

Reglement van de dienst huishoudhulp

Dienst zorg OCMW Tervuren





Dienst zorg
OCMW TERVUREN
Jezus Eiklaan 37
3080 Tervuren
Tel. 02 229 52 21
e•mail: thuisdiensten@tervuren.be

Dienstcoördinator
Ingrid Vandenbossche

Reglement van de dienst huishoudhulp

Het OCMW Tervuren biedt aan heel wat gezinnen in Tervuren kwalitatieve hulp aan huis. Fijn dat ook u vertrouwen hebt in onze dienst en een aanvraag deed voor hulp. In dit reglement wordt de werkwijze van de dienst verduidelijkt en wordt een overzicht gegeven van de taakafspraken, de werkuren enz. Ook alle informatie in verband met de opzeg van de overeenkomst, hoe om te gaan met problemen en afwezigheden en het privacy beleid van de dienst worden overlopen.

1. Inleiding

Vooraleer de huishoudhulp aan huis kan komen, brengt de dienstcoördinator u een huisbezoek. Tijdens dit huisbezoek worden de taakafspraken overlopen en wordt de gewenste hulp besproken (dag, frequentie, uren). Dit huisbezoek wordt steeds vooraf aangekondigd.

2. Taken van de huishoudhulp

De huishoudhulp kan diverse taken opnemen:

- Wekelijks onderhoud van de bewoonde delen van de woning:
 - ◇ Stof afnemen - stofzuigen - dweilen;
 - ◇ Sanitair en keuken onderhouden;
 - ◇ Bedden opmaken en verschoneren;
 - ◇ Ramen zemen (als ze veilig bereikbaar zijn) en gordijnen wassen.
- De onbewoonde delen van de woning (bv. slaapkamers die niet meer gebruikt worden), kunnen sporadisch onderhouden worden.
- Het is uitgesloten dat er werk wordt verricht dat niet tot de dagelijkse en wekelijkse huishouding behoort zoals plafonds, muren en koepels afwassen, het onderhoud van zolder, kelder, tuin, het afwassen van rolluiken enz.
- De huishoudhulp mag helpen met andere huishoudelijke taken dan het schoonmaken bijvoorbeeld het ophangen van de was, het opwarmen van het eten, kleine strijkwerken en het herstellen van kleding. De werktijd van de huishoudhulp kan voor maximaal 30% bestaan uit andere taken dan onderhoudstaken.
- Traphallen, gemeenschappelijke ruimten, liften in woongelegenheden voor meerdere huishoudens, ... mogen niet gepoetst worden door de huishoudhulp.
- De huishoudhulp beperkt zich tot taken in de privésfeer. Huishoudelijke taken mogen dus niet met dienstencheques betaald worden als ze worden uitgeoefend in het kader van de beroepsactiviteiten. Zo kan er bijvoorbeeld geen hulp geboden worden in een professionele omgeving. Het schoonmaken van de wachtzaal van een praktijk, een dokterskabinet of een verhuurde kamer is met andere woorden uitgesloten.
- De huishoudhulp mag kleine, dringende boodschappen doen zoals naar de apotheek gaan, maar mag daarbij de gebruiker niet meenemen. Indien deze met de wagen gedaan worden, wordt er een kleine vergoeding aangerekend door de dienst. Deze bijdrage dient om de verplaatsingskosten van de huishoudhulp te dekken.
- De huishoudhulp kan niet instaan voor de verzorging van huisdieren. Indien huisdieren storend zijn voor de werkzaamheden van de huishoudhulp, worden de dieren tijdelijk verwijderd. Breng de medewerker op de hoogte als er gevaarlijke/giftige dieren (zoals slangen, spinnen, ...) in de woning aanwezig zijn.

De hierboven vermelde taken zijn richtinggevend, maar niet limitatief.

Bij twijfels over het takenpakket, neemt u contact op met de dienstverantwoordelijke.

In geen geval mag de werknemer van het OCMW gevaarlijke, ongezonde of onaangepaste taken uitvoeren zoals poetswerk buiten bij regen, sneeuw en koude weersomstandigheden of bij te hoge temperaturen.

Daarnaast worden aan de huishoudhulp enkele beperkingen opgelegd om deontologische redenen. De huishoudhulp mag:

- Geen geschenken, giften of fooien aanvaarden,
- Niets lenen of ontlenen,
- Niet roken in de woning. De huishoudhulp mag enkel roken tijdens de pauze, en doet dit enkel buiten.
- Geen taken van persoonsverzorging uitvoeren: je helpen aankleden, wassen, wondverzorging, medicatie, ...
- Geen werk mee naar huis nemen en geen taken uitvoeren buiten de werktijden. Het contact met de medewerker beperkt zich uitsluitend tot de ogenblikken van de zorgdienstverlening. De huishoudhulp geeft geen persoonlijk adres en telefoonnummer door aan de gebruiker,
- Omwille van het garanderen van een objectieve en kwalitatieve zorg kan de huishoudhulp niet ingeschakeld worden bij gebruikers waarmee de huishoudhulp een familiale of vriendschappelijke band heeft.
- Het gebruik van alcohol en drugs is ten strengste verboden tijdens de werkuren van de huishoudhulp.

3. Werkuren

- Het exacte begin- en einduur van de hulp wordt u meegedeeld bij de start van de hulpverlening. Op weekdays kan de huishoudhulp langskomen tussen 8 en 17 uur.
- Het aantal taken is steeds in verhouding met het aantal werkuren.
- Wijzigingen rond werkuren worden steeds gecommuniceerd aan de verantwoordelijke.
- Bij afwezigheid van de huishoudhulp wegens ziekte, verlof, vorming of een andere reden is het niet altijd mogelijk om vervanging te bieden. Bij een vervanging van de huishoudhulp, kan eventueel het tijdstip afwijken van uw vast hulpverleningsmoment.
Wanneer vervanging mogelijk is, contacteert de dienstcoördinator u zelf om een tijdstip af te spreken. Wij stellen alles in het werk om vervanging te voorzien maar kunnen deze niet garanderen.
- Bij een vervanging wordt voorrang gegeven aan de meest dringende situaties en aan cliënten zonder mantelzorg. Tijdens de maanden juli en augustus en tijdens de kerst- en nieuwjaarsperiode worden de vervangingen tot het minimum herleid.
- De medewerker kan door de dienstcoördinator opgebeld worden tijdens de werkuren. De huishoudhulp mag ook de dienstcoördinator opbellen wanneer dat nodig zou zijn.
- Het maximaal aantal uren huishoudhulp per week mag niet meer dan 5 uur zijn, tenzij in zeer uitzonderlijke omstandigheden. Er moet minimaal een blok van 3 uur hulp aaneensluitend worden afgenomen.

4. Betaling via dienstencheques

De dienst voor huishoudhulp aan huis van het OCMW Tervuren werkt met dienstencheques en is dus gebonden door de wetgeving van de dienstencheque-ondernemingen.

Om dienstencheques te kunnen bestellen, dient u zich in te schrijven bij de firma Pluxee. Dit kan online of via het inschrijvingsformulier. Dit vindt u terug in bijlage bij dit reglement.

Nadat u bent ingeschreven bij Pluxee, ontvangt u rechtstreeks van hen uw persoonlijk inschrijvingsnummer. Dit nummer heeft u nodig om dienstencheques te kunnen bestellen. De betaling van de dienstencheques gebeurt via overschrijving. Wanneer de betaling volbracht is, krijgt u dienstencheques in uw elektronische portefeuille. Hiermee betaalt u de huishoudhulp. U ontvangt documenten van Pluxee waarin uitgelegd wordt hoe u precies moet bestellen. Als u hier problemen mee ondervindt, kan u de huishoudhulp of de dienstcoördinator om hulp vragen. In bijlage vindt u een voorbeeldoverschrijving.

De kostprijs van een uur hulpverlening bedraagt de prijs van een dienstencheque. De prijs wordt aangepast wanneer op Vlaams niveau de prijs van een dienstencheque wordt aangepast. Om billijkheidsredenen kan eventueel afgeweken worden van de prijs.

De huishoudhulp legt een prestatiestaat aan u voor. Hierop staat vermeld hoeveel uren er gewerkt werd in uw woning. U tekent de prestatiestaat af. De prestaties worden door de huishoudhulp of door de dienst ingegeven en zo van uw elektronische portefeuille afgetrokken. U krijgt een bericht van Pluxee over de prestatie. U kan de prestatie betwisten of bevestigen. Wanneer u niets doet, wordt de prestatie automatisch bevestigd.

Wanneer de nodige dienstencheques niet tijdig bezorgd worden aan de dienst, kan de hulp steeds opgeschort/stopgezet worden.

Wanneer het moeilijk is om zelf met elektronische dienstencheques te werken, bestaan er alternatieve manieren om met elektronische dienstencheques te kunnen werken (zie bijlage).

5. Afwezigheid cliënt

De huishoudhulp mag niet alleen aanwezig zijn in uw woning.

Indien u afwezig bent op de dag dat de huishoudhulp normaal gezien langskomt, verwittigt u de dienst liefst een week op voorhand, maar minstens 2 dagen, voor de afwezigheid. Dit kan telefonisch of via e-mail. Afwezigheden wegens overmacht vallen hier niet onder en meldt u zo snel mogelijk. Dit gaat over ziekte, opname in het ziekenhuis, kortverblijf enz.

Indien de dienst niet of minder dan 48 uur op voorhand verwittigd wordt (behalve bij overmacht), wordt er een boete aangerekend ter compensatie van de geplande uren. Deze boete kan niet betaald worden met dienstencheques, maar wordt via een factuur aangerekend. De geldboete bedraagt de geplande uren x de prijs van een dienstencheque.

6. Materiaal en veiligheid

Om de huishoudhulp toe te laten het werk zo goed mogelijk uit te voeren, vragen we u volgend materiaal te voorzien. Alle materiaal dient steeds in een goede en veilige staat te verkeren:

- Stabiele trapladder (maximum 4 treden), antislip onder de poten en op de treden en een beugel om je vast te houden,
- Stofzuiger (en stofzuigerzakken),
- Vuilblik en handborstel,
- Twee emmers met eventueel een klein krukje om de emmer op te plaatsen. Er bestaan emmers met een ergonomisch wringsysteem, deze worden aanbevolen door de dienst.
- Trekker en veegborstel. Bij voorkeur heeft dit materiaal een ergonomische steel die kan aangepast worden aan de lengte van de huishoudhulp.
- Uitrekbare plumeau,
- Raamtrekker,
- Dweil in microvezel, microvezeldoekjes, zeemvel en stofvod,
- Spons, schuursponsje, vaatdoeken,
- Toiletborstel en toiletreiniger,
- Afwasproduct,
- Aangepaste, onschadelijke en liefst “milieuvriendelijke” onderhoudsproducten.

De producten moeten steeds in hun originele verpakking bewaard worden en voorzien zijn van een duidelijk label.

Ammoniak, chloorzuur, aceton, white-spirit, en andere corrosieve of oxiderende of schadelijke producten mogen niet gebruikt worden. Het mengen van verschillende producten is verboden.

Indien de huishoudhulp om andere of bijkomende onderhoudsproducten vraagt, wordt er verwacht dat u deze ter beschikking stelt.

Bij gebrek aan (degelijk) materiaal, kan de hulp stopgezet worden.

De dienst voorziet de nodige arbeidskledij en persoonlijke beschermingsmaterialen zoals mondmaskers, handschoenen en veiligheidsschoenen voor de huishoudhulp.

De huishoudhulpen werken ergonomisch en passen onder meer rugsparende technieken toe. Dit houdt in dat zij bepaalde werkmethodes hanteren die kunnen verschillen van uw manier van werken. Voorbeelden hiervan zijn: werken met halfvolle emmers om het tilwerk te verlichten, door de knie gaan bij het stofzuigen enz. In dit kader kan er ook hulp gevraagd worden bij het uitvoeren van bepaalde taken of worden bepaalde taken niet uitgevoerd (zoals het alleen verplaatsen van zware meubels of zetels).

De huishoudhulp moet de taken kunnen verrichten in veilige omstandigheden.

Graag maken we volgende afspraken met u:

- Er moet tijdens het poetsen in de woning elektriciteit en stromend water aanwezig zijn;
- De gas- en elektrische installatie en de elektrische toestellen dienen in goede staat zijn (vb. geen loszittend stopcontact, geen stekker met bedrading bloot enz.);
- De woning dient zich op het vlak van hygiëne in goede staat te bevinden;
- De werkruimtes moeten voldoende verlucht zijn. De huishoudhulp mag zelf verluchten indien het nodig is.
- De huishoudhulp moet in een rookvrije omgeving kunnen werken. Gelieve niet te roken in het bijzijn van de huishoudhulp.
- De huishoudhulp mag gebruik maken van het toilet en de lavabo;
- Alle ruimtes en het water waarmee gewerkt wordt dienen een aangepaste temperatuur te hebben;
- Bij lage of hoge temperaturen en bij regenweer kan er niet gevraagd worden om de ramen langs de buitenkant schoon te maken.
- De cliënt voorziet een EHBO-kit waarvan de huishoudhulp gebruik kan maken, indien nodig.
- Wanneer er camera's in huis hangen, dient de dienst hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht te worden.
- De cliënt mag geen alcohol of verdovende middelen gebruiken tijdens de werkuren van de huishoudhulp.

Bij aanhoudende veiligheidsproblemen, kan de hulp tijdelijk of definitief stopgezet worden. In geval van onmiddellijk gevaar verlaat de medewerker de arbeidsplaats meteen.

In geval van een ongeval van de huishoudhulp, wordt de dienstcoördinator onmiddellijk verwittigd.

De gebruiker moet de dienstcoördinator onmiddellijk verwittigen bij besmettelijke ziektes in het huishouden. Elk besmettingsgevaar voor de werknemer moet gemeld worden vb. (buik)griep, klierkoorts, windpokken, hersenvliesontsteking, luchtwegeninfecties, zona, schurft ...

7. Looptijd overeenkomst en wijziging prestaties

Deze overeenkomst wordt gesloten voor onbepaalde duur (of voor een specifieke periode van tot). Deze overeenkomst kan door beide partijen opgezegd worden mits het respecteren van een opzegtermijn van één maand.

De opzegtermijn begint te lopen op de maandag volgend op de mededeling van stopzetting. In geval van overmacht is een kortere opzegtermijn bespreekbaar.

De toegestane prestaties kunnen op ieder moment gewijzigd worden en eventueel volledig of tijdelijk worden afgeschaft, indien de goede gang van zaken op de dienst dit vereist of indien de toestand van de gebruiker zodanig zou verbeteren dat de hulp overbodig wordt.

Bij een noodzakelijke wijziging aan de overeengekomen dagen of uren van de hulpverlening wordt de gebruiker hiervan schriftelijk of telefonisch op de hoogte gebracht.

De cliënt en de dienstencheque-onderneming moeten de afspraken uit het reglement naleven tijdens de duur van de overeenkomst. Indien de gebruiker het reglement niet naleeft, volgt er een verwittiging. Na herhaalde of ernstige inbreuken op het reglement kan het bijzonder comité voor de sociale dienst beslissen om de dienstverlening stop te zetten.

8. Individuele problemen en meldingen van klachten of suggesties

Indien er zich individuele problemen voordoen aangaande de werkzaamheden of de hulp in het algemeen, dan brengt u de dienstcoördinator hiervan op de hoogte.

De dienst is telefonisch bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8 tot 16 uur via bovenstaande contactgegevens. U kan eveneens een afspraak maken met de dienstcoördinator in het woonzorgcentrum. Gelieve daarvoor eerst telefonisch contact op te nemen. U kan met meldingen, bedenkingen of klachten ook steeds terecht bij de dienst. Wil u een klacht schriftelijk neerleggen, dan kan dit via het klachten- en meldingsformulier op de website www.tervuren.be.

9. Beroepsgeheim en kwaliteitsvolle hulpverlening

Het OCMW biedt de gebruiker een kwaliteitsdienstverlening aan, die respect voor de menselijke waardigheid, de persoonlijke levensfeer, de ideologische, filosofische of godsdienstige overtuigingen, het klachtenrecht, de informatie aan en de inspraak van de gebruiker waarborgt en die rekening houdt met de sociale leefsituatie van elke gebruiker.

De gebruiker garandeert op zijn beurt ten aanzien van de werknemer geen onderscheid te maken op grond van geslacht, uiterlijk, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd. De huishoudhulp mag in geen enkel geval slachtoffer zijn van grensoverschrijdend gedrag van cliënt (zoals geweld, pesterijen, en ongewenst seksueel gedrag). Bij dergelijk gedrag wordt de hulp onmiddellijk opgeschort.

De medewerker is gebonden aan het beroepsgeheim. Alles wat de huishoudhulp verneemt door de uitvoering van het werk en alles wat de gebruiker de medewerker toevertrouwt, valt onder dit beroepsgeheim. Zelfs na het beëindigen van de overeenkomst is de medewerker hieraan gebonden.

Het OCMW kan informatie uitwisselen met andere zorgverleners, binnen de grenzen van het gedeeld beroepsgeheim.

10. Verzekeringen

De huishoudhulp is verzekerd voor alle lichamelijke schade tijdens de werkuren als ook op weg van en naar het werk. Bij een ongeval moet de dienst **onmiddellijk** verwittigd worden.

De huishoudhulp is verzekerd voor schade toegebracht in je huis. Bij schade moet u de dienst **onmiddellijk** op de hoogte brengen. De verzekering zal hiervan verwittigd worden. Verzekerd zijn, biedt echter geen garantie voor de terugbetaling van alle kosten.

11. Persoonsgegevens en privacy

De gegevens die de dienst gebruikt, worden verkregen via de Kruispuntbank. Privacy is erg belangrijk voor ons. We verwerken uw persoonsgegevens op een wettelijke, correcte en transparante manier op basis van ofwel uw toestemming, ofwel wet- en regelgeving, ofwel een dienstverlening met een rechtsgeldige overeenkomst.

Doel van de verwerking van de persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de gebruikers worden gebruikt voor:

- de organisatie van de dienst voor huishoudhulp;
- de cliëntadministratie;
- de hulpverlening;
- het verspreiden en delen van informatie en publiciteit;
- de facturatie;

- de ontwikkeling van een beleid (onderzoek en analyse);
- de naleving van andere wet- en regelgeving;
- het behandelen van geschillen;

Rechten van de gebruikers

U kan uw gegevens op elk moment inkijken, verbeteren, laten verwijderen of de verwerking ervan laten beperken. U kan een kopie van uw persoonsgegevens vragen. Stuur daarvoor een e-mail naar thuisdiensten@tervuren.be.

Bewaarperiode

Uw gegevens worden vernietigd wanneer ze niet meer noodzakelijk zijn voor het doel waarvoor ze zijn verzameld of wanneer de wet- of regelgeving dat voorschrijft.

Vertrouwelijkheid

De dienst verbindt er zich toe om de veiligheid en het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens te waarborgen. Deze verwerking gebeurt conform de Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016.

Dit geldt zowel voor de verwerking door de dienst huishoudhulp en andere betrokken diensten van het lokaal bestuur als door onze mogelijke onderaannemers (bijvoorbeeld een IT-bedrijf die deze persoonsgegevens verwerken).

De medewerkers zijn op de hoogte van de privacyregels.

Overmaken aan derden

Enkel indien dit noodzakelijk is voor de hogervermelde doelen, worden uw persoonsgegevens doorgegeven aan het Agentschap Zorg en Gezondheid.

Indien de doorgifte van gegevens niet wettelijk bepaald is, wordt er steeds een verwerkersovereenkomst met de derde afgesloten.

Informatieveiligheidsconsulent

Het lokaal bestuur Tervuren heeft een functionaris voor de gegevensbescherming aangesteld. Deze DPO kijkt erop toe dat de dienst voor huishoudhulp de persoonsgegevens bewaart en verwerkt volgens de Europese privacyregelgeving.

U kan de informatieveiligheidsconsulent bereiken via mail (informatieveiligheid@tervuren.be).

Voor meer info kan u terecht op www.privacycommission.be/nl

12. Overige

De punten en zaken die niet voorzien zijn in het reglement vallen onder de beslissingsbevoegdheid van de raad voor maatschappelijk welzijn of het vast bureau.