



GUIDE DU
SERVICE
D'AIDE
À DOMICILE



AIDE À DOMICILE
HULP AAN HUIS

CPAS BERCHEM-SAINTE-AGATHE
OCMW SINT-AGATHA-BERCHEM

INFORMATION GÉNÉRALE

OBJECTIF DU GUIDE

Ce guide décrit les mesures que les Aides à domicile doivent suivre pour effectuer leur travail et ce que les bénéficiaires peuvent attendre du service. Il sera respecté par tous et servira de règlement.

CONTACT

Vous pouvez contacter le service d'aide à domicile du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h30.

Tél.: 02/482 13 35 - 02/482 13 05

Adresse: Avenue de Selliers de Moranville 91, 1082
Berchem-Sainte-Agathe

E-mail: sad@cpas-ocmwberchem.brussels

Site Internet: cpasberchem.brussels

SOMMAIRE

LE SERVICE D'AIDE À DOMICILE



04

L'AIDE À DOMICILE



06

LES REPAS À DOMICILE



16

LA BERNAVETTE



18

À VOTRE ÉCOUTE



20

AUTRES SERVICES DU CPAS



21



LE SERVICE D'AIDE À DOMICILE

QUI SOMMES NOUS ?

Notre équipe d'Aides familiales et ménagers travaille dans le but de vous permettre de rester à la maison dans les meilleures conditions. Le Service d'Aide à Domicile du CPAS s'adresse aux Berchemois; personnes seules ou familles pour une période plus ou moins longue. L'équipe travaille sous la responsabilité de l'assistant social, coordinateur du service.

LES SERVICES PROPOSÉS

Plusieurs services sont proposés:

- L'aide à domicile : aides familiales et ménagers;
- L'organisation de livraison de repas chauds à domicile;
- Le transport adapté pour personnes à mobilité réduite: Bernavette.

COMMENT FAIRE APPEL À NOS SERVICES?

Voici les différentes étapes qui nous permettront de cibler avec vous vos besoins.

1) Prendre contact avec le service d'aide à domicile

Vous pouvez contacter le service du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h30 au **02/482 13 05** et par mail à l'adresse suivante: **sad@cpas-ocmwberchem.brussels**

2) Visite à votre domicile

La première visite à domicile fait partie de l'enquête sociale que l'assistant social réalise afin de comprendre au mieux votre demande. Durant cette visite, l'assistant social va établir avec vous une convention de collaboration. Il s'agit de déterminer les modalités pratiques comme les tâches à réaliser par l'aide, la durée, la participation, etc.

3) Mise en place de l'aide à domicile ou orientation vers un autre service

Suite à la convention établie, les Aides commenceront leur intervention à domicile sur base d'un planning mensuel ou hebdomadaire. Si l'aide à domicile n'est pas adaptée à votre situation, nous vous orienterons vers un autre service.

4) Visite à domicile pour évaluer et revoir la convention

Conformément à la législation en vigueur, l'assistant social effectue une visite à domicile au moins une fois par an. Elle se déroule également lorsqu'il y a une modification de la composition du ménage ou des revenus et chaque fois que la situation médico-psycho-sociale le nécessite.



L'AIDE À DOMICILE

FONCTION ET QUALITÉS

Nos valeurs et notre vision

L'Aide familial et/ou l'Aide-ménager est votre «collaborateur» comme vous êtes le sien. Pour assurer une bonne coopération, le respect de la dignité tant du client que des aides familiaux et ménagers est essentiel. Une entente basée sur la **confiance**, le **respect** et la **communication** est également fondamentale. La satisfaction des personnes aidées est au centre de nos préoccupations.

Le personnel

L'équipe est qualifiée et suit des formations continues afin d'actualiser ses connaissances professionnelles. Elle travaille sous la responsabilité de l'assistant social, coordinateur du service.

Le personnel est tenu au secret professionnel et partage, si nécessaire et dans l'intérêt de la personne aidée, des informations pertinentes en réunion d'équipe.

Le rôle de l'Aide

Le rôle de l'Aide est de contribuer au maintien à domicile des personnes, de stimuler leur autonomie et de leur assurer une certaine qualité de vie. Concrètement, les Aides peuvent vous épauler pour réaliser les tâches du quotidien comme entretenir son domicile, faire les courses, préparer le repas,...

L'Aide collabore avec l'ensemble des intervenants médico-sociaux qui entourent le bénéficiaire, sa famille et/ou son entourage. Avec l'accord du bénéficiaire, l'aide peut donc par exemple échanger des informations avec d'autres intervenants pour élaborer ensemble une prise en charge du bénéficiaire.

HORAIRE ET PAUSE

Horaire

L'Aide familial et l'aide-ménager travaillent **du lundi au vendredi**. Les horaires sont établis toutes les semaines par le bureau. Le service communique par téléphone les jours et les heures de passage (celles-ci peuvent varier d'un quart d'heure) en veillant à prévoir un moment fixe de prestation. Celles-ci ne sont pas autorisées en dehors des heures fixées par le service.

Nous essayons, dans la mesure du possible, de tenir compte de vos souhaits concernant le jour, le moment et les personnes qui vous aident mais des changements peuvent survenir si les circonstances l'exigent. En cas de changement vous serez informé par téléphone.

Afin de garantir un service de qualité et conforme aux horaires fixés, nous vous demandons de signaler les arrivées tardives et les départs anticipés de nos aides sauf si vous en avez été informé préalablement par le service social.

Temps de pause

Lorsque les Aides ont une prestation qui dépasse une durée de 2 heures, elles ont droit à un temps de pause d'une dizaine de minutes.

Durée des prestations

Lors des prestations, les Aides organisent leur travail selon la taille du logement et le temps de prestation prévu dans la convention mais aussi en fonction de ce que vous ou votre entourage pouvez encore accomplir vous-même.

Un temps de déplacement est prévu entre deux prestations et nous vous remercions d'avance pour votre compréhension en cas de retard de quelques minutes. Les Aides à domicile se déplacent souvent en transport en commun et sont donc dépendantes de leur fréquence. Le temps non presté ne sera pas facturé.

- L'Aide familial peut réaliser plusieurs prestations par jour : de 8h à 10h ; de 10h15 à 12h ; de 13h à 14h45 et de 15h à 16h30.
- L'Aide-ménager peut réaliser de deux à trois prestations par jour : 4h de travail le matin réparties en une ou deux prestations et 3h30 de travail l'après-midi.

À savoir:

Un stagiaire peut accompagner un Aide familial ou un aide-ménager. En formation, le stagiaire effectuera des tâches sous la tutelle de l'aide. Lorsque le stagiaire travaille seul, les heures prestées sont facturées.

PAIEMENT

À chacune de ses visites, l'Aide vous fait signer sa feuille de prestation. Une facture mensuelle vous est adressée par courrier dans le courant du mois qui suit les prestations. Celle-ci comprend le nombre d'heures prestées, le tarif horaire et un bulletin de virement déjà complété. Veuillez néanmoins vérifier que les heures indiquées correspondent au temps presté.

À savoir:

- Après réception de la facture, vous disposez de 15 jours pour effectuer le paiement;
- Vous avez la possibilité de faire une domiciliation. Si vous êtes intéressé, merci de nous en faire part;
- Le paiement du transport de l'aide familiale pour tout déplacement relatif à la prestation est à votre charge en dehors du transport STIB: par exemple lors des courses, du linge, de l'accompagnement lors de déplacements;
- Les paiements en espèce aux aides pour des prestations complémentaires sont interdits.



ANNULATION

Si vous désirez annuler le passage de l'Aide familial ou de l'aide-ménager, interrompre momentanément les prestations ou mettre fin au contrat d'aide, il est impératif de prévenir le service 48 heures à l'avance. Dans le cas contraire, 1 heure de prestation vous sera facturée. De même que si vous ne prévenez pas le bureau lorsque vous n'êtes pas à votre domicile. En cas de refus de recevoir l'aide familiale ou l'aide-ménagère au moment même de la prestation, les heures sont également facturées.

MATÉRIEL

Nous vous demandons de veiller à ce que l'aide dispose d'un matériel adéquat : aspirateur, matériel électrique sécurisé et en bon état de marche, produits de nettoyage,...

ANIMAUX DE COMPAGNIE

Les Aides ne sont pas forcément à l'aise avec les animaux domestiques. Afin d'éviter tout problème et si cela est possible, nous demandons de bien vouloir isoler l'animal durant la prestation.

AIDE FAMILIAL

L'ensemble des tâches que l'aide familial peut être amené à réaliser relève de cinq domaines :

La vie quotidienne

- Préparer des repas ;
- Aider à se déplacer à l'extérieur ;
- Faire le lit et changer les draps ;
- Établir la liste des courses, faire les courses (max 10kg), vérifier les tickets de caisse ;
- Faire la lessive, la vaisselle, le repassage, nettoyer le frigo ou de manière complémentaire faire le petit entretien des pièces habitées (maximum 50% du temps de la prestation).

La santé et l'hygiène

- S'occuper des tâches liées à la santé, à l'hygiène, au confort et à la sécurité de la personne comme par exemple l'aide à l'habillement et la toilette (pour autant qu'elle ne soit pas médicale), raser, coiffer, couper les ongles (excepté pour les personnes diabétiques) ;
- L'aide familial ne pose pas d'actes médicaux tels que les pansements, désinfection, injection, etc.

Le soutien pédagogique et socioéducatif

- Soutenir les familles dans leur rôle éducatif ;
- Conseiller au niveau de l'hygiène de vie et de l'adaptation du logement ;
- Encourager les personnes à exprimer leur potentiel dans la vie de tous les jours.

Le soutien relationnel

- Apporter une écoute attentive ;
- Participer au maintien de l'autonomie par sa présence régulière et par le dialogue ;
- Identifier les difficultés et constater les améliorations.

L'aide sociale

- Accompagner et aider lors de démarches administratives ou dans l'organisation d'un budget ;
- Orienter vers des services ou des organismes spécialisés en collaboration avec l'assistant social du service. Cette aide est limitée à une aide immédiate et de proximité.

À noter que:

- Le bénéficiaire ou l'aide familial prévient le service de tous déplacements en dehors de la commune de préférence avant le début de la prestation;
- L'aide familial ne peut pas utiliser son véhicule personnel ni le vôtre pour les déplacements;
- L'argent nécessaire aux courses, lessives et autres ne peut être en possession de l'Aide que pendant le temps de sa prestation. Le solde sera remis avec les justificatifs à la fin du service au bénéficiaire.

AIDE MÉNAGER

L'aide-ménager accompagne et seconde les bénéficiaires dans:

La vie quotidienne

Réalisation des tâches ménagères et de l'entretien courant des pièces d'habitation.

Le soutien relationnel

- Apporter une écoute attentive;
- Participer au maintien de l'autonomie par sa présence régulière et par le dialogue;
- Identifier les difficultés et constater les améliorations.

À noter que l'aide-ménager peut réaliser le nettoyage des vitres deux fois par an pour autant qu'il ne doive pas utiliser un escabeau de plus de deux marches.



CE QUI N'EST PAS AUTORISÉ LORS DES PRESTATIONS

L'aide familial ne peut pas réaliser les tâches attribuées spécifiquement aux aides ménagers.

Et l'aide-ménager ne peut pas réaliser les tâches attribuées spécifiquement aux aides familiaux.



De manière générale et à titre d'exemple, ce que vous ne pouvez pas demander aux Aides de réaliser:

- Entretien des caves, garages, greniers, jardins et communs des immeubles ;
- Entretien des murs (sauf les carrelages des cuisines et salles de bains), plafonds et luminaires (sauf dérogation du bureau);
- Déplacer des meubles lourds ou de gros appareils ménagers tels qu'une cuisinière ou un réfrigérateur ;
- Laver les voitures ;
- Soigner les animaux ;
- Effectuer le « nettoyage de printemps » ;
- Effectuer des tâches mettant la sécurité de notre personnel en danger.

D'autre part, l'Aide ne peut:

- Accepter ni gratification, ni cadeau de la part des bénéficiaires ;
- Fumer durant ses prestations sauf pendant le temps de pause ;
- Transmettre son numéro de téléphone, toute communication passe par le bureau ;
- Détenir la clef du logement du bénéficiaire. Dans certains cas les clefs peuvent être laissées au bureau. L'Aide vient les prendre en début de prestation et les ramène ensuite ;

- Prendre ses repas chez la personne aidée ;
- Percevoir directement le paiement des prestations ;
- Prendre des engagements avec le bénéficiaire sans accord préalable du service ;
- Intervenir chez une personne en son absence ;
- Tenter de réparer tout appareil électrique ou fonctionnant au gaz défectueux ;
- Effectuer des tâches mettant sa sécurité en danger.

CE QUE NOUS DEMANDONS AUX BÉNÉFICIAIRES

Nous demandons aux bénéficiaires de:



- Respecter et considérer l'Aide à sa juste valeur;
- Prévenir le service en cas de maladie contagieuse ;
- Prendre les mesures nécessaires pour désinsectiser votre habitation au cas où la présence de parasites est constatée ;
- Pour votre santé autant que pour celle de l'Aide, nous vous remercions de limiter votre consommation de tabac en sa présence et de permettre l'aération du logement ;
- Mettre à disposition de l'Aide le matériel adéquat et indispensable à son travail.



LES REPAS À DOMICILE

QUOI ?

Tout Berchemois peut faire appel au service de livraison de repas chaud à domicile, que ce soit pour des raisons médicales, des raisons sociales ou autres.

Les repas sont composés par un diététicien et comprennent un potage, un plat et un dessert. Il est possible de prendre une entrée en supplément. Nous proposons deux menus par jour qui peuvent être adaptés à votre régime par exemple sans sel, pauvre en sucre, coupé, moulu. Les plats sont livrés chauds ou froids, prêts à être réchauffés.

QUAND ?

Les repas sont livrés du lundi au dimanche inclus entre 11h et 13h15. Veuillez noter que l'heure de passage n'est pas précise.

RÉSERVATION

La demande s'effectue du lundi au vendredi auprès du Service d'Aide à Domicile par téléphone au 02/482 13 05. La commande doit se faire 48 heures ouvrables à l'avance.

TARIF

Le tarif de base est de 6,50€ par repas. Pour les personnes qui bénéficient de l'intervention majorée du CPAS le prix est de 4,70€. Il existe une formule « Gastronomique » à 7,53€ quel que soit le statut.

Le paiement se fait via une facture mensuelle envoyée par le CPAS. Une domiciliation des factures est possible.

ANNULATION

Toute annulation doit se faire dans les 3 jours ouvrables au risque de se voir facturer le repas.





LA BERNAVETTE

QUAND ?

La Bernavette est un service de transport pour personnes à mobilité réduite. Le véhicule est équipé d'un élévateur automatique pour chaise roulante.

Le minibus vous prend en charge depuis votre domicile jusqu'à l'arrêt de votre choix parmi plusieurs endroits stratégiques dans la commune. Vous pouvez vous faire accompagner d'une personne ou par un chien-guide.

QUAND ?

Du lundi au vendredi, sauf les jours fériés, de 8h à 18h.

RÉSERVATION

Réserver au moins deux jours ouvrables avant la date du transport auprès du Service d'Aide à Domicile par téléphone au 02/482 13 05 ou par e-mail bernavette@cpas-ocmwberchem.brussels.

TARIF

Le prix est de 1,50 € par trajet. Les tickets sont vendus par carnet de 10 trajets à la caisse du CPAS, le mardi et le vendredi de 10h à 11h45 (avenue de Selliers de Moranville 91).

ANNULATION

Toute annulation doit se faire 48h à l'avance au risque de se voir facturer le trajet.

Liste des arrêts et guide de la Bernavette disponibles sur demande et sur le site cpasberchem.brussels





À VOTRE ÉCOUTE

Toute réclamation peut être adressée directement par téléphone, au 02/482 13 35, par mail à sad@cpas-ocmwberchem.brussels ou par courrier à l'adresse suivante: avenue de Selliers de Moranville 91, 1082 Berchem-Sainte-Agathe. Le traitement s'effectuera endéans les 30 jours ouvrables qui suivent sa réception.

“
Votre satisfaction
est notre motivation.”

AUTRES SERVICES DU CPAS

Voici d'autres services proposés par le CPAS qui pourraient vous intéresser et qui favorisent l'autonomie, le maintien à domicile et le bien-être.

SERVICE SOCIAL

Avenue de Selliers de Moranville 91
02/482 13 64

Permanence pour une première demande le lundi , mardi, jeudi et vendredi de 8h à 11h.

MÉDIATION DE DETTES

Avenue de Selliers de Moranville 91
02/482 16 13 - 02/482 13 46

Sur rendez-vous.

PSYCHOLOGUE

Avenue de Selliers de Moranville 91
02/482 16 50

Consultation sur rendez-vous.

LOGEMENT

Avenue de Selliers de Moranville 91
02/482 16 43

Sur rendez-vous.

ÉNERGIE

Avenue de Selliers de Moranville 91
02/482 16 35

Sur rendez-vous.

CELLULE CULTURE

Avenue de Selliers de Moranville 91
02/ 482 16 48

CENTRE D'ACCUEIL DE JOUR



Avenue de Selliers de Moranville 120
02/435 27 65
hortensias@cpas-ocmwberchem.brussels

CENTRE DE SOINS DE JOUR



Avenue de Selliers de Moranville 120
02/482 13 08
tournesol@cpas-ocmwberchem.brussels

RÉSIDENCE



Avenue de Selliers de Moranville 124
02/563 36 00
valdesfleurs@cpas-ocmwberchem.brussels

RESTAURANT COMMUNAUTAIRE



Avenue de Selliers de Moranville 124
02/563 36 00
mimosa@cpas-ocmwberchem.brussels

**Pour plus d'informations sur ces services,
surfez sur le site cpasberchem.brussels**

