



AIDES MENAGERE TITRES-SERVICES

Vous avez choisi de faire appel au service d'aides ménagères d'**Aide & Soins à Domicile**, dans le cadre des Titres-services. Nous vous remercions pour votre confiance. L'équipe mettra tout en œuvre pour rencontrer vos attentes, répondre à vos souhaits et contribuer à votre bien-être.

Cette brochure vous donne tous les renseignements nécessaires sur l'organisation du service
Rue de la Station 17 – 6540 Lobbes - 071/599.666

Organisation

L'aide ménagère vient chez vous

L'aide ménagère qui vient chez vous fait partie de l'équipe d'AIDE & SOINS A DOMICILE. Elle bénéficie de l'encadrement d'une assistante sociale et d'une formation continue. Elle assure ainsi un service de qualité.

Pendant son activité professionnelle, l'aide ménagère est couverte par notre assurance. Vous ne devez donc pas contracter d'assurance particulière.

Une assurance responsabilité civile vous couvre pour les bris domestiques et dommages corporels occasionnés accidentellement par notre personnel.

Quel est son rôle ?

L'aide ménagère collabore à votre bien-être en assurant le nettoyage des pièces d'habitation, des vitres et des abords.

L'aide ménagère travaille en équipe et est un relais pour les autres prestataires d'AIDE & SOINS A DOMICILE qui se rendent éventuellement chez vous.

Ne sollicitez pas l'aide ménagère pour des tâches relevant de la profession d'aide familiale. (aide à la personne, aide à la toilette, préparation des repas, courses,...) Si vous le souhaitez, le service peut vous proposer un complément d'aide avec une aide familiale.

Horaire

Quand l'aide ménagère se rend-elle chez vous ?

Lorsque vous adressez une demande au service, la responsable analyse vos attentes et la façon la plus adéquate d'y répondre.

L'aide ménagère se rend alors chez vous suivant l'horaire préalablement fixé entre vous et le service AIDE & SOINS A DOMICILE. Elle effectue des prestations d'une durée de 4 heures.

En cas de changement d'horaire ou de maladie de l'aide ménagère, le service s'engage à vous prévenir dans les meilleurs délais de toute modification.

Participation

Que devez-vous prévoir ?

Pour que l'aide ménagère puisse réaliser son travail dans les meilleures conditions, nous vous demandons :

- De fournir à l'aide ménagère toutes les indications nécessaires concernant les tâches à effectuer.
- De mettre à la disposition de l'aide ménagère le matériel indispensable à la bonne réalisation des tâches ; ce matériel doit présenter les conditions d'efficacité, de sécurité et d'hygiène.
- De veiller à ce que l'aide ménagère puisse effectuer ses tâches dans des conditions minimales d'hygiène et de sécurité (température ambiante, eau chaude, absence d'objets dangereux et d'armes).
- Si vous disposez d'un animal de compagnie, nous vous demandons de le tenir à l'écart de l'aide ménagère en vue de réaliser son travail dans les meilleures conditions. L'aide ménagère ne réalisera pas de tâches en relation avec votre animal (ramassage excréments, etc).
- Dans le respect de la législation (A.R. 19/01/2005), il est interdit au personnel de fumer à l'intérieur du domicile des usagers. Il nous semble dès lors légitime de vous demander également un effort afin de respecter l'espace de travail des professionnels en ne fumant pas pendant la durée de la prestation.
- D'avertir le travailleur social chef de service en cas de maladie contagieuse afin que le personnel puisse prendre les précautions nécessaires.
- De vérifier et signer la feuille de service de l'aide ménagère.
- De commander des titres services à l'avance et être en possession du nombre suffisant pour la prestation. Les heures prestées non payées avec des titres services vous sont facturées 23 € de l'heure.
- De communiquer vos dates d'absence pour le 15 du mois précédent.

Un imprévu ?

S'il vous est impossible de recevoir l'aide ménagère au moment prévu, nous vous remercions de prévenir le centre au plus tard 3 jours avant la prestation (sauf en cas de force majeure). Il vous suffit de téléphoner au **071/599.666**.

Si vous ne nous avez pas prévenu, nous serons obligés de vous facturer les prestations prévues.

En cas de problème avec l'aide ménagère (absence/retard, dégâts, problèmes divers), vous pouvez prendre contact avec l'assistante sociale responsable du secteur.

En cas de modification d'horaire (changement de jour, augmentation ou diminution des prestations, interruption, etc), vous pouvez prendre contact directement avec l'administration au 071/599.666.

Le matériel nécessaire

Liste du matériel indispensable au bon déroulement du travail des aides ménagères. Ce matériel doit être en bon état. Le matériel trop vétuste doit être remplacé ou réparé.

Pour l'entretien de la maison : raclette, brosse, seaux, ramassette, escabeau, raclette pour vitres, peau synthétique, torchons, lavettes, éponges à récurer, dethol ou javel, détergent pour le sol, chamoisette ou linge à poussière.

Pour l'entretien du linge : produit de lessive approprié, fer et planche à repasser ou couverture et table adaptée en hauteur.

Le tabac nuit gravement à la santé

Vous n'ignorez pas que le tabac nuit gravement à votre santé et à celle de votre entourage. En conformité avec l'arrêté royal du 19/01/2005 relatif à la protection des travailleurs contre la fumée de tabac, il est interdit de fumer dans tous les locaux, bureaux, salles de réunions, réfectoire, couloirs, toilettes, ...

Afin de respecter la législation mais aussi dans le respect des personnes aidées, il est interdit aux aides ménagères de fumer à l'intérieur du domicile de la personne aidée.

Il est demandé aux bénéficiaires de faire l'effort de ne pas fumer afin de respecter l'espace de travail des professionnels qui pourraient être incommodés par la fumée du tabac.

Prix

Tarif et paiement ?

Le titre-service coûte 6,70 € et couvre une heure de prestation.

A la fin de chaque prestation, vous remettez les titres-services à l'aide ménagère qui nous les transmet.

Aucun supplément ne vous sera demandé (frais de déplacement, ouverture de dossier,...).

En cas de non remise des titres services, le service se réserve le droit de suspendre toute prestation.

Les aides ménagères, tout comme les autres prestataires de l'équipe AIDE & SOINS A DOMICILE, ne peuvent accepter ni cadeaux, ni pourboire.

En début d'année, la société qui émet les titres-services (ACCOR) vous enverra un récapitulatif des titres-services achetés durant l'année précédente. Vous devrez simplement retranscrire la somme renseignée sur votre déclaration d'impôts des revenus.

La déduction fiscale forfaitaire est de 30 %. Un titre service coûte dès lors 4,69€ pour l'utilisateur qui paie des impôts.

Pour toute commande de titres services, vous pouvez prendre contact directement avec la société ACCOR :

Accor TRB - Département Titres-Services

Av. Hermann-Debroux 54 bte 5 - 1160 Bruxelles - Fax : 02/678.28.28 via le site internet :
<http://www.titreservices.be/>

Aide & Soins à domicile, c'est aussi :

- Gardes-Malades à Domicile
- Gardes d'Enfants Malades
- Aides Ménagères ou Aides Ménagères Titres-Services
⇒ **071/ 599.666 - 24h/24**
- Les infirmières à domicile dispensent des soins des plus simples aux plus techniques :
toilettes, injections, pansements, sondages, perfusions, alimentations parentérales,
soins palliatifs...
⇒ **071/ 599.666**
- Aides familiales, prêt de matériel, kinésithérapie, assistantes sociales, repas à
domicile, pédicure, infirmières, petits travaux, télé-assistance, gardes à domicile,
bénévoles, coiffeur, ...
- Coordinatrice de la région de Charleroi : **071/200.154**
- Coordinatrice de la région de La Louvière : **064/238.460**
- Coordinatrice de la région de la Thudinie : **071/599.909**
- www.fasd.be
- ccth@fasd.be (valable pour l'ensemble des services)

*Si vous avez des questions, si vous désirez de plus amples renseignements sur les services
proposés par AIDE & SOINS A DOMICILE, n'hésitez pas à nous contacter. Des
professionnels sont à l'écoute de vos besoins et vous transmettront une documentation
complète sur le service qui vous intéresse.*

Aide & Soins à Domicile est une initiative de la Mutualité chrétienne.

