



VLIJTIG LIESJE

THUISHULP

Personeelshandboek 2022

Vlijtig Liesje Thuishulp

Versie 2022

Doelgroep: Medewerkers Vlijtig Liesje Thuishulp

Evalueren: oktober 2022

Opgesteld door: E.F. Kelfkens



Inhoud

Algemene informatie.....	4
Agressie, discriminatie en intimidatie.....	5
Tijdens het werk	5
Sociale media.....	5
Scheiden van werk en privé	5
Omgang met geld.....	5
Legitimatie.....	6
Bedrijfskleding	6
CAO VVT	6
Feestdagen en vakantie 2022.....	7
Ziekmelden.....	9
Werkhervatting	9
Salarisbetalingen.....	11
Salarisberekening	12
Urenverantwoording.....	13
Handleiding Productie invoeren Thuiszorgplanner	14
Gebruik van het dossier.....	17
Veilig en gezond aan de slag	18
Persoonlijke hygiëne	18
Veilig werken.....	18
Reinigingsmiddelen.....	18
Besmettelijke ziekten	19
Covid-19	20
Mijn klant krijgt chemotherapie.....	20
Prikaccidenten	21
Bijzondere situaties	22
Klant doet niet open.....	22
Signalerende functie	22
Noodgevallen.....	23
Hoe ga ik te werk	24
Wekelijkse schoonmaak, die bestaat uit:.....	24



VLIJTIG LIESJE
THUISHULP

Minder frequente werkzaamheden	25
Tijd over?	25
Werktechnieken volgens arbocatalogus.....	26
Agressie protocol	33
Vragen, opmerkingen of aanvullingen?	34



VLIJTIG LIESJE
THUISSHULP

Algemene informatie

Het werken als hulp in het huishouden brengt soms vragen met zich mee. Door middel van deze werkinstructie proberen we duidelijkheid te verschaffen in de werkmethoden, materialen die je kan gebruiken en wat je kan doen in bijzondere situaties.

Algemene contactgegevens

Adres: Kamerlingh Onnesweg 57

3316 GK Dordrecht

Telefoonnummer kantoor: 078-61885571 (Bereikbaar tussen 8.30 uur en 16.30 uur)

Telefoonnummer mobiel: 06-13995603 (Bereikbaar tussen 8.30 uur en 16.30 uur)

Mailadres: planning@vlijtigliesjethuishulp.nl

Tussen 12.30 en 13.00 uur staat de antwoorddienst aan i.v.m. lunchtijd

Enkele aandachtspunten

Tijdens het werken kan zijn er enige aandachtspunten. Dit verschilt per situatie, maar we geven hieronder enkele van deze punten aan:

- Draag verzorgde kleding en dichte schoenen voor je eigen veiligheid
- Neem je legitimatiepas mee, zo kun je aantonen bij Vlijtig Liesje Thuishulp actief te zijn
- Draag geen ringen of sieraden tijdens je werkzaamheden. Hier kan vuil in achterblijven en je kan achter objecten blijven hangen.
- Rook niet tijdens je werk, uiteraard gebruik je ook geen alcohol of drugs.
- Geeft het tijdig (voor 8.30 uur) en telefonisch door wanneer je ziek bent.
- Houdt rekening met de privacy van je cliënt en met je eigen privacy.
- Doe geen uitingen over je cliënten op sociale media of tegen niet-collega's.

Verder lees je in deze instructie hoe de omgang met cliënten hoort te zijn, krijg je tips over het veilig werken en gebruik van materialen en middelen.

Iedereen is anders en houdt er verschillende manieren van leven op na. Het is aan ons om dit te respecteren en iemand in zijn waarde te laten. Uiteraard moet hierbij sprake zijn van een wederzijds respect.

Als cliënt moet je er het vertrouwen in kunnen hebben dat wat hij of zij vertelt, ook vertrouwelijk is. Vertel dit dus niet aan andere cliënten. Noem ook geen namen, informatie over hoe ze leven en wat ze leuk vinden. Dat is niet gepast tegenover de cliënt. Ben je van mening dat er iets speelt waarvan je niet weet hoe je ermee om moet gaan of verwacht dat er mee hulp nodig is? Neem dan contact op met kantoor.



Agressie, discriminatie en intimidatie

Het kan voorkomen dat een cliënt agressief wordt of mogelijk probeert je te intimideren. Dit kan een lastige situatie vormen, maar wel een waar je iets mee moet. Om je hierin te helpen hebben we een agressieprotocol opgesteld. Deze vind je achterin deze instructie. Geef altijd bij je cliënt aan dat haar of zijn reactie niet gepast is en dat je, mocht het nogmaals voorkomen, vertrekt. Mocht het zover komen, meld dit dan altijd bij ons.

Tijdens het werk

De uitvoering van je werk is altijd in de woning van de cliënt. Daarom is het ook van belang om voorzichtig te zijn met de, soms waardevolle, spullen van de cliënt. Uiteraard is niemand eropuit om spullen te beschadigen, maar probeer dit zoveel mogelijk te voorkomen.

Ook met de werkmaterialen is het belangrijk hier goed mee om te gaan. Gebruik ze zoals ze zijn bedoeld. Zorg dat je na afloop alles op de juiste manier weer opruimt. Bijvoorbeeld dat alle natte doeken klaarliggen voor de was en de emmers droog zijn en materialen weer op de juiste plek staan. Zo hoef je de volgende keer niet te zoeken en houdt ook de cliënt het overzicht.

Sociale media

Het gebruik van sociale media is niet meer weg te denken uit ons leven. Wel is het zo dat het gebruik ervan op de juiste manier moet gebruiken. Realiseer je dat ook uitingen op sociale media openbaar zijn. Houdt het respectvol, bewaar de privacy van je cliënt en doe geen uitingen die schade kunnen toebrengen aan jezelf en aan een ander.

Scheiden van werk en privé

Als hulp in het huishouden leer je de cliënt vaak goed kennen. Je weet vaak veel van de cliënt en hierdoor kan het idee ontstaan kennissen of misschien wel vrienden te worden. Blijf er altijd voor waken dat je werk en privé gescheiden houdt. Hierbij is het niet de bedoeling dat je niets met elkaar deelt of afstandelijk bent. Dit is vooral om te voorkomen dat je er buiten je werktijden ook nog bent voor de cliënt. Langzamerhand kan het gebeuren dat je steeds meer voor iemand gaat betekenen en daarom steeds meer voor iemand doet. Belangrijk is dan ook om te letten op de verhouding tussen werk en privé.

Omgang met geld

Een cliënt kan vragen of je boodschappen wilt doen waardoor je geld in beheer krijgt. Ook kan het zijn dat iemand ergens geld heeft liggen. Bij de omgang met geld van een ander is altijd voorzichtigheid geboden.

Wanneer je ziet dan een cliënt geld heeft liggen, wijs hier dan altijd op. Zeg tegen de cliënt dat er nog geld ligt. Dit ter herinnering aan de cliënt en ook zodat deze het mogelijk weg kan halen. Mocht het dan opeens weg zijn na je komst, bestaat er geen twijfel of het er nog lag toen je kwam. De herinneringen zijn vaak vaag en dit kan leiden tot vervelende situaties.

Bij het halen van boodschappen is het volgende altijd van belang. Spreek goed af welk bedrag je mee krijgt. Neem altijd de bon mee voor de cliënt en tel het wisselgeld samen na. Dit lijkt mogelijk overdreven, maar hierdoor heb je wel de bevestiging dat alles klopt en akkoord is.



VLIJTIG LIESJE THUISSHULP

Legitimatie

Je ontvangt van ons een legitimatiebewijs. Zorg dat je deze altijd bij je hebt tijdens je werkzaamheden, dit is verplicht. De cliënt kan hierom vragen. Ga je uit dienst, dan lever je de pas binnen een week in op kantoor.

Bedrijfskleding

Bij je indiensttreding ontvang je enkele t-shirts van Vlijtig Liesje Thuishulp. Deze blijven eigendom van Vlijtig Liesje Thuishulp. Ga er zorgvuldig mee om. Ga je uit dienst, dan dien je de kleding binnen een week in te leveren.

CAO VVT

Op al onze loondienstverbanden is de cao VVT van toepassing. Hiervan is een app beschikbaar. Raadpleeg deze voor de meest actuele versie.



Feestdagen en vakantie 2022

In 2022 staan de volgende feestdagen en schoolvakanties op het programma. In deze tabel staat aangegeven wanneer er uiterlijk verlof moet worden aangevraagd en wanneer je goedkeuring krijgt hiervoor.

Om je verlofaanvraag in te dienen, dien je deze aan te vragen via Werknemerloket (daarvoor moet je een app downloaden). De uitleg hierover vind je op de volgende pagina.

Let op: Een aanvraag voor verlof betekent niet automatisch goedkeuring!

		Verlof aanvragen voor:
Nieuwjaarsdag	Zaterdag 1 januari 2022	
Voorjaarsvakantie	26 februari t/m 6 maart 2022	15 december 2021
Goede Vrijdag (geen nat. feestdag)	15 april 2022	15 februari 2022
Pasen	Zondag 17 april 2022 Maandag 18 april 2022	
Meivakantie	30 april t/m 8 mei 2022	15 januari 2022
Koningsdag	Woensdag 27 april	
Bevrijdingsdag	Donderdag 5 mei 2022	
Hemelvaartsdag	Donderdag 26 mei 2022	
Pinksteren	Zondag 5 juni 2022 Maandag 6 juni 2022	
Zomervakantie	9 juli t/m 21 augustus 2022	15 januari 2022
Herfstvakantie	22 t/m 30 oktober 2022	1 augustus 2022
Kerstvakantie	24 december 2022 t/m 8 januari 2023	1 oktober 2022
Kerst	Zondag 25 december 2022 Maandag 26 december 2022	
Nieuwjaarsdag	Zondag 1 januari 2023	

Feestdagen

Op nationale feestdagen werken wij niet. Dit is dus automatisch een vrije dag. Wel dien je zelf de aanvraag voor vrije uren in Loket te doen.

Binnen onze cao is het mogelijk om een andere dag te werken, om zo geen verlofuren op te moeten nemen. Dit is een keuze. Vraag dan ook altijd verlof aan als je geen werkuren wilt verplaatsen.



Verlof buiten schoolvakanties

Verlofaanvragen buiten de schoolvakanties ontvangen we graag 2 maanden van tevoren. Voor aanvragen voor vakanties langer dan 3 weken ontvangen we deze graag 4 maanden van te voren.

Feestdagen

Op nationale feestdagen werken wij niet.

Feestdagen en verlof opnemen

Wanneer je in deeltijd werkt, heb je de mogelijkheid om deze uren op een ander moment in te vullen. Dan hoef je geen verlofuren in te zetten.

Kies je ervoor om niet op een andere dag te werken, dan worden er verlofuren gerekend voor de uren die je normaal zou werken.

Je dient zelf de aanvraag voor de verlofuren in te dienen.

Aanvraag verlof via Werknemerloket

Via de mail ontvang je een link waar je een gebruikersnaam en wachtwoord aan moet maken (deze mag je zelf bedenken).

Daarnaast download je de app via de App Store (Iphone) / Play Store (Android). Met de gebruikersnaam en het wachtwoord log je in op de app.

In het Werknemerloket kun je direct een verlofaanvraag indienen vanaf de startpagina of via de menuoptie HRM - Verlof - Onder het kopje Aanvragen.

AANVRAGEN

Soort	<input type="text" value="Verlof"/>
Van *	<input type="text" value="20-04-2017"/>
Tot en met *	<input type="text"/>
Aantal *	<input type="text"/>
Opmerking	<input type="text" value="Opmerking"/>

Aantal * = totaal aantal uren (geen aantal dagen)

Behandeling verlofaanvraag



VLIJTIG LIESJE THUISSHULP

Zodra er een verlofaanvraag via het Werknemerloket is ingediend, ontvangt de verlofbehandelaar een e-mailbericht. De verlofbehandelaar neemt het verlof nu in behandeling. De verlofbehandelaar zal de verlofaanvraag voorzien van de status "Geaccepteerd" of "Geweigerd". Je ontvangt een e-mailbericht over de afwikkeling van de verlofaanvraag. Bij een geaccepteerde verlofaanvraag worden de verlofmutaties direct in het Werknemerloket verwerkt en inzichtelijk gemaakt op de verlofkaart.

Ziekmelden

De medewerker meldt zich op werkdagen tussen 8.30 uur en 8.45 uur ziek bij de aanwezige planner. Ziekmelden kan op de volgende wijze:

Telefonisch: Neem tussen **8.15 uur en 8.30 uur** contact op met kantoor op telefoonnummer 078-6185571. De aanwezige medewerker zal je bericht aannemen.

Het is niet toegestaan je ziek te melden via Whatsapp of per mail!

Wanneer medewerker een klant heeft om 9.00 uur of eerder, mag deze alvast contact opnemen met de klant om de ziekte door te geven. Indien mogelijk meldt de zieke medewerker voor 8.30 uur zich af bij de klant.

Is de ziekte van korte duur, dan kan er mogelijk een andere afspraak worden gemaakt met de klant voor een andere dag.

Bij de ziekmelding aan kantoor geeft de medewerker in ieder geval de volgende informatie:

- Vermoedelijke duur van het verzuim
- De lopende afspraken en werkzaamheden
- Of en welke klanten er op de hoogte zijn gesteld en welke afspraken er zijn gemaakt.

De medewerker mag zelf informatie geven over de aard van de ziekte, maar is hiertoe niet verplicht.

Na 3 of meer ziekmeldingen per jaar volgt een uitnodiging op kantoor.

Bereikbaarheid

Tijdens je ziekte dien je onder kantoortijden bereikbaar te zijn voor vragen van de arbodienst en van Vlijtig Liesje Thuishulp

Werkhervatting

Medewerker laat op de volgende wijze weten dat deze weer beter is:

- Door een telefonische betermelding op telefoonnummer 078-6185571

Tijdens de melding werkhervatting wordt met de medewerker besproken wanneer deze zijn werk hervat.



VLIJTIG LIESJE
THUISSHULP

De cliënten worden van de werkhervatting op de hoogte gesteld door de aanwezige planner.



Salarisbetalingen

Vlijtig Liesje Thuishulp hanteert een maandelijkse salarisbetaling. Voor 2022 betreft dit de volgende data:

Maand	Datum van betaling	Aantal werkdagen
Januari	Maandag 24 januari 2022	21 werkdagen
Februari	Donderdag 24 februari 2022	20 werkdagen
Maart	Donderdag 24 maart 2022	23 werkdagen
April	Maandag 25 april 2022	21 werkdagen
Mei	Dinsdag 24 mei 2022 (+ vakantiegeld)	22 werkdagen
Juni	Vrijdag 24 juni 2022	22 werkdagen
Juli	Maandag 25 juli 2022	21 werkdagen
Augustus	Woensdag 24 augustus 2022	23 werkdagen
September	Maandag 26 september 2022	22 werkdagen
Oktober	Maandag 22 oktober 2022	21 werkdagen
November	Donderdag 24 november 2022 (+ Eindejaarsuitkering)	22 werkdagen
December	Donderdag 22 december 2022	22 werkdagen

Voor het uitbetalen van de salarissen is de ingevoerde productie in Thuiszorgplanner leidend. Hierbij geldt de regel:

Geen productie ingevoerd is geen uitbetaling van deze uren!



VLIJTIG LIESJE
THUISSHULP

Salarisberekening

Aan de hand van het aantal werkdagen en het werkrooster wordt berekend hoeveel uren er worden uitbetaald. Let op: dit kan leiden tot een wisselend aantal uren per kalendermaand.

Een voorbeeld:

Je werkt 18 uur per week en dit verdeel je op maandag, dinsdag en vrijdag. Op deze dagen werk je 6 uur. In de maand januari zitten 5 maandagen, 4 dinsdagen en 4 vrijdagen. Er is dan sprake van 13 dagen à 6 uur, dat komt neer op 78 werkuren.

In februari zitten 4 maandagen, 4 dinsdagen en 4 vrijdagen. Dit komt neer op 12 dagen van 6 uur, en daarmee op 72 werkuren. In maart zitten op dit rooster 14 werkdagen en dus 84 uur.

Op je loonstrook tref je aan hoeveel uren je hebt gewerkt, hoeveel verlof er is opgenomen en hoeveel uren je ziek bent geweest. Daarnaast staat gespecificeerd hoeveel dagen je reiskosten hebt gemaakt.

Correcties op gewerkte uren en reiskosten vinden altijd een maand achteraf plaats.

Door op deze wijze uit te betalen, sluit het beter aan bij de daadwerkelijk gewerkte uren. Daardoor kunnen nabetalingen en verschillen worden beperkt



Urenverantwoording

Voor de planning en de urenverantwoording maken we gebruik van een digitaal planprogramma. Dit biedt de mogelijkheid om uren af te laten tekenen door de klant. Dit doe je als volgt:

Open de thuiszorgplanner en klik op de cliënt. Je krijgt dan de details van de afspraak te zien.

Je hebt hier de mogelijkheid om een rapportage toe te voegen en om de cliënt te laten ondertekenen. De rapportage kun je doen in het persoonlijke dossier.

Klik op "ondertekenen cliënt" om naar het zetten van een handtekening te gaan. Vergeet hierna niet op te slaan.

Wil je bevestigen dat je bent geweest of juist laten weten dat je niet bent geweest of op andere tijden. Dan kan dit op hetzelfde scherm. Klik op je keuze en pas indien nodig de tijden aan.

Heb je geen mogelijkheid om de cliënt via de app te laten ondertekenen? Doe dit dan op papier. Je kan de planning printen en per mail naar ons toesturen.

Thuiszorgplanner Info

DIENSTENCHEQUE
Dienstencheque

Datum: **18-01-2018**

Tijd: **08:55-12:00 (3:05)**

Reistijd: - Reisaafstand: -

+ Rapportage toevoegen

Ondertekenen cliënt

Ik ben volgens de planning naar de afspraak geweest

Ik ben niet naar de afspraak geweest

Mijn (reis)tijden zijn anders dan gepland

Terug



Handleiding Productie invoeren Thuiszorgplanner

Voor een juiste urenverantwoording is het noodzakelijk om alle uren aan te geven als productie. Dit kan met de app van Thuiszorgplanner. De doorgegeven uren worden gehanteerd voor de salarisadministratie. Niet ingevulde uren worden niet meegenomen als gewerkte uren!

Het is bedoeling dat je de uren direct bij de klant aangeeft, niet achteraf.

Let op: gebruik de app hiervoor, te downloaden in de appstore.

Indien het gebruiken van de app geen optie is, kan dit worden aangeleverd op papier.

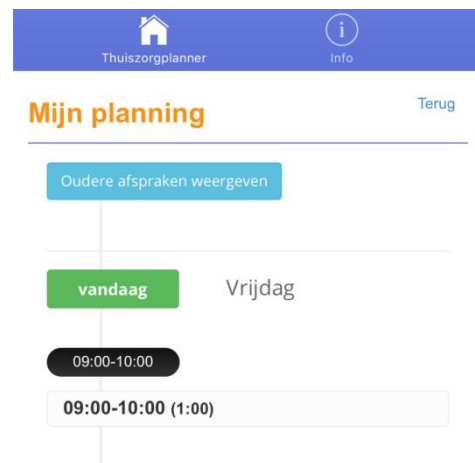
Hoe voer ik mijn productie in

Log in bij Thuiszorgplanner en ga naar je planning. Klik op de afspraak waarvoor je de productie wilt invoeren

Je krijgt 3 mogelijkheden.

1. Je bent volgens afspraak geweest
2. Je bent niet naar de afspraak geweest
3. Je bent op andere tijden geweest

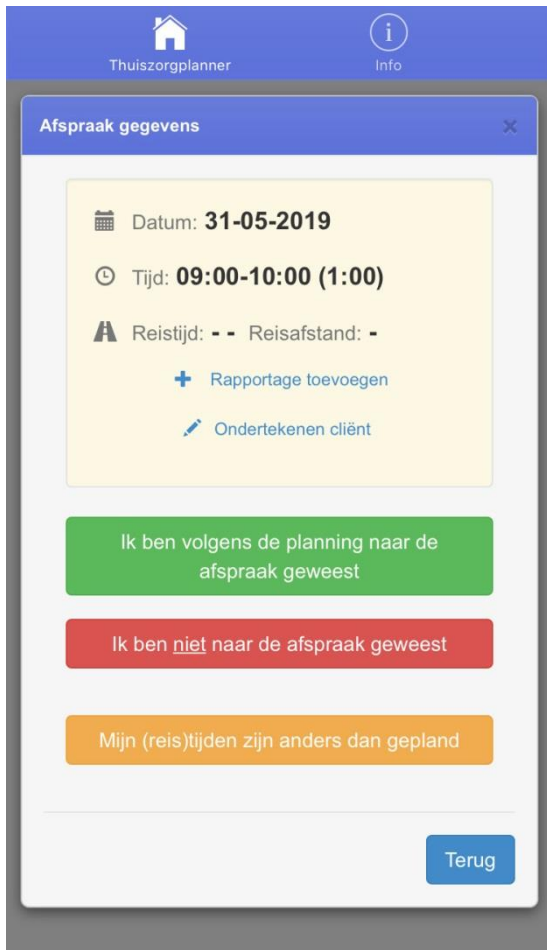
Kies wat voor de afspraak van toepassing is.





VLIJTIG LIESJE

THUISHULP

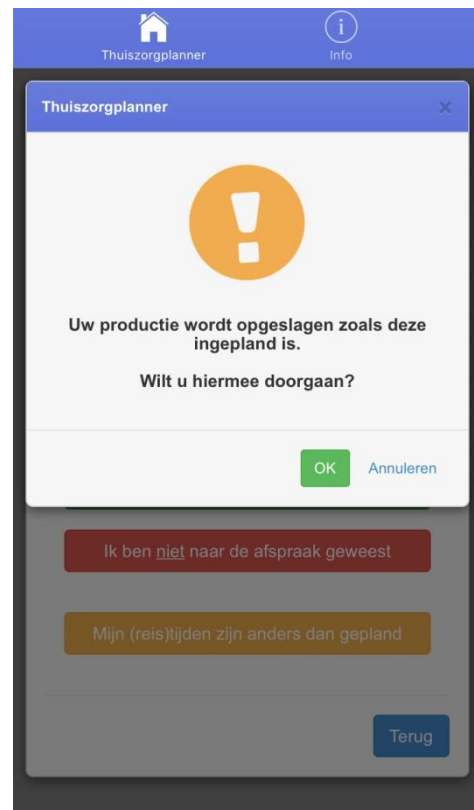


Je bent volgens afspraak geweest (Groen)

Kies de optie: Ik ben volgens de planning naar de afspraak geweest.

Bevestig met OK

De productie is hiermee opgeslagen





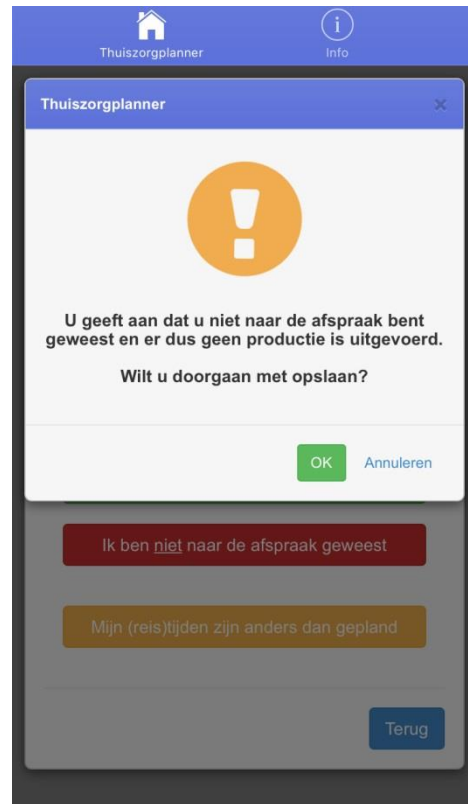
VLIJTIG LIESJE
THUISSHULP

Je bent niet naar de afspraak geweest (Rood)

Kies de optie: Ik ben niet naar de afspraak geweest

Bevestig met OK

Er is doorgegeven dat er geen productie is verricht



Ben je op andere tijden geweest? Geef dit aan in de app door de tijden/datum aan te passen. Gebruik hiervoor keuze Oranje.

Ondertekenen door de klant

Laat de klant teken voor de gewerkte uren ter controle. Dit kan in hetzelfde scherm als het aangeven van de productie:

Let op: zolang de maatregelen omtrent Covid-19 gelden, vragen wij geen digitale handtekeningen i.v.m. hygiëne en afstand houden.



Gebruik van het dossier

Het gebruiken van een dossier lijkt soms misschien een overbodig iets. Toch is het voor ons erg belangrijk. Het is een vereiste om alle handelingen bij te houden en biedt inzicht voor je collega's bij inval of ziekte.

In het ondersteuningsplan (WMO) van de klant is besproken wat er wordt gedaan. In het dossier vind je hiervan een uitgebreide lijst met handelingen. Bij de weeklijsten zijn de gemaakte afspraken vastgelegd. Sommige taken doe je wekelijks, andere maar eens per kwartaal. Belangrijk is dat je op de werkljsten aangeeft wat er wanneer is gedaan. Mocht je dan ergens invallen of ziek zijn, is in één oogopslag te zien wat er de vorige keren is gedaan.

Naast het bijhouden van de werkljsten, zorg je dat er altijd even een rapportage wordt gemaakt. Vermeld de bijzonderheden of verwijst terug naar de werkljsten. Zijn er afspraken voor de volgende keer? Zet dit in de rapportage als geheugensteun voor jou en een mogelijke invaller. Hieronder staan enkele voorbeelden:

*“ Gewerkt volgens afspraak, in de keuken zijn de bovenkastjes van binnen gedaan.
Volgende keer doen we de onderkasten”*

“Deze zomer ben ik van 1 tot 14 juni op vakantie”

“Volgende week kan ik op woensdag niet. Ik ben er donderdag (datum) weer om 9.00 uur”

Bij particuliere klanten kan er de voorkeur zijn om niet met een dossier te werken. Dit respecteren we en deze klanten hebben dan ook geen dossier. Mocht je dit dus tegenkomen, dan zou dit een reden kunnen zijn. Vraag dit bij twijfel altijd even na.

Heb je vragen of hoe je het met dossier met omgaan? Neem dan contact op met kantoor, we nemen het graag een keer met je door.



Veilig en gezond aan de slag

Persoonlijke hygiëne

Tijdens je werk is het belangrijk om te denken aan je persoonlijke hygiëne.

- Zorg voor schone handen, was ze voor en na het werken of draag handschoenen. Vergeet ook niet je handschoenen te wassen.
- Draag je haar in een staart bij lang haar
- Doe sieraden (horloges, ringen, armbanden) af tijdens het werk. Hier blijven onnodig bacteriën op achter.
- Draag schone en verzorgde kleding.
- Beperk het contact tussen blote huid met schoonmaakmiddelen

Veilig werken

Schoonmaakwerk vraagt veel van je lichaam. Daarom is het belangrijk te letten op de juiste houding en werkmethoden. Ook het gebruik van de juiste schoonmaakartikelen is hierbij van belang.

De belangrijkste werkmethoden zijn opgenomen in de Arbo catalogus. In dit document zijn de werkinstructies hiervan opgenomen. Neem deze goed door. Zo voorkom je overbelasting en een prettige werkhouding.

Reinigingsmiddelen

Het gebruik van reinigingsmiddelen hoort bij schoonmaken. Het maakt voor jezelf en voor het milieu wel uit wat je gebruikt. Op alle te gebruiken schoonmaakmiddelen staan symbolen aangegeven, vaak achterop de fles. Hieraan kun je zien welke direct gevaren er zijn bij gebruik van het middel.

















Vermijd het gebruik van middelen met chloor, gebruik liever een toiletreiniger voor het toilet. Dit is minder belastend voor het milieu en veroorzaakt ook geen irritatie zoals chloor dit doet.

Gebruik reinigingsmiddelen altijd volgens de gebruiksaanwijzing. Meng ze niet met elkaar en het heeft geen nut meer te gebruiken dan aangegeven. Hierdoor blijven juist resten van het middel achter en wordt het niet schoner.

In de hierna volgende afbeelding kun je zien wat de symbolen betekenen.



VLIJTIG LIESJE THUISHULP

Richtlijnen 67/548/EEG 1999/45/EG	GHS (CLP)	Richtlijnen 67/548/EEG 1999/45/EG	GHS (CLP)	Richtlijnen 67/548/EEG 1999/45/EG	GHS (CLP)
					
Ontpofbaar	Explosie gevaar	Oxiderend	Brand bevorderend	(zeer) licht ontvlambaar	Brand- gevaarlijk
					
Schadelijk	Schadelijk	Bijtend	Bijtend	Giftig	Giftig
		Geen symbool voorzien		Geen symbool voorzien	
Milieu- gevaarlijk	Milieu- gevaarlijk		Houder onder druk		Lange termijn gezondheids- schadelijk

Besmettelijke ziekten

Iedereen kan een besmettelijke ziekte hebben. Voorzorgmaatregelen nemen is hierbij van belang. Hieronder tref je een overzicht aan van de meest voorkomende besmettelijke aandoeningen, hoe besmetting verloopt en waardoor het besmet:

Verspreidt zich via: Kans op besmetting bij:		
TBC	de lucht	inademen
MRSA-bacterie	direct contact	wassen of verschoneren van een besmette cliënt, verschoneren van besmet bed, verzorgen van een wond
Hepatitis B en C-virus	bloed-bloedcontact	prik-, snij- of bijtincidenten (ook injecties bij diabetes)



VLIJTIG LIESJE THUISSHULP

Hepatitis A-virus	faecaal-oraal contact	wassen of verschonen van een besmette cliënt, verschonen van een besmet bed, wassen van kleding
HIV	bloed-bloedcontact	prik-, snij- of bijtincidenten
Noro-virus	faecaal-oraal contact of aerogene transmissie via braaksel (verplaatsing door de lucht van ziekteverwekkers in het braaksel)	verzorgen van een besmette cliënt
Legionella	inademen aerosolen (kleine deeltjes)	door douches te gebruiken die niet of weinig gebruikt worden

Bron: Inspectie SZW

Covid-19

In 2020 hebben we wereldwijd te maken gekregen met Covid-19. Deze besmettelijke ziekte heeft geleid tot landelijke richtlijnen in de omgang met anderen. Zolang er geen vaccin of behandeling is tegen deze ziekte, houden we de volgende regels in acht:

- Houd 1,5 meter afstand in werk en privé
- Werk zoveel mogelijk met handschoenen
- Vertrek bij ziekteverschijnselen van de klant. Dit zijn klachten als verkoudheid, hoesten, keelpijn en koorts.
- Werk niet met klachten als koorts
- Laat je direct testen bij verschijnselen als verkoudheid, hoesten, keelpijn en koorts.

Deze tekst is mogelijk achterhaald op moment van lezen. Volg de meest recente RIVM richtlijn.

Mijn klant krijgt chemotherapie

Cytostatica zijn middelen die gebruikt worden bij patiënten met bijvoorbeeld chemotherapie. Voor iemand die deze middelen niet nodig heeft, zijn ze schadelijk. Werk je bij iemand bij die chemotherapie ondergaat, zorg dan voor bescherming. Je kan in aanraking komen met cytostatica door contact met braaksel, bloed, urine of ontlasting. Gebruik daarom altijd handschoenen en vermijd contact met cytostatica.



VLIJTIG LIESJE
THUISHULP

Prikaccidenten

Indien een klant gebruik maakt van naalden voor bijvoorbeeld insuline of andere toediening, kan je hiervan naalden tegenkomen met schoonmaken. Deze zouden netjes in een speciale afvalcontainer moeten worden opgeruimd.

Advies is dan ook om altijd alert te zijn op slingerende naalden en deze niet op te ruimen. Vraag de klant dit zelf te doen.

Prikt een naald door de huid, dan kan dit leiden tot een overdracht van een aandoening. Dit hoeft niet zo te zijn en de risico's verschillen per gebeurtenis. Mocht dit gebeuren spoel de wond dan zorgvuldig uit. Vraag de cliënt waarvoor de naald is gebruikt en of er risico bestaat op overdracht van ziekten. Denk hierbij vooral aan hepatitis B, hepatitis C en HIV.

Wanneer sprake is van een mogelijke overdracht kan er contact worden opgenomen met de GGD voor advies en eventuele onderzoeken of behandeling.



Bijzondere situaties

Klant doet niet open

Sta je voor een dichte deur? Dat kan verschillende redenen hebben. Soms werkt de bel niet of is deze niet gehoord. Er kan ook wat aan de hand zijn of je klant is afwezig. Deze richtlijn geeft aan hoe je kan handelen als dit het geval is.

1. Controleer eerst of de bel hoorbaar is en bel een tweede keer aan. Als je het huis in kan kijken is het verstandig om te kijken of je beweging ziet. Soms hoort een cliënt de bel niet. Ook kunnen ze misschien niet gelijk opendoen.
2. Doet je klant nog niet open, probeer het dan telefonisch. In de Thuiszorgplanner is het telefoonnummer van de klant zichtbaar.
3. Wanneer je nog geen contact hebt, dan bel je met kantoor. Geef aan welke stappen je hebt doorlopen tot nu toe. Iemand van kantoor probeert altijd alsnog contact te krijgen met de klant.
4. Kantoor belt je terug over wat te doen. Het kan zijn dat de klant nu wel opendoet of dat wordt aangegeven dat je door kan naar een volgende klant.

Mijn klant heeft niet opengedaan, wat nu?

Er zal contact op worden genomen met een contactpersoon. Het kan gebeuren dat iemand is opgenomen en dit nog niet aan ons is doorgegeven. Als dit niet bekend is bij een contactpersoon zullen hulpdiensten worden ingeschakeld als we nog geen contact krijgen.

Signalerende functie

Als hulp in het huishouden heb je een signalerende functie. Dit signaleren is in te delen in vier hoofdzaken:

1. Signaleren van veiligheid in huis: Liggen er snoeren of kleden die gevaarlijk zijn. Wijs de klant hierop en bespreek het valgevaar.
2. Gezondheid: Een klant kan te maken hebben met ziekte, zowel lichamelijk als mentaal. Soms ontstaat dit langzaam, zoals bij dementie.
3. Geweld of mishandeling: Heb je het vermoeden dat er sprake is van geweld of mishandeling van een oudere of in een gezin? Het kan erg lastig te bespreken zijn, maar het is wel belangrijk dit te melden. Er zijn instanties die hier in kunnen helpen.

Je komt vaak langere tijd bij iemand en bent dus goed in staat om gedragsveranderingen op te merken. Heb je nu het idee dat het bij je cliënt niet goed gaat, qua gedrag of gezondheid, geef het dan altijd even aan ons door. Soms kunnen we er niet veel aan doen, maar mogelijk ook wel. Zo kan familie of een huisarts worden ingelicht of een instantie die er meer verstand van heeft.

Ook bij vermoedens van geweld of mishandeling is het altijd nodig dit te melden. In overleg zal hiervoor hulp worden ingeroepen met de bijpassende instantie.



VLIJTIG LIESJE
THUISSHULP

Noodgevallen

Ben je aan het werk en doet zich een noodgeval voor, dan bel je altijd 112. Doe dit bij acuut levensgevaar, brand of andere noodsituaties.

Doet het zich voor dat een cliënt komt te overlijden of tref je deze als zodanig aan. Ook dan bel je 112. Zorg ervoor dat je niets aanraakt en wacht op de hulpdiensten. Neem ook altijd contact op met kantoor en vraag, indien nodig, om begeleiding bij de verwerking van deze ervaring.



Hoe ga ik te werk

Bij Vlijtig Liesje Thuishulp hanteren we de geldende arbeidsrichtlijnen en houden we ons aan de werkzaamheden die mogen vanuit de WMO. Deze legt op dat er moet worden gezorgd voor een schoon en opgeruimd huis. Hoe bereiken we dit:

Werk altijd van boven naar beneden en van schoon naar vies

Kijk om je heen! Wat zie je?

Enkele richtlijnen

- Klant doet zelf wat deze kan
- Kamers die niet worden gebruikt, hoeven niet wekelijks schoon te worden gemaakt
- We verzorgen geen huisdieren
- We zemen geen ramen buiten, dat doet de glazenwasser
- We gebruiken alleen veilige middelen en apparatuur

Wekelijkse schoonmaak, die bestaat uit:

- Stoffen (indien mogelijk doet klant dit zelf)
 - o Stof met een droge stofdoek
 - o Klop kleedjes buiten uit
 - o Stof niet om voorwerpen heen, maar ook eronder en de voorwerpen zelf af.
- Toilet schoonmaken
- Badkamer schoonmaken
- Keuken schoonmaken
 - o Klant doet zelf wat deze kan
- Stofzuigen van alle in gebruik zijnde ruimtes
 - o Gebruik een hulpstuk voor meubels
 - o Neem de hoeken goed mee (ook bij bijv. tafelpoten)
 - o Ga niet op voorwerpen heen, maar ook eronder door
 - o Stofzuig onder kasten, bed of andere meubels.
- Ruim je werkmaterialen weer netjes op, doe gebruikte doeken in de was.



Minder frequente werkzaamheden

We kunnen niet alles doen in de tijd die we bij een klant hebben. Een aantal taken zijn opgegeven als minder frequent. Hierbij een richtlijn hoe vaak deze zijn uit te voeren

Activiteit	Maximaal aantal keer per jaar
Algemene taken	
Stoffen hoge delen	12 keer per jaar
Ramen zemen binnen	4 keer per jaar
Radiatoren afnemen	6 keer per jaar
Gordijnen wassen / lamellen reinigen	1 keer per jaar
Deuren nat afnemen	12 keer per jaar
Schrobben tegelvloer	2 keer per jaar
Banken/stoelen stofzuigen	12 keer per jaar
Keuken	
Keukenkasten binnenkant	2 keer per jaar
Keukenkast buitenkant	12 keer per jaar
Koelkast binnenkant	4 keer per jaar
Keukenapparatuur	12 keer per jaar
Vriezer ontdooien	1 keer per jaar
Afzuigkap reinigen	4 keer per jaar
Slaapkamer	
Bedden verschonen	26 keer per jaar
Badkamer/toilet	
Tegelwanden afnemen	6 keer per jaar

Overige beperkingen:

Strijken, alleen bovenkleding

Tijd over?

Heb je tijd over bij een klant? Er kan altijd nog wel iets worden gedaan. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- Afnemen van een deur
- Buitenkant van een kastje afnemen
- Deurklinken afnemen
- Prullenbakken legen
- Enkel raam zemen
- Doekje door de koelkast halen

Kijk naar wat je ziet. Alles wat je nu doet scheelt voor een volgende keer.



Werktechnieken volgens arbocatalogus

De hierna volgende werktechnieken zijn overgenomen uit de Arbocatalogus VVT. Meer weten? Kijk op www.arbocatalogusvvt.nl

Stoffen

Neem een vast beginpunt, bijvoorbeeld de deur en werk van hieruit 'rond'.

Werk van boven naar beneden door de ruimte.

Klop uw stofdoek buiten uit als deze vuil is.

Ruim werkmaterialen op en gooi gebruikte stofdoeken in de was.

Schoonmaaktechniek

Gebruik het liefst een geïmpregneerde stofbindende doek (bijvoorbeeld voor houten meubels). Vouw de stofdoek in vieren of achten en gebruik steeds een schoon stuk, dit is beter dan stoffen met een verfrommelde werkdoek. Gebruik voor verschillende ruimten verschillende werkdoeken. Doe een stofdoek om de plumeau bij het stoffen buiten reikwijdte.

Arbo- tips

Vouw de doek in vieren of in achten, zodat uitkloppen beperkt wordt.

Rol een (droge) schuurspons in de stofdoek zodat deze beter in de hand ligt.

Werktechniek

Houd de voeten in stabiele stand.

Buig bij werk onder heuphoogte door de heupen en knieën en ga bij laag werk op één of twee knieën zitten.

Werk recht voor het lichaam, of parallel aan het werkoppervlak (zie foto).

Houd de elleboog van de werkende arm zo veel mogelijk bij de romp. Hef de arm niet verder dan tot schouderhoogte. Steun met de vrije hand.

Gebruik de werkmaterialen op een zodanige manier en ga zó staan dat de pols in de middenstand (niet gebogen) blijft.

Knijp niet in de stofdoek en druk niet op de ondergrond (verwijder hardnekkige vlekken vooraf met een schuurspons en schuurmiddel).



Stofzuigen

Werk naar de deur toe.

Stofzuig het beklede meubilair met de meubelzuiger.

Stofzuig de vloer.

Verwijder pluizen en haren van de borstel voordat u de stofzuiger opruimt.

Verwissel regelmatig de stofzuigerzak.

Vervang stofzuigfilters twee tot drie keer per jaar.

Maak regelmatig het snoer van de stofzuiger schoon met een klamvochtige werkdoek en begin bij het oprollen van het snoer bij de machine.

Ruim werkmaterialen op.

Schoonmaaktechniek

Stofzuig gladde vloeren met een zacht mondstuk of mondstuk met wietjes (beter is stofwissen), stofzuig niet-gladde vloeren met een glad mondstuk. Stofzuig systematische baan voor baan en beweeg niet te snel. Verwijder dierenharen voor het stofzuigen met een klamvochtige vloertrekker.

Arbo-tips

Zorg voor voldoende werkruimte: ruim losse spullen van de vloer, sla afhangende dekens/dekbedden op het bed, schuif stoelen eerst aan de kant zodat het stofzuigen niet steeds onderbroken hoeft te worden.

Verwijder dierenharen met een klamvochtige (hand)trekker.

Stofzuig de trap in twee gedeelten. Laat de stofzuiger boven of beneden staan.

Werktechniek:

Sta in een stabiele voetenstand: spreid-schredestand.

Ga bij stofzuigen onder laag meubilair op een of twee knieën zitten (max. 30 seconden).

Werk recht voor het lichaam.

Maak rustige slagen.

Duw niet op de stofzuiger.

Voorkom een voorovergebogen romp door kleine slagen te maken of door met de slag mee te bewegen door het lichaamsgewicht van de ene op de andere voet te verplaatsen.

Gebruik de onderste hand als geleider (stuur de stang), de stang schuift door deze hand heen en weer.

Houd de elleboog van de werkende arm dichtbij de romp. Ook tijdens de terughaalbeweging niet te ver naar achteren doorbewegen met de armen.

Houd de pols in de middenstand (niet gebogen).



VLIJTIG LIESJE THUISSHULP

Knijp niet in de stang.

Dweilen

Eerst stofwissen of stofzuigen.

Werk naar de deur toe.

Dweil systematisch baan voor baan.

Spoel werkmaterialen na afloop schoon, laat ze buiten drogen en gooi de dweil/spons in de was.

Ruim werkmaterialen op.

Schoonmaaktechniek

Gebruik een sopje van allesreiniger of sanitairreiniger. Doe de spons/dweil (op steel) in het sopje en wring hem goed uit. Sla de vochtige dweil om de trekker/luiwagen indien u werkt met losse dweil en trekker/luiwagen. Dweil met de schoenpunt of de hand de hoekjes uit. Ga tijdens het dweilen op de droge vloer staan. Spoel de dweil tijdig uit. Verschoon het dweilwater tijdig en spoel het dweilwater door het toilet of door het afvalwaterputje in verband met verstopping.

Arbo-tips

Zorg voor voldoende werkruimte: ruim losse spullen van de vloer, schuif meubilair eerst aan de kant zodat het dweilen niet steeds onderbroken hoeft te worden.

Werk zo droog mogelijk.

Verwijder opgedroogde/hardnekkige vlekken voor het dweilen.

Gebruik bij voorkeur een klamvochtige dweilmethode waarbij de dweil niet gespoeld hoeft te worden.

Doseer het schoonmaakmiddel volgens voorschrift.

Zet de emmer op de juiste werkhoogte.

Werktechniek:

Sta in stabiele voetenstand: spreid-schredestand. Ga bij het dweilen onder laag meubilair op een of twee knieën zitten (max. 30 seconden).

Maak rustige slagen (rustig werktempo).

Gebruik zo weinig mogelijk kracht: niet duwen.

Voorkom een voorovergebogen romp door kleine slagen te maken of door met de slag mee te bewegen door het lichaamsgewicht van de ene op de andere voet te verplaatsen.

Werk recht voor het lichaam.

Gebruik de onderste hand als geleider (stuur de stang), de steel schuift door deze hand heen en weer.

Houd de elleboog van de werkende arm dichtbij de romp. Ook tijdens de terughaalbeweging niet te ver naar achteren doorbewegen met de armen.



VLIJTIG LIESJE THUISSHULP

Gebruik de werkmaterialen op een zodanige manier en ga zó staan dat de pols in de middenstand (niet gebogen) blijft. Knijp niet in de steel.

Schrobben

Werk systematisch baan voor baan.

Werk naar de deur toe.

Spoel werkmaterialen na afloop schoon, laat de luitwagens buiten drogen en gooi de dweil in de was.

Ruim alle werkmaterialen op.

Schoonmaaktechniek

Gebruik voor het schrobben een sopje met allesreiniger. Breng met de luitwagen/boender sop aan op de vloer. Schrob met korte slagen de vloer schoon. Ga tijdens het schrobben op de droge vloer staan. Verwijder het vuile sop met een uitgeknepen dweil om luitwagens of trekker. Spoel het vuile water vervolgens door het toilet of door het afvalputje in verband met verstopping.

Arbo-tips

Werk tactiek:

Schrob alleen wanneer dat werkelijk nodig is.

Schrob alleen als er een afvoerputje is of wanneer het water met een trekker gemakkelijk naar buiten afgevoerd kan worden.

Maak de vloer zo veel mogelijk leeg.

Beperk het tempo en de kracht zo veel mogelijk: verwijder hardnekkige vlekken van te voor met bijvoorbeeld een schuurspons en schuurmiddel.

Wissel het werk af: schrob grote oppervlakken in gedeelten.

Werk zo droog mogelijk.

Doseer het schoonmaakmiddel volgens voorschrift.

Zet de emmer op de juiste werkhoogte.

Werktechniek:

Zet de voeten in een stabiele stand: spreid-schredestand.

Ga bij het schrobben onder laag meubilair op een of twee knieën zitten (max. 30 seconden).

Vorkom een sterk voorovergebogen romp door kleine slagen te maken.

Gebruik niet meer kracht dan nodig om vlekken en vuil te verwijderen.

Werk recht voor het lichaam.

Houd de elleboog van de werkende arm dichtbij de romp. Ook tijdens de terughaalbeweging niet te ver naar achteren doorbewegen met de armen.



VLIJTIG LIESJE
THUISHULP

Houd de pols in de middenstand (niet gebogen). Knijp niet in de steel.



Sanitair reinigen

Trek het toilet door.

Breng reinigingsmiddel aan en borstel dit in met de toiletborstel.

Laat de toiletborstel in toiletpot (onder water) staan.

Neem de bovenkant van de deksel, onderkant deksel, bovenkant van de bril en onderkant bril af en zet deze omhoog.

Neem de buitenkant van het toilet en de achterliggende tegelwand nat af.

Maak de toiletrand en binnenkant van het toilet schoon.

Neem de scharnieren nat af.

Sluit de deksel en trek het toilet door met de borstel in de hals.

Ruim alle werkmaterialen op en gooi gebruikte werkdoeken in de was.

Schoonmaaktechniek

Draag huishoudhandschoenen tijdens het schoonmaken. Spuit de binnenkant van het toilet in met sanitair reiniger (allesreiniger). Laat het inweken en zet de borstel in het gat. Maak de buitenkant van het toilet schoon met sanitaire werkdoek (met allesreiniger). Dweil de vloer van het toilet.

Spoel het toilet vervolgens door. Haal de borstel uit het toilet en plaats het terug in de houder.

Arbo-tips

Maak de vloer vrij en verplaats losse voorwerpen uit de toiletruimte.

Zet de emmer op de juiste (werk)hoogte.

Gebruik de juiste schoonmaakmiddelen.

Doseer de schoonmaakmiddelen volgens voorschrift.

Werktechniek:

Zet de voeten in een stabiele stand: spreid-schredestand.

Ga bij laag werk op de hurken zitten (maximaal 30 seconden).

Ga zo dicht bij het toilet staan zodat de werkende arm niet maximaal gestrekt hoeft te worden (elleboog zo dicht mogelijk bij de romp houden).

Buig knieën en heupen.

Steun met de vrije hand.

Werk recht voor het lichaam.

Gebruik niet meer kracht dan nodig om het vuil te verwijderen.

Gebruik de werkmaterialen op een zodanige manier en ga zó staan dat de pols in de middenstand (niet gebogen) blijft.



VLIJTIG LIESJE THUISSHULP

Knijp niet in stelen en doeken tijdens het schoonmaken.

Wringen

Knijp allereerst een groot deel van het water uit het doekje, gebruik hierbij zowel de vingers als de handpalm en knijp niet te hard. Of trek de doek met één hand van boven naar beneden half droog.

Vouw het doekje in vieren of achten, zodat er verschillende vlakken gebruikt kunnen worden en het wringen beperkt wordt.

Arbo-tips

Werk tactiek:

Doe niet meer water in de emmer dan nodig is. Het maximale gewicht van de emmer met miniwringer, inclusief water is 10 kg.

Om een gebukte of gehurkte werkhouding te voorkomen, moet de wringer op een hoogte geplaatst worden die past bij de lichaamslengte. De ideale hoogte van de bovenkant van de emmer komt ongeveer overeen met navelhoogte.

In de praktijk zullen vaak een aanrecht, stoel, tafel en wasbak aanwezig zijn. Een stoel zal in de meeste gevallen te laag zijn. De wringer moet niet te hoog geplaatst worden.

Zorg ervoor dat het doekje uit de emmer kan worden gepakt zonder dat de schouders opgetrokken moeten worden.

Zet de wringer dichtbij, zodat in ieder geval met een rechte rug de uiterste standen van de slinger te bereiken zijn.

Werktechniek:

Ga stabiel en recht achter de wringer staan, de schouders moeten zich op een horizontale lijn bevinden.

Draai met rustige slagen de doek droog.

Wring niet in één keer maximaal, maar pak de doek met één hand over. Zo wordt meerdere keren met minder kracht en een minder grote bewegingsuitslag gewrongen.

Wissel de draairichting af, zodat beide armen evenveel belast worden.

Wanneer wordt gewrongen met afhangende armen komt een pols in een extreme hoekstand. Om dit te voorkomen, moeten de onderarmen in één lijn blijven met de handen, dit kan door de bovenarmen licht zijwaarts te heffen. Begin in een licht gedraaide stand van de handen en draai naar de neutrale stand toe. Zo wordt de meeste kracht geleverd in de neutrale stand. Let hierbij op dat niet veel verder dan de neutrale stand wordt doorgedraaid.

Knijp niet in het handvat van de slinger.

Wringen met een miniwringer?

Zorg ervoor dat de emmer niet weg kan glijden. Dit kan voorkomen worden door rubberen dopjes, een rubberen matje of een zeem onder de emmer te plaatsen.

Plaats de emmer op een vlakke ondergrond.



Agressie protocol

Agressie in welke vorm dan ook, is niet gewenst. Soms gebeurt het echter dat er een vorm van agressie wordt gebruikt. Via dit stappenplan weet medewerker en klant wat te doen bij gebruik van agressie. Wat wij verstaan onder agressie is opgenomen als bijlage en afkomstig uit de Handreiking Agressie en Geweld. Een melding van agressie wordt binnen 48 uur behandeld door een leidinggevende.





VLIJTIG LIESJE
THUISSHULP

Vragen, opmerkingen of aanvullingen?

Mocht je nog vragen hebben naar aanleiding van deze werkinstructie, neem dan contact op met kantoor. Zij helpen je graag door je vragen te beantwoorden.

Heb je opmerkingen of aanvullingen voor het personeelshandboek? We horen het graag. Stuur ze naar planning@vlijtigliesjethuishulp.nl en we gaan er graag met je over in gesprek.