AIDE & SOINS
A DOMICILE

CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE AIDE MÉNAGÈRE

Le service "Aide ménagère" est organisé par l'ASBL Aide et Soins à Domicile en Province de Luxembourg

Aide et Soins à Domicile propose plusieurs services pour mieux vivre chez soi : infirmiers, aides-soignants, aides familiales, aides ménagères, gardes à domicile. Vos besoins étants spécifiques, notre centre de coordination peut vous accompagner dans l'organisation de l'aide qui vous est nécessaire.

Vous avez choisi de faire appel au service "Aide ménagère" d'Aide et Soins à Domicile et nous vous en remercions. L'équipe mettra tout en œuvre pour rencontrer vos attentes, répondre à vos souhaits et contribuer à votre bien-être.

Afin de faciliter le travail des aides ménagères et de leur permettre de vous aider dans des conditions optimales, vous trouverez ci-joint quelques directives que nous vous demandons de respecter.
Sachez que de notre côté, nos travailleuses sont tenues de les respecter et de nous prévenir en cas de difficulté.
L'assistant(e) social(e) est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

1 Que font les aides ménagères ?

Elles ont pour mission d'effectuer l'entretien courant des pièces de vie de votre domicile

Ne sollicitez pas l'aide ménagère pour des tâches ne relevant pas de sa profession !
- Elles ne font PAS les courses ni de déplacements à l'extérieur
- Elles ne repassent PAS le linge
- Elles ne font PAS de toilettes d'hygiène
- Elles ne font PAS les soins
- Elles ne s'occupent PAS des repas

Si vous avez ces besoins d'aide ou de soins, notre ASBL "Aide et Soins à Domicile" peut vous proposer les professionnelles nécessaires.
Parlez-en avec votre assistant(e) social(e) ou à votre aide ménagère.

Aide & Soins à Domicile en Province de Luxembourg ASBL
Service aide ménagère
8 Rue de Rédange - 6700 ARLON - 063/23.04.04

2 Que devez-vous prévoir ?

Pour que l'aide ménagère puisse effectuer son travail dans les meilleures conditions, il est essentiel :

- **De lui fournir toutes les indications nécessaires concernant les tâches à effectuer et informer des particularités de votre domicile (accès, escalier dangereux, ...),**
- **De veiller à ce qu'elle puisse effectuer ces tâches dans des conditions correctes d'hygiène et de sécurité (température de la pièce de 19°minimum, eau chaude, absence d'objets dangereux et d'armes),**
- **De tenir les animaux à l'écart avant que l'aide ménagère n'entre dans votre domicile et durant l'entièreté de la prestation,**
- **De respecter l'espace de travail de l'aide ménagère en ne fumant pas en sa présence,**
- **D'avertir l'assistante sociale en cas de maladie contagieuse afin que l'aide ménagère puisse prendre les précautions nécessaires.**

3 Vérifiez si vous possédez le matériel d'entretien ménager adéquat :

	1 seau ménager de 10 litres avec poignée microfibre de préférence
	Dans la mesure du possible, le manche doit être téléscopique
	Serpillères et chiffons microfibres, ceux-ci doivent être propres à chaque passage de l'aide ménagère
	1 ramassette + balayette
	1 balai
	1 aspirateur en bon état + 1 sac de rechange
	Du matériel pour le nettoyage des vitres
	Des détergents **sans javel ni ammoniac** Ils doivent être étiquetés
	1 escabeau stable de 3 marches antidérapantes

Votre aide ménagère ne pourra travailler sans ce minimum. Elle peut vous conseiller dans l'acquisition du matériel / de produits ménagers en fonction de vos besoins.

Nous vous rappelons qu'elle ne peut pas ramasser d'excréments d'animaux ni changer de litière

4 Organisation de la prise en charge

Un travail d'équipe

Les aides ménagères travaillent en équipe et se relaient. Elles se tiennent mutuellement au courant de votre situation et de vos souhaits.
Elles collaborent également avec les autres intervenants de votre domicile.
Cette transmission se fait lors de réunions régulières ou via un cahier de communication.

Donnez de bonnes indications de travail et préparez la venue de l'aide ménagère

Avant de confier l'ordre et l'organisation de votre maison, prenez le temps d'expliquer à l'aide ménagère les tâches que vous souhaitez lui confier ainsi que le matériel que vous mettez à sa disposition afin que son travail soit efficace.

Rangez ce qui traîne, videz et nettoyez les cendriers ainsi que les gamelles des animaux domestiques avant la venue de l'aide ménagère.

→ **LE TRAVAIL DEMANDÉ SE FERA EN FONCTION DU TEMPS PRÉVU POUR LA PRESTATION DE L'AIDE MÉNAGÈRE**

Evitez les chutes

Pour réduire les risques mutuels de chute, l'aide ménagère pourra vous demander certains aménagements tels que dégagement d'espaces / escaliers, évacuation de tapis, réparations, ...

L'accès à votre logement

Notre personnel est parfois amené à se présenter avant qu'il fasse jour. Nous vous demandons d'éclairer les abords de votre habitation si nécessaire et de faciliter l'accès à votre domicile en cas de conditions hivernales.

Dans certaines situations, l'assistant(e) social(e) sera amenée à vous demander plusieurs jeux de clés ou la pose d'un boîtier à clés.

Un encadrement permanent

Les aides ménagères qui viennent chez vous sont encadrées par un(e) assistant(e) social(e) responsable de l'équipe.

Votre assistant(e) social(e) est soutenu(e) par un centre de téléphonie. À tout moment cette équipe prend vos messages ou vous avertit des changements quand votre assistant(e) social(e) n'est pas disponible.

5 Les horaires

Lors de la visite de l'assistant(e) social(e) ,vous déterminerez ensemble l'horaire et la fréquence des prestations des aides ménagères en fonction des besoins exprimés.
L'horaire hebdomadaire avec l'aide prévue vous sera envoyé soit par E-mail, soit par SMS. La durée prévue de la prestation ne pourra pas être modifiée le jour même.

L'assistant(e) social(e) vous avertit à partir de quand l'aide pourra être mise en place en fonction des disponibilités du service

Les absences des aides ménagères

Les absences peuvent être planifiées (formations, congés,...) ou imprévisibles (maladie, raisons impérieuses, retard sur la route, ...).
Sachez que le service mettra tout en œuvre pour vous proposer un remplacement, mais celui-ci n'est pas toujours garanti. Quoiqu'il advienne, vous serez toujours averti.e en cas de retard ou d'absence imprévisible de votre aide-ménagère.

Vos absences

Si vous prévoyez une période d'absence, il est impératif de la communiquer au service.

S'il vous est impossible de recevoir l'aide ménagère au moment prévu sur votre horaire, veuillez prévenir le service le + rapidement possible, au plus tard 2 jours ouvrables avant la prestation.
Si ce délai n'est pas respecté, un dédommagement forfaitaire de 20 € sera automatiquement facturé (certaines circonstances d'urgence annulent ce délai et cette facturation).

Adapter l'aide

Si vous souhaitez modifier votre demande d'aide, vous pouvez joindre votre assistant(e) social(e) qui pourra y donner suite en fonction des disponibilités

Fin de l'aide

Si vous souhaitez mettre fin à l'aide, vous devez prendre contact avec l'assistant(e) social(e).
La fin de l'aide sera établie dans les 5 jours ouvrables.

6 Relation de confiance et respect

Respect mutuel

- Notre personnel est tenu au secret professionnel et doit faire preuve de discrétion. Il respecte votre vie privée mais aussi vos convictions politiques, religieuses et philosophiques.
  Notre personnel doit adopter en toute circonstance un comportement respectueux à votre égard.
- Le travail d'aide à domicile est basé sur une relation de confiance.
  Si cette relation de confiance est entamée (retards répétés, suspicion de vol, dégâts divers, ...) prenez contact avec l'assistant(e) social(e).
  Afin d'éviter tout risque, nous vous demandons de mettre vos objets de valeurs en lieu sûr.
- Il vous est demandé de faire preuve de respect envers notre personnel. Aucune discrimination de quelque nature que ce soit, aucun manque de respect, aucun acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel ne sera toléré ni de votre part, ni de la part de votre entourage (conjoint, enfants, ...).
  Nous nous réservons le droit d'arrêter l'aide si notre personnel se sent en danger ou ne se sent pas respecté dans son intégrité.
- Si vous utilisez des caméras de surveillance, vous êtes tenus de nous en avertir (loi sur la présence de caméra sur le lieu de travail).

Suspension de l'aide

Aide et Soins à domicile se réserve le droit de mettre fin à l'aide apportée en cas de mauvaises conditions d'hygiène, de situation désobligeante envers l'aide ménagère, de problème de sécurité persistant ou d'annulations intempestives des prestations planifiées.

7 Tarifs et paiement

Votre dossier

Le montant exact de votre participation est calculé par votre assistant(e) social(e) lors de la mise en place du service.
Chaque année une enquête de révision doit avoir lieu ; vous devez fournir à votre assistant(e) social(e) la preuve de vos revenus pour la mise à jour de votre participation financière.
En cas de changement dans vos revenus ou votre composition de ménage, vous devez avertir votre assistant(e) social(e).

Temps de déplacement

Le temps nécessaire de déplacement entre deux bénéficiaires est inclus dans la prestation à concurrence d'1/4 d'heure maximum par prestation.

Paiement

Les factures sont envoyées dans le courant du mois qui suit les prestations. Les factures sont à payer dans les 21 jours à compter de la date d'émission.
Vous ne devez rien payer à l'aide ménagère !
Enfin, sachez que nos professionnelles ne peuvent accepter ni cadeau, ni pourboire.

En cas de non-paiement dans les délais, un rappel sera envoyé. Après deux rappels non payés, nous nous réservons le droit de transférer le litige à une société de recouvrement et de stopper l'aide.

• Domiciliation

Domicilier vos factures, c'est simple et pratique ! vous continuez à recevoir votre facture mais vous ne devez plus faire de paiement.
Votre assistant(e) social(e) peut vous renseigner sur les démarches à suivre.

8 Assurance

Une assurance Responsabilité Civile couvre les dommages corporels et matériels qui seraient occasionnés accidentellement par notre personnel dans le cadre de leur activité professionnelle.
Afin d'être recevable, le dommage devra être communiqué au service le jour même.

**Conformément au RGPD, les mentions légales concernant l'utilisation des données à caractère personnel sont détaillées dans la politique de confidentialité disponible sur le site internet https://www.aideetsoinsadomicile.be/fr.
Si vous n'avez pas accès à internet, une copie papier peut vous être adressée sur demande.**