

Le CPAS d'Ottignies-Louvain-la-Neuve FAIT LE PARI DU MAINTIEN A DOMICILE

Le CPAS d'Ottignies-Louvain La Neuve a développé un ensemble de services et collabore avec d'autres dans le but essentiel du maintien et/ou de la recherche de la qualité de vie des bénéficiaires à la maison.

Les services organisés par le C.P.A.S. en matière de maintien à domicile:

1

- **Le service d'aide aux familles**
- **Le service des repas**
- **La résidence du Moulin**
- **Le service transports bénévoles : « Citymoov » OLLN**
- **Les titres services**

Le C.P.A.S. est partenaire de « CADo » : Service de Coordination des Aides à Domicile (010/61.14.71)

Adresse de contact :

Espace Cœur de Ville, 1 à 1340 Ottignies-LLN
Tél 010/436511 - Fax 010/436596
E-mail : safcontact@cpas.olln.be

Responsable du Département "Maintien à Domicile" :

Sarah Deligne - 010/43.65.11

Contact : sarah.deligne@cpas.olln.be

I. LE SERVICE D'AIDE AUX FAMILLES

Que vous soyez âgé, handicapé, malade ou en difficulté ...

Que vous soyez isolé ou que vous formiez une famille

(Avec ou sans enfants ...)

L'aide familiale peut vous soutenir dans toutes les circonstances de la vie. Elle vous apporte une aide concrète, organisée et soutenue par la collectivité.

L'aide familiale est une personne diplômée ayant suivi une formation reconnue par le Service Public Wallonie (SPW). Elle fait partie d'une équipe encadrée et bénéficie d'une formation continuée.

2

Une équipe d'assistantes sociales est à votre écoute :

S. CHABOTAUX et C. VAN HAMME

Permanences : tous les matins entre 8h et 12h

Tél : 010/43 65 60

safcontact@cpas.olln.be

ROLE ET MISSION DE L'AIDE FAMILIALE

Le rôle essentiel de l'aide familiale est de favoriser et d'assurer votre maintien à domicile, de préserver votre indépendance et votre autonomie dans les actes de la vie quotidienne.

Au travers des différentes actions, l'aide familiale vous apporte aussi une aide morale et psychologique tout en respectant votre mode de vie et votre situation personnelle. Elle tente de rompre votre isolement, s'il existe, vous écoute, vous conseille, vous motive à être actif avec elle. L'aide familiale a droit au respect et à la considération ; au respect de ses limites, à des conditions de travail acceptables. Le CPAS veillera à mettre à sa disposition du matériel adapté et adéquat.

FONCTIONNEMENT DU SERVICE

- Le service est organisé pour répondre aux besoins réels des familles et des personnes âgées suivant l'ordre d'urgence et les possibilités du moment. Le service souhaite vous aider le mieux possible. C'est l'ensemble du service et non une aide familiale en particulier qui est à votre disposition.
- L'aide à domicile se conçoit dans une optique d'aide provisoire. Elle est donc régulièrement revue en fonction de l'évolution de la situation et limitée dans le temps. L'assistante sociale du service revoit la situation au minimum 1 fois par an.
- Le service ne peut vous garantir un dépannage à jour et heure fixe. Il sera cependant tenu compte de vos contraintes et desiderata en fonction des possibilités du service.
- En cas de problème de mobilité du bénéficiaire, celui-ci veillera à avancer la somme nécessaire à l'aide familiale pour effectuer les courses. L'utilisation de la carte de banque est interdite sauf en présence de l'utilisateur. L'utilisation par une aide familiale d'une carte bancaire d'un bénéficiaire est autorisée uniquement en présence de celui-ci. Dans certaines situations exceptionnelles, particulières et limitées dans le temps, le travailleur social pourra demander une dérogation à la règle. Cette dérogation sera accordée par le Bureau Permanent.
- L'aide familiale est tenue au secret professionnel. Tout ce qu'elle apprend dans l'exercice de sa profession concernant le service, ses collègues et les familles aidées est soumis au secret professionnel. Toutefois, le bénéficiaire accepte que les informations le concernant ainsi que celles concernant les personnes vivant sous son toit soient rapportées au Service si nécessaire lors des réunions d'équipe et uniquement dans son intérêt.
- L'aide familiale et le bénéficiaire n'ont pas de contact en dehors du cadre professionnel (ni visite, ni téléphone). Elle ne peut accepter d'argent, de cadeau ou de gratification.
- L'aide familiale est engagée par le Service et travaille sous sa responsabilité. C'est aux responsables du Service que les

bénéficiaires font part de leurs souhaits ou remarques éventuelles concernant l'horaire des prestations. Les horaires sont hebdomadaires. Si vous avez des souhaits ou des besoins particuliers, veuillez contacter l'assistante sociale lors de la permanence au plus tard le lundi pour la semaine suivante.

- La famille ou la personne âgée accueille l'aide familiale comme une collaboratrice et se conforme à son règlement de travail.
- Le bénéficiaire est prévenu du passage de l'aide familiale par le biais d'un avis de passage envoyé par voie postale. Si le moment prévu ne vous convient pas, nous demandons ne nous **prévenir le plus rapidement possible**. Si la prestation n'est pas annulée dans les 48h qui précèdent 2h seront facturées sauf situation particulière : maladie, hospitalisation, décès.
- Le montant des prestations des aides familiales est déterminé suivant un barème établi par le Service Public Wallonie. Il est proportionnel aux revenus et inversement proportionnel au nombre de personne à charge. Une participation de 10% est demandée pour l'intervention dans les frais de déplacement et frais administratifs. En cas de refus de la part du bénéficiaire d'informer le service sur ses revenus, le taux maximal est applicable. Il en est de même lorsqu'il y a absence de transmission de plus d'un mois.
- La personne aidée s'engage à payer intégralement le montant des prestations. L'aide familiale fait signer un document appelé F54 à la fin de sa prestation.
- L'aide familiale ne prend pas les animaux de compagnie dans son véhicule.
- Une facture mensuelle est envoyée dans le mois qui suit le début des prestations. Pour une raison de facilité, nous vous encourageons à domicilier vos factures. En cas de non-paiement, un premier rappel est adressé dans les 30 jours. Un dernier avertissement est adressé le mois suivant. A ce stade, en cas de non-paiement, une sommation par voie recommandée est envoyée. En l'absence de collaboration, le service se réserve le droit de suspendre les prestations. Pour éviter ce genre de situation, en cas de difficulté de paiement, veuillez

contacter l'assistante responsable de votre dossier qui envisagera les solutions les plus utiles en fonction de votre situation.

- La présence de la famille de la personne aidée est indispensable lors de l'intervention de l'aide familiale.
- En cas d'accident, chute...pendant une prestation, tout membre du personnel, dans l'urgence, prendra les mesures qu'il juge les plus adéquates. Dans la mesure du possible un contact préalable avec la famille sera réalisé. Les frais de transports occasionnés seront à charge de la personne.
- Si le bénéficiaire a une plainte à formuler, il s'adresse au responsable du service aux heures d'ouverture. En vertu de l'article 76 du décret du 6/11/2008, toute personne peut adresser une plainte relative au fonctionnement d'un service à : AVIQ rue Rivelaine, 21 à 6061 Charleroi. 071/337711 ou safa@aviq.be

II. LE SERVICE DES REPAS A DOMICILE PRINCIPE ET ORGANISATION PRATIQUE

Pour qui ?

Il s'agit de permettre à toute personne en difficulté d'avoir accès à un repas équilibré en tenant compte des nécessités éventuelles de régime.

Environ 1800 repas sont livrés chaque mois chez les bénéficiaires du service.

Combien ?

Le prix du repas est déterminé en fonction des revenus suivant un barème établi par le Conseil de l'Action Sociale. Le prix se situe entre 5 et 14 euros. En cas de refus de la part du bénéficiaire d'informer le service sur ses revenus, le taux maximal est applicable. Il en est de même lorsqu'il y a absence de transmission de plus d'un mois.

Les factures sont envoyées par courrier dans le courant du mois suivant. Par facilité, nous vous encourageons à domicilier vos factures. En cas de non-paiement, un premier rappel est adressé dans les 30 jours. Un dernier avertissement est adressé le mois suivant. A ce stade, en cas de non-paiement, une sommation par voie recommandée est envoyée. En l'absence de collaboration, le service se réserve le droit de suspendre les prestations. Pour éviter ce genre de situation, en cas de difficulté de paiement, veuillez contacter l'assistante responsable de votre dossier qui envisagera les solutions les plus utiles en fonction de votre situation. Une commande peut être annulée sans facturation pour autant que cette annulation soit communiquée au service au plus tard 10 jours avant la date prévue de la commande. Passé cette échéance, tout repas commandé sera facturé. Dans le cas d'une hospitalisation en urgence ou un décès, pour autant que nous en soyons informés dans les 7 jours de la date prévue de la commande, les repas ne seront pas facturés.

Par qui ?

Les repas sont confectionnés par la firme Duocatering. Les repas sont frais et prêts en un clin d'œil. L'usage du micro-ondes ou du four est indispensable.

Le repas est composé d'un potage, un plat et un dessert. Les menus varient tous les jours (choix de 2 menus) et selon les saisons.

Comment commander ?

Le menu mensuel doit être remis pour le 18 du mois au plus tard. Le menu peut également être communiqué sur simple demande.

Toute nouvelle demande, changement, annulation, suspension, reprise doit être signalé au numéro du service au plus tard le lundi (avant 11h) de la semaine précédant le(s) repas concerné(s).

7

Comment se fait la livraison ?

Les livraisons se déroulent le lundi, mercredi et vendredi dans la matinée (entre 9h30 et 13h00). En cas de jour férié, le changement sera notifié sur le menu.

Vous devez être présent pour réceptionner les plats. Si ce n'est pas le cas, merci de notifier au service où peuvent être déposés les plats. Par exemple : un voisin, un sac réfrigérant à proximité de l'entrée. La chaîne du froid doit absolument être respectée.

Lors de la livraison des repas, le membre du personnel confronté à une situation d'urgence, prendra les mesures qu'il juge les plus adéquates. Dans la mesure du possible un contact préalable avec la famille sera réalisé. Les frais de transports occasionnés seront à charge de la personne.

Mme Marie- Noëlle Livyns
010/43 65 70 – Taxirepas@cpas.olln.be

Permanence tous les matins du lundi au vendredi de 8h à 12h

III. CITYMOOV, SERVICE DE TRANSPORT BENEVOLE

Pour qui ?

Le service vise à aider en priorité les habitants d'Ottignies-LLN en perte d'autonomie totale ou partielle qui doivent se rendre à des rendez-vous médicaux ou qui suivent des traitements (Dialyse, chimiothérapie, radiothérapie, kinésithérapie, ...). Ainsi que pour des rendez-vous administratifs (Banque, tribunal, commune, ...).

Pour bénéficier de ce service, les futurs membres devront lors de leur inscription justifier leur(s) revenu(s). Celui-ci devra être inférieur à :

- 1714,94€ pour une personne cohabitante ;
- 2.576,92€ pour une personne isolée ;
- 3.482,58€ pour une personne avec personne(s) à charge

Combien ?

Une cotisation annuelle de 18€ vous sera demandée lors de votre inscription et si l'inscription se fait à partir du 1er juillet, elle s'élèvera à 9€.

Pour une famille, la cotisation annuelle s'élèvera à 27 euros et 13,5 euros pour le second semestre.

Une facture vous sera adressée dans le mois qui suit l'inscription.

Le montant de la course est à payer directement au bénévole (prévoyez du cash). Le prix au kilomètre s'élève à 0,41 centimes.

Important

Tous les chauffeurs de Citymooov Ottignies-LLN sont bénévoles. Ils dédient une partie de leur temps pour vous transporter et n'en retirent aucun gain financier ou matériel.

Mme S. DELIGNE

010/43 65 11 - taxirepas@cpas.olln.be

Permanence tous les matins de 8h à 12h du lundi au vendredi

IV. LES TITRES SERVICES

Le C.P.A.S. propose un service d'aide-ménagère via les titres services. Un titre service coûte 10,20 € et permet de payer une heure de travail. La commande minimale de titres-services papiers est de 10 chèques.

Inscription

Au préalable, il faut s'inscrire gratuitement auprès de Pluxee :

- soit par Internet via le site www.wallonie-titres-services.be
- soit au moyen d'un formulaire d'inscription (en le téléchargeant sur le site ci-dessus ou en téléphonant au 02/401 31 70).

Vous recevrez une confirmation d'inscription avec un numéro de client.

Il est conseillé de commander les titres services papier lorsque vous avez la certitude de bénéficier d'une aide-ménagère.

Pour commander vos titres services, vous versez le montant ad hoc sur le compte de Pluxee. Les chèques commandés vous parviennent dans les 15 jours ouvrables après réception par Pluxee du paiement. La responsable du service vous rencontre à votre domicile afin de signer la convention de collaboration et déterminer vos besoins. En cas d'annulation d'une prestation dans un délai inférieur à 7 jours, la prestation sera due excepté situation exceptionnelle : maladie, hospitalisation, ou décès pourvu que l'on soit informé endéans les 7 jours de la date de la prestation prévue.

Activités autorisées :

Il s'agit de l'aide à domicile de nature ménagère, c'est-à-dire :

- le nettoyage du domicile y compris les vitres
- la lessive et le repassage
- les petits travaux de couture occasionnels
- la préparation des repas

Mme Marie-Noëlle Livyns
010/43 65 70 - taxirepas@cpas.olln.be

V. LA RESIDENCE DU MOULIN

La Résidence du Moulin, une « Nouvelle vie ». ...

Implantée au cœur de la Ville d'Ottignies-LLN, à proximité du centre administratif, du centre commercial du Douaire, de la poste, des banques ... elle jouxte la crèche la Pyramide. La Résidence du Moulin c'est 30 logements individuels pour personnes âgées : 6 appartements et 24 studios.

Chaque appartement offre une superficie de 50 m² et dispose d'une terrasse orientée au sud. Les studios offrent une superficie moyenne de 32 m² (terrasse et/ou loggia incluse).

La Résidence offre la possibilité de services communs : salles polyvalentes pour des activités et buanderie communautaire. Chaque résident garde la liberté de choix en matière de soins et de services. Un(e) concierge est présent(e) sur place. Un ascenseur dessert tous les étages.

La Résidence représente un intermédiaire idéal entre le domicile et la maison de repos pour ceux qui souhaitent rompre leur solitude sans pour autant recourir à une maison de repos. Lors de son entrée, la personne âgée doit être valide et autonome, chose certifiée par un médecin (certificat médical). Le séjour de la personne âgée à la Résidence du Moulin est conditionné par son état d'autonomie. La disparation de cette autonomie entraîne une révision du contrat de location.

Une coexistence communautaire relative et acceptée permet la solidarité entre les résidents et contribue à la sécurité de chacun par le souci de l'autre. Les activités organisées au sein de la résidence poursuivent trois objectifs : la rencontre, l'échange et le partage notamment entre les générations.

L'animation au sein de la Résidence est assurée par une animatrice.

Responsable de la Résidence : Sarah Deligne
010/43.65.11 – sarah.deligne@cpas.olln.be

LE CENTRE DE SOINS ET SERVICES COORDONNES A DOMICILE (CADO)

Si vous avez besoin d'une aide globale et structurée : aide familiale, infirmière, kinésithérapeute, repas, logopède, pédicure, coiffeuse, ...

Si vous souhaitez rentrer à domicile après un séjour en milieu hospitalier ou de revalidation et que vous avez besoin d'aide.

La Coordinatrice envisage avec vous et votre famille les aides à mettre en place afin de garantir un maintien à domicile de qualité.

Depuis de nombreuses années, en partenariat avec le service d'aide aux familles du C.P.A.S., avec les infirmières, les médecins généralistes, les kinésithérapeutes, les pédicures, ...

Nous **travaillons ensemble** pour que le retour à domicile de personnes âgées mais aussi jeunes et handicapées soit réellement possible.

Si vous avez besoin d'une information, n'hésitez pas à contacter Cado.

***Contactez CADO, la Coordination des Aides à Domicile -
010/81 07 31
Personne de contact : Cindy Gelders***