



GIDS VAN DE
HULP AAN
HUIS DIENST



AIDE À DOMICILE
HULP AAN HUIS

CPAS BERCHEM-SAINTE-AGATHE
OCMW SINT-AGATHA-BERCHEM

ALGEMEEN INFORMATIE

DOELSTELLING VAN DE GIDS

Deze gids beschrijft de regels die de verzorgers dienen te volgen en wat de begunstigen mogen verwachten van deze dienst. Dit document behoort door iedereen geëerbiedigd te worden en zal als leidraad dienen.

CONTACT

U kan de Hulp aan Huis dienst bereiken alle weekdays van 08.00u tot 12.00u en van 13.00u tot 16.30u.

Tel.: 02/482 13 35 - 02/482 13 05

Adres: de Selliers de Moranvilleaan 91 ,
1082 Sint-Agatha-Berchem

E-mail: sad@cpas-ocmwberchem.brussels

Website: ocmwberchem.brussels

INHOUD

DIENST HULP AAN HUIS



04

HULP AAN HUIS



06

MAALTIJDEN AAN HUIS



16

BERNAVETTE



18

EEN LUISTEREND OOR



20

ANDERE DIENST VAN HET OCMW



21



DE DIENST HULP AAN HUIS

WIE ZIJN WIJ?

Onze ploeg van familiale- en huishoudhulpen streeft ernaar dat u zolang mogelijk en in de best mogelijke omstandigheden thuis kan blijven wonen. De Dienst Hulp aan Huis van het OCMW richt zich tot de Berchemnaren : alleenstaanden of families over een langere of korte periode. De ploeg werkt onder leiding van een sociaal assistent, coördinator van de dienst.

DE DIENSTEN

Meerdere dienstverleningen worden voorgesteld:

- Hulp aan huis: familiale- en huishoudhulp;
- Thuislevering van warme maaltijden;
- Vervoerdienst aangepast voor personen met beperkte mobiliteit: Bernavette.

HOE KUNT U BEROEP DOEN OP ONZE DIENSTEN?

Hier volgen de verschillende stappen om in te zoomen op uw behoeften.

1) Contact opnemen met de Dienst Hulp aan Huis

U kan de dienst bereiken van maandag tot vrijdag (behalve op feestdagen) van 08.00u tot 12.00u en van 13.00u tot 16.30u op **02/482 13 05** en via e-mail:

sad@cpas-ocmwberchem.brussels

2) Bezoek aan huis

Het eerste bezoek aan huis maakt deel uit van het sociaal onderzoek dat uitgevoerd wordt door de sociaal assistent om beter zicht te krijgen op uw noden. Tijdens dit bezoek zal de sociaal assistent een samenwerkingsovereenkomst met u opstellen. Het gaat hier om de praktische regelingen waaronder de uit te voeren opdrachten door de hulpverlener, de duur, participatie, enz.

3) Uitvoeren van de thuishulp of doorverwijzen naar een andere dienst

Volgend op de overeenkomst die is opgesteld, beginnen de hulpverleners hun hulp aan huis volgens een maandelijks of wekelijks schema. Indien de hulp aan huis niet past bij uw huidige situatie, wordt u doorverwezen naar een andere dienst.

4) Bezoek aan huis voor evaluatie en herziening van de overeenkomst

Overeenkomstig de wetgeving die van kracht is, legt de sociaal assistent minstens een keer per jaar een huisbezoek af. Die vindt ook plaats wanneer er een verandering is in de samenstelling van het gezin of inkomsten en iedere keer wanneer de psychosociale of medische situatie zulks vereist.



HULP AAN HUIS

FUNCTIE EN EIGENSCHAPPEN

Onze waarden en visie

De familiale- en/of huishoudhulp is uw “medewerker” net zoals u dat ook voor hem of haar bent. Om een goede samenwerking te garanderen, is eerbied voor de waardigheid van zowel de familiale- als de huishoudhelpers essentieel. Een verstandhouding die gestoeld is op **vertrouwen**, **respect** en **begrip** is eveneens fundamenteel. De tevredenheid van de mensen die we bijstaan staat in het middelpunt van onze aandacht.

Het personeel

Het personeel is gekwalificeerd en krijgt permanente vorming om de beroepskennis te actualiseren. Het personeel werkt onder de verantwoordelijkheid van de sociaal assistent, coördinator van de dienst.

Het personeel is gebonden door het beroepsgeheim en wisselt relevante gegevens uit tijdens de stafvergaderingen enkel wanneer dit noodzakelijk en in het belang is van de betrokkene.

De rol van de hulpverlener

De rol van de hulpverlener is ervoor te zorgen dat mensen langer thuis kunnen wonen, het bevorderen van hun autonomie en het verzekeren van een zekere levenskwaliteit. Concreet betekent dit dat de hulpverleners steun verlenen bij het uitvoeren van dagelijkse handelingen zoals het onderhoud van de woonst, boodschappen doen, maaltijden bereiden,.....

De hulpverlener werkt samen met alle betrokken sociaal-medische actoren die de begunstigde, de familie en/of vrienden omringen. Mits instemming van de begunstigde, kan de hulpverlener dan bij voorbeeld informatie delen met andere actoren om een gezamenlijke aanpak uit te werken.

UURROOSTER EN PAUZE

Uurooster

De familiale en huishoudhulp werkt van maandag tot vrijdag. De uurroosters worden elke week door het bureau opgesteld. De dienst deelt telefonisch mee op welke dagen en uren de hulp zal toekomen (met een speling van een kwartier op het aangekondigde tijdstip). Prestaties buiten de diensturen zijn niet toegestaan.

Wij trachten in de mate van het mogelijke rekening te houden met de wensen van de begunstigde wat betreft de dag, het tijdstip en de mensen die komen helpen, wijzigingen zijn echter mogelijk indien de omstandigheden dit vereisen. Ingeval van een aanpassing, zal u hierover telefonisch ingelicht worden.

Om een goede dienstverlening te waarborgen met inachtneming van de overeengekomen werktijden, verzoeken wij u, tenzij u hierover op voorhand door de sociale dienst reeds werd ingelicht, ons laattijdige aankomsten of vroegtijdig vertrek van onze hulpverleners te melden.

Pauze

Wanneer de hulpverlener een prestatie levert die langer duurt dan 2 uur, dan heeft de hulp recht op een pauze van tien minuten tijdens de prestatieperiode.

Duur van de prestaties

Tijdens de prestaties, delen de helpers hun werk in afhankelijk van de grootte van de woonst en de tijd die voorzien werd in de overeenkomst maar ook in functie van de taken die de begunstigde of zijn omgeving nog zelf kunnen uitvoeren.

- De familiale hulp kan verschillende prestaties per dag leveren: van 8u tot 10u, van 10.15u tot 12u, van 13u tot 14.45u en van 15u tot 16.30u.
- De huishoudhulp kan twee tot drie prestaties per dag leveren: 4 in de voormiddag verdeeld over één of twee prestaties en 3.30u werk in de namiddag.

Een reistijd tussen twee prestaties is voorzien en wij danken u bij voorbaat voor uw begrip in geval van een laattijdig toekomen van enkele minuten. De familiale helpers verplaatsen zich vaak met het openbaar vervoer en zijn bijgevolg afhankelijk van de dienstregelingen en frequenties. De niet-gepresteerde tijd wordt niet aangerekend.

Overige informatie:

Een stagelopende familiale of huishoudhulp kan aanwezig zijn. De stagiair(e) is in opleiding en voert de taken uit onder toezicht van de hulpverlener. Deze uren worden enkel in rekening gebracht wanneer de stagiair(e) alleen werkt.

BETALING

Bij elk bezoek laat de hulpverlener u een prestatieblad tekenen. Een maandelijkse factuur zal u in de maand die volgt op de prestatie per post worden toegestuurd. De factuur omvat de gepresteerde uren, het uurtarief en een overschrijvingsformulier dat reeds ingevuld is. Gelieve echter wel na te gaan of de genoteerde uren overeenkomen met de gepresteerde uren.

Belangrijk:

- Na ontvangst van de factuur, heeft u 15 dagen om de betaling uit te voeren.
- De mogelijkheid tot domiciliëring bestaat. Aarzel niet ons te contacteren indien u voor deze optie kiest.
- De vervoerskosten van de familiale hulp die buiten de MIVB vallen en die verband houden met de prestatie, zijn ten laste van de begunstigde, bijvoorbeeld tijdens boodschappen doen, wassalon, begeleiding bij verplaatsingen.
- Contante betaling aan de helpers voor bijkomende prestaties is niet toegestaan.



ANNULERING

Wanneer u een afspraak met een familiale of huishoudhulp wenst te annuleren, tijdelijk de hulp aan huis wilt onderbreken of de overeenkomst wenst te beëindigen, gelieve de dienst hiervan 48u op voorhand op de hoogte te brengen. Indien u het nalaat de dienst te verwittigen, zal 1 prestatie-uur worden gefactureerd. Hetzelfde geldt wanneer u het nalaat de dienst te verwittigen als u niet aanwezig bent op uw woonplaats. Wanneer een familiale of huishoudhulp zich aanmeldt voor een prestatie en geweigerd wordt, dan zullen de geplande uren eveneens in rekening gebracht worden.

MATERIAAL

Wij verzoeken u te zorgen voor gepast materiaal voor de hulp: stofzuiger, beveiligd elektrisch gereedschap in goede staat van werking, schoonmaakproducten,...

GEZELSCHAPSDIEREN

Niet alle hulpverleners voelen zich op hun gemak bij huisdieren. Om problemen te voorkomen verzoeken wij u in de mate van het mogelijke het huisdier gedurende de prestatie af te zonderen.

FAMILIALE HULP

Het takenpakket van de familiale helper omvat vijf domeinen:

Het dagelijkse leven

- Maaltijden bereiden;
- Hulp bieden om zich buitenshuis te verplaatsen ;
- Bed opmaken en lakens verversen ;
- Opstellen van de boodschappenlijst, boodschappen gaan doen (maximaal 10 kg), controleren kassaticket ;
- De was en vaat doen, strijken, de koelkast reinigen of bijspringen om kleine onderhoudswerken te doen van de bewoonde vertrekken (maximaal 50% van de prestatietijd).

Gezondheid en hygiëne

- Taken verrichten die betrekking hebben tot de gezondheid, de hygiëne, het comfort en de veiligheid van de begunstigde zoals bij voorbeeld hulp bij het aankleden en het toilet (voor zover dit niet medisch is), scheren, het haar doen, nagels knippen (met uitzondering voor diabetespatiënten) ;
- De familiale hulp mag geen medische handelingen uitvoeren zoals inspuitingen, verbanden aanleggen, ontsmetten, enz.

Opvoeding en sociaal-educatieve hulp

- De families in hun opvoedkundige rol bijstaan ;
- Raad geven op het vlak van levenshygiëne en aanpassing van de leefruimte;
- Mensen aanmoedigen hun potentieel in het dagelijkse leven te ontplooiën.

Relatieondersteuning

- Een luisterend oor bieden;
- Zelfredzaamheid stimuleren door geregeld aanwezig te zijn en door de dialoog;
- Moeilijkheden identificeren en verbeteringen vaststellen.

Maatschappelijke hulp

- Begeleiden en hulp bieden bij administratieve procedures of bij het opstellen van het budget ;
- In samenwerking met de sociale assistent van de dienst doorverwijzing naar gespecialiseerde diensten of organisaties. Deze hulp is beperkt tot directe lokale hulp.

Opgelet:

- Voordat de prestatie begint dient de begunstigde of familiale hulp de dienst te verwittigen bij elke verplaatsing buiten de gemeente.
- De familiale hulp mag voor de verplaatsingen geen gebruik maken van zijn of haar persoonlijk voertuig of het voertuig van de begunstigde.
- Het benodigde geld voor boodschappen, het wassalon of andere uitgaven mag enkel tijdens de prestaties in het bezit zijn van de hulpverlener. Na afloop van de prestatie zullen de tegooden samen met de kwitanties aan de begunstigde overhandigd worden.

DE HUISHOUDHULP

De huishoudhulp begeleidt en staat de begunstigde bij in:

Het dagelijkse leven

- Het uitvoeren van huishoudelijke taken en kleine onderhoudswerken in de leefruimten

Relatieondersteuning

- Een luisterend oor bieden;
- Zelfredzaamheid stimuleren door geregeld aanwezig te zijn en de dialoog;
- Moeilijkheden identificeren en verbeteringen vaststellen.

Opgelet: De huishoudhulp kan de vensterramen twee maal per jaar wassen vooropgesteld dat de huishoudtrap maximaal twee treden telt.



WAT NIET IS TOEGESTAAN TIJDENS DE PRESTATIES

De familiale hulp mag geen taken uitvoeren die specifiek toegekend zijn aan de huishoudelijke hulp.



En de huishoudelijke hulp mag geen taken uitvoeren die specifiek toegekend zijn aan de familiale hulp.

Over het algemeen en ter illustratie, hetgeen u de hulpverlener niet mag vragen te doen:

- Onderhoud van kelders, garages, zolders, tuinen en gemeenschappelijke ruimten van gebouwen;
- Onderhoud van muren (behalve betegeling van keukens en badkamers) plafonds en verlichtingsarmaturen (behoudens bureauverlichting);
- Zware meubels of grote huishoudtoestellen verplaatsen zoals gasfornuizen of koelkasten;
- Auto wassen;
- Dieren verzorgen;
- Lenteschoonmaak;
- Opdrachten die de veiligheid van het personeel in het gedrang brengen.

Anderzijds, de hulpverlener:

- Mag geen beloning, noch een geschenk van de begunstigen aanvaarden;
- Mag niet roken gedurende de opdrachten behalve tijdens de pauze;
- Mag geen telefoonnummer geven, alle communicatie geschiedt via de dienst;

- Mag niet in het bezit zijn van de sleutel van de woning van de begunstigde. In sommige gevallen kan de sleutel achtergelaten worden bij de dienst. De hulpverlener zal de sleutel komen afhalen en terugbrengen na afloop van de prestatie;
- Mag niet blijven eten bij de begunstigde;
- Mag geen rechtstreekse betaling van de prestatie in ontvangst nemen;
- Mag geen overeenkomsten sluiten met de begunstigde zonder voorafgaandelijke toestemming van de dienst;
- Mag geen prestaties leveren bij afwezigheid van de begunstigde;
- Mag geen defect elektrisch- of gastoestel herstellen;
- Mag geen taken uitvoeren die zijn of haar veiligheid in gevaar kan brengen.

WAT WE VAN DE BEGUNSTIGDEN VRAGEN



We vragen de begunstigen het volgende :

- Naar waarde schatten en respect voor de hulpverlener;
- Bij besmettelijke ziekte de dienst te verwittigen;
- Maatregelen nemen voor de ontsmetting van de woonst wanneer de aanwezigheid van parasieten wordt vastgesteld;
- Voor uw eigen gezondheid en die van de hulpverlener, zijn we u erkentelijk indien u in de aanwezigheid van de hulpverlener uw tabaksconsumptie beperkt en de woning voldoende verlucht;
- Beschikbaar stellen van gepast materiaal dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.



MAALTIJDEN AAN HUIS

WAT ?

Elke Berchemnaar kan beroep doen op de dienst levering van warme maaltijden aan huis om redenen van medische, sociale of andere aard.

De maaltijden worden door een diëtist samengesteld en omvatten een soep, hoofdgerecht en nagerecht. Een voorgerecht kan besteld worden mits supplement.

WANNEER ?

De maaltijden worden van maandag tot zondag inbegrepen tussen 11u en 13.15u geleverd. Het precieze uur van levering kan niet bepaald worden.

RESERVATIE

De aanvraag geschiedt telefonisch bij de Dienst Hulp aan Huis op het nr 02/482 13 05 of 02/482 13 35 van vrijdag tot maandag. De bestelling moet twee werkdagen op voorhand ingediend worden.

TARIEVEN

Het basistarief is 6,50 € per maaltijd. Voor mensen die genieten van een verhoogde tegemoetkoming van het OCMW, bedraagt de prijs 4,70 €. Er bestaat ook de “Gastronomische” formule aan 7,35€ ongeacht het statuut.

De betaling gebeurt via maandelijkse factuur die het OCMW u toestuurt. Een domiciliëring van de betaling is mogelijk.

ANNULERING

Elke annulering dient drie werkdagen op voorhand te gebeuren, zo niet zal de maaltijd aangerekend worden.





DE BERNAVETTE

WAT ?

De Bernavette is een vervoerdienst voor personen met beperkte mobiliteit. Het voertuig is uitgerust met een automatische lift voor rolstoelgebruikers.

De minibus haalt u thuis op en zet u af aan één van de strategisch gekozen halteplaatsen in de gemeente.

WANNEER ?

Van maandag tot vrijdag, met uitzondering van feestdagen, van 08.00u tot 18.00u.

RESERVERING

Reserveringen dienen minstens twee werkdagen voor het geplande vervoer te gebeuren bij de Dienst Hulp aan Huis via telefoon 02/ 482 13 05 of e-mail: bernavette@cpas-ocmwberchem.brussels

TARIEVEN

De prijs bedraagt 1,50€ per traject. De tickets worden verkocht per 10-rittenkaart van 10.00u tot 11.45u op dinsdag en vrijdag aan de kas van het OCMW (de Selliers de Moranvilleaan 91).

ANNULERING

Elke annulering dient twee werkdagen op voorhand te gebeuren, zo niet zal het traject aangerekend worden.

De lijst met halteplaatsen en de Bernavette Gids op aanvraag bij de Dienst Hulp aan Huis of op ocmwberchem.brussels





EEN LUISTEREND OOR

Elke klacht kan rechtstreeks per telefoon ingediend worden op 02 482 13 35, per e-mail aan sad@cpas-ocmwberchem.brussels of via een brief geadresseerd : de Selliers de Moranville-
laan, 91, 1082 Sint-Agatha-Berchem. De klacht zal binnen de 30 dagen na ontvangst behandeld worden.

“

Uw tevredenheid is
onze motivatie.

ANDERE DIENSTEN VAN HET OCMW

Hier volgt een overzicht van andere OCMW-diensten die u kunnen interesseren ter bevordering van de autonomie, het zelfstandig thuis wonen en welzijn.

SOCIALE DIENST

de Selliers de Moranvilleaan 91
02/482 13 64

Permanentie voor de eerste aanvraag op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 8 uur tot 11u.

SCHULDBEMIDDELING

de Selliers de Moranvilleaan 91
02/482 16 13 - 02/482 13 46

Op afspraak.

PSYCHOLOOG

02/482 16 50
de Selliers de Moranvilleaan 91

Raadpleging op afspraak.

HUISVESTING

de Selliers de Moranvilleaan 91
02/482 16 43

Op afspraak.

ENERGIE

de Selliers de Moranvilleaan 91
02/482 16 35

Op afspraak.

CEL CULTUUR

de Selliers de Moranvilleaan 91
02/ 482 16 48

DAGCENTRUM



CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR
DAGCENTRUM
HORTENSIAS
CPAS BERCHEM-SAINTE-AGATHE
OCMW SINT-AGATHA-BERCHEM

de Selliers de Moranvilleaan 120
02/435 27 65
hortensias@cpas-ocmwberchem.brussels

DAGVERZORGINGSCENTRUM



CENTRE DE SOINS DE JOUR
DAGVERZORGINGSCENTRUM
**TOURNESOL
ZONNEBLOEM**
CPAS BERCHEM-SAINTE-AGATHE
OCMW SINT-AGATHA-BERCHEM

de Selliers de Moranvilleaan 120
02/482 13 08
zonnebloem@cpas-ocmwberchem.brussels

WOON - EN ZORGCENTRUM



**VAL DES FLEURS
BLOEMENDAL**
CPAS BERCHEM-SAINTE-AGATHE
OCMW SINT-AGATHA-BERCHEM

de Selliers de Moranvilleaan 124
02/563 36 00
bloemendal@cpas-ocmwberchem.brussels

GEMEENSCHAPS RESTAURANT



RESTAURANT
MIMOSA
CPAS BERCHEM-SAINTE-AGATHE
OCMW SINT-AGATHA-BERCHEM

de Selliers de Moranvilleaan 124
02/563 36 00
mimosa@cpas-ocmwberchem.brussels

**Voor meer informatie over deze diensten,
surf naar ocmwberchem.brussels**

NOTA'S
