**Dienstreglement**

**Thuiszorg**

THUISZORG OCMW BEERSEL

**Algemene voorwaarden dienstreglementering**

DOEL

Het OCMW wil zorgbehoevende Beerselaars, die omwille van medische, sociale of andere redenen moeite hebben om zelfstandig thuis te wonen, ondersteunen door middel van aangepaste thuiszorgdiensten. Deze hulp aan huis is aanvullend op wat de persoon en zijn of haar omgeving nog zelf kan opnemen.

Deze thuiszorgdienstverlening kan het volgende omvatten:

A. Zorg voor de persoon:

* gezinszorg: dit kan persoonsverzorging omvatten, maar ook huishoudelijke taken en schoonmaakhulp (via aanvullende thuiszorg) en de daarmee verband houdende psychosociale begeleiding;
* thuisbezorgde maaltijden volgens het systeem van de koude lijn;
* mindermobielen vervoer: het vervoeren van minder mobiele Beerselaars naar hun bestemming (boodschappen, activiteiten, eenmalig doktersbezoek,…)
* telefoonster: tegengaan van eenzaamheids- en onveiligheidsgevoelens door telefonische gesprekken met vrijwilligers;
* bezoekSTER: tegengaan van eenzaamheids- en onveiligheidsgevoelens door bezoeken door vrijwilligers.

B. Zorg voor de woning:

* karweihulp: dit betreft occasionele karweien die in of rond de woning moeten verricht worden zonder dat hiervoor een bijzondere scholing nodig is;

TOEKENNINGSPROCEDURE

De opstart van de dienstverlening gebeurt op volgende manier:

* Er wordt contact opgenomen met de dienst thuiszorg. Dit kan telefonisch, per e-mail of via de website.
* Na de aanvraag komt een maatschappelijk werker op huisbezoek. Dit bezoek bestaat uit:
  + Het sociaal onderzoek: De gegevens die nodig zijn om de dienstverlening op te starten worden opgevraagd.
  + Het financieel onderzoek: Op basis hiervan wordt het tarief vastgesteld.
  + Het geven van informatie over de dienstverlening, het overlopen van het reglement en het maken van de afspraken.
* Na dit huisbezoek stelt de maatschappelijk werker een contractbrief op voor het vastleggen van de dienstverlening. Indien nodig kan er ook doorverwezen worden naar andere diensten.
* Afwijkingen worden voor de opstart van de dienstverlening voorgelegd aan het bijzonder comité sociale dienst.

OMSCHRIJVING DIENSTVERLENING

Afhankelijk van de aanvraag krijgt de gebruiker verdere informatie over een of meerdere thuiszorgdiensten, die als bijlagen zijn opgenomen bij dit algemene dienstreglement.

In alle gevallen waar hulpverleners van het OCMW aan huis komen, zijn deze verzekerd voor arbeidsongevallen, burgerlijke aansprakelijkheid, en voor schade veroorzaakt aan de eigen wagen.

NEUTRALITEIT

De dienst en de medewerkers handelen vanuit een neutrale basishouding. Gebruikers worden op een objectieve manier ingelicht over het aanbod en zorg wordt aangeboden op basis van de vraag. Indien de situatie dat vereist wordt er doorverwezen naar partners.

De dienst en de medewerkers behandelen elke gebruiker op een gelijke manier, ongeacht afkomst, levensbeschouwing, geslacht en genderidentiteit.

TARIFICATIE

Voor alle tarieven geldt het volgende:

* + De individuele bijdrage wordt berekend o.b.v. het inkomen en de gezinssituatie.
  + Wie een financieel onderzoek weigert, betaalt het maximumtarief.
  + Indien men (nieuwe) inkomstenbewijzen bezorgt, een wijziging in de gezinssituatie of het overlijden van de partner meldt, gaat het aangepaste tarief vanaf de 1ste van de volgende maand in. Het tarief wordt niet met terugwerkende kracht aangepast.

De informatie over de tarieven is per dienst terug te vinden in de bijlagen. Het bijzonder comité sociale dienst kan afwijkingen toestaan.

De relevante tarieven zullen jaarlijks (vanaf de eerste verjaardag van het reglement) per 1 januari geïndexeerd (consumptieprijsindex) worden volgens de formule

Basisvergoeding x index maand augustus van het jaar voorafgaand aan de indexatie

index van augustus 2022

Ingeval van een negatieve index wordt de laatst geldende prijs aangerekend.

OMGANG MET PRIVACYGEVOELIGE INFORMATIE

De dienstverantwoordelijke kan door middel van de kruispuntbank Sociale Zekerheid gegevens raadplegen die nodig zijn. Deze consultaties gebeuren enkel indien strikt noodzakelijk en conform de Europese AVG (algemene verordening gegevensbescherming) van 14 april 2016. Uw persoonsgegevens kunnen uitsluitend verwerkt worden door OCMW-medewerkers die zijn belast met de behandeling van uw hulpvraag en dit conform

Wij verwijzen naar onze volledige privacyverklaring op onze website: <https://www.beersel.be/product/1831/privacyverklaring-ocmw-beersel>

VERPLICHTINGEN VAN DE GEBRUIKER

Elke gebruiker van een thuiszorgdienst heeft de volgende **algemene verplichtingen:**

* De prijs van de geleverde prestaties betalen binnen de 30 dagen na ontvangst van de factuur;
* Elke wijziging van de gezinssituatie onmiddellijk melden aan de dienst

HERZIENING, SCHORSING EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

Voor een (tijdelijke) stopzetting van de dienstverlening, bv. bij vakantie of hospitalisatie, wordt de dienst ten laatste de dag voor de geplande dienstverlening verwittigd. Gebeurt dit niet of op de dag zelf, wordt de geplande dienstverlening aangerekend volgens het vastgelegde tarief, behalve bij overmacht. Voor de thuisbezorgde maaltijden is er een aparte regeling (zie bijlage 2).

De aangeboden dienstverlening wordt minstens een keer per jaar geëvalueerd en indien nodig aangepast of stopgezet, op initiatief van de gebruiker en/of het OCMW.

BETALINGEN

Wanneer de betaling niet correct of tijdig gebeurt, zal de dienst thuiszorg de gebruiker hiervan telefonisch en per brief op de hoogste stellen. Bij drie onbetaalde facturen wordt de dienstverlening automatisch stopgezet. Deze kan pas opnieuw worden opgestart wanneer het volledige bedrag is betaald.

BETWISTINGEN

Bij betwistingen beslist het bijzonder comité sociale dienst. De gebruiker kan in dit geval uitgenodigd worden om gehoord te worden.

KLACHTEN

Elke gebruiker kan een klacht uiten. Deze wordt geregistreerd en onderzocht. Na dit onderzoek ontvangt de gebruiker een antwoord. De klachtenprocedure wordt bij het huisbezoek of de intake meegegeven.

COMMUNICATIE MET DE DIENSTEN

De dienst is steeds bereikbaar elke werkdag van **9u tot 12u en van 13u tot 16u.**

Goedgekeurd om gevoegd te worden bij het besluit van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van 25.10.2023

Namens het OCMW:

g/de algemeen directeur, g/de voorzitter,

Katrien Devillé Johan Vander Meylen

**Bijlage 2: Specifieke bepalingen THUISBEZORGDE MAALTIJDEN**

In aanvulling van de algemene bepalingen van de dienstreglementering Thuiszorg gelden volgende specifieke bepalingen voor de dienstverlening Thuisbezorgde Maaltijden:

OMSCHRIJVING VAN DE DIENSTVERLENING

De maaltijd wordt koud geleverd en wordt opgewarmd door middel van een microgolfoven. De gebruiker kan zelf kiezen wanneer hij/zij de maaltijd van die dag zal opwarmen en verbruiken.

De leveringen gebeuren 3 keer per week tussen 8 uur en 13 uur:

* Op maandag ontvangt u de maaltijden voor **maandag en dinsdag**
* Op woensdag ontvangt u de maaltijden voor **woensdag en donderdag**
* Op **donderdag** ontvangt u de maaltijden voor **vrijdag, zaterdag en zondag**

Dit geldt ook voor feestdagen.

De keuken probeert de maaltijd zoveel mogelijk te personaliseren. D.w.z. dat indien u een bepaald dieet (bv. diabeet, zoutloos) moet volgen, hiermee rekening kan gehouden worden. U heeft de keuze uit een wekelijks gevarieerd menu met keuze uit 2 maaltijden per dag en vegetarisch menu. Dit bestaat steeds uit soep, een hoofdgerecht en een dessert.

Dit wordt samen met de bedeler doorgegeven via tablet.

TARIFICATIE

De dienst werkt met een vast tarief van **€ 9,50** per menu.

**Er wordt een sociale korting toegepast van 25% voor gebruikers met een verhoogde tegemoetkoming. Verder wordt er ook een korting van 25% toegepast voor de tweede afnemer op hetzelfde adres. Deze kortingen zijn niet cumuleerbaar. Het kortingstarief wordt automatisch toegepast.**

SPECIFIEKE VERPLICHTINGEN VAN DE GEBRUIKER

De maaltijd wordt koud geleverd en moet in de koelkast bewaard worden op max. 4°C. De maaltijd mag niet in de diepvriezer bewaard worden. Ingevroren maaltijden terug opwarmen is op eigen risico. Indien de gebruiker niet aanwezig kan zijn of niemand de maaltijd in ontvangst kan nemen bij levering, wordt het OCMW hiervan verwittigd.

Op de maaltijd staat de uiterste gebruiksdatum vermeld (te gebruiken tot). Na het verstrijken van deze datum mag je de maaltijd niet meer gebruiken. De maaltijden worden steeds opgewarmd volgens de instructies op het etiket.Een maaltijd mag slechts éénmaal opgewarmd worden.

Indien het voor de gebruiker moeilijk is om de maaltijd zelfstandig op te warmen, kan het OCMW instaan voor de nodige ondersteuning.

SPECIFIEKE MODALITEITEN INZAKE SCHORSING EN BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST

De gebruiker kan de levering van maaltijden laten stopzetten of tijdelijk onderbreken op eenvoudig (telefonisch) verzoek aan de dienstverantwoordelijke. Bij een wijziging of annulering wordt er gevraagd dit minstens 4 dagen op voorhand te communiceren. Indien dit niet tijdig gebeurt, zal het OCMW de kost van de maaltijd(en) aanrekenen, tenzij overmacht bewezen wordt.