



Gezinszorg-  
Poetsdienst

OTV HOME  
CARE



## INHOUD

Voor wie is er gezinszorg?	4
Wat kan onze verzorgende allemaal voor jou doen?	4
Wat behoort NIET tot het takenpakket van onze verzorgende?	6
Voor wie is er poetsdienst?	7
Wat kan onze poetshulp allemaal voor jou doen?	7
Hoe verloopt de zorgverlening?	8
Wat mag je van OTV Home Care verwachten?	10
Wat verwacht OTV Home Care van jou?	11
Wat betaal je voor onze zorgverlening?	13
Facturatie	14
Wat kan je doen als je niet tevreden bent?	15
Een klacht indienen	15

## Welkom

Beste cliënt,

De directie en het personeel van OTV Home Care heten jou van harte welkom.

Als erkende dienst voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg bieden wij al meer dan 30 jaar hulp aan gezinnen, ouderen en zorgbehoevenden die daar voor een korte of langere periode nood aan hebben.

Wij willen ook jou zo optimaal en comfortabel mogelijk ondersteunen in je vertrouwde omgeving. Dit doen we door je te helpen bij de dagdagelijkse gezins- en huishoudelijke taken en door een aantal verzorgende taken op te nemen.

Bij de start van onze samenwerking heb je ongetwijfeld nog heel wat praktische vragen. Via deze cliëntbrochure hopen we je alvast een aantal antwoorden te kunnen geven. Wanneer jijzelf of je naasten na het lezen van deze brochure nog vragen hebben, dan kan je deze altijd stellen aan één van onze regioverantwoordelijken of aan de verzorgende of poetshulp die aan huis komt.

Wij kijken alvast uit naar een mooie en boeiende samenwerking!

Met vriendelijke groeten,

Het team van OTV Home Care

# Gezinszorg

## Voor wie is er gezinszorg?

Onze verzorgenden bieden hulp en ondersteuning aan personen en gezinnen die omwille van ziekte, handicap, hoge leeftijd of andere omstandigheden niet meer zelf kunnen instaan voor hun persoonlijke verzorging en het dagdagelijkse huishoudelijke werk. Ons team van gemotiveerde medewerkers staat klaar om een aantal taken geheel of gedeeltelijk over te nemen, om het dagelijkse leven zo normaal mogelijk te laten verlopen. Dit kan voor een korte of langere periode zijn.

## Wat kan onze verzorgende allemaal voor jou doen?

Onze verzorgenden kunnen verzorgende, huishoudelijke en onderhoudstaken en ondersteunende taken opnemen, afhankelijk van wat uw noden en wensen zijn.

### Verzorgende taken:

- hulp bij persoonlijke hygiëne: dagelijks toilet, bad,...;
- hulp bij aan- en uitkleden;
- hulp bij bewegen en verplaatsen;
- hulp bij eten en drinken;
- hulp bij toiletgang en incontinentie;
- zorgen voor het comfort van de gebruiker en zijn fysieke veiligheid;
- beperkte en elementaire verzorging van drukletsels en huidirritaties;
- EHBO;
- ...

### Huishoudelijke en onderhoudstaken:

- wassen, strijken en verstellen van kleding en linnen;
- bereiden van maaltijden en aangepaste voeding;
- bedden opmaken en verschoneren;
- stof afnemen en stofzuigen, opruimen;
- vloeren dweilen en schuren;
- schoonmaak van sanitair en toestellen;
- verzorgen van planten en kleine tuinwerkjes;
- ...

### Ondersteunende taken:

- gezelschap houden en zorgen voor een rustige, huiselijke sfeer;
- stimuleren van de zelfredzaamheid en sociale contacten;
- hulp bij kleine administratieve taken en bij het beheer van het gezinsbudget;
- hulp bij doktersbezoek, boodschappen doen, ...;
- ondersteuning bij de opvoeding en verzorging van kinderen;
- ...

Deze opsomming van taken is niet beperkend, maar kan uitgebreid of gespecificeerd worden in overleg met de regioverantwoordelijke. Afhankelijk van jouw zorgsituatie en individuele zorgbehoefte worden concrete afspraken gemaakt. Deze worden geformaliseerd in een zorgprotocol.



## Wat behoort NIET tot het takenpakket van onze verzorgende?

Onze verzorgende mag maximum 50% van de tijd dat hij/zij bij jou aan het werk is, besteden aan poetstaken.

Bijvoorbeeld: Als de verzorgende 4 uren per week bij jou aan huis komt, dan mag hij/zij gedurende maximum 2 uren poetstaken verrichten.

### Taken die niet toegelaten zijn:

- het uitvoeren van taken op een andere plaats dan jouw feitelijke verblijfplaats;
- het uitvoeren van taken in niet-bewoonbare gedeelten van de woning, zoals kelders, zolders, garages,...;
- alle taken in onveilige, onhygiënische of onaangepaste werkomstandigheden;
- het toedienen van medicatie (tenzij onder bepaalde voorwaarden) en het uitvoeren van medische handelingen;
- alle taken die niet in functie staan van ondersteuning van de cliënt.



## Poetsdienst

### Voor wie is er poetsdienst?

Iedereen die omwille van gezondheidsredenen moeite heeft om zijn woning of appartement opgeruimd en netjes te houden, kan bij de poetsdienst van OTV Home Care terecht. Afhankelijk van jouw situatie, kan onze poetshulp je tijdelijk of voor een langere periode ondersteunen door een aantal onderhoudstaken geheel of gedeeltelijk over te nemen.

### Wat kan onze poetshulp allemaal voor jou doen?

#### Onze poetshulp kan heel wat onderhoudstaken uitvoeren:

- stof afnemen, stofzuigen;
- dweilen, schuren, vegen;
- ramen wassen;
- onderhoud van sanitaire voorzieningen en keuken;
- boenen en zemen;
- opruimen van de woning;
- opmaken en verschoneren van bedden;
- kleine handwas;
- gordijnen wassen;
- kleine tuinwerkjes;
- schoonmaken van stoep, balkon, terras.

#### Wat behoort NIET tot het takenpakket van onze poetshulp?

- onderhoud van niet-bewoonbare ruimtes of onderverhuurde plaatsen;
- gevaarlijk werk zoals taken waarbij het gebruik van een ladder nodig is;
- alle taken in onveilige, onhygiënische of onaangepaste omstandigheden;
- verzorgende taken.

# Praktische informatie

## Hoe verloopt de zorgverlening?

Nadat je een hulpvraag hebt gesteld, neemt de regioverantwoordelijke contact met jou op om bij jou langs te komen. De regioverantwoordelijke is jouw contactpersoon bij OTV Home Care. Hij/zij heeft de leiding over een groep verzorgenden of poetshulpen en zorgt ervoor dat jouw zorgverlening goed verloopt. Hij/zij onderhoudt ook contacten met andere zorgverleners die zich om jou bekommeren.

### Het eerste huisbezoek

De regioverantwoordelijke komt op huisbezoek om dieper in te gaan op jouw hulpvraag en te bekijken welke hulp OTV Home Care je kan bieden. Wanneer blijkt dat wij je niet alle nodige hulp kunnen bieden, nemen we eventueel contact op met gespecialiseerde hulpverleners (bijvoorbeeld thuisverpleging) als je dat wenst.

De regioverantwoordelijke:

- overloopt met jou de taken die de verzorgende/poetshulp kan opnemen;
- vraagt de gegevens op die nodig zijn om een dossier voor jou op te maken;
- berekent de kostprijs voor de gezinszorg/ poetshulp. Deze kostprijs wordt berekend per uur en op basis van het gezinsinkomen en de gezinssituatie;
- bekijkt samen met jou de praktische kant van de zorgverlening: soort hulp, op welke dagen, het aantal uren, de regelmaat en de duur;
- legt de taken van de verzorgende/poetshulp vast in een 'zorgprotocol'. Er wordt een exemplaar voorzien voor de cliënt en voor de regioverantwoordelijke;
- is erkend als gemachtigd indicatiesteller en doet het nodige om eventueel een tegemoetkoming aan te vragen in het kader van de Vlaamse Zorgverzekering.

### Start van de hulp

Wij proberen om de hulp zo snel mogelijk op te starten, maar soms kan het gebeuren dat je even moet wachten omdat er niet direct een vrije plaats beschikbaar is. De regioverantwoordelijke brengt je dan op de hoogte wanneer de hulp kan opgestart worden.

Voor onze gezinszorg hanteren wij een flexibel uurrooster: je kan een beroep op ons doen tussen 7u en 22u, ook in het weekend.

### Opvolging van de zorgverlening

De regioverantwoordelijke is steeds je eerste aanspreekpunt. Hij/zij zorgt voor een permanente opvolging en coaching van onze verzorgenden en poetshulpen. Je kan bij hem/haar terecht voor vragen en opmerkingen in verband met de hulp, voor het verzetten of annuleren van de hulpbeurt,...

Wij dragen kwaliteit hoog in het vaandel. Daarom heeft de regioverantwoordelijke frequent contact met de verzorgende/poetshulp. Tijdens deze contacten kunnen cliëntsituaties steeds besproken worden en krijgen de medewerkers de nodige tips en coaching.

Wij werken in jouw belang ook samen met andere diensten die jouw situatie ter harte nemen. Dit gebeurt uiteraard steeds binnen de grenzen van het gedeeld beroepsgeheim en met het oog op een optimale zorgverlening.

### Verplaatsingstijd

Wanneer 2 hulpverleningsmomenten op elkaar aansluiten, rekent de dienst een gebruikersbijdrage aan voor de tijd die de medewerker nodig heeft om zich te verplaatsen van de ene naar de andere cliënt.

In dat geval wordt de verplaatsingstijd gelijk verdeeld over beide cliënten.

Voorbeeld: medewerker werkt van 8.30u tot 12.30u. Ze werkt bij 2 cliënten in de voormiddag. Ze vertrekt bij de eerste cliënt om 10.15u en komt bij de tweede cliënt aan om 10.45u. Beide gezinnen betalen elk 2 uur gezinszorg.

Het eerste gezin van 8.30u tot 10.30u en het tweede gezin van 10.30u tot 12.30u.

## Wat mag je van OTV Home Care verwachten?

### Respect en vertrouwen

Onze medewerkers zijn strikt gebonden aan het beroepsgeheim en er wordt van hen steeds een respectvolle houding verwacht tegenover alle cliënten en hun naasten.

### Goed opgeleide medewerkers

Onze verzorgenden en poetshulpen zijn professioneel opgeleid en worden op regelmatige basis bijgeschoold om zo een kwaliteitsvolle zorgverlening te kunnen garanderen.

### Signaalfunctie

Onze verzorgenden en poetshulpen houden de regio-verantwoordelijke regelmatig op de hoogte van jouw situatie en van de evolutie van jouw zorgbehoefte. Op die manier kunnen we als organisatie een volledig beeld behouden van de zorgverlening en kan hulp op jouw maat verzekerd worden.

### Respecteren van de gemaakte afspraken

Onze medewerkers houden zich aan de afspraken die binnen onze organisatie gelden inzake taakhoud, werkuren en voorschriften op vlak van veiligheid en hygiëne.

Zij mogen geen giften of geschenken aanvaarden van cliënten. Geld lenen van een cliënt of het beschikken over een volmacht op jouw rekening is ten strengste verboden voor onze medewerkers.

### Afwezigheid van de verzorgende/poetshulp

Als de verzorgende/poetshulp afwezig is door ziekte, vorming of vakantie, dan word je daarvan zo snel mogelijk op de hoogte gebracht. Er zal steeds geprobeerd worden om vervanging te sturen, maar wij kunnen dit omwille van organisatorische redenen niet altijd garanderen.

### Verzekering tegen arbeidsongevallen en schade

Onze medewerkers zijn verzekerd tegen arbeidsongevallen en materiële schade die zij eventueel aanrichten. Let op: voorwerpen die schade oplopen omwille van slijtage, slecht onderhoud of ouderdom zijn niet verzekerd. Ook voor zogenaamde 'toevertrouwde goederen' komt de verzekering niet altijd tussen. De verzorgende/poetshulp heeft de opdracht de regioverantwoordelijke onmiddellijk te verwittigen wanneer zich een arbeidsongeval of materieel schadegeval voordoet.

### Naleving van de privacywet

Als cliënt geef je OTV Home Care automatisch de toestemming om de nodige informatie voor de organisatie van de zorgverlening te verzamelen, te behandelen en indien nodig aan derden door te geven. Vanzelfsprekend leven wij als organisatie hierbij de beginselen van de wet van 8 december 1992 (privacywet) na.

## Wat verwacht OTV Home Care van jou?

### Respect en vertrouwen

Thuiszorg kan enkel slagen wanneer alle betrokkenen zich open stellen voor de aangeboden hulp. Wij vragen jou als cliënt om het nodige vertrouwen en respect te geven aan onze medewerkers. Ongewenst grensoverschrijdend gedrag (zoals pesten, bedreigingen, valse beschuldigingen, discriminatie, ongewenste intimiteiten,...) ten aanzien van onze verzorgenden/poetshulpen wordt niet getolereerd en kan leiden tot onmiddellijke stopzetting van de zorgverlening.





### Hygiënische en veilige werkomstandigheden

Onze medewerkers moeten in veilige en hygiënische omstandigheden kunnen werken. Hij/zij moet over degelijk materiaal kunnen beschikken. In onze materiaallijst, die je bij de opstart van de hulp van de regioverantwoordelijke krijgt, kan je lezen wat wij hieronder verstaan. Je vindt deze lijst ook terug op onze website [www.otvhomecare.be](http://www.otvhomecare.be).

Omdat onze verzorgenden/poetshulpen recht hebben op een rookvrije werkomgeving, vragen we cliënten om niet te roken in het bijzijn van onze medewerkers.

### Annuleren van de hulpbeurt

Als je een hulpbeurt wil annuleren, dan breng je de regioverantwoordelijke daar best zo snel mogelijk van op de hoogte. De afmelding moet ten laatste gebeuren op de werkdag voor de hulpbeurt, voor 15u. Bij een latere annulering en als er geen overmacht wordt aangetoond, kan een vergoeding gevraagd worden die hoogstens gelijk is aan de gebruikersbijdrage die voor de geplande zorg betaald zou worden.

## Kostprijs en facturatie

### **Wat betaal je voor onze zorgverlening?**

#### Basistarief

De bijdrage die je betaalt, wordt berekend per uur en op basis van het gezinsinkomen en de gezinssamenstelling. Wanneer er meerdere gezinsleden zijn, wordt het cliëntdossier samengesteld op basis van de meest zorgbehoevende persoon.

Van overheidswege is de regioverantwoordelijke verplicht om hiervoor bepaalde gegevens op te vragen. Uiteraard worden deze gegevens met de nodige discretie behandeld en bewaard.

Je verklaart je akkoord met de uurbijdrage door het cliëntdossier te ondertekenen.

In heel wat gevallen komen o.a. ziekenfondsen, verzekeringsmaatschappijen, overheden,... tussen in de kosten voor zorgverlening.

#### Herziening van de bijdrage

De bijdrage wordt jaarlijks (voor de gezinszorg) of tweejaarlijks (voor de poetsdienst) herzien. Ook wanneer er zich belangrijke wijzigingen voordoen in de gezinssamenstelling of het gezinsinkomen, kan deze bijdrage wijzigen. We willen je dan ook vragen om dergelijke wijzigingen zo snel mogelijk door te geven aan je regioverantwoordelijke.

#### Andere kosten

Onze verzorgenden mogen voor hun cliënt boodschappen doen. De kilometers die hij/zij hiervoor aflegt met eigen (gemotoriseerd) vervoer worden volgens een vaste kilometervergoeding aangerekend aan de cliënt. Ook verplaatsingen met het openbaar vervoer, in opdracht van de cliënt, vallen volledig ten laste van deze laatste.

## Flexibele uren

Om de continuïteit van de zorgverlening te kunnen garanderen, is het soms nodig dat cliënten worden geholpen buiten de normale werkuren. Voor deze flexibele uren betaalt de cliënt een bepaalde toeslag.

Op weekdays tussen 20u en 22u en op zaterdag betaal je een toeslag van 30%.

Op zon- en feestdagen bedraagt deze toeslag 67%.

## Facturatie

De zorgverlening wordt op maandelijkse basis gefactureerd.

Na afloop van elke hulpbeurt zal de verzorgende/poetshulp je vragen om het aantal gepresteerde uren voor akkoord te ondertekenen. Je vindt deze uren ook terug op de factuur. Ook de kosten van de flexibele uren en de door jou gevraagde verplaatsingen van de verzorgende worden hierop vermeld.

Je kan de factuur betalen via domiciliëring of via overschrijving. In geen geval wordt rechtstreeks betaald aan de verzorgende/poetshulp. De factuur moet binnen de 14 dagen na verzending betaald worden. Bij laattijdige betaling sturen wij een rappel, waarbij de kosten die hieraan verbonden zijn aan jou worden aangerekend. Bij niet-betaling wordt de hulp éézijdig stopgezet en kan een gerechtelijke procedure worden opgestart.

Heb je vragen over je factuur, dan kan je steeds terecht bij de regioverantwoordelijke.



# Klachten

## Wat kan je doen als je niet tevreden bent?

Het kan zijn dat je niet tevreden bent over de geboden zorgverlening, om welke reden dan ook. Je kan je dan in de eerste plaats richten tot de regioverantwoordelijke, die een oplossing zal voorstellen.

Uiteraard mag je bepaalde zaken ook rechtstreeks opnemen met de verzorgende/poetshulp.

Is de voorgestelde oplossing niet voldoende of voel je je niet gehoord door de regioverantwoordelijke, dan kan je een klacht indienen bij de directie.

## Een klacht indienen

Je kan een klacht indienen ter attentie van de directie. Deze klacht wordt bij voorkeur schriftelijk ingediend, per post of via mail:

**OTV Home Care**  
**T.a.v. de directeur thuiszorg**  
**Overwinningstraat 133-135**  
**2830 Willebroek**

**klachten@otvhomecare.be**

Uiterlijk binnen 14 dagen na het toekomen van jouw klacht zal de directie je een gemotiveerd antwoord sturen.

Vind je dit antwoord nog niet voldoende, dan kan je je richten tot de bevoegde overheidsdienst:

Agentschap Zorg en Gezondheid  
Koning Albert II-laan 35, bus 33  
1030 Brussel  
T. 02 553 35 00  
E. zorg-en-gezondheid@vlaanderen.be



## Contactgegevens



### OTV Home Care Antwerpen/Vlaams-Brabant

Overwinningstraat 133-135  
2830 Willebroek  
T. 03 860 70 00  
E. [antwerpen@otvhomecare.be](mailto:antwerpen@otvhomecare.be)  
[vlaamsbrabant@otvhomecare.be](mailto:vlaamsbrabant@otvhomecare.be)

### OTV Home Care Limburg

Busweg 6-8  
3600 Genk  
T. 089 35 44 55  
E. [limburg@otvhomecare.be](mailto:limburg@otvhomecare.be)

### OTV Home Care West-Vlaanderen

Peperstraat 6  
8560 Gullegem  
T. 056 22 23 75  
E. [westvlaanderen@otvhomecare.be](mailto:westvlaanderen@otvhomecare.be)

### Website

[www.otvhomecare.be](http://www.otvhomecare.be)

**OTV Home Care maakt deel uit van Senior Living Group**