

wegwijs gezinszorg



wegwijs gezinszorg

De hulp van de verzorgenden van de dienst gezinszorg, is een welkome ondersteuning voor jou als patiënt maar ook een verlichting voor je mantelzorgers (familie, bureu, vrienden ...).

Wat mag je verwachten?

Personenzorg

- **Hulp bij verzorging:** baden, scheren, haren wassen, in en uit bed helpen ...
- **Verwenzorg:** helpen met een voetbadje, nagels lakken, hand-massage, krulspelden indraaien, dagcrème/make-up aanbrengen ...

Huishoudelijk werk

- **Zorg voor maaltijden:** koken (ook dieetmaaltijden), opdienen, afruimen en afwassen

- **Zorg voor kleding en linnen:** was-sen, strijken, plooiën, bedopschik en bed verschonēn
- **Zorg voor het woon- en leef-klimaat:** de eetruimte hygiēnisch houden, zorgen voor huisdieren en planten in de woning
- **Valpreventie**

Psychosociale ondersteuning

- Sociale contacten onderhouden
- Samen boodschappen doen
- Hulp bij zinvolle dagbesteding zoals krant lezen, bakken, gezelschapsspellen, puzzelen, handwerken ...
- Sociale en emotionele steun
- Helpen bij administratie

Wat mag je niet verwachten?

- Verpleegkundige handelingen
- Poetshulp

Wanneer komen wij langs?

Overdag, 's avonds en in 't weekend

Je kan op gezinszorg beroep doen tussen 8u en 22u. Dat kan ook op weekend- of feestdagen. De dag en het tijdstip bepalen we samen met jou. We houden daarbij zoveel mogelijk rekening met jouw voorkeur.

Stipt

Door onze regionale teams kunnen we de continuïteit van jouw zorg garanderen. Je kan altijd op ons rekenen. Een geannuleerde afspraak komt zelden voor.



Onze aanpak

Er wordt goed voor je gezorgd

Onze verzorgenden zijn gemotiveerde, toegewijde mensen. Zij nemen met liefde en inzet de zorgtaken over zoals jouw mantelzorger dat zelf zou doen.

Oplossingen zoeken we samen

Zijn er uitzonderlijk wijzigingen in het tijdstip dat we bij jou langskomen? Dan verwittigen we je tijdig. Past het door ons voorgestelde alternatief niet, dan zoeken we samen met jou naar een betere oplossing.

Wijkteams voor een persoonlijke aanpak

Jouw vaste verzorgende maakt deel uit van een wijkteam. Dit wijkteam komt regelmatig samen om de zorg van cliënten te bespreken en afspraken te maken. Tijdens dit overleg zoeken we oplossingen of gaan we na hoe we de zorg beter kunnen organiseren. Zo blijven we de kwaliteit van de zorg verhogen.

De wijkteams komen om de 6 weken op dinsdagvoormiddag samen (van 10u tot 12u).

Steeds een bekend gezicht

Via het wijkteam is elke verzorgende op de hoogte van jouw situatie en weten zij hoe jij je zorg het liefst krijgt. Werkt je vaste verzorgende niet? Dan vervangt een collega van



dit team haar. Want continuïteit in de zorg is belangrijk. En zo komt er bij jou steeds een bekend gezicht over de vloer.

Flexibel inzetbaar

De nood aan ondersteuning is er niet alleen binnen de kantooruren. Daarom proberen we zoveel mogelijk flexibel inzetbaar te zijn. Dat betekent dat je niet alleen op ons kan rekenen tijdens de daguren maar ook 's avonds, in het weekend en op feestdagen.

Samenwerking met je mantelzorg(er)s en andere zorgverleners

Gezinszorg is hulp die aanvullend is op bestaande hulp. Taken die je partner, kind, familielid, buur of vriend zelf nog voor jou wil doen, nemen we niet over. Integendeel, we maken met jou en je mantelzorgers duidelijke afspraken.

Dat doen we ook met professionele hulpverleners die bij jou aan huis komen, zoals je huisarts,

thuisverpleegkundige, enzovoort. Mét aandacht voor het beroepsgeheim. Zo kan de geboden hulp andere reeds bestaande zorg versterken.

Opleidingen voor meer kwaliteit

Onze verzorgenden volgen geregeld bijscholingen. Deze opleidingen komen de zorgkwaliteit ten goede.

Toezicht en coördinatie

Vanuit de provinciale hoofdzetel waakt een team van één coördinator en verschillende begeleiders over de goede opvolging van de afspraken en de kwaliteit van de dienstverlening. Een van hen komt bij jou langs voor het eerste bezoek. Tijdens dit bezoek wordt jouw vraag bekeken, afspraken vastgelegd en de uurbijdrage berekend. Zij begeleiden de verzorgende en zien toe op de correcte uitvoering van de werkopdrachten en -voorwaarden. Je kan het team gezinszorg steeds contacteren als je hierover vragen hebt.

Wanneer moet je de dienst gezinszorg verwittigen?

- Je wenst een afspraak te wijzigen
- Je wenst een afspraak te annuleren (24u op voorhand)
- Je wilt de dienstverlening stopzetten (24u op voorhand)

Vermijd onnodige kosten: contacteer ons voor elke annulering of wijziging 24u op voorhand. Bij een laat-tijdige verwittiging rekenen we een kostprijs gelijk aan 2 uren dienstverlening aan.

Cliëntenvervoer

Als cliënt van de dienst gezinszorg 'Beter Thuis' kan onze verzorgende jou met de wagen vervoeren.

Wie mag de wagen besturen?

Enkel de verzorgende mag met de dienstwagen rijden.

Wie mag de verzorgende vervoeren?

- De cliënt en eventueel de inwonende echtgeno(o)t(e)
- Huisdieren mogen niet vervoerd worden
- Het vervoeren van een cliënt kan

enkel tijdens de werktijd en in het kader van de dienstverlening

Waarvoor kan je hierop beroep doen?

- Activiteiten in het kader van de dienstverlening: bijv. boodschappen doen, een uitstapje maken, een doktersbezoek ...
- Bij specifieke vragen kan je contact opnemen met de dienst gezinszorg 'Beter Thuis'

Registratie van de kilometers

De verzorgende noteert gereden kilometers op het prestatieblad F53. De cliënt of mantelzorger tekent af voor akkoord.

Kostprijs en facturatie

- De juiste kostprijs per kilometer vind je terug op het 'document cliëntenvervoer'
- De facturatie van het totaal aantal kilometers gebeurt maandelijks

Wat kost gezinszorg?

Je betaalt een uurbijdrage afhankelijk van je netto-inkomen, gezinssamenstelling, zorgafhankelijkheid en kortingen waar je mogelijk recht op hebt. Dit gebeurt volgens de reglementering van de Vlaamse overheid.

Op welke kortingen heb je recht?

- € 0,65 korting per uur als je zorgafhankelijkheid groter is dan 35 (gemeten volgens de BEL-schaal)¹
- € 0,35 extra korting per uur als je minimum 60 uur beroep doet op gezinszorg via onze dienst 'Beter Thuis' (en je BEL-score is hoger dan 35)
- € 0,25 extra korting per uur als je langer dan 1 jaar hulp krijgt van de dienst gezinszorg 'Beter Thuis'

Soms heb je recht op extra tegemoetkomingen, zoals binnen de Vlaamse zorgverzekering². Sommige

ziekenfondsen, gemeenten en werkgevers dragen bij in de kosten. Informeer hier steeds naar!

Herziening van je uurbijdrage

Jaarlijks herzien we je dossier. Indien je gezins- of financiële situatie wijzigt, kan dat invloed hebben op de door jou verschuldigde uurbijdrage. Je kan zelf tussentijds ook een herziening aanvragen.

Hoe gebeurt de facturatie?

- Je ontvangt maandelijks een factuur van Wit-Gele Kruis Limburg
- Je betaalt d.m.v. een overschrijving of domiciliëring
- Je betaalt nooit contant aan je verzorgende
- Je ontvangt elke maand een gedetailleerd overzicht van de bij jou gepresteerde uren

¹ De BEL-schaal wordt gebruikt om de graad van zorgbehoefte te meten op fysisch, psychisch, huishoudelijk en sociaal vlak

² Indien je zwaar zorgbehoevend bent, geeft de Vlaamse zorgverzekering je maandelijks een tegemoetkoming van € 130 die gebruikt mag worden voor het betalen van niet-medische kosten (gezinszorg, poëtschulp, mantelzorg, aankoop hulpmiddelen ...)

Administratieve formaliteiten tijdens het eerste bezoek

Tijdens een eerste bezoek, vóór de opstart van de zorg, bezorgen we je alle informatie die je nodig hebt. We beantwoorden je vragen en maken samen met jou concrete afspraken.

- We vragen je om de **nodige gegevens of bewijsstukken** (bijv. een inkomensbewijs) te verstrekken om voor jou de juiste uurbijdrage of minstens een richtprijs te berekenen. We vertellen op voorhand welke gegevens we nodig hebben.
- **Wat je zeker moet klaarleggen:** een afschrift of kopie van je laatste belastingaangifte, een loon- of pensioenfiche van de laatste 3

maanden of een attest van je vervangingsinkomen, (eventueel) een attest van je invaliditeit ...

Samen met jou worden de nodige formulieren ingevuld.

Het taakafsprakenblad

Op dit taakafsprakenblad staan de afgesproken taken genoteerd die de verzorgende bij jou zal uitvoeren.

Overeenkomst rechten op gebruik beeldmateriaal

Door ondertekening van dit formulier geef je toestemming om beeldmateriaal (foto's, filmopnames ...) waarop jij voorkomt te gebruiken



voor opleidingen, informatieverstrekking of promotionele doeleinden. Dit gebeurt uitzonderlijk, steeds na een uitdrukkelijke vraag op voorhand en enkel indien jij hiermee akkoord gaat. Dit is uiteraard geen verplichting.

Administratieve formaliteiten tijdens de duur van de zorg

Tijdens de periode dat je op de dienst gezinszorg 'Beter Thuis' beroep doet, blijft een cliëntendossier bij jou in huis. Naast deze folder bevat dit dossier de volgende documenten.

Observatie- en communicatiefiche

Op dit formulier kan de verzorgende tijdens de duur van de zorg aandachtspunten, vragen en afspraken voor de mantelzorg(er)s noteren, of omgekeerd.

Komt er naast onze verzorgende ook een verpleegkundige of andere zorgverlener bij jou aan huis? Dan is deze info ook voor hen nuttig.

Praktische fiche

Op de praktische fiche noteren we nuttige informatie en afspraken die je verzorgende nodig heeft om haar taken te kunnen uitvoeren, bijvoorbeeld waar het nodige materiaal ligt.

Het prestatieblad 'F53'

Je verzorgende brengt dit formulier elke keer mee als ze bij jou langskomt en neemt dit nadien ook weer mee. Zij noteert hierop dagelijks de gepresteerde uren. Zij zal je vragen om dit te ondertekenen. Kan je dit zelf niet meer doen? Dan vragen wij van jou een verklaring waarin je een andere persoon de toestemming geeft om dit in jouw plaats te doen.

Wederzijds respect

Alle medewerkers zijn gebonden aan het beroepsgeheim en respecteren jouw privé-aangelegenheden. Onze verzorgenden respecteren jouw bezittingen. Zij mogen geen geld

of geschenken aanvaarden. Wij verwachten ook van jou een correcte, respectvolle houding t.a.v. onze medewerkers.

Hygiëne

Onze medewerkers werken zo hygiënisch mogelijk. Je kan hen daarbij helpen door te zorgen voor hygiënische omstandigheden (bijv. een bruikbaar en veilig toilet, hygiënisch eet- en kookgerief ...).

De verzorgenden mogen niet roken in jouw woning. Zij respecteren de richtlijnen rond handhygiëne zoals door de dienst gezinszorg 'Beter Thuis' bepaald.

Veiligheid

Onze verzorgenden zijn verzekerd tegen arbeidsongevallen. Wij verwachten dat zij bij jou in een veilige omgeving kunnen werken. Dit betekent dat je ervoor zorgt dat de werkmaterialen in goede staat verkeren (bijv. trapladders, elektrische apparaten ...) en er geschikt onderhoudsmateriaal en kookgerief is.

In opdracht van onze dienst kan de verzorgende er op aandringen een herstelling te laten uitvoeren of

nieuw materiaal aan te kopen. Indien de verzorgende effectief schade ondervindt door verwaarlozing van de veiligheid, kan de dienst dit op jou verhalen.

We vragen om de verzorgende te beschermen tegen huisdieren.

Vertrouwelijkheid van jouw gegevens

Je kan er op rekenen dat alle informatie die je verstrekt vertrouwelijk behandeld en bewaard wordt. Indien we je gegevens van derden vragen, gebeurt dit enkel met jouw toestemming.

Je gegevens zijn enkel bestemd voor het cliëntenbeheer van de dienst gezinszorg 'Beter Thuis' van Wit-Gele Kruis Limburg. Je kan je gegevens steeds inkijken, aanpassen en het openbare register raadplegen (wet 8/12/1992).



Tevreden over onze zorgverlening?

Onze medewerkers doen er alles aan om je de zorg te geven die je nodig hebt. Jouw mening hierover is belangrijk.

Ben je tevreden? Laat het hen weten. Dat zal ongetwijfeld deugd doen. Ben je minder tevreden? Contacteer de dienst gezinszorg 'Beter Thuis' via gezinszorg@limburg.wgk.be of 089-30 08 92. We kijken samen met jou wat we kunnen doen.

Met een formele klacht kan je bij onze ombudsdienst terecht via 089-30 07 97 of met een e-mail naar ombudsdienst@limburg.wgk.be. Deze vertrouwenspersoon onderzoekt en beantwoordt elke melding.

Samen zoeken we naar een passende oplossing voor alle partijen.

INFO & VRAGEN?

Spreek je vaste verpleegkundige van Wit-Gele Kruis Limburg aan of contacteer ons:

Dienst gezinszorg 'Beter Thuis'
gezinszorg@limburg.wgk.be
089-30 08 92 24u/24u, 7 dagen op 7

Wit-Gele Kruis Limburg vzw
Welzijns-campus 25
3600 Genk
089-30 08 80
info@limburg.wgk.be

www.witgelekruis.be

Volg ons op:     



Wit-Gele Kruis Limburg behaalde in 2018 het internationale NIAZ-kwaliteitslabel. Dit betekent dat je als Wit-Gele Kruispatiënt kan rekenen op een deskundige, kwalitatieve en veilige zorg én dat onze organisatiecultuur gericht is op continue verbetering.