

SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX PERSONNES AGÉES **RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR**

RÉFÉRENTS : C. METCHAMKAM – T. RUCQ



LE SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES ET AUX PERSONNES AGÉES : POUR QUI ?

- Personnes domiciliées à Ixelles ;
- Personnes à partir de 60 ans ;
- Personnes reconnues handicapées ou malades avec certificat médical) ;
- Familles ayant à charge au moins trois enfants ou un enfant malade et ayant une surcharge de travail ;
- Mères en repos d'accouchement.



LES AIDES FAMILIALES

Que pouvez-vous attendre d'une aide familiale ?

L'ensemble des tâches réalisées contribue au bien-être quotidien des personnes et relève des domaines suivants :

1. Aide à la vie quotidienne

Accompagnement des personnes âgées, handicapées, malades ou des enfants; courses ; accompagnement pour les déplacements à l'extérieur (promenades, consultations médicales); démarches administratives (paiements avec l'accord de l'usager, organisation du budget); lessive et repassage ; préparation des repas et vaisselle; faire les lits et changer les draps ; petits travaux de couture ; garde d'un conjoint, enfant ou parent vivant sous le même toit afin de donner à l'autre du temps libre ; à titre complémentaire: entretien courant des pièces habitées (poussière, aspirateur, cuisine, sanitaires, vitres, etc.), max ½ de la prestation.

2. Rôle sanitaire

Tâches liées à l'hygiène, le confort et la sécurité : Aide à la toilette et à l'habillement ; sensibiliser à la prise des médicaments.

3. Rôle éducatif

Conseils d'hygiène de vie ; conseils liés aux risques et au confort du logement; collaboration avec la famille si nécessaire (avec accord préalable du service).

4. Aide relationnelle

Ecoute et soutien moral ; souci de maintien de l'autonomie par le dialogue.

5. Rôle préventif

Toute situation à risque doit être obligatoirement signalée à l'assistante sociale coordinatrice, à l'infirmière coordinatrice ou à la responsable.

Ce que vous ne pouvez pas attendre d'une aide familiale :

L'aide familiale n'est pas une infirmière et ne peut donc pas faire de piqûres ni accomplir d'actes d'ordre médical; l'aide familiale ne peut pas vous accompagner en voiture ; l'aide familiale ne peut pas effectuer de tâches pour des tiers n'étant pas domiciliés à la même adresse, ni en dehors de ceux prévus lors de l'enquête sociale; l'aide familiale peut monter sur une échelle à condition qu'elle soit stable, selon son évaluation personnelle de sécurité (maximum 2 marches).



LES AIDES MÉNAGÈRES

Que pouvez-vous attendre d'une aide ménagère ?

L'aide ménagère peut vous aider à l'entretien courant des pièces habitées et occasionnellement des pièces non-utilisées; occasionnellement, l'aide ménagère peut nettoyer la cave, le grenier, la terrasse, le trottoir, les luminaires, cirer les sols, vitres, etc. ; elle peut faire « une petite course urgente » à titre exceptionnel (exemple : pharmacie) si votre état de santé le requiert et avec l'accord préalable de son responsable d'équipe ; entretien du sol : aspirer, passer la serpillière ; dépoussiérer; entretien des sanitaires; entretien de la cuisine (dont la vaisselle); l'aide ménagère a, tout comme l'aide familiale, un rôle de prévention et un rôle social important. Toute situation à risque doit

être obligatoirement signalée à l'assistant(e) social(e) coordinatrice.

Ce que vous ne pouvez pas attendre de l'aide ménagère:

Le lessivage des murs et plafonds; la réalisation de travaux lourds. La manipulation de meubles et d'objets lourds, une aide ponctuelle pour un déménagement (nettoyage complet du logement).

N.B : l'appellation «*aide familiale et aide ménagère*» correspond aux travailleurs féminins ou masculins.

LES ASSISTANTS SOCIAUX COORDINATEURS

Ils sont à votre écoute et à votre disposition pour répondre à toutes vos questions; lors de la visite à domicile, ils évaluent avec vous vos besoins, déterminent le travail à réaliser par l'aide familiale ou ménagère et fixent, d'après les barèmes établis, le montant de votre participation financière sur base de vos revenus et de votre composition familiale ; l'aide sera évaluée au moins une fois par an pour la révision ; votre dossier sera soumis ensuite pour accord et l'aide pourra démarrer dès que le service a des disponibilités ; ils assurent l'organisation des prestations, sont un lien entre

vous, l'aide familiale, l'aide ménagère et l'infirmière ; ils communiquent les avantages prévus dans la législation ou les ressources de la collectivité dont vous pourrez bénéficier ; ils seront, si vous le souhaitez, votre intermédiaire auprès des organismes concernés ; ils transmettent des renseignements concernant les maisons de repos ; avec votre accord, ils travaillent en collaboration et concertation avec les différents partenaires sociaux qui interviennent auprès de vous.

L'INFIRMIÈRE COORDINATRICE DE SOINS

L'infirmière a le souci de vous maintenir à domicile le plus longtemps possible :

En évaluant les soins et en coordonnant les différents intervenants; en collaborant avec le médecin traitant ; via un suivi médical et un accompagnement lors d'un retour à domicile après une hospitalisation ; en assurant le suivi des personnes désorientées; en apportant un soutien moral et psychologique ; en élaborant la mise en place de projets et d'actions de promotion de la santé.

Durée de la prestation

Les horaires sont les suivants* :

	Matinée	Après-Midi
Lun.	8.30-11.45	12.15-15.30
Mar.	8.45-11.45	12.15-15.30
Mer.	8.30-11.45	12.15-15.30
Jeu.	8.30-11.45	12.15-15.30
(*) Ven.	8.30-11.45	12.15-15.30

Néanmoins, l'**heure d'arrivée** de la prestation **du matin peut légèrement varier** en fonction du trajet.



INFOS PRATIQUES

Services supplémentaires

Le service organise également des activités pour des personnes isolées.

Disponibilités

- Le service essaye, dans la mesure du possible, de tenir compte de vos souhaits concernant le jour, et le moment et la personne qui vous aide, mais des changements peuvent survenir si les circonstances l'exigent ;
- sachez toutefois que c'est **l'ensemble du service** qui est à votre disposition et non une personne ;
- nous vous demandons de prévenir le service au plus tard la veille en cas de désistement, faute de quoi la prestation vous sera facturée ;
- nous vous signalons que votre présence est nécessaire pendant toute la durée de la prestation.

Quel est le prix ?

Le prix est calculé par l'assistant(e) social(e) sur base de vos revenus et de votre situation familiale et sociale, et se situe :

- pour une aide familiale entre 0,25€ et 7,39€
- pour une aide ménagère entre 1,24€ et 6,82€

Mode de paiement

A chaque passage de l'aide familiale/ménagère, vous serez amené à signer une feuille de prestation sur laquelle elle/il notera la durée de la prestation (l'heure précise de son arrivée et de son départ. Sur base de ces données, vous recevrez une facture mensuelle (virement/domiciliation bancaire) ; Sachez que chaque quart d'heure commencé est dû.

Attitude professionnelle

Le personnel du CPAS est intègre, tenu au secret professionnel, et respecte votre vie privée ; chaque membre de l'équipe doit également faire preuve de discrétion quant à la vie et au travail de ses collègues; l'aide ne peut pas fumer lors de son travail dans votre logement; le personnel est assuré en cas d'accident domestique ; le CPAS fournit l'équipement de protection individuelle (gants et tablier) mais pas l'équipement de travail (aspirateur, fer à repasser, etc.)

Le SAFPA exerce ses missions dans le respect de valeurs essentielles telles la solidarité, le respect, le maintien de l'autonomie, l'écoute, etc.



CE QUE NOUS ATTENDONS DE VOTRE PART

Le poids des **courses** et de la lessive au lavoir ne peut dépasser 10kg. A défaut, les charges devront être réparties en plusieurs prestations ; vous devez mettre à disposition le **matériel** nécessaire et en bon état pour travailler (brosse, raclette, serpillière, produits de nettoyage de base, seau, aspirateur) ; les aides ne sont pas tenues de travailler dans des logements **insalubres et non-sécurisés** ; dans le cadre de la loi sur le bien être au travail, nous vous demandons de **ne pas fumer** en présence de l'aide ; votre logement doit être **aéré** ; nous vous demandons de veiller au

respect des tranches horaires ; des approches ou des réflexes **trop familiers, déplacés et/ou agressifs** ne sont pas tolérés ; en cas de problème, veuillez vous adresser au service ; toutes **suggestions/observations** sont les bienvenues ; l'aide n'est octroyée qu'après l'**enquête** sociale à domicile ; nous vous demandons de prendre les précautions nécessaires concernant vos **animaux** domestiques.

L'organisation des prestations est exclusivement réservée au service selon les modalités de la convention signée avec vous.



LE SAFPA

Le Service d'Aide aux Familles et aux Personnes Agées est un service du CPAS d'Ixelles, agréé par la Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale sous le n°08800.

LE MINISTRE COMPÉTENT:

M. Alain Marron, Botanic Building,
Boulevard Saint-Lazare, 10 - 11^{ème}
étage - 1210 Bruxelles. Tél. : 02/506.34.11.
E-mail : info.maron@gov.brussels

EN CAS DE PLAINTE:

Il est préférable de s'adresser par écrit au Responsable du Service. Le traitement de la plainte se fera endéans le mois et fera l'objet d'une réponse écrite.

COORDONNÉES:

Service d'Aide aux Familles et aux Personnes Agées, CPAS d'Ixelles -
c/o Mme. Vanderhasselt
Chaussée de Boondael,
92 à 1050 Ixelles.

CONTACTS ET INFORMATIONS

Comment demander de l'aide ?

Par téléphone

Responsable :

MME. VANDERHASSELT

☎ 02/641.56.53

✉ kathleen.vanderhasselt@cpasixelles.brussels

Assistants sociaux coordinateurs:

MME. METCHAMKAM

☎ 02/641.56.49

✉ constance.metchamkam@cpasixelles.brussels

M. RUCQ

☎ 02/641.56.27

✉ thomas.rucq@cpasixelles.brussels

Infirmière santé communautaire:

MME. BINGEN

☎ 02/641.56.26

✉ aude.bingen@cpasixelles.brussels

Facturation :

MME. COPPOLE

☎ 02/ 641.56.46

✉ sandra.coppole@cpasixelles.brussels

Par fax

☎ 02/641.54.77

Par courrier

✉ Adresse courrier :

Chaussée de Boondael 92 1050 Ixelles

📍 Adresse bâtiment:

Chaussée de Boondael 104 1050 Ixelles.

