

Gebruikersovereenkomst voor gezinszorg

Overeenkomst afgesloten tussen (invullen op naam van meest zorgbehoevende persoon):

Naam:.....

...

Voornaam:.....

....

Adres:.....

.....

E-mailadres:.....

GSM/Tel.:

verder *de gebruiker* genaamd

en

Zorgvereniging Brugge - Mintus, Ruddershove 4, 8000 Brugge met erkenningnummer 378
voor de dienst gezinszorg,

vertegenwoordigd door de algemeen directeur en de voorzitter, verder *dienst gezinszorg Mintus*
genaamd.

De *medewerker* is de gezinshulp die een arbeidsovereenkomst heeft bij Zorgvereniging Brugge.

Artikel 1: Voorstelling dienst

Mintus heeft een erkende dienst gezinszorg.

De gebruiker heeft de minimumleeftijd van 18 jaar bereikt en is gedomicilieerd in Brugge (8000, 8310, 8380, 8200).

De taken die uitgevoerd worden door de gezinshulp zijn door de overheid bepaald (zie bijlage 1 t.e.m. 3 alsook punt 1.1.1 en 1.1.2).

1.1 Gezinszorg (bijlage 1)

De dienst gezinszorg biedt de verder beschreven hulpverlening aan voor mensen bij wie uit het sociaal onderzoek blijkt dat er een zorgbehoefte is waarbij hij/zij of zijn omgeving onvoldoende draagkracht heeft hetzij wegens geestelijke of lichamelijke ongeschiktheid, hetzij wegens bijzondere sociale omstandigheden.

De dienst gezinszorg Mintus kan instaan voor de volgende diensten:

- algemene huishoudelijke taken (bedden opmaken & verschonen, maaltijden bereiden, wassen en strijken, naai- en verstelwerk) LET WEL: Max. 1/3 van takenpakket per hulpbeurt.
- verzorging van de gebruiker (hulp bij aan- en uitkleden, bij eten en drinken, bij beweging en verplaatsingen, toiletgang,...)
- algemene psychosociale en pedagogische ondersteuning en begeleiding (stimuleren zelfredzaamheid en sociale contacten, ondersteuning bij gezinsadministratie, rouwverwerking en hulp bij emotionele problemen, bieden van gezelschap bij ontspannende activiteiten,...)

Voor het klaarzetten en toedienen van medicatie of specifieke lichaamsverzorging gelden wettelijke richtlijnen. De dienstleiding zal waar nodig schriftelijke afspraken maken met de huisarts.

Gezinszorg wordt voorzien tussen 7u en 18u én daarenboven verleent de dienst prestaties naargelang de noodwendigheden van de gebruiker met oog op een continue hulp- en dienstverlening. Dit zijn dan onregelmatige prestaties. Hiervoor wordt een toeslag op de gebruikersbijdrage aangerekend (zie 4.2.1). Voor gezinszorg kan de hulp in flexibele blokken georganiseerd worden.

1.2 Logistieke hulp via Dozen en Co

Bij nood aan of een vraag naar aanvullende logistieke hulp, werkt de dienst gezinszorg Mintus samen een onderneming binnen de lokale diensteneconomie.

Aangezien 't Sas - tevens een welzijnsvereniging onder de OCMW-groep Brugge - een dergelijke erkenning heeft, wordt een samenwerking opgestart deze welzijnsvereniging binnen het OCMW Brugge.

't Sas levert, met de dienst Dozen en co, op vraag van de dienst Gezinshulp in Mintus alle prestaties die onder de noemer logistieke hulp vallen en die binnen de gewoonlijke activiteiten van Dozen & Co vallen.

1.3 Werkwijze

De hulpvraag van de gebruiker wordt in kaart gebracht door een zorgcoördinator (maatschappelijk werker) en/of jobcoach van Mintus. Op basis van de zorgbehoefte worden zorgdoelen opgesteld en vervolgens een vertaling gemaakt naar taken die de dienst kan opnemen. Indien het aanbod van de dienst niet aansluit op de zorgvraag wordt de zorgbehoevende doorverwezen naar andere meer gepaste hulpverlening. Voor gezinszorg berekent de zorgcoördinator (maatschappelijk werker) de gebruikersbijdrage.

Tijdens het intakegesprek ondertekent de gebruiker de opstartdocumenten. Na intake maakt de jobcoach concrete afspraken met de gebruiker over de hulpbeurten, zowel naar frequentie als naar invulling van taken. Alle afspraken worden genoteerd in het zorg- en ondersteuningsplan (zie punt 1.3).

Bij de eerste hulpbeurt geeft de gebruiker alle uitleg aan de medewerker over de uit te voeren taken en de te gebruiken producten.

1.4 Zorg- en ondersteuningsplan

De gemaakte afspraken worden genoteerd in het zorg- en ondersteuningsplan. In dit plan worden de behoeften van de gebruiker samen met de gebruiker en mantelzorger in kaart gebracht en vertaald naar zorgdoelstellingen. Volgende zaken vindt de cliënt terug in het zorg- en ondersteuningsplan:

1. Zorg-, ondersteunings- en ontwikkelingsdoelen
2. Taakafspraken
3. Frequentie van de hulp
4. Overzicht van de hulpverleners
5. Actualisatie taakafspraken bij veranderende hulpvraag
6. Wijzigingen in het hulpschema (door verlof, bijscholing,...): omschrijving van de intentie als dienst om continuïteit van dienstverlening te garanderen
7. Afstemming zorg tussen informele en formele zorgverleners, eveneens te ondertekenen door de gebruiker die hiervan een kopie ontvangt. In dit document staat welke taken door de gezinshulp uitgevoerd zullen worden.

1.5 Huisbezoeken

De dienst gezinszorg Mintus streeft een kwalitatieve uitvoering van de hulp na. De dienst stelt een team van gezinshulpen ter beschikking. Er kunnen vanuit de dienst huisbezoeken worden uitgevoerd in het kader van een kwalitatieve dienstverlening en ondersteuning van de medewerkers. De gebruiker laat een dergelijk bezoek van een jobcoach daarom toe, ook al is die ongepland.

Zowel zorgcoördinator (maatschappelijk werker) als jobcoach kunnen de gebruiker en hun mantelzorgers individueel begeleiden, adviseren en helpen bij problemen. Zij werken nauw samen om de meest gepaste zorg op maat te bieden. In kader van de gezinszorg komt de zorgcoördinator

(maatschappelijk werker) jaarlijks op huisbezoek en neemt geregeld (telefonisch) contact op. Zowel de gebruiker als zijn contactpersonen kunnen steeds zelf contact opnemen of een extra bezoek aanvragen.

1.6 Prioriteitenregeling

De dienst gezinszorg Mintus biedt prioritair hulp aan:

- zwaar zorgbehoevende gebruikers (te staven met attest)
- senioren zonder netwerk
- gebruikers met een acute zorgbehoefte (bv. ontslagzorg, wegvallen mantelzorg, plotse ziekte, ...)

1.7 Acute zorg

De dienst gezinszorg Mintus biedt acute gezinszorg bij onverwachtse noodsituaties die niet op voorhand kunnen ingeschat worden en waarbij onmiddellijk zorg nodig is, bijv. plotse ziekte, ontslagzorg, wegvallen mantelzorg, ...

Acute zorg kan maximaal 14 dagen duren. Er wordt een forfaitaire bijdrage van € 7,58 - of € 4,55 bij recht op een verhoogde tegemoetkoming via het ziekenfonds - aangerekend per gepresteerd uur.

Indien er na de periode van de acute zorg nog hulp nodig is, kan gerekend worden op de gezinszorg. In dat geval komt de zorgcoördinator (maatschappelijk werker) op huisbezoek om een behoefteinschaling te doen en wordt tevens het zorg- en ondersteuningsplan opgemaakt. Het tarief wordt dan na die 14 dagen aangepast op basis van het gezamenlijk gezinsinkomen.

Artikel 2: aanvang van deze overeenkomst

Deze overeenkomst gaat in vanaf inschakeling is van onbepaalde duur. De hulp kan ook tijdelijk van aard zijn.

Artikel 3: stopzetting van de overeenkomst

De overeenkomst is opzegbaar door dit ten laatste voor 15u de werkdag voor een hulpbeurt te kennen te geven aan de jobcoach.

In volgende gevallen kan de hulp door beide partijen worden stopgezet:

- Wanbetaling
- Onaanvaardbaar en respectloos gedrag: beledigingen, stalking, agressie en/of ongewenste intimiteiten worden niet getolereerd. Klachten hieromtrent zullen worden onderzocht.
- Het niet naleven van deze richtlijnen en de taak- en werkafspraken

- Het niet naleven van de antidiscriminatie-wetgeving zoals bijv. discrimineren op basis van gender, religie, afkomst, ...

Wanneer de hulp 13 weken of langer onderbroken werd, wordt de hulpvraag als een nieuwe aanvraag behandeld. Er worden er dan ook nieuwe afspraken gemaakt. Heeft de onderbreking plaatsgevonden als gevolg van een opname in een ziekenhuis of een andere instelling dan krijgt de gebruiker voorrang op andere vragen.

Artikel 4: betaling

4.1 Tarieven voor gezinszorg

Het tarief voor gezinshulp is vastgelegd in overheidsbepalingen. Het houdt rekening met het gezinsinkomen en de gezinssamenstelling. Jaarlijks herbekijkt de zorgcoördinator (maatschappelijk werker) dit tarief aan de hand van een formulier dat ondertekend wordt door de gebruiker en waarvan de gebruiker een kopie ontvangt. Hiervoor worden recente inkomstenbewijzen opgevraagd.

4.1.1 Toeslagen

Er wordt een toeslag van 5% gerekend voor de **wijkwerking**.

Voor **onregelmatige prestaties**, dit is hulp buiten de gebruikelijk uren (m.u.v. acute zorg), wordt een toeslag aangerekend.

Dit kunnen prestaties zijn:

- * op weekdays tussen 18u en 20u (+15%)
- * op weekdays tussen 20 uur en 7 uur (+30%)
- * op zaterdag (+30%)
- * op zon- en feestdagen (+100%)

De dienst vordert een bijdrage van de gebruiker voor de tijd die een verzorgend personeelslid nodig heeft om zich te verplaatsen van een gebruiker naar een werkvergadering, of omgekeerd. In dat geval wordt voor de helft van de verplaatsingstijd een gebruikersbijdrage aangerekend aan de gebruiker.

4.1.2 Kortingen

Volgende kortingen worden automatisch toegepast:

- 0,65 € per uur indien minstens een totaalscore van 13 punten op de BelRAI screener of minstens een score van 6 punten op de som van de modules IADL en ADL van de BelRAI screener.
- 0,90 € per uur indien minstens een totaalscore van 13 punten op de BelRAI screener of minstens een score van 6 punten op de som van de modules IADL en ADL van de BelRAI screener en de

hulp langer dan één jaar duurt (vanaf de 366e dag)

- 1 € per uur indien minstens een totaalscore van 13 punten op de BelRAI screener of minstens een score van 6 punten op de som van de modules IADL en ADL van de BelRAI screener en er min 60 uur per maand effectief hulp verleend wordt
- 1,25 € per uur indien minstens een totaalscore van 13 punten op de BelRAI screener of minstens een score van 6 punten op de som van de modules IADL en ADL van de BelRAI screener is en er min 60 uur per maand effectief hulp verleend wordt en de hulp langer dan één jaar duurt (vanaf de 366e dag)

Eveneens wordt er rekening gehouden met 'uitzonderlijke' medische kosten en kosten van bepaalde zorginstellingen als u hiervoor bewijsstukken kan voorleggen.

4.2 Tussenkomen in de facturen

- Indien de gebruiker of één van diens gezinsleden minstens een totaalscore van 13 punten op de BelRAI screener of minstens een score van 6 punten op de som van de modules IADL en ADL van de BelRAI screener bereikt, opent dit het recht op een zorgbudget voor zwaar zorgbehoevenden (zorgverzekering). De BelRAI screener gegevens gaan automatisch door naar de zorgkassen die voor de uitbetaling zorgen. De gebruiker dient wel rekening te houden met een wachtperiode.
- Door het ziekenfonds: de gebruiker kan nagaan of er een tussenkomst bestaat in de kosten van gezinszorg. Bij ernstige betalingsmoeilijkheden van de zorgfacturen kan tussenkomst aangevraagd worden via de zorgcoördinator (maatschappelijk werker).

4.3 Wanbetaling

Bij laattijdige betaling wordt vanuit de financiële dienst een schriftelijke aanmaning tot betalen opgestuurd. Een tweede aanmaning gebeurt door middel van een aangetekend schrijven, hierbij wordt een kost van € 12,50 aangerekend.

Indien men om persoonlijke redenen moeilijk de rekening kan betalen, kunnen er persoonlijke afspraken gemaakt worden met de zorgcoördinator (maatschappelijk werker) in verband met een afbetalingsplan.

Het niet betalen van de rekeningen of het niet naleven van de gemaakte afspraken rond (af)betaling leidt tot een stopzetting van de dienstverlening. De achterstallige bedragen kunnen in eerste instantie minnelijk geïnd worden. De kosten hiervoor kunnen variëren tussen de 75 en 150 euro en worden aangerekend aan de gebruiker. Indien noodzakelijk worden bijkomend verdere gerechtelijke stappen ondernomen. De hieraan verbonden kosten vallen eveneens ten laste van de gebruiker.

Artikel 5: deontologische code

5.1 Verwantschappen

De medewerkers mogen geen bloed- of aanverwant tot in de tweede graad zijn van de gebruiker, of

een lid van het gezin van de gebruiker, noch dezelfde verblijfplaats hebben als de gebruiker. De gebruiker meldt aan de jobcoach of één van deze situaties zich voordoet bij de voorgestelde kandidaat.

5.2 Foaien en geschenken

De medewerkers mogen geen geld, geschenken of maaltijden aanvaarden van de gebruiker. Er vinden geen contacten plaats tussen de medewerker en de gebruiker buiten de diensturen. Alle contacten en meldingen gebeuren via de dienst.

5.3 Boodschappen

Voor boodschappen krijgt de medewerker op voorhand cash geld mee van de gebruiker of via een tweede huishoudrekening zodat met de bankkaart kan betaald worden. Op de rekening mag max. € 300 staan. Voor mensen in schuldhelpverlening gebeurt dit via een budgetrekening.

Voor de boodschappen is een standaarddocument of boodschappenboekje voorzien. Dit zorgt voor een correcte afrekening van het boodschappengeld. Zowel bij het ontvangen van het geld/kaart als bij de teruggave zal de medewerker het bedrag noteren en u dit laten ondertekenen.

Indien de gezinshulp met een taxi of openbaar vervoer op boodschap gaat, dan is dit door de gebruiker te betalen. Een gezinshulp kan de eigen wagen gebruiken voor een boodschap of verplaatsing, al dan niet in het bijzijn van de gebruiker. In dit geval betaalt de gebruiker kilometervergoeding.

De gezinshulp mag nooit gebruik maken van de privéwagen of bromfiets van de gebruiker.

5.4 Wederzijds respect

Beide partijen zullen zich onthouden van iedere daad van geweld, pesterijen of van ongewenst seksueel gedrag op het werk volgens de bepalingen van de wet van 10 april 2014.

Beide partijen tonen respect voor mekaars persoonlijke levenssfeer en maken geen onderscheid op grond van geslacht, etnische afkomst, handicap, seksuele geaardheid, filosofische of godsdienstige overtuiging en leeftijd (zie wet van 15 februari 1993 en het decreet van 8 mei 2002).

5.5 Telefoon gebruik en gebruik sociale media

De medewerkers zijn bereikbaar voor de dienst op hun gsm of smartphone en mogen dit toestel gebruiken bij noodgevallen. De medewerker mag enkel telefoneren tijdens de werkuren als dit noodzakelijk is voor de dienst.

5.6 Sleutels

De medewerker mag niet in het bezit zijn van sleutels van de woning. Er kan desgevallend gewerkt worden met een sleutelkastje. De dienst neemt geen sleutelverantwoordelijkheid.

5.7 Beroepsgeheim

De medewerker is gebonden aan het beroepsgeheim: alles wat de medewerker ziet of verneemt bij het vervullen van de taken en alles wat haar/hem toevertrouwd wordt, zal niet buiten het gezin gebracht worden tenzij in werkbepreking met de verantwoordelijke. Ook de zorgcoördinator (maatschappelijk werker) of jobcoach zal nooit persoonlijke informatie met derden delen zonder voorafgaande toestemming, tenzij de gebruiker in ernstige nood verkeert.

5.8 Camera's in de woning

De medewerker mag niet gefilmd worden in de woning, tenzij de medewerker hiervan op de hoogte is gesteld en hiervoor expliciet toestemming geeft.

Artikel 6: Veiligheid

6.1 Veilige werkomgeving

De gebruiker is ertoe gehouden als een normaal zorgvuldige persoon te zorgen dat het werk wordt verricht in behoorlijke omstandigheden m.b.t. veiligheid en de gezondheid van de medewerker. Werk dat schadelijk kan zijn voor de gezondheid (o.a. werken onder te hoge werkdruk, in onhygiënische ruimtes, snikheet, ijskoud, storm, hagel,...) is niet toegelaten. De gebruiker zorgt er bijvoorbeeld voor dat onveilige situaties worden hersteld of afgeschermd (o.a. loszittend stopcontact, stekker waarvan de bedrading bloot ligt). In de winter waarborgt men een minimumtemperatuur van 18 graden en in de zomer maximumtemperatuur van 30 graden. Bij extreme weersomstandigheid, zoals een hittegolf, wordt er drinkbaar water voorzien. De gebruiker zorgt ook dat de medewerker gebruik kan maken van het toilet.

6.1.1 Huisdieren

Huisdieren worden op eenvoudig verzoek van de medewerker in afzondering geplaatst tijdens de uitvoering van de activiteiten. De gebruiker brengt de dienst op de hoogte van aanwezigheid van gevaarlijke of giftige (huis)dieren.

6.1.2 Roken

De wet van 22 december 2009 stelt het principe vast van het recht dat aan elke medewerker wordt gegeven om te beschikken over werkruimten die vrij zijn van tabaksrook. De medewerkers zijn echter tewerkgesteld bij gezinnen in particuliere woningen. De dienst gezinszorg Mintus kan het roken in de woning niet verbieden, maar vraagt wel aan de gebruiker om het recht te respecteren dat elke medewerker heeft om over rookvrije lucht te beschikken in alle ruimten waar hij of zij tewerkgesteld is of toegang tot heeft in het kader van het werk.

De medewerker mag niet roken tijdens het werken. Indien er geen pauze wordt voorzien tijdens de werkuren, krijgt de medewerker wel de mogelijkheid om een eigen drankje te nuttigen in de voormiddag/namiddag.

6.1.3 Besmettelijke ziektes

In geval van besmettelijke ziektes (bv. meningitis) moet de gebruiker de jobcoach verwittigen. Bij twijfel is een doktersattest nodig of een attest van een andere bevoegde persoon of firma. Zowel de dienst gezinszorg Mintus als de gebruiker houden zich aan de maatregelen opgelegd door de sector of de overheid (bv. mondkemperplicht, handhygiëne, desinfectie van contactoppervlakken, bewaren van afstand).

In geval van terugkerende slechte hygiënische omstandigheden en terugkerende veiligheidsproblemen, ondanks herhaalde mondelinge of schriftelijke verwittigingen en opmerkingen van de dienst, kan de hulp stopgezet worden totdat de gebruiker het gebrek aan hygiëne heeft verholpen.

6.2 Arbeidsmiddelen

6.2.1 Ladders en trapladders

Om de veiligheid van de medewerkers te verzekeren tijdens het uitvoeren van de huishoudelijke taken dienen de ter beschikking gestelde ladders of trapladders te voldoen aan volgende voorwaarden:

- vervaardigd zijn uit licht materiaal
- stabiel en stevig zijn, zonder scheuren, deuken of krommingen
- voorzien zijn van antislipdoppen op de uiteinden om wegglijden te voorkomen
- maximum 3 treden hoog zijn.

Het gebruik van ladders en trapladders wordt toegestaan in de volgende gevallen:

- de medewerker heeft steeds een veilige steun en houvast
- taken met betrekking tot het reinigen van ramen, meubilair en siervoorwerpen
- het plafond mag gepoetst worden indien iemand de ladder stevig kan vasthouden

Het gebruik van de vensterbank, stoel, tafel of andere geïmproviseerde verhogingen mogen door medewerkers niet gebruikt worden om taken in de hoogte uit te voeren.

6.2.2 Onderhoudsproducten

Om risico's bij het gebruik van schoonmaakmiddelen te voorkomen, dienen de volgende richtlijnen in acht te worden genomen:

- onderhoudsproducten worden steeds bewaard in de originele verpakking met etiket; de

medewerker kan niet verplicht worden om oplosmiddelen of niet-geëtiketteerde producten te gebruiken

- het gebruik van onderhoudsproducten op basis van ammoniak en chloorbleekmiddel (javel) wordt vermeden
- het gebruik van kankerverwekkende stoffen, van methanol, aceton, benzine en white spirit is niet toegestaan

6.3 Moederschapsbescherming en maatregelen voor werkneemsters die borstvoeding geven

Zwangere medewerksters of medewerksters die borstvoeding geven, mogen niet blootgesteld worden aan: geneesmiddelen in aerosol, infectieziekten, Cytomegalovirus, hepatitis B-virus of HIV door contact met cliënten. Ook contact met dieren en/of hun uitwerpselen is niet toegelaten. Aangezien het hanteren van lasten en ergonomisch belastende arbeid niet meer zijn toegestaan gedurende de laatste 3 zwangerschapsmaanden en dit t.e.m. de 10de week na de bevalling, wordt de gezinshulp tijdens die periode van de werkvloer verwijderd.

Artikel 7: ter beschikking stellen van materiaal

De gebruiker garandeert volgende materialen in goede staat ter beschikking te stellen:

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Poetsen van de woning <ul style="list-style-type: none"> o veilige, goed werkende stofzuiger o trekker met lange steel o veegborstel met lange steel o emmer o allesreiniger o wc reiniger o toiletborstel o niet-agressieve onderhoudsproducten (goed geëtiketteerd) o goed uitwringbare, soepele dweil o stofvod of swiffer o stoffer en blik o spons, zeemvel en ruitenwisser o stevige ladder met max. 3 treden en verhoogd gedeelte om zich aan vast te houden o warm water <input type="checkbox"/> Boodschappen <ul style="list-style-type: none"> o cash geld/huishoudrekening: gezinshulp mag zelf geen geld voorschieten 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Strijken <ul style="list-style-type: none"> o strijkplank met propere hoes o veilig (stoom)strijkijzer <input type="checkbox"/> Eenvoudige maaltijden klaarmaken <ul style="list-style-type: none"> o Fornois, o 2 potten o 1 steelpan, o aardappelmesje o snijplank o 2 keukenhanddoeken o keukenrol o vaatdoek <input type="checkbox"/> Wassen <ul style="list-style-type: none"> o veilige wasmachine met duidelijke instructies o droogkast met duidelijke instructies, droogrek of droogmolen met wasknijpers <input type="checkbox"/> Kleine naaiwerkjes <ul style="list-style-type: none"> o basis naaigerief
---	---

Artikel 8: bereikbaarheid van de dienst

Voor alle meldingen en vragen over planning en alle zorgvragen, kan de gebruiker contact opnemen met de dienst gezinszorg Mintus gedurende de werkuren van de gezinshulp.

Telefoonnummer jobcoaches:

050 326 326

Artikel 9: Wijzigingen in planning en annulaties

Wijzigingen in de planning gebeuren steeds in overleg met de jobcoach.

9.1 Vanuit de klant

De hulpbeurt kan uiterlijk tot 15u van voorgaande werkdag geannuleerd worden zonder annulatiekost.

Bij geattesteerde overmacht (bijv. onverwachte ziekenhuisopnames) wordt geen kost voor laattijdige annulatie aangerekend.

9.2 Vanuit de dienst

Indien de hulp niet kan doorgaan vanuit de dienst, doet de jobcoach een voorstel voor vervanging van de geplande hulpbeurt. Er wordt voorrang gegeven aan dringende zaken, aan gebruikers met een prioritaire zorgnood en gebruikers die geen beroep kunnen doen op derden.

9.3 Verwittigingsschema

Volgende afspraken gelden:

<p>De medewerker licht de gebruiker in indien:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - hij/zij verlof of vakantie neemt waardoor een geplande, toekomstige hulpbeurt niet kan doorgaan. De medewerker doet dit zo snel mogelijk – mondeling – op voorhand, tijdens een hulpbeurt. Aangezien er geen collectieve sluiting is, kan de medewerker vrij verlof kiezen. Als de medewerker niet (meer) in staat is om de gebruiker persoonlijk, mondeling, tijdens een hulpbeurt, op de hoogte te brengen van toekomstig verlof, dan verwittigt de dienst de gebruiker in zijn of haar plaats.
<p><u>Dienst</u> <u>gezinszorg</u> <u>Mintus</u> <u>belt</u> <u>of</u> contacteert <u>de</u> gebruiker indien:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - de medewerker door onvoorziene omstandigheden niet aanwezig kan zijn Voorbeelden: ziekte, file, ongeval onderweg, hospitalisatie familielid, ... - de medewerker dringend verlof opneemt en dit niet persoonlijk, mondeling, tijdens een hulpbeurt aan de gebruiker kan doorgeven - de medewerker definitief niet meer bij de gebruiker kan komen (bijv. bij uitdiensttreding).

<p>De <u>gebruiker belt</u> of contacteert de dienst gezinszorg Mintus indien:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - hij/zij vervanging wenst op het moment dat de vaste of geplande hulpbeurt wegvalt. Vervanging is ook niet gegarandeerd en vaak enkel mogelijk op andere dagen of uren. - hij/zij een hulpbeurt wenst te annuleren. Dit gebeurt telefonisch op het nummer van de jobcoach en ten laatste voor 15u de voorgaande werkdag. Het volstaat niet dat de gebruiker enkel de medewerker verwittigt*.
--	--

* Bij laattijdige verwittiging van de gebruiker naar de dienst gezinszorg Mintus of bij een gesloten deur worden de verliesuren (de volledige hulpbeurt) gefactureerd.

** Bij annulatie van 13 weken of langer wordt de hulp stopgezet. De hulpvraag wordt dan als een nieuwe aanvraag behandeld.

Artikel 10: contactgegevens

Gebruiker	Telefoonnummer	Adres	E-mailadres
Contactpersoon gebruiker	Telefoonnummer	Adres	E-mailadres
Zorgcoördinator (maatschappelijk werker)	Telefoonnummer	Adres	E-mailadres
		Ruddershove 4 8000 Brugge	
Jobcoach	Telefoonnummer	Adres	E-mailadres
		Ruddershove 4 8000 Brugge	

Artikel 11: privacy – gegevens via de Kruispuntbank

Mintus hecht veel belang aan de bescherming van uw privacy. De manier waarop we gegevens verzamelen en bewaren, gebeurt conform onze privacyverklaring. Die privacyverklaring is te vinden op <https://www.mintus.be/privacy>.

Mintus zal uw verklaring over uw inkomsten en gezinssituatie controleren. Dit maakt de administratie eenvoudiger en laat toe een juiste prijs te bepalen. De dienst gezinszorg Mintus kan hiervoor bij financiële instellingen of instellingen van sociale zekerheid informatie opvragen over uw inkomen. De gegevens over de inkomsten die de dienst gezinszorg Mintus verkrijgt, zijn via de kruispuntbank ook na te gaan door deze instellingen.

Het toezichtscomité en de privacycommissie hebben vastgelegd tot welke informatie Mintus toegang krijgt. Er kan enkel informatie opgevraagd worden die te maken heeft met de aanvraag. De opgevraagde informatie mag niet doorgegeven worden aan anderen.

Artikel 12: opmerkingen – suggesties - klachten

Mintus hecht veel belang aan de kwaliteit van de dienstverlening. De dienst volgt de prestaties van de medewerkers nauwgezet op en wil de hulpverlening controleren, opvolgen en verbeteren. Zo kan het zijn dat de gebruiker opgebeld wordt door een medewerker met een korte bevraging over de kwaliteit van de afgelopen hulpbeurten.

Een bevraging aan de hand van een enquête is ook een mogelijkheid. Opmerkingen, suggesties en klachten zijn belangrijk voor de dienstverlening.

Indien de gebruiker een klacht heeft over de prestaties van de gezinshulp, dan meldt hij/zij dit direct aan de dienst:

- In eerste instantie aan de jobcoach (zie Artikel 10)
- In tweede instantie aan de verantwoordelijke (coördinator) van de dienst, op het nummer 050 32 75 64

Bij blijvende en onbeantwoorde klachten kan de gebruiker zich richten tot de overheid:

Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid –Thuiszorg t.a.v. de klachtenmanager

Koning Albert II laan 35 bus 33 – 1030 Brussel

Tel 02 553 35 00

E-mail: info@zorg-en-gezondheid.be

Bij vermoeden van diefstal dient de gebruiker steeds de verantwoordelijke van Mintus te verwittigen. Bij diefstal dient de gebruiker onmiddellijk aangifte te doen bij de politiediensten om een PV te laten

opmaken. De gebruiker gaat steeds uiterst voorzichtig om met geld en waardevolle zaken. Mintus kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor bedragen of waardevolle zaken die toevertrouwd werden aan de medewerker. Hoewel de dienst instaat voor een degelijke screening van de medewerkers, is het niet aansprakelijk voor gevallen van diefstal of verlies.

Artikel 13: betwistingen

Voor betwistingen betreffende deze overeenkomst zijn de rechtbanken van het gerechtelijke arrondissement Brugge bevoegd.

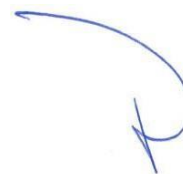
- De gebruiker verklaart een exemplaar van de overeenkomst met algemene voorwaarden ontvangen te hebben, er kennis van te hebben genomen en ermee akkoord te gaan. De klant bevestigt dat alle gegevens naar waarheid ingevuld zijn. Dit document is in tweevoud opgemaakt: één exemplaar voor de klant, één voor de dienst
- De gebruiker geeft de Mintus toestemming om gegevens op te vragen bij de kruispuntbank en/of andere instellingen met het oog op het beheer van zijn/haar dossier.

Gelezen en goedgekeurd op/...../.....

.....
.....

Christian Fillet

Pablo Annys



(Handtekening)

de gebruiker

de algemeen directeur

de voorzitter

Bijlage 1: Taken van de gezinshulp

Persoonsverzorging

- **dagelijkse lichaamszorg** en comfort bieden:
 - hygiënische zorgen: dagelijks en wekelijks toilet, bad, haarverzorging, voet- en nagelverzorging, mondhygiëne, zorg voor een hoorapparaat, contactlenzen of een bril, scheren, opmaak en make-up, en babybadje en navelverzorging;
 - helpen bij het bewegen en verplaatsen, zowel binnenshuis als buitenshuis;
 - zorgen voor rust en slaap: ziekenbed installeren en opmaken, helpen om in bed te stappen of in de zetel te gaan zitten, zorgen voor een goede houding;
 - helpen bij het omkleden en bij het kiezen van de gepaste kledij;
 - helpen bij het eten en drinken;
 - begeleiden van en naar het toilet, het urinaal, de bedpan gebruiken, helpen bij incontinentie;
 - bijstand verlenen bij het gebruik van geneesmiddelen die vrij zijn van voorschrift van een arts;
 - de fysieke veiligheid van de gebruiker ondersteunen;
 - comfort bieden: zorgen dat een zwaar zorgbehoevende persoon comfortabeler verzorgd kan worden, met minder pijn en ongemak;
- specifieke zorg voor **zorgbehoevende personen**:
 - ondersteuning bieden bij passieve of actieve beweging;
 - een verband of steunkousen aanbrengen (met uitzondering van compressie door middel van windels);
 - een prothese aanbrengen;
 - een stomazakje verversen bij een genezen stoma;
 - ondersteuning bieden bij een warmte- of koudebehandeling;
 - ondersteuning bieden bij het gebruik van aangepaste hulpmiddelen en verzorgingsmateriaal (met inbegrip van het vaststellen van de behoefte aan hulpmiddelen);
- **observeren en rapporteren** volgens afspraak over temperatuur, stoelgang, symptomen bij disfuncties en nevenwerkingen bij behandelingen;
- bijstand verlenen bij het gebruik van orale **geneesmiddelen** op voorschrift van een arts, toezien op het gebruik van geneesmiddelen, therapietrouw bevorderen en de stiptheid daarbij ondersteunen, bijstand verlenen bij het verzorgen van huidirritaties;
- **eerste hulp** bij ongevallen;

- zorg voor een goed functionerend **lichaam**:
 - aanreiken van tips voor een gezonde levenswijze en een goede lichaamszorg: gezonde en aangepaste voeding, valpreventie en zorg voor voldoende slaap;
 - ondersteuning bieden bij borstvoeding;
 - besmettingen voorkomen: beschermingsmaatregelen tegen infectie toepassen, materialen reinigen en ontsmetten;
 - drukletsels helpen voorkomen, verstijving en misgroeiingen helpen voorkomen, en ademhaling en bloedcirculatie helpen bevorderen;
 - afspraken over de veiligheid van en het toezicht op zorgvragers (onder meer rusteloze en stervende personen) opvolgen en naleven.

Psychosociale en pedagogische of agogische ondersteuning

- **aandacht geven** en aanwezigheid verzekeren;
- opmerken en begrijpen van **psychosociale en emotionele problemen** en ondersteuning bieden bij de verwerking ervan;
- **ondersteunen** bij:
 - sociale contacten;
 - ontspanning;
 - administratie en gezinsbudget;
 - mobiliteitsproblemen;
 - revalidatie en therapietrouw;
- zorg en ondersteuning voor **specifieke doelgroepen**, zoals:
 - kansarmen;
 - psychische zieken;
 - jonge gezinnen voor en na de geboorte van een kind;
 - personen met dementie;
 - terminale zieken;
- zorg voor **kinderen**, zoals:
 - zorgen voor een baby;
 - ondersteuning bieden bij de opvoeding;
 - kinderen begeleiden bij spel en huiswerk;
 - toezicht houden op kinderen;

- **preventie:**
 - ondersteunen van sociale vaardigheden;
 - ondersteunen van de draagkracht van zorgvragers en mantelzorgers, problemen opvangen en signaleren en de zelfzorg stimuleren;
 - opvangen en signaleren van crisissituaties, en de zorgvrager en zijn omgeving bijstaan in moeilijke momenten;
 - voorkomen en signaleren van misbehandeling of verwaarlozing;
 - signaleren van suïcidaal gedrag.

Huishoudelijke hulp (beperkt in tijd)

- de organisatie van het **huishouden**;
- helpen bij de **maaltijden**: maaltijden bereiden, opdienen, afruimen en afwassen;
- zorg voor **kleding**: wassen, strijken en verstellen;
- zorg voor **woon- en leefklimaat**: leefruimten hygiënisch onderhouden, bedden opmaken en verschonen, zorgen voor planten in de woning en zorgen voor huisdieren;
- **boodschappen** doen;
- zorg dragen voor **veiligheid en hygiëne** in de woning.