**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 & aanvullende thuiszorg: dit kan persoonsverzorging omvatten, maar ook huishoudelijke taken en schoonmaakhulp 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.

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.

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 8.15 tot 12u.

Goedgekeurd om gevoegd te worden bij het besluit van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn van 25.05.2022

Namens het OCMW:

g/de algemeen directeur, g/de voorzitter vast bureau,

Hilde Devisch Hugo Vandaele

**Bijlage 3: Specifieke bepalingen MINDER MOBIELEN VERVOER**

In aanvulling van de algemene bepalingen van de dienstreglementering Thuiszorg gelden volgende specifieke bepalingen voor de dienstverlening Minder Mobielen Vervoer:

OMSCHRIJVING VAN DE DIENSTVERLENING

De dienst heeft als specifiek doel, Beerselaars, bij wie het anders niet lukt, toch de mogelijkheid te bieden buitenshuis te komen.

De dienst zorgt ervoor dat de gebruiker tegen een door **Mpact** vastgesteld tarief van en naar de gevraagde bestemming wordt gebracht door inschakeling van een vrijwilliger-chauffeur.

Beerselaars (senior, ziek, mindervalide, …) kunnen lid worden op voorwaarde dat hun maandelijks inkomen niet hoger is dan 2 keer het leefloon en rekening houdend met de gezinssituatie. Het Bijzonder Comité Sociale Dienst kan hiervan in individuele gevallen afwijken mits een gemotiveerde beslissing.

De dienstverantwoordelijke (of medewerkers) van de Minder Mobielen Centrale (MMC) verwittigt de gebruiker van zodra de rit geregeld is met de vrijwilliger-chauffeur.

Niet-geregistreerde ritten worden als onbestaande beschouwd.

De Minder Mobielen Centrale aanvaardt geen noodoproepen.

De dienst verbindt er zich toe de gebruiker zo snel mogelijk te verwittigen indien het onmogelijk blijkt een vrijwilliger-chauffeur beschikbaar te vinden voor de aangevraagde rit.

TARIFICATIE

Om gebruik te kunnen maken van de dienst dient de gebruiker een jaarlijks lidgeld van € 12 of € 6 halfjaarlijks te betalen.

Per rit worden er € 0,50 administratiekosten aangerekend + de kostprijs van het aantal afgelegde kilometers. De prijs per kilometer bedraagt **€ 0,35**. Voor een rit heen en terug betaalt de gebruiker slechts éénmaal administratiekosten. Lidgeld, administratiekosten en een deel van de kilometervergoeding worden gebruikt om de vrijwilliger-chauffeurs en de gebruikers te verzekeren.

Het aantal kilometers wordt door de vrijwilliger-chauffeur genoteerd: de eerste maal als hij/zij thuis vertrekt, de tweede maal wanneer hij/zij ter bestemming komt. Deze kilometerafstand wordt maal twee gedaan, aangezien de terugreis in principe dezelfde is.

Indien de vrijwilliger-chauffeur meer dan één uur op de gebruiker moet wachten zijn er 2 opties:

* de vrijwilliger-chauffeur wacht ter plaatse op u.
* de vrijwilliger-chauffeur gaat terug naar huis en de gebruiker verwittigt hem/haar wanneer hij/zij klaar is. De gebruiker betaalt in dit geval tweemaal een rit en éénmaal administratiekosten.

De gebruiker betaalt rechtstreeks aan de vrijwilliger-chauffeur en ontvangt een bewijs van betaling. In individuele gevallen kan men afwijken van de rechtstreekse betaling mits een overeenkomst met de dienstverantwoordelijke van de MMC.

SPECIFIEKE VERPLICHTINGEN VAN DE GEBRUIKER

De gebruiker neemt telefonisch contact op met de dienstverantwoordelijke (de medewerkers) van de MMC om een rit aan te vragen en dit minstens 3 à 4 dagen op voorhand.

Ritten worden niet rechtstreeks met de vrijwilliger- chauffeur geregeld.

Indien een rit om één of andere reden niet kan doorgaan, verwittigt de gebruiker zo snel mogelijk de dienstverantwoordelijke van de MMC. Indien de vrijwilliger-chauffeur reeds vertrokken is, kan deze rit toch worden aangerekend aan de gebruiker.