zorgen over te maken.

Je ontvangt iedere maand een factuur, waarop je een supplement per factuur betaalt voor administratiekosten en het poetsmateriaal.

Ieder jaar ontvang je een fiscaal attest van de dienstencheques om bij je belastingaangifte te voegen. Dit geeft je recht op een terugbetaling van 30% van het bedrag aan bestelde dienstencheques.

Omdat de dienst bij voorkeur werkt met elektronische dienstencheques, zal je onderhoudsmedewerker op het einde van de werktijd met je huistelefoon naar een gratis nummer bellen. De medewerker geeft dan via een codesysteem het aantal gepresteerde uren door.

Facturatie

Na elke prestatie laat de onderhoudsmedewerker je het prestatieblad aftekenen waarop de gepresteerde uren staan. Indien je niet meer in de mogelijkheid verkeert om het prestatieblad af te tekenen, kan je hiervoor een volmacht geven.

Omdat een correcte en tijdige betaling noodzakelijk is voor een goede werking raden we een betaling met domiciliëring sterk aan.

Bij niet-betaling binnen de maand ontvang je een aanmaning. Indien je geen gevolg geeft aan deze aanmaning, ontvang je een aangetekend schrijven verhoogd met een administratieve kost van 5 euro.

Wanneer er financiële moeilijkheden aan de basis liggen van de vertraagde betalingen, kan je steeds contact opnemen met de dienst om een oplossing te zoeken. Bij uitblijven van betaling kan de dienst een gerechtelijke procedure opstarten en/of beslissen om de hulp te beëindigen.

THUISZORGDIENT OCMW Lummen - Halen

OCMW Lummen

Administratief Centrum

Gemeenteplein 13

3560 Lummen

Tel: 013 - 390 530

OCMW Halen

Sportlaan 2B

3545 Halen

Tel: 013 - 461 517

Praktische organisatie: Thuiszorgdienst OCMW Lummen

E-mail: thuiszorgdienst@lummen.be

Spreekuren: elke werkdag van 9u tot 12u of na afspraak

Telefonische permanentie: elke werkdag van 8u tot 16u

Antwoordapparaat: buiten de werkuren kan je steeds een bericht inspreken

