

GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE
VAN HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

N. 2008 — 318

[C — 2008/31009]

25 OKTOBER 2007. — Besluit van het Verenigd College betreffende de erkenning en de subsidiëeringswijze van de diensten voor thuiszorg

Het Verenigd College,

Gelet op de ordonnantie van 7 november 2002 betreffende de centra en de diensten voor Bijstand aan personen, inzonderheid op de artikelen 7, 8, 13, 14 en 25;

Gelet op het advies van de afdeling instellingen en diensten voor het gezin en de sociale hulpverlening van de Adviesraad voor Gezondheids- en Welzijnzorg van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, gegeven op 24 juni 2004 en bekrachtigd door het Bureau op 6 juli 2004;

Gelet op het advies van de inspectie van Financiën, gegeven op 7 mei 2004;

Gelet op de akkoordbevinding van de Leden van het Verenigd College, gegeven op,,,,

Gelet op advies nr. 43,323/1 van de Raad van State, gegeven op 10 juli 2007, met toepassing van artikel 84, eerste lid, 1°, van de gecoördineerde wetten op de Raad van State;

Op voorstel van de Leden van het Verenigd College, bevoegd voor het beleid inzake Bijstand aan personen;

Na beraadslaging,

Besluit :

TITEL I. — Algemene bepaling

Artikel 1. Voor de toepassing van dit besluit dient te worden verstaan onder :

1° "ordonnantie" : de ordonnantie van 7 november 2002 betreffende de centra en de diensten voor Bijstand aan personen;

2° "Ministers" : de Leden van het Verenigd College, bevoegd voor het beleid inzake Bijstand aan personen;

3° "diensten" : de diensten bedoeld in artikel 3, 1° van de ordonnantie;

4° "administratie" : de diensten van het Verenigd College;

5° "ambtenaren" : de personeelsleden van de diensten van de administratie aangesteld bij de inspectiedienst;

6° "afdeling" : de afdeling instellingen en diensten voor het gezin en de sociale hulpverlening van de Adviesraad voor Gezondheids- en Welzijnzorg van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie;

7° "maatschappelijk werkende" : een maatschappelijk werker/ster of, op gemotiveerde aanvraag van het centrum, elke persoon die houder is van een hoger niet-universitair of universitair diploma, met sociale oriëntatie;

8° "gezins- en bejaardenhelper" : het gekwalificeerd personeelslid dat, in samenwerking met de medisch-sociale werkers die de gebruiker omgeven, de gebruikers bijstaat in het verrichten van de activiteiten van het dagelijkse leven;

9° "poetshulp" : het ongekwalificeerde personeelslid dat de gebruikers hulp biedt bij het gewoon onderhoud van hun woning;

10° "coördinator" : de door de dienst aangewezen maatschappelijk werkende om de interne coördinatie ervan waar te nemen;

11° "gebruiker" : elke persoon die beroep doet op een dienst.

TITEL II. — Procedure betreffende de voorlopige werkingsvergunning, de erkenning, de weigering en de intrekking van de erkenning en de sluiting van de diensten voor thuiszorg

HOOFDSTUK I. — Voorlopige werkingsvergunning

Art. 2. De voorlopige werkingsvergunning bedoeld in artikel 8 van de ordonnantie wordt overeenkomstig de bepalingen van dit hoofdstuk door de Ministers toegekend.

Art. 3. De organiserende instantie richt aan de Ministers een erkenningsaanvraag samen met een administratief dossier dat volgende stukken omvat :

1° een document met vermelding van de naam van de vertegenwoordigers van de organiserende instantie en van de coördinator van de dienst; dit stuk wordt door de betrokkenen ondertekend;

COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

F. 2008 — 318

[C — 2008/31009]

25 OCTOBRE 2007. — Arrêté du Collège réuni relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des services d'aide à domicile

Le Collège réuni,

Vu l'ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et services de l'Aide aux personnes, notamment les articles 7, 8 13, 14 et 25;

Vu l'avis de la Section des institutions et services de la famille et de l'aide sociale du Conseil consultatif de la Santé et de l'Aide aux personnes de la Commission communautaire commune, donné le 24 juin 2004 et ratifié par le Bureau le 6 juillet 2004.;

Vu l'avis de l'inspection des Finances, donné le 7 mai 2004;

Vu l'accord des Membres du Collège réuni compétents pour le budget, donné le

Vu l'avis n° 43,323/1 du Conseil d'Etat, donné le 10 juillet 2007 en application de l'article 84, alinéa 1^{er}, 1°, des lois coordonnées sur le Conseil d'Etat;

Sur la proposition des Membres du Collège réuni, compétents pour la politique de l'Aide aux personnes;

Après en avoir délibéré,

Arrête :

TITRE I^{er}. — Disposition générale

Article 1^{er}. Pour l'application du présent arrêté, il y a lieu d'entendre par :

1° "ordonnance" : l'ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux services et aux services de l'Aide aux personnes;

2° "Ministres" : les Membres du Collège réuni, compétents pour la politique de l'Aide aux personnes;

3° "services" : les services visés à l'article 3, 1° de l'ordonnance;

4° "administration" : les services du Collège réuni;

5° "fonctionnaires" : les membres du personnel de l'administration affectés au service de l'inspection;

6° "Section" : la Section des institutions et services de la famille et de l'aide sociale du Conseil consultatif de la Santé et de l'Aide aux personnes de la Commission communautaire commune;

7° "travailleur social" : un/e assistant/e social/e ou, à la demande motivée du centre, toute personne titulaire d'un diplôme supérieur non-universitaire ou universitaire, à orientation sociale;

8° "aide familial et aide senior" : le membre du personnel qualifié, assistant les usagers dans la réalisation des actes de la vie journalière, en collaboration avec tous les acteurs médico-sociaux entourant l'usager;

9° "aide ménager" le membre du personnel, non qualifié, qui assiste les usagers dans l'entretien courant de leur habitation;

10° "coordinateur" : le travailleur social désigné par le service afin d'assurer la coordination interne de celui-ci;

11° "usager" : toute personne qui fait appel au service.

TITRE II. — Procédure relative à l'autorisation de fonctionnement provisoire, à l'agrément, au refus et au retrait d'agrément et à la fermeture des services d'aide à domicile

CHAPITRE I^{er}. — Autorisation de fonctionnement provisoire

Art. 2. L'autorisation de fonctionnement provisoire prévue à l'article 8 de l'ordonnance, est accordée par les Ministres conformément aux dispositions du présent chapitre.

Art. 3. Le pouvoir organisateur adresse aux Ministres une demande d'agrément, accompagnée d'un dossier administratif comprenant les documents suivants :

1° un document mentionnant le nom des représentants du pouvoir organisateur et du coordinateur du service; il est signé par les intéressés précités;

2° een actueel afschrift van de in het Nederlands en in het Frans opgestelde statuten van het centrum alsmede de samenstelling van zijn beheersorganen, zoals bekendgemaakt in het *Belgisch Staatsblad*. Als de organiserende instantie een openbare overheid zoals bedoeld in artikel 4 van de ordonnantie is, betreft het een afschrift van de beslissing van de bevoegde instelling die de dienst opricht;

3° a) wanneer het een bestaande dienst betreft: het organogram en de lijst van de tewerkgestelde personen met hun kwalificatie en de werkelijk gepresteerde arbeidsduur tijdens het vorige kwartaal;

b) wanneer het een dienst betreft die voor de eerste keer wordt uitgebaat: het organogram en de verbintenissen om te voldoen aan de personeelsnormen en om per semester aan de Ministers de lijst te bezorgen van de tewerkgestelde personen met hun kwalificatie en de wekelijkse arbeidsduur;

4° een plan dat de interne verbindingswegen van de dienst en, in voorkomend geval, van zijn antennes aanduidt, alsmede de bestemming van de lokalen;

5° in voorkomend geval, een afschrift van de overeenkomst die gesloten werd tussen de dienst waarvoor de erkenning wordt aangevraagd en de instellingen waarmee een functionele binding moet aangegaan worden overeenkomstig de geldende erkenningsnormen;

6° een afschrift van het verslag opgesteld door de dienst voor Brandweer en Dringende Medische Hulpverlening van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest betreffende de brandveiligheid van het centrum.

Dit verslag mag niet ouder zijn dan zes maanden op het ogenblik van de indiening van de aanvraag;

7° een bewijs van goed zedelijk gedrag van type 2 van de coördinator en van het personeel van de dienst, dat niet ouder mag zijn dan één maand op het tijdstip van de indiening van de aanvraag;

Art. 4. Wanneer alle documenten die het administratief dossier bedoeld in artikel 3 samenstellen zijn ontvangen, betekent de administratie aan de organiserende instantie dat de erkenningsaanvraag volledig is.

De ambtenaren behandelen het dossier en vergewissen zich ervan dat de dienst kan werken in omstandigheden verenigbaar met de normen waaraan moet worden voldaan en overeenkomstig de inlichtingen vervat in het administratief dossier.

Art. 5. De voorlopige werkingsvergunning wordt toegekend indien aan alle in artikel 3 opgesomde vereisten is voldaan en indien de dienst kan werken in omstandigheden verenigbaar met de normen waaraan moet worden voldaan.

In het tegenovergestelde geval wordt ze geweigerd.

De voorlopige werkingsvergunning is geldig voor een termijn van één jaar en is één keer hernieuwbaar.

HOOFDSTUK II. — *Erkenning*

Art. 6. Tijdens de duur van de voorlopige werkingsvergunning gaan de ambtenaren na of de dienst werkt overeenkomstig alle normen waaraan moet worden voldaan.

De ambtenaren stellen een verslag op met betrekking tot de erkenningsaanvraag uiterlijk zes maanden vóór het einde van de voorlopige werkingsvergunning, waarbij zij, in voorkomend geval, hun opmerkingen verduidelijken. Het dossier en dit verslag worden aan de Ministers bezorgd. Het verslag wordt tegelijkertijd aan de organiserende instantie bezorgd die over een termijn van één maand beschikt om haar opmerkingen betreffende de inhoud van het verslag bij de Ministers en de afdeling te kennen te geven.

Art. 7. § 1. De Ministers bezorgen het administratief dossier, de erkenningsaanvraag, de verslagen van de ambtenaren en de desbetreffende opmerkingen van de organiserende instantie aan de afdeling die de aanvraag onderzoekt.

§ 2. De afdeling brengt binnen drie maanden volgend op de aanhangigmaking een advies uit op de erkenningsaanvraag. Dit advies wordt aan de Ministers bezorgd en aan de organiserende instantie betekend.

De organiserende instantie beschikt over vijftien dagen, vanaf de datum van ontvangst van de kennisgeving om haar opmerkingen aan de Ministers te doen geworden.

§ 3. Na ontvangst van het advies van de afdeling, formuleren de Ministers binnen zes maanden na het verstrijken van de voorlopige werkingsvergunning, ofwel een erkenningsbeslissing die vervolgens aan de organiserende instantie wordt betekend, ofwel een voorstel tot weigering van erkenning.

2° une copie actualisée des statuts du centre, établis en langues française et néerlandaise, ainsi que de la composition de ses organes de gestion, tels que publiés au *Moniteur belge*. Lorsque le pouvoir organisateur est une autorité publique telle que visée à l'article 4 de l'ordonnance, il s'agit d'une copie de la délibération de l'organe compétent pour instituer le service;

3° a) lorsqu'il s'agit d'un service existant: l'organigramme et la liste des personnes employées ainsi que leur qualification et la durée de travail réellement prestée au cours du trimestre précédent;

b) lorsqu'il s'agit d'un service mis en exploitation pour la première fois: l'organigramme et l'engagement de se conformer aux normes relatives au personnel et de faire parvenir semestriellement aux Ministres la liste des personnes employées ainsi que leur qualification et la durée de travail hebdomadaire;

4° un plan indiquant les voies de communications internes du service et, le cas échéant, de ses antennes, et la destination des locaux;

5° le cas échéant, une copie de la convention conclue entre le service pour lequel l'agrément est demandé et les institutions avec lesquelles une liaison fonctionnelle doit être assurée conformément aux normes d'agrément en vigueur;

6° une copie du rapport établi en matière de sécurité contre l'incendie du centre par le Service d'Incendie et d'Aide Médicale Urgente de la Région de Bruxelles-Capitale.

Ce rapport ne peut dater de plus de six mois au moment de l'introduction de la demande;

7° un certificat de bonnes vie et mœurs de type 2 du coordinateur du service, ainsi que du personnel, daté d'un mois au plus au moment de l'introduction de la demande;

Art. 4. Lorsque tous les documents constituant le dossier administratif visé à l'article 3 ont été réceptionnés, l'administration notifie, au pouvoir organisateur, que la demande d'agrément est complète.

Les fonctionnaires instruisent le dossier et s'assurent que le service peut fonctionner dans des conditions compatibles avec les normes auxquelles il doit répondre et conformément aux informations contenues dans le dossier administratif.

Art. 5. L'autorisation de fonctionnement provisoire est accordée lorsqu'il est satisfait à toutes les exigences énumérées à l'article 3 et si le service peut fonctionner dans des conditions compatibles avec les normes auxquelles il doit répondre.

Dans le cas contraire, elle est refusée.

L'autorisation de fonctionnement provisoire est valable pour une durée d'un an, renouvelable une fois.

CHAPITRE II. — *Agrément*

Art. 6. Pendant la durée de l'autorisation de fonctionnement provisoire, les fonctionnaires vérifient si le service fonctionne conformément à toutes les normes auxquelles il doit répondre.

Les fonctionnaires établissent un rapport sur la demande d'agrément au plus tard six mois avant la fin de l'autorisation de fonctionnement provisoire, en précisant, le cas échéant, leurs remarques. Le dossier et ce rapport sont transmis aux Ministres; le rapport est transmis simultanément au pouvoir organisateur, lequel dispose d'un délai d'un mois pour faire valoir ses observations sur le contenu du rapport auprès des Ministres et de la Section.

Art. 7. § 1^{er}. Les Ministres transmettent le dossier administratif, la demande d'agrément, les rapports des fonctionnaires et les observations y relatives du pouvoir organisateur à la Section qui examine la demande.

§ 2. La Section émet, dans les trois mois de sa saisine, un avis sur la demande d'agrément. Cet avis est transmis aux Ministres et notifié au pouvoir organisateur.

Le pouvoir organisateur dispose d'un délai de quinze jours, à dater de la réception de la notification, pour faire parvenir ses observations aux Ministres.

§ 3. Après réception de l'avis de la Section, les Ministres formulent dans les six mois de l'expiration de l'autorisation de fonctionnement provisoire, soit une décision d'agrément, qui est alors notifiée au pouvoir organisateur, soit une proposition de refus d'agrément.

Indien de Ministers een voorstel tot weigering van erkenning formuleren, wordt de in de artikelen 11 en 13 bepaalde procedure toegepast.

§ 4. De erkenning wordt verleend voor een verlengbare termijn van ten hoogste vijf jaar.

Art. 8. Indien de organiserende instantie van een dienst de vrijwillige sluiting beslist van de dienst, wordt deze beslissing drie maanden vooraleer zij uitwerking heeft medegedeeld aan de Ministers. De organiserende instantie stuurt binnen dezelfde termijnen een afschrift van deze beslissing naar de gebruikers en het personeel.

HOOFDSTUK III. — *Hernieuwing van de erkenning*

Art. 9. § 1. Met het oog op de hernieuwing van de erkenning stuurt de administratie uiterlijk zes maanden vóór het verstrijken van de geldigheidsduur van de erkenning een vragenlijst naar de organiserende instantie van de dienst. Deze vragenlijst dient, behoorlijk ingevuld en ondertekend, binnen dertig dagen na ontvangst te worden teruggestuurd, samen met volgende documenten :

1° die welke bedoeld zijn in artikel 3, 1° en 7°;

2° die welke bedoeld zijn in artikel 3, 2°, 3°, 4° en 8°, indien er wijzigingen werden aangebracht;

3° een nieuw verslag van de brandweer indien :

a) het vorige verslag meer dan vijf jaar oud is;

b) de gebouwen of de uitrustingen het voorwerp uitmaakten van aanpassingen die de veiligheid in de dienst in het gedrang kunnen brengen.

§ 2. Wanneer aan deze voorwaarden is voldaan, wordt de erkenning voorlopig hernieuwd tot de Ministers een beslissing hebben genomen.

HOOFDSTUK IV. — *Weigering en intrekking van erkenning*

Art. 10. Indien uit het in artikel 6 bedoelde onderzoek blijkt dat de erkenningsnormen geheel of gedeeltelijk niet worden nageleefd betekenen de Ministers een voorstel van weigering van erkenning aan de organiserende instantie en sturen er een afschrift van naar de afdeling. De organiserende instantie licht het personeel in over dit voorstel tot weigering.

Art. 11. Wanneer een dienst niet meer voldoet aan de erkenningsnormen, betekenen de Ministers een voorstel tot intrekking van erkenning aan de organiserende instantie en sturen er een afschrift van naar de afdeling. De organiserende instantie licht het personeel in over dit voorstel tot weigering.

Art. 12. In de gevallen bedoeld in de artikelen 10 en 11 deelt het Secretariaat van de Adviesraad binnen vijftien dagen volgend op de kennisgeving van de voorstellen tot weigering of intrekking van de erkenning aan de organiserende instantie de datum mede waarop de zaak zal worden onderzocht en nodigt haar uit om haar opmerkingen te kennen te geven en voor de afdeling te verschijnen, eventueel bijgestaan of vertegenwoordigd door een advocaat of door een derde die houder is van een bijzondere volmacht.

De afdeling onderzoekt het voorstel tot weigering of intrekking van erkenning, ongeacht het gevolg dat aan de uitnodiging tot verschijnen wordt gegeven, en deelt haar advies mede aan de Ministers binnen drie maanden na de mededeling van het voorstel.

De beslissing van de Ministers houdende weigering of intrekking van erkenning wordt per aangetekend schrijven met ontvangstbewijs binnen vijftien dagen ter kennis gebracht van de organiserende instantie en van de burgemeester van de gemeente waar het centrum of de dienst is gevestigd.

HOOFDSTUK V. — *Sluiting*

Art. 13. De beslissing van de Ministers houdende weigering of intrekking van erkenning heeft de sluiting van de dienst tot gevolg op de datum van de kennisgeving.

Art. 14. De organiserende instantie moet de gebruikers alsmede het personeel op de hoogte brengen van de ministeriële beslissing tot weigering of intrekking van erkenning alsmede van de gevolgen van de sluiting van de dienst en moet op de gevel van de dienst een bericht, overeenkomstig het als bijlage I bij dit besluit gevoegde model, zichtbaar aanplakken met de datum waarop de beslissing uitwerking heeft.

Art. 15. Hoofdstuk IV en de artikelen 13 en 14 zijn van toepassing op de procedure tot sluiting van een dienst die uitgebaat wordt zonder een voorlopige werkingsvergunning of een erkenning te hebben gekregen.

Si les Ministres formulent une proposition de refus d'agrément, la procédure définie aux articles 11 et 13 est d'application.

§ 4. L'agrément est accordé pour un terme de cinq ans au plus qui peut être renouvelé.

Art. 8. Lorsque le pouvoir organisateur d'un service décide de fermer volontairement le service, il communique cette décision aux Ministres, trois mois avant qu'elle ne produise ses effets. Le pouvoir organisateur envoie copie de cette décision, dans les mêmes délais, aux usagers et au personnel.

CHAPITRE III. — *Renouvellement de l'agrément*

Art. 9. § 1^{er}. Au plus tard six mois avant l'expiration de la période de validité de l'agrément, un questionnaire est envoyé par l'administration au pouvoir organisateur du service en vue du renouvellement de l'agrément. Ce questionnaire doit être retourné, dûment complété et signé, dans les trente jours de sa réception, accompagné des documents suivants :

1° ceux visés à l'article 3, 1° et 7°;

2° ceux visés à l'article 3, 2°, 3°, 4° et 8°, si des modifications ont été apportées;

3° un nouveau rapport des pompiers :

a) lorsque le rapport précédent a été établi depuis plus de cinq ans;

b) lorsque les bâtiments ou les équipements ont fait l'objet de modifications susceptibles de remettre en cause la sécurité dans le service.

§ 2. Lorsqu'il est satisfait à ces conditions, l'agrément est renouvelé provisoirement jusqu'à décision des Ministres.

CHAPITRE IV. — *Refus et retrait d'agrément*

Art. 10. Si la vérification prévue à l'article 6 conclut au non-respect de tout ou partie des normes d'agrément, les Ministres notifient une proposition de refus d'agrément au pouvoir organisateur et en communiquent copie à la Section. Le pouvoir organisateur informe le personnel de cette proposition de refus.

Art. 11. Lorsque le service ne répond plus aux normes d'agrément, les Ministres notifient une proposition de retrait d'agrément au pouvoir organisateur et en communiquent copie à la Section. Le pouvoir organisateur informe le personnel de cette proposition de refus.

Art. 12. Dans les cas visés aux articles 10 et 11, le Secrétariat du Conseil consultatif informe le pouvoir organisateur dans les quinze jours de la notification des propositions de refus ou de retrait d'agrément, de la date à laquelle l'affaire sera examinée et l'invite à faire valoir ses observations et à comparaître devant la Section, éventuellement assisté ou représenté par un avocat ou un tiers porteur d'une procuration spéciale.

La Section examine la proposition de refus ou de retrait d'agrément, quelle que soit la suite qui a été donnée à l'invitation de comparaître, et transmet son avis aux Ministres dans les trois mois de la proposition.

La décision des Ministres portant refus ou retrait d'agrément est notifiée, par envoi recommandé avec accusé de réception, au pouvoir organisateur et au Bourgmestre de la commune où se situe le centre ou le service, dans les quinze jours.

CHAPITRE V. — *Fermeture*

Art. 13. La décision des Ministres portant refus ou retrait de l'agrément entraîne la fermeture du service, à la date de sa notification.

Art. 14. Le pouvoir organisateur est tenu d'informer les usagers ainsi que le personnel, de la décision ministérielle de refus ou retrait d'agrément ainsi que des conséquences de la fermeture du service et d'afficher visiblement sur la façade du service un avis, conformément au modèle repris à l'annexe I au présent arrêté, annonçant la date à laquelle la décision produit ses effets.

Art. 15. Le chapitre IV et les articles 13 et 14 sont d'application à la procédure tendant à la fermeture d'un service exploité sans avoir obtenu une autorisation de fonctionnement provisoire ou un agrément.

Art. 16. In geval van onmiddellijke sluiting bij wijze van bewarende maatregel, bedoeld in artikel 12, § 4, van de ordonnantie, deelt het Secretariaat van de afdeling binnen vijftien dagen volgend op de kennisgeving van deze beslissing aan de organiserende instantie de datum mede waarop de zaak zal worden onderzocht en nodigt haar uit om haar opmerkingen te doen gelden en voor de afdeling te verschijnen, eventueel bijgestaan of vertegenwoordigd door een advocaat of door een derde die houder is van een bijzondere volmacht.

De afdeling beraadslaagt binnen dertig dagen nadat zij door de Ministers is geadeerd, ongeacht het gevolg dat aan de uitnodiging tot verschijnen wordt gegeven; zij bezorgt binnen vijftien dagen haar advies aan de Ministers die binnen dertig dagen na ontvangst van het advies definitief over de sluiting beslissen.

HOOFDSTUK VI. — *Slotbepalingen*

Art. 17. In voorkomend geval worden de beslissingen tot toekenning, weigering, of tot intrekking van erkenning in het *Belgisch Staatsblad* bekendgemaakt.

In voorkomend geval moet dit bericht verplicht de datum van de sluiting van de dienst vermelden.

Art. 18. De erkenningsaanvraag, de kennisgevingen alsmede de procedurehandelingen geschieden per aangetekend schrijven.

Inzake termijnen zijn de artikelen 84 en 88 van het Regentsbesluit van 23 augustus 1948 tot regeling van de rechtspleging voor de afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State van toepassing.

TITEL III. — *Erkenningsnormen betreffende de diensten voor thuiszorg*

HOOFDSTUK I. — *Normen betreffende de eerbiediging van de politieke, filosofische en godsdienstige overtuiging van de gebruiker alsmede van zijn privéleven en zijn individuele rechten*

Art. 19. De dienst helpt alle gebruikers zonder onderscheid van geslacht of van politieke, culturele, raciale, filosofische, religieuze of seksuele gaardheid. Het centrum zorgt ervoor dat de hulp en de opvang in het Nederlands of in het Frans aan de gebruikers worden geboden, in de taal van hun keuze.

Art. 20. De dienst maakt voor elke gebruiker, bij zijn eerste aanvraag tot tussenkomst, een vertrouwelijk dossier op.

Dit dossier wordt, onder de verantwoordelijkheid van de coördinator van de dienst, in een hiervoor geschikt en gesloten meubel of in een hiertoe voorbehouden en gesloten lokaal bewaard. Indien deze dossiers op de computer verwerkt werden, worden deze gegevens beveiligd.

Art. 21. Elke hulpverlener dient, ongeacht zijn hoedanigheid, bij de opvang en de hulpverlening aan de gebruiker het beroepsgeheim na te leven.

Mits uitdrukkelijke instemming van de gebruiker mag hij deze inlichtingen met andere hulpverleners buiten de dienst uitwisselen om samen een gemeenschappelijke opvang uit te bouwen voor de gebruiker.

Art. 22. De dienst moet een verzekeringscontract voor civielrechtelijke aansprakelijkheid sluiten die de aansprakelijkheid van zijn personeel in het kader van de activiteit van de dienst dekt.

HOOFDSTUK II. — *Normen betreffende de opdrachten*

Art. 23. § 1. De diensten hebben tot doel gezins-, bejaardenhulpers en poetshulpen ter beschikking te stellen van gezinnen, bejaarden, personen met een lichamelijke, mentale of psychische handicap of zwaar gehandicapte personen die erom vragen, om hen bij te staan of te vervangen bij het verrichten van de activiteiten van het dagelijks leven.

Deze hulp wordt geboden :

1° aan gezinnen die zich in één van de volgende situaties bevinden :

a) in geval van ziekte, bevalling, overlijden of langdurige afwezigheid van de moeder, de vader of de persoon die kinderen ten laste heeft;

b) wanneer de moeder, de vader of de persoon die een zwaar ziek kind of minstens drie kinderen ten laste heeft, overbelast is;

c) in een éénoudergezin, in geval van ziekte van een kind waarvan de moeder, de vader of de persoon die het kind ten laste heeft, een beroepsactiviteit uitoefent; per prestatiedag moet het contact tussen deze persoon en de hulpverlener minstens één kwartier duren;

2° aan de bedoelde bejaarden of personen die met een bejaarde leven in volgende gevallen :

a) een alleenstaande bejaarde;

Art. 16. En cas de fermeture immédiate à titre conservatoire, visée à l'article 12, § 4, de l'ordonnance, le Secrétariat de la Section informe le pouvoir organisateur, dans les quinze jours de la notification de cette décision, de la date à laquelle l'affaire sera examinée et l'invite à faire valoir ses observations et à comparaître devant la Section, éventuellement assisté ou représenté par un avocat ou un tiers porteur d'une procuration spéciale.

La Section délibère dans les trente jours de sa saisine par les Ministres, quelle que soit la suite qui a été donnée à l'invitation de comparaître; elle transmet dans les quinze jours son avis aux Ministres qui statuent définitivement sur la fermeture dans les trente jours de la réception de l'avis.

CHAPITRE VI. — *Dispositions finales*

Art. 17. Le cas échéant, les décisions d'octroi, de refus ou de retrait d'agrément sont publiées au *Moniteur belge*.

Le cas échéant, cet avis mentionne obligatoirement la date de fermeture du service.

Art. 18. La demande d'agrément, les notifications ainsi que les actes de procédure sont faits par lettre recommandée.

En matière de délais, les articles 84 et 88 de l'arrêté du Régent du 23 août 1948 déterminant la procédure devant la Section du contentieux administratif du Conseil d'État sont applicables.

TITRE III. — *Normes d'agrément relatives aux services d'aide à domicile*

CHAPITRE I^{er}. — *Normes concernant le respect des convictions politiques, philosophiques et religieuses de l'usager ainsi que de sa vie privée et de ses droits individuels*

Art. 19. Le service aide l'usager sans distinction d'ordre politique, culturel, racial, philosophique, religieux, sexuel ou d'orientation sexuelle. Il veille à assurer l'accueil et l'aide aux usagers en français ou en néerlandais, selon le choix linguistique de ceux-ci.

Art. 20. Le service établit un dossier confidentiel pour chaque usager, lors de sa première demande d'intervention.

Ce dossier est conservé, sous la responsabilité du coordinateur du service, dans un meuble adéquat ou un local réservé à cet effet, fermé à clef. Si ces dossiers sont informatisés, ces données seront sécurisées.

Art. 21. Tout intervenant, à quelque titre que ce soit, dans l'accueil et l'aide à l'usager est tenu au respect du secret professionnel.

Avec l'accord exprès de l'usager, il peut échanger des informations avec d'autres intervenants extérieurs au service, dans le but d'élaborer ensemble une prise en charge commune de l'usager.

Art. 22. Le service a l'obligation de conclure un contrat d'assurance en responsabilité civile concernant la responsabilité de son personnel dans le cadre de l'activité du service.

CHAPITRE II. — *Normes relatives aux missions*

Art. 23. § 1^{er}. Les services ont pour objet de mettre des aides familiaux, seniors ou ménagers à la disposition de familles, personnes âgées, personnes souffrant d'une déficience physique, mentale ou psychique ou des personnes gravement handicapées, qui en font la demande, pour les assister ou les remplacer dans l'accomplissement de leurs actes de la vie journalière.

Cette aide est fournie :

1° aux familles qui se trouvent dans une des situations suivantes :

a) en cas de maladie, d'accouchement, de décès ou d'absence prolongée de la mère, du père ou de la personne qui a la charge des enfants;

b) lorsque la mère, le père ou la personne ayant à charge un enfant gravement malade ou au moins trois enfants, est surchargé de travail;

c) dans une famille monoparentale en cas de maladie d'un enfant dont la mère, le père ou la personne l'ayant à charge exerce une activité professionnelle; un contact de minimum un quart d'heure doit avoir lieu entre cette personne et l'aide, par jour de prestation;

2° aux personnes âgées ou aux personnes vivant avec une personne âgée dans les cas suivants :

a) une personne âgée vivant seule;

b) een bejaard koppel, in geval van verlies van de lichamelijke of psychische autonomie van de ene of de andere echtgenoot;

c) een door de aanwezigheid van een bejaarde met verminderde lichamelijke of psychische autonomie overbelaste persoon;

3° personen die een zwaar gehandicapte persoon ten laste hebben of aan een zwaar gehandicapte alleenstaande;

4° bejaarden of gehandicapten die in een meergezinswoning verblijven met uitsluiting van de rusthuizen, de dagcentra voor bejaarden en de verblijfscentra voor volwassen gehandicapten - en die geen officiële hulpstructuur genieten.

5° personen die wegens een ziekte, een ongeval, hun geestelijke gezondheid of hun maatschappelijke situatie niet zelf kunnen instaan voor hun persoonlijke verzorging en voor de taken van het dagelijkse leven, voor zover deze hulp in de lijn ligt van een therapeutische en/of sociale begeleiding.

HOOFDSTUK III. — *Normen betreffende de kwaliteit van de dienst en de opvang van de gebruikers*

Art. 24. § 1. Vóór de prestatie van de dienst wordt er een sociaal onderzoek ingesteld door een maatschappelijk werkende.

§ 2. Zo er hulp verleend wordt, wordt er een overeenkomst gesloten met de begunstigde. Deze laatste vermeldt onder meer de aanvangsdatum van de tussenkomst, de nagestreefde doelstellingen en de in dit kader te verwezenlijken taken, de door de begunstigde te betalen bijdrage en, in voorkomend geval, de einddatum van de tussenkomst.

Een exemplaar van deze overeenkomst dient aan de administratie te worden bezorgd.

Art. 25. De hulp wordt in de eerste plaats geboden aan de aanvragers in functie van de evaluatie van hun behoeften op het vlak van de financiën, de lichamelijke en psychische gezondheid alsmede op sociaal vlak.

HOOFDSTUK IV. — *Normen betreffende de nadere regels van beroep van de gebruikers*

Art. 26. Elke dienst legt de procedure vast voor de registratie en de behandeling van de klachten van de gebruikers.

Deze procedure beschrijft de nadere regels voor de indiening van de klachten, voor de beoordeling van hun ontvankelijkheid, voor hun behandeling en voor de mededeling van hun resultaat aan de gebruikers.

HOOFDSTUK V. — *Normen betreffende de kwalificatie van het personeel*

Art. 27. De dienst beschikt over voldoende maatschappelijke assistenten om het maatschappelijk werk van de dienst uit te voeren.

De dienst beschikt over minstens drie voltijds equivalenten gezins- of bejaardenhulpers.

Art. 28. De gezins- en bejaardenhulpers beschikken over een diploma uitgereikt door een Gemeenschap, een Gewest of de Franse Gemeenschapscommissie, of over een gelijkgesteld diploma.

De Ministers kunnen een lijst vastleggen van de in aanmerking genomen diploma's.

De gezins- en bejaardenhulpers beschikken bovendien over een bekwaamheidsattest dat door de administratie wordt uitgereikt na ontvangst van de volgende documenten :

- een bewijs van goed zedelijk gedrag
- een eensluidend afschrift van het diploma
- een recente foto
- een medisch attest waaruit blijkt dat de persoon in staat is om die functie uit te oefenen
- een afschrift van het arbeidscontract of van de beslissing van de Raad voor maatschappelijk welzijn waaruit blijkt dat het personeelslid werd aangeworven.

Art. 29. De dienst verbindt zich ertoe het statuut van de gezins- of bejaardenhulpers alsmede van de poetshulpers, zoals bepaald in bijlage II, na te komen.

Art. 30. De dienst stelt paritair een plan van voortgezette opleiding op voor zijn personeel dat over twee jaar gespreid wordt. Dit plan wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de administratie. De administratie gaat de kwaliteit na van de verstrekte opleiding.

b) un ménage âgé en cas de perte d'autonomie physique ou psychique de l'un ou l'autre conjoint;

c) une personne surchargée de travail en raison de la présence d'une personne âgée en perte d'autonomie physique ou psychique;

3° aux personnes gravement handicapées vivant seules ou aux personnes ayant à charge une personne gravement handicapée;

4° aux personnes âgées ou handicapées vivant dans un logement collectif - à l'exclusion des maisons de repos, des centres de jour pour personnes âgées et des centres d'hébergement pour adultes handicapés - et ne bénéficiant d'aucune structure d'aide officielle;

5° aux personnes qui, en raison d'une maladie, d'un accident ou en raison de leur santé mentale ou de leur situation sociale ne peuvent pourvoir seules à leur entretien et aux tâches de la vie quotidienne, pour autant que l'aide s'inscrive dans un suivi thérapeutique et / ou social.

CHAPITRE III. — *Normes relatives à la qualité du service et à l'accueil des usagers*

Art. 24. § 1^{er}. Une enquête sociale préalable à la prestation de service est réalisée par un travailleur social.

§ 2. En cas d'octroi d'une aide, une convention est conclue avec le bénéficiaire. Elle mentionne, notamment, le début de l'intervention, les objectifs et les tâches à réaliser pendant celle-ci, le montant de la contribution du bénéficiaire, le cas échéant, la date de la fin de l'intervention.

Un exemplaire de cette convention doit être transmis à l'administration.

Art. 25. L'aide est fournie prioritairement aux demandeurs en fonction de l'évaluation de leurs besoins sur le plan financier, physique, psychique ainsi que sur le plan social.

CHAPITRE IV. — *Normes concernant les modalités de recours des usagers*

Art. 26. Chaque service détermine la procédure d'enregistrement et de traitement des plaintes des usagers.

Cette procédure décrit les modalités d'introduction des plaintes, d'appréciation de leur recevabilité, de leur traitement et de communication de leur résultat à l'utilisateur.

CHAPITRE V. — *Normes relatives à la qualification du personnel*

Art. 27. Le service dispose d'assistants sociaux en suffisance pour réaliser le travail social du service.

Le service dispose au moins de trois équivalents temps plein aides familiaux ou aides seniors.

Art. 28. Les aides familiaux ou aides seniors disposent d'un diplôme délivré par une Communauté, une Région ou la Commission communautaire française ou d'un diplôme équivalent.

Les Ministres peuvent arrêter une liste des diplômes pris en considération.

Les aides familiaux ou aides seniors disposent, par ailleurs, d'une attestation de capacité délivrée par l'administration, dès réception des documents suivants :

- certificat de bonnes vie et moeurs
- copie conforme du diplôme
- photo récente
- certificat médical attestant du fait que la personne est apte à exercer cette fonction
- une copie du contrat de travail ou de la délibération du Conseil de l'Action sociale qui atteste de l'engagement du membre du personnel.

Art. 29. Le service s'engage à respecter le statut des aides familiaux ou aides seniors ainsi que celui des aides ménagers, tels que définis en annexe II.

Art. 30. Le service établit, paritairment, un plan de formation continuée pour son personnel, s'étalant sur deux ans. Ce plan est transmis à l'administration pour approbation. L'administration contrôle la qualité de la formation dispensée.

HOOFDSTUK VI. — Normen betreffende het huishoudelijk reglement

Art. 31. Elke dienst dient een huishoudelijk reglement vast te stellen. Dit reglement en elke latere wijziging ervan worden aan de Ministers of hun afgevaardigden medegedeeld.

Het reglement moet bij de eerste aanvraag tot tussenkomt aan de gebruiker worden medegedeeld.

Art. 32. Het huishoudelijk reglement dient onder meer de volgende punten te vermelden :

1° het juridisch statuut van de dienst;

2° de opdrachten van de dienst;

3° de garantie van de rechten en plichten van de partijen, met respect voor de waardigheid van de gebruiker en de werker en het beroepsgeheim;

4° de nadere regels betreffende de klachten- en beroepsprocedure, zoals bepaald in artikel 26;

5° de openingstijden van de dienst. Deze uurregeling moet goed zichtbaar buiten de dienst worden aangebracht. Men dient in een permanentie te voorzien tijdens de diensturen en bij uitzonderlijke sluiting de personalia op te geven van de bevoegde diensten;

6° een melding met betrekking tot de tarieven van de dienstverlening;

7° de vermelding van de erkenning van de dienst door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie;

8° de coördinaten van de administratie en van de Ministers;

9° de nauwkeurige personalia van de organiserende instantie en van de coördinator.

HOOFDSTUK VII. — Normen betreffende de veiligheid en de architectuur

Afdeling 1. — Veiligheidsnormen

Art. 33. Onverminderd de veiligheidsnormen waaraan hij moet beantwoorden, moet de dienst zich tegen brand verzekeren.

Afdeling 2. — Architectonische normen

Art. 34. § 1 De centra dienen te beantwoorden aan de normen bepaald in de hoofdstukken II tot V van Titel IV van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 21 november 2006 tot vaststelling van de Titels I tot VIII van de Gewestelijke Stedenbouwkundige Verordening die van toepassing is op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

§ 2 De centra mogen, in de zin van dit besluit, afwijken op de in § 1 vermelde verplichting indien zij voorzien in nadere regelen voor het onthaal of in alternatieve maatregelen met het oog op het uitvoeren van hun taken ten aanzien van personen met beperkte mobiliteit. Deze nadere regelen en maatregelen dienen te worden opgenomen in het document bedoeld in artikel 3, 8°, b), van het onderhavige besluit.

Art. 35. Alle voorzorgen dienen te worden genomen om brandgevaar te beperken in het lokaal bedoeld in artikel 36.

Art. 36. De dienst beschikt over een lokaal dat uitsluitend voor hem bestemd is in het vertrouwelijk karakter van de gesprekken waarborgt.

De lokalen moeten steeds zindelijk worden gehouden en beantwoorden aan hun bestemming.

HOOFDSTUK VIII. — Normen betreffende het activiteitenverslag en de boekhouding

Art. 37. De dienst dient jaarlijks een activiteitenverslag op te stellen, waarvan het model door de Ministers kan worden vastgesteld, na advies van de afdeling.

Dit verslag bevat onder meer de volgende inlichtingen :

1° de doelstellingen van de dienst;

2° een analyse van de gebruikers die de dienst regelmatig bezoeken en van de ondervonden problemen;

3° het aantal behandelde dossiers;

4° de gebruikte methodes en de verkregen resultaten;

5° de identificatie van de gebruikte netwerken en van hun bijdrage tot de uitvoering van de opdrachten.

Art. 38. De dienst dient, vóór 30 april van het jaar dat volgt op het einde van het dienstjaar, de volgende documenten te versturen naar de administratie :

1° een jaarlijks activiteitenverslag;

CHAPITRE VI. — Normes relatives au règlement d'ordre intérieur

Art. 31. Tout service est tenu d'arrêter un règlement d'ordre intérieur. Ce règlement et toute modification ultérieure de celui-ci sont communiqués aux Ministres ou à leurs délégués.

Le règlement doit être communiqué à l'usager, lors de sa première demande d'intervention.

Art. 32. Le règlement d'ordre intérieur doit comporter notamment les indications suivantes :

1° le statut juridique du service;

2° les missions du service;

3° la garantie des droits et des devoirs des parties dans le respect de la dignité de l'usager et du travailleur et du secret professionnel;

4° les modalités relatives à la procédure de plainte et de recours, telle que prévue à l'article 26;

5° les heures d'ouverture du service. Cet horaire est affiché de façon apparente, à l'extérieur du service. Une permanence doit être assurée pendant les heures de service et il convient d'indiquer les coordonnées des services compétents lors des fermetures exceptionnelles;

6° une mention relative aux tarifs des services offerts;

7° la mention de l'agrément du service par la Commission communautaire commune;

8° les coordonnées de l'administration et celles des Ministres;

9° les coordonnées précises du pouvoir organisateur et du coordinateur.

CHAPITRE VII. — Normes de sécurité et architecturales

Section 1^{re}. — Normes de sécurité

Art. 33. Sans préjudice des normes de sécurité auxquelles il doit répondre, le service est tenu de se couvrir contre les risques d'incendie.

Section 2. — Normes architecturales

Art. 34. § 1^{er} Les centres doivent répondre aux normes définies dans les chapitres II à V du Titre IV de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 21 novembre 2006 arrêtant les Titres I à VIII du Règlement régional d'urbanisme applicable à tout le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

§ 2 Les centres peuvent, au regard du présent arrêté, déroger à l'obligation énoncée au § 1^{er} s'ils prévoient des modalités d'accueil ou des mesures alternatives en vue d'exécuter leurs missions à l'égard des personnes à mobilités réduites. Ces modalités et mesures doivent figurer dans le document visé à l'article 3, 8°, b), du présent arrêté.

Art. 35. Toutes les précautions sont prises pour diminuer le risque d'incendie du local visé à l'article 36.

Art. 36. Le service dispose d'au moins un local qui lui est exclusivement réservé et qui garantit la confidentialité des entretiens.

Les locaux doivent toujours être propres et répondre à leur destination.

CHAPITRE VIII. — Normes concernant le rapport d'activité et la comptabilité

Art. 37. Le service est tenu d'établir annuellement un rapport d'activités, dont le modèle peut être défini par les Ministres, après avis de la Section.

Ce rapport comprend notamment les informations suivantes :

1° les objectifs du service;

2° une analyse des usagers fréquentant le service et des problèmes rencontrés;

3° le nombre de dossiers traités;

4° les méthodes employées et les résultats obtenus;

5° l'identification des réseaux utilisés et de leurs apports dans la réalisation des missions.

Art. 38. Le service est tenu de communiquer les documents suivants à l'administration, avant le 30 avril de l'année qui suit la fin de l'exercice :

1° un rapport annuel d'activités;

2° een jaarrekening van de ontvangsten en uitgaven, waarvan het model door de Ministers wordt vastgesteld, en die voor wat betreft de privécentra door een bedrijfsrevisor of een zelfstandige accountant geïnspecteerd is, overeenkomstig de wet van 27 juni 1921 betreffende de verenigingen zonder winstoogmerk, de internationale verenigingen zonder winstoogmerk en de stichtingen;

3° een begrotingsontwerp voor het lopende jaar, waarvan het model door de Ministers kan worden vastgesteld, na advies van de afdeling;

TITEL IV. — *Subsidiëeringswijze van de diensten voor thuiszorg*

HOOFDSTUK I. — *Subsidiëeringswijze*

Art. 39. Binnen de grenzen van de begrotingskredieten wordt, overeenkomstig deze Titel, aan de door de Ministers erkende diensten de in artikelen 15 en 16 van de ordonnantie omschreven toelage toegekend.

De Ministers bepalen het forfait per gepresteerd uur door de gezins- of bejaardenhelpers. Dit forfaitair bedrag dekt meer bepaald de kosten van de prestaties bedoeld in het vierde lid van dit artikel, de maatschappelijk assistenten, de coördinator, de werkingskosten, de administratieve en de directiekosten.

De Ministers bepalen het forfait per gepresteerd uur door de poetshulpen. Dit forfaitair bedrag dekt meer bepaald de kosten van de prestaties bedoeld in het vierde lid van dit artikel, de maatschappelijk assistenten, de coördinator, de werkingskosten, de administratieve en de directiekosten.

Maken deel uit van de gesubsidieerde gepresteerde uren: de dienstverlening aan huis, de opleiding, de teamvergaderingen en de verplaatsingen. De Ministers bepalen, na advies van de afdeling, het aantal bezoldigde uren dat voor elk type van activiteit in aanmerking wordt genomen voor subsidiëering.

HOOFDSTUK II. — *Financiële bijdrage van de gebruikers*

Art. 40. Het Verenigd College stelt de financiële bijdrage vast van de gebruikers, na advies van de afdeling. Deze bijdrage moet in verhouding staan tot de samenstelling en de inkomsten van het gezin van de gebruiker.

De financiële bijdrage die de afwezige gebruiker verschuldigd is, belooft één prestatie-uur als de gezins- of bejaardenhelpers en de poetshulpen zich op de afgesproken uren bij hem thuis aanmelden en indien hij de dienst niet minstens 48 uur op voorhand verwittigd heeft van zijn afwezigheid, behoudens uitzonderlijke omstandigheden.

De financiële bijdrage van de gebruikers wordt van de in het eerste lid van artikel 39 bepaalde toelage afgetrokken.

HOOFDSTUK III. — *De urenquota*

Art. 41. § 1 De Ministers bepalen, na advies van de afdeling, per erkende dienst een maximum aantal subsidieerbare prestatie-uren, het zogenaamde urenquotum, voor de gezins- en bejaardenhelpers alsmede voor de poetshulpen.

Deze urenquota worden berekend op grond van het aantal tijdens het voorgaande jaar gepresteerde uren in elke dienst, vermenigvuldigd met de door de Ministers vastgestelde coëfficiënt.

Op gemotiveerde aanvraag van een dienst kunnen de Ministers deze urenquota bepalen op grond van het gemiddelde van de twee voorgaande jaren.

De Ministers bepalen het aantal gesubsidieerde prestatie-uren van de nieuwe dienst waaraan ze een voorlopige werkingsvergunning toekennen.

Indien een dienst het geheel van het urenquotum betreffende de gezinshulpers niet kan opgebruiken, is het mogelijk, op gemotiveerde aanvraag van de dienst, een afwijking te verkrijgen die de omzetting van bepaalde poetshulpuren in gezins- en bejaardenhulpuren mogelijk maakt. Deze omzetting gebeurt via een sleutel die door de Ministers wordt bepaald.

§ 2 Vóór het einde van elk jaar kunnen de Ministers, na advies van de afdeling, elk van deze urenquota voor het daaropvolgende jaar herzien.

§ 3 Na de definitieve kennisgeving van de in artikel 44 bedoelde afrekening, en vóór het einde van de maand september van elk jaar, zullen de Ministers op grond van deze afrekening de door de quota van het voorgaande jaar bepaalde uren die niet door een dienst werden gebruikt, verdelen naar rata van de uren die de diensten respectievelijk boven hun quota gepresteerd hebben.

2° un compte annuel des recettes et dépenses, dont le modèle est défini par les Ministres, visé, en ce qui concerne les centres privés, par un réviseur d'entreprise ou un comptable indépendant, conformément à la loi du 27 juin 1921 sur les associations sans but lucratif, les associations internationales sans but lucratif et les fondations;

3° un projet de budget pour l'année en cours, dont le modèle peut être défini par les Ministres, après avis de la Section.

TITRE IV. — *Mode de subventionnement des services d'aide à domicile*

CHAPITRE I^{er}. — *Du mode de subventionnement*

Art. 39. Dans les limites des crédits budgétaires, la subvention, telle que définie aux articles 15 et 16 de l'ordonnance, est octroyée aux services agréés par les Ministres, conformément au présent Titre.

Les Ministres déterminent le forfait par heure prestée par les aides familiaux ou aides seniors. Ce forfait couvre, notamment, le coût des prestations visées à l'alinéa 4 du présent article, les assistants sociaux, le coordinateur, les frais de fonctionnement, administratifs et de direction.

Les Ministres déterminent le forfait par heure prestée par les aides ménagers. Ce forfait couvre, notamment, le coût des prestations visées à l'alinéa 4 du présent article, les assistants sociaux, le coordinateur, les frais de fonctionnement, administratifs et de direction.

Font partie des heures prestées subventionnées, le travail au domicile, la formation, les réunions d'équipe et les déplacements. Les Ministres déterminent, après avis de la Section, le nombre d'heures rémunérées prises en considération pour chaque type d'activité, pour la subvention.

CHAPITRE II. — *De la participation financière des usagers*

Art. 40. Le Collège réuni détermine la participation financière des usagers, après avis de la Section. Cette participation doit être liée à la composition et aux revenus du ménage de l'utilisateur.

La participation financière est due à concurrence d'une heure de prestation par l'utilisateur absent lorsque les aides familiaux ou seniors et aides ménagers se présentent chez lui aux heures convenues et qu'il n'a pas prévenu le service de son absence, au moins 48 heures à l'avance, sauf circonstances exceptionnelles.

La participation financière des usagers est déduite de la subvention prévue à l'alinéa 1 de l'article 39.

CHAPITRE III. — *Des contingents*

Art. 41. § 1^{er}. Les Ministres déterminent, après avis de la Section, par service agréé un nombre maximum d'heures de prestations admises à la subvention, dénommé le contingent, pour les aides familiaux et aides seniors ainsi que pour les aides ménagers.

Les contingents se calculent sur la base du nombre d'heures subventionnées dans chaque service, au cours de l'année précédente, multiplié par un coefficient fixé par les Ministres.

À la demande motivée d'un service, les Ministres peuvent définir ces contingents sur la base de la moyenne relative aux deux années précédentes.

Les Ministres déterminent le nombre d'heures de prestations subventionnées du nouveau service auquel ils accordent une autorisation de fonctionnement provisoire.

Si un service ne peut utiliser l'ensemble du contingent relatif aux aides ménagers, il est possible à la demande motivée du service d'obtenir une dérogation permettant la reconversion de certaines heures d'aide ménager en heures d'aides familiaux/sénior. Cette reconversion se fait par une clé déterminée par les ministres.

§ 2 Avant la fin de chaque année, les Ministres peuvent revoir, après avis de la Section, pour l'année suivante, chacun de ces contingents.

§ 3 Après notification définitive du décompte visé à l'article 44, et avant la fin du mois de septembre de chaque année, les ministres pourront procéder, sur la base de ce décompte, à la répartition des heures prévues par les contingents de l'année précédente qui n'ont pas été utilisées par un service entre les différents services, proportionnellement aux heures respectivement prestées par les services en supplément de leurs contingents.

HOOFDSTUK IV. — *Betalingsvoorwaarden*

Art. 42. De geraamde toelage wordt maandelijks vereffend naar rata van 95 % van de twaalfde maand.

Art. 43. Uiterlijk op het einde van de derde maand die volgt op elk semester stuurt de dienst een halfjaarlijkse samenvatting naar de administratie met :

- 1° de activiteit van de hulpen;
- 2° de lijst van de begunstigten;
- 3° het aantal gepresteerde uren tijdens het afgelopen halfjaar bij elke begunstigde;
- 4° de financiële bijdrage van elke begunstigde.

Indien dit stuk niet ingediend is, wordt de uitbetaling vanaf de maand april of oktober geschorst.

Art. 44. Jaarlijks wordt er op basis van een stuk waarvan de inhoud door de Ministers kan worden bepaald, een eindafrekening van de jaarlijkse toelage opgemaakt waarvan de inhoud door de Ministers wordt bepaald; het wordt voor 30 april naar de administratie verstuurd.

Indien dit stuk alsmede de stukken bepaald door artikel 38 niet ingediend zijn, dan wordt de uitbetaling van de voorschotten vanaf de maand juli geschorst.

Deze afrekening wordt aan de dienst betekend en door hem goedgekeurd binnen de maand volgend op de kennisgeving. De kennisgeving wordt dan definitief.

Bij gebrek aan een reactie van de dienst binnen een maand na de kennisgeving van de afrekening, wordt deze laatste als goedgekeurd beschouwd. De kennisgeving wordt dan definitief.

In geval van niet-goedkeuring van de afrekening stelt de dienst een beroep in bij de Ministers. De Ministers geven binnen een termijn van een maand volgend op de ontvangst van het beroep kennis van hun beslissing. Dit is de definitieve kennisgeving.

Indien de Ministers geen kennis geven van hun beslissing binnen de in het vorige lid bepaalde termijn, dan wordt de afrekening die aan de dienst werd betekend, als goedgekeurd beschouwd. Dit is de definitieve kennisgeving.

Na de goedkeuring van de afrekening door het centrum en de verdeling van de uren wordt overgegaan tot de uitbetaling of de terugvordering van de nog verschuldigde of onrechtmatig verschuldigde bedragen.

HOOFDSTUK IV. — *Overgangsbepalingen*

Art. 45. Voor het jaar 2008 worden de urenquota bedoeld in artikel 41 door de Ministers bepaald op grond van het tijdens de voorgaande jaren gepresteerd aantal uren in elke dienst zonder evenwel in een quotum te voorzien dat lager is dan in het jaar 2006. In dat geval neemt het uurquotum het genoemde jaar over.

TITEL V. — *Slotbepalingen*

Art. 46. Op gemotiveerde aanvraag van de bestaande centra kunnen de Ministers, na advies van de afdeling, afwijkingen toestaan op de door dit besluit vastgestelde architectonische normen.

Art. 47. Het koninklijk besluit van 1 augustus 1975 tot regeling van de erkenning van de diensten voor gezins- en bejaardenhulp en van de toekenning van subsidies aan deze diensten, voor het Brusselse Gewest, voor het laatst gewijzigd op 7 december 2006, wordt opgeheven.

Art. 48. Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2008.

Art. 49. De Ministers zijn belast met de uitvoering van dit besluit.
Brussel, 25 oktober 2007.

Voor het Verenigd College :

Het lid van het Verenigd College,
bevoegd voor het beleid inzake Bijstand aan Personen,
Mevr. P. SMET

CHAPITRE IV. — *Modalités de paiement*

Art. 42. La prévision de subvention est liquidée mensuellement à raison de 95 % du 12ème.

Art. 43. Au plus tard à la fin du troisième mois qui suit chaque semestre, le service transmet à l'Administration un récapitulatif semestriel reprenant :

- 1° l'activité des aides;
- 2° la liste des bénéficiaires;
- 3° le nombre d'heures prestées au cours du semestre écoulé auprès de chaque bénéficiaire;
- 4° la participation financière de chaque bénéficiaire.

Le défaut de production de ce document entraîne la suspension des avances, à partir du mois d'avril ou d'octobre.

Art. 44. Un décompte final de la subvention annuelle est effectué chaque année, sur la base d'un document dont le contenu peut être déterminé par les Ministres; celui-ci est transmis, avant le 30 avril, à l'administration.

Le défaut de production de ce document ainsi que de ceux prévus à l'article 38 entraîne la suspension des avances, à partir du mois de juillet.

Ce décompte est notifié au service et est approuvé par celui-ci dans le mois de la notification. La notification devient alors définitive.

En cas de non réaction du service dans le mois de la notification du décompte, celui-ci est considéré comme approuvé. La notification devient alors définitive.

En cas de non approbation du décompte, le service introduit un recours auprès des ministres. Les ministres notifient leur décision dans un délai d'un mois à dater de la réception du recours. C'est la notification définitive.

Si les ministres ne notifient pas leur décision dans le délai prévu à l'alinéa précédent, le décompte qui a été notifié au service est considéré comme étant approuvé. C'est la notification définitive.

Après l'approbation du décompte par le centre et la répartition des heures, il est procédé à la liquidation ou la récupération des montants restant dus ou indûment payés.

CHAPITRE IV. — *Dispositions transitoires*

Art. 45. Pour l'année 2008, les contingents visés à l'article 41 sont déterminés, par les Ministres, sur base du nombre d'heures prestées dans chaque service, au cours des années précédentes sans pour autant prévoir un contingent qui soit inférieur à l'année 2006. Dans ce cas, le contingent reprend cette dernière année.

TITRE V. — *Dispositions finales*

Art. 46. A la demande motivée des services existants, les Ministres peuvent accorder, après avis de la Section, des dérogations aux normes architecturales fixées par le présent arrêté.

Art. 47. L'arrêté royal du 1^{er} août 1975 réglant l'agrément des services d'aide aux familles et aux personnes âgées et l'octroi de subventions à ces services pour la Région bruxelloise, modifié pour la dernière fois le 7 décembre 2006 est abrogé.

Art. 48. Le présent entre en vigueur le 1^{er} janvier 2008.

Art. 49. Les Ministres sont chargés de l'exécution du présent arrêté.
Bruxelles, le 25 octobre 2007.

Pour le Collège réuni :

Le Membre du Collège réuni,
compétent pour la Politique de l'Aide aux Personnes,
Mme E. HUYTEBROECK

Bijlage I – Annexe I

Bericht van sluiting

Bij beslissing d.d.....hebben de Leden van het Verenigd College, bevoegd voor het Beleid inzake Bijstand aan personen vanafde erkenning ingetrokken (of geweigerd) van de dienst genoemd (in hoofdletters) gelegen.....

Derhalve, mag de dienst geen gebruikers meer ontvangen.

De organiserende instantie,

Gezien om bij het besluit van het Verenigd College van 25 oktober 2007, betreffende de erkenning en de subsidiëeringswijze van de diensten voor thuiszorg,

Voor het Verenigd College :

De Leden van het Verenigd College,
bevoegd voor het beleid inzake Bijstand aan
personen,
P. SMET

Avis de fermeture

Par décision du, les Membres du Collège réuni de la Commission communautaire commune, compétents pour la Politique de l'Aide aux personnes, ont retiré (ou refusé) l'agrément du service, dénommé (en lettres majuscules) sis..... à dater du

En conséquence, le service ne peut plus recevoir d'utilisateurs.

Le pouvoir organisateur,

Vu pour être annexé à l'arrêté du Collège réuni du 25 octobre 2007, relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des services d'aide à domicile.

Pour le Collège réuni :

Les Membres du Collège réuni :
compétents pour la Politique de l'Aide aux
personnes,
E. HUYTEBROECK

Bijlage II

Statuut van de gezinshelper
I. <u>Functie van gezinshelper</u>
<p>1. In het kader van de hulpverlening aan de gezinnen Het komt de gezinshelper toe hulp te bieden aan gezinnen, aan personen met mentale of psychische stoornissen, aan bejaarden, zieken of gehandicapten die moeilijkheden ondervinden bij het verrichten van alle dagelijkse taken. Zijn sociale opdracht is gericht op het behoud van de personen in hun thuisomgeving en de verhoging van hun levenskwaliteit. De gezinshelper wordt ingeschakeld in het sociale werkcircuit. Hij wordt door een erkende dienst voor thuiszorg aangeworven en staat onder diens verantwoordelijkheid en toezicht. De taak van de gezinshelper wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking met het gezin en/of de omgeving. De gezinshelper kan bijdragen tot de sociale inschakeling en vervult een belangrijke preventieve rol. De specificiteit van de functie van gezinshulp ligt aan het feit dat hij optreedt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - op individueel vlak : ten opzichte van de geholpen persoon; - op collectief vlak : ten opzichte van de gezinnen en de omgeving van de persoon, door het aanbieden van concrete - door de gemeenschap georganiseerde en ondersteunde - hulp; de gezinshulp is een integratiebevorderende en hulpverlenende kracht die optreedt in naam van een door de gemeenschap en de openbare overheden ondersteunde dienst. - op preventief vlak: door zijn opvoedingsrol, door zijn observatievermogen en zijn capaciteit om risicosituaties op te sporen en te melden; - op curatief vlak: door zijn rol op educatief en gezondheidsvlak en door de ondersteuning die hij op relationeel en sociaal vlak biedt in het dagelijkse leven. <p>Het geheel van de uitgevoerde taken draagt bij tot het dagelijks welzijn van de personen en betreft volgende domeinen:</p> <p>a) Hulp bij het dagelijkse leven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Begeleiding van kinderen, bejaarden, zieken of gehandicapten; - Hulp bij verplaatsingen; - Boodschappen; - Gewoon onderhoud van de bewoonde ruimtes, als aanvullende taak, en van de was; - Bereiding van de maaltijden, enz. <p>b) Sanitaire rol:</p> <p>Taken die verband houden met de hygiëne, het comfort en de veiligheid van de persoon.</p>

Statuut van de poets hulp
I. <u>Functie van de poets hulp</u>
<p>1. In het kader van de hulpverlening aan de gezinnen Het komt de poets hulp toe hulp te bieden aan gezinnen, aan personen met mentale of psychische stoornissen, aan bejaarden, zieken of gehandicapten die moeilijkheden ondervinden om het gebruikelijk onderhoud van de gewoonlijk bewoonde ruimtes te verzekeren, teneinde het behoud van deze personen in hun thuisomgeving mogelijk te maken en hun levenskwaliteit te verhogen. De poets hulp wordt ingeschakeld in het sociale werkcircuit. Hij wordt door een erkende dienst voor thuiszorg aangeworven en staat onder diens verantwoordelijkheid en toezicht. De taak van de poets hulp wordt uitgevoerd in nauwe samenwerking met het gezin en/of de omgeving. De poets hulp kan bijdragen tot de sociale inschakeling en vervult een belangrijke preventieve rol. De specificiteit van de functie van een poets hulp ligt aan het feit dat hij optreedt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>op preventief vlak</i> : door zijn observatievermogen en zijn capaciteit om risicosituaties op te sporen en te melden. <p>Het geheel van de uitgevoerde taken draagt bij tot het dagelijks welzijn van de personen en betreft volgende domeinen:</p> <p>a) Hulp bij het dagelijkse leven:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gewoon onderhoud van de bewoonde ruimten; - Boodschappen, naaiwerk, was, strijk, voor zover de toestand van de begunstigde het vereist en mits voorafgaandelijk akkoord van de teamverantwoordelijke. <p>b) Sanitaire rol:</p> <p>Onderhoudstaken die verband houden met de hygiëne, het comfort en de veiligheid van de persoon, met uitzondering van de persoonlijke hygiëne.</p>

- | | |
|--|---|
| <p>c) Opvoedingsrol:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Raadgevingen m.b.t. de leefhygiëne; - Aanpassing van de woning; - Ondersteuning van de gezinnen in hun educatieve rol; - Evaluatie en stimulering van de vaardigheden zodat de persoon haar eigen leven in eigen handen kan blijven houden. <p>d) Relationele hulp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een klankbord bieden; - Moeilijkheden opsporen; - Ondersteuning met het oog op het behoud van de zelfredzaamheid via beschikbaarstelling en dialoog - Ondersteuning van de gezinnen in hun educatieve rol; - Begeleiding in het kader van de palliatieve verzorging. <p>e) Sociale hulp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Begeleiding bij het verrichten van de administratieve taken en bij de organisatie van het budget. Deze hulp is beperkt tot rechtstreekse buurthulp, de duur voor het behoud van een goed of geldsom van de geholpen persoon mag de duur van de prestatie met betrekking tot deze geldsom of dit goed goenszins overschrijden; - Oproep en doorverwijzing naar gespecialiseerde diensten of instellingen in samenwerking met de maatschappelijk werker. | <p>c) Relationele hulp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een klankbord bieden; - Ondersteuning met het oog op het behoud van de zelfredzaamheid via beschikbaarstelling en dialoog. |
|--|---|

2. In het kader van het teamwerk

De gezinshulp integreert zich in het team van de dienst. Hij oefent zijn functie uit in nauwe samenwerking met de maatschappelijk werker belast met zijn begeleiding. In het belang van de persoon wordt er gestreefd naar samenwerking met andere hulpverleners (professionele hulpverleners of mantelzorgers).

3. In het kader van het interdisciplinair werk

Door de tijd die hij doorbrengt met de gezinnen vormt de gezinshelper een voorkeursschakel voor alle sanitaire, sociale en medische hulpverleners (bv. geneesheren, verpleegsters, kinesitherapeuten, diëtisten, poetshulpen, logopedisten, enz.).

Dankzij zijn opmerkingen en zijn inlichtingen wordt hij ertoe gebracht, een belangrijke rol te spelen in de coördinatievergaderingen. Deze laatste maken het mogelijk de efficiëntie van de verleende hulp te optimaliseren en te beslissen over de te volgen handelwijze in de ergste of meest complexe situaties.

2. In het kader van het teamwerk

De poetshulp integreert zich in het team van de dienst. Hij oefent zijn functie uit in nauwe samenwerking met de maatschappelijk werker belast met zijn begeleiding.

3. In het kader van het interdisciplinair werk

Door de tijd die hij doorbrengt met de gezinnen vormt de poetshulp een voorkeursschakel met de dienst.

4. In het kader van het netwerk

Naar gelang van de situaties wordt de dienst ertoe gebracht samen te werken met externe organisaties:

- diensten voor jeugdbijstand;
- team SOS Kinderen;
- centrum voor schuldbemiddeling;
- centrum voor geestelijke gezondheidszorg;
- OCMW;
- RH-RVT;
- ADL/Gehandicapten;
- dagcentra;
- enz.

De maatschappelijk werker van de dienst vervult een gewone bemiddelingsrol zonder uitsluiting van de gezinshulp die als volwaardige partner van de andere hulpverleners moet worden beschouwd in de uitwerking en de uitvoering van een gemeenschappelijk project.

II. Toegang tot het beroep van gezinshulp

1. Kennis

Voor de uitoefening van de functie dient men:

1.1. Houder te zijn van een bekwaamheidsattest van gezinshulp waaruit blijkt dat één van de door de ministers van Welzijnszorg erkende opleidingen werd gevolgd.

Naast deze basisopleiding dienen verplicht aanvullende opleidingen te worden georganiseerd om de beroepskennis te verbeteren en bij te houden.

Via deze opleidingen moeten gezinshulpers volgende vaardigheden kunnen ontwikkelen:

1° Sprek- en luistervaardig zijn alsmede psychologische en fysieke begeleiding kunnen bieden;

2° Bekwaam zijn in het geven van advies en in het opvoeden;

3° Hulp kunnen bieden bij het beheer van het dagelijkse leven (onderhoud van de woonst, preventie van ongevallenrisico's, bereiding van maaltijden, boodschappen doen, uitvoering van administratieve taken, ...);

4° Hulp kunnen bieden bij het dagelijkse leven (hygiënische zorg, bereiding van geneesmiddelen, begeleiding van zieken);

5° Als tussenschakel kunnen optreden (tussen de begunstigden en de andere hulpverleners, tussen de begunstigden en de buitenwereld, alsook mondelinge of schriftelijke verslaggeving van de opmerkingen);

6° Organisatorische vaardigheden aan de dag leggen (prioriteiten vastleggen, planning van het werk).

1.2. Houder zijn van een inschrijvingsattest van gezinshulp, uitgereikt door de ministers van Welzijnszorg.

II. Toegang tot het beroep van poetshulp

1. Kennis

Een aanvullende opleiding wordt verplicht georganiseerd om de onder punt I, 1 bedoelde beroepskennis te verbeteren en bij te houden.

2. Vaardigheden

De gezinshelper moet kunnen aantonen dat hij in staat is om:

- te communiceren en actief deel te nemen aan coördinatievergaderingen;
- mee te werken in teamverband;
- zijn actie af te stemmen op de psychische, sociale en fysiologische problemen van de personen;
- de vaardigheden van de betrokken persoon in te schatten en te stimuleren;
- zich in het kader van het werk opnieuw in vraag te stellen (evaluatie van de behoeften, aanvullende opleidingen, verlangen om zich bij te scholen);
- de beroepsregels na te leven en zich die eigen te maken (professionalisme, discretieplicht).

III. Deontologische aspecten

1. In het kader van de contacten van de gezinshelper met de persoon en van de taak die hem werd toevertrouwd door de dienst.

a. Een klankbord bieden aan de persoon om zijn behoeften in te schatten en ze over te brengen aan de maatschappelijk werker.

b. De geholpen persoon respecteren.

Men moet onder meer respect opbrengen voor:

- zijn persoonlijkheid;
- zijn leefwijze en persoonlijke situatie;
- zijn filosofische en godsdienstige overtuigingen.

c. Met de persoon en de maatschappelijk werker de taken en de hulpverleningsvormen bepalen die het mogelijk zullen maken tegemoet te komen aan de behoeften (binnen de grenzen van de middelen en de bevoegdheden van de gezinshelper).

De gezinshelper moet aan de behoeften van de persoon voldoen. Hij beschikt echter noch over de middelen noch over de bevoegdheid om in gaan op alle aanvragen.

Hij mag zijn uurrooster niet wijzigen zonder het akkoord van zijn dienst. Hij mag geen verzoeken inwilligen die buiten zijn bevoegdheden vallen. Meer in het bijzonder mag de gezinshulp geen enkele verpleegkundige zorg verstrekken.

De maatschappelijk werker stelt de prioriteiten vast in overleg met de persoon en met de gezinshelper. De tussenkomst zal regelmatig geëvalueerd, herzien en aangepast worden in functie van de behoeften en de nagestreefde doelstellingen.

De gezinshelper mag geenszins tussenbeide komen buiten het werkkader.

d. De discretieplicht naleven

De gezinshelper is gebonden door een discretieplicht.

Deze plicht blijft bestaan na het einde van de tussenkomsten en na het beëindigen van de werkrelatie.

2. Vaardigheden

De poetshulp moet kunnen aantonen dat hij in staat is om:

- te communiceren en actief deel te nemen aan coördinatievergaderingen;
- mee te werken in teamverband;
- zich in het kader van het werk opnieuw in vraag te stellen (evaluatie van de behoeften, aanvullende opleidingen, verlangen om zich te vervolmaken);
- de beroepsregels na te leven en zich die eigen te maken (professionalisme, discretieplicht).

III. Deontologische aspecten

1. In het kader van de contacten van de poetshulp met de persoon en van de taak die hem werd toevertrouwd door de dienst.

a. Een klankbord bieden aan de persoon om zijn behoeften in te schatten en ze over te brengen aan de maatschappelijk werker.

b. De geholpen persoon respecteren.

Men moet onder meer respect opbrengen voor:

- zijn persoonlijkheid;
- zijn leefwijze en persoonlijke situatie;
- zijn filosofische en godsdienstige overtuigingen.

c. Met de persoon en de maatschappelijk werker de taken en de hulpverleningsvormen bepalen die het mogelijk zullen maken tegemoet te komen aan de behoeften (binnen de grenzen van de middelen en de bevoegdheden van de poetshulp).

De poetshulp moet aan de behoeften van de persoon voldoen. Hij beschikt echter noch over de middelen noch over de bevoegdheid om in gaan op alle aanvragen.

Hij mag zijn uurrooster niet wijzigen zonder het akkoord van zijn dienst. Hij mag geen verzoeken inwilligen die buiten zijn bevoegdheden vallen.

De maatschappelijk werker stelt de prioriteiten vast in overleg met de persoon en met de poetshulp. De tussenkomst zal regelmatig geëvalueerd, herzien en aangepast worden in functie van de behoeften en de nagestreefde doelstellingen.

De poetshulp mag geenszins tussenbeide komen buiten het werkkader.

d. De discretieplicht naleven

De poetshulp is gebonden door een discretieplicht.

Deze plicht blijft bestaan na het einde van de tussenkomsten en na het beëindigen van de werkrelatie.

De gezinshelper dient de grootste discretie in acht te nemen met betrekking tot de situaties waarmee hij geconfronteerd wordt.

Het verspreiden van feiten of informatie zonder dat dit nodig of nuttig is, is uit hoofde van de gezinshelper een deontologische fout die de vertrouwensrelatie schaadt.

Deze fout kan tuchtmaatregelen met zich meebrengen.

In de context van de thuishulp is de uitwisseling van informatie met andere professionals die ofwel tot een discretieplicht ofwel tot het beroepsgeheim gehouden zijn, echter noodzakelijk.

Deze uitwisseling moet echter beperkt blijven tot relevante informatie en alle inbreuken op het respect van de vertrouwelijkheid uitsluiten. Dit wordt immers beschouwd als een fundamenteel recht van de persoon op de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.

Bijgevolg moeten de hulpverleners zich regelmatig afvragen wat in het belang van de personen best meegegeeld kan worden en wat ze voor zichzelf moeten houden.

In situaties die de integriteit van de hulpontvanger, van zijn omgeving en van de hulpverleners in gevaar brengen (nood, verplichting tot bijstand aan personen in nood), kan de gezinshelper de informatie waarover hij beschikt doorgeven en moet hij de bevoegde overheden ervan op de hoogte brengen.

In deze situaties heeft de gezinshelper als eerste referentiepersonen de maatschappelijk werker en de directie van de dienst onder wiens leiding hij staat en die hij kan raadplegen.

De poetshulp dient de grootste discretie in acht te nemen met betrekking tot de situaties waarmee hij geconfronteerd wordt.

Het verspreiden van feiten of informatie zonder dat dit nodig of nuttig is, is uit hoofde van de poetshulp een deontologische fout die de vertrouwensrelatie schaadt.

Deze fout kan tuchtmaatregelen met zich meebrengen.

In de context van de thuishulp is de uitwisseling van informatie met andere professionals die ofwel tot een discretieplicht ofwel tot het beroepsgeheim gehouden zijn, echter noodzakelijk.

Deze uitwisseling moet echter beperkt blijven tot relevante informatie en alle inbreuken op het respect van de vertrouwelijkheid uitsluiten. Dit wordt immers beschouwd als een fundamenteel recht van de persoon op de bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer.

Bijgevolg moeten de hulpverleners zich regelmatig afvragen wat in het belang van de personen best meegegeeld kan worden en wat ze voor zichzelf moeten houden.

In situaties die de integriteit van de hulpontvanger, van zijn omgeving en van de hulpverleners in gevaar brengen (nood, verplichting tot bijstand aan personen in nood), kan de poetshulp de informatie waarover hij beschikt doorgeven en moet hij de bevoegde overheden ervan op de hoogte brengen.

In deze situaties heeft de poetshulp als eerste referentiepersonen de maatschappelijk werker en de directie van de dienst onder wiens leiding hij staat en die hij kan raadplegen.

e. Blijk geven van discretie ten opzichte van zijn privé-leven

De gezinshelper moet een duidelijk onderscheid maken tussen zijn privé-leven en zijn werk bij de geholpen persoon. Zijn relatie met deze laatste zal dus strikt professioneel zijn. Daarom zal de gezinshelper het te allen tijde vermijden om zijn privé-leven ter sprake te brengen.

f. Blijk geven van discretie ten opzichte van het leven en het werk van zijn collega's

De gezinshelper mag geen informatie verstrekken met betrekking tot het werk of het privé-leven van zijn collega's noch met betrekking tot de organisatie van zijn dienst.

Indien de persoon opmerkingen te formuleren heeft betreffende de prestaties van een andere gezinshulp, dan moet hij deze richten aan de maatschappelijk werker en/of aan de dienst.

e. Blijk geven van discretie ten opzichte van zijn privé-leven

De poetshulp moet een duidelijk onderscheid maken tussen zijn privé-leven en zijn werk bij de geholpen persoon. Zijn relatie met deze laatste zal dus strikt professioneel zijn. Daarom zal de poetshulp het te allen tijde vermijden om zijn privé-leven ter sprake te brengen.

f. Blijk geven van discretie ten opzichte van het leven en het werk van zijn collega's

De poetshulp mag geen informatie verstrekken met betrekking tot het werk of het privé-leven van zijn collega's noch met betrekking tot de organisatie van zijn dienst.

Indien de persoon opmerkingen te formuleren heeft betreffende de prestaties van een andere poetshulp, dan moet hij deze richten aan de maatschappelijk werker en/of aan de dienst.

g. Geen voordeel trekken van de uitoefening van zijn functie

De gezinshelper kan niet direct optreden als tussenpersoon voor wat betreft de financiële regeling tussen de dienst en het geholpen gezin of de geholpen persoon. Hij mag geen giften of cadeaus in ontvangst nemen.

h. De gezinshelper zal letten op zijn presentatie

Dit zowel omdat hij een dienst vertegenwoordigt als opdat hij zijn werk gemakkelijk zou kunnen uitvoeren: een net voorkomen, comfortabele kleding en aangepast schoeisel. Hij zal erop toezien, de juiste beschermingskledij en –accessoires (handschoenen, maskers, schort, ...), alsook een naamkaartje te dragen.

2. In het kader van zijn relatie met de dienst

De gezinshelper verbindt zich ertoe:

- a. Op de hoogte te zijn van de werking van de dienst en meer bepaald van het arbeidsreglement.
- b. Blijk te geven van teamgeest.
- c. De maatschappelijk werker in te lichten over familie- of affectieve banden die er tussen hem en de geholpen persoon bestaan of zouden kunnen bestaan.
- d. Actief deel te nemen aan de bijscholingen die door de dienst georganiseerd worden.

3. In het kader van zijn relatie met de andere hulpverleners:

- a. De rol te bepalen van iedere hulpverlener en van de naasten die bijdragen tot het behoud van de persoon in zijn woonomgeving
- b. Ieders handelingen te respecteren
- c. Het uitbouwen van samenwerkingsverbanden te stimuleren.

g. Geen voordeel trekken van de uitoefening van zijn functie

De poetshulp kan niet direct optreden als tussenpersoon voor wat betreft de financiële regeling tussen de dienst en het geholpen gezin of de geholpen persoon. Hij mag geen giften of cadeaus in ontvangst nemen.

h. De poetshulp zal letten op zijn presentatie

Dit zowel omdat hij een dienst vertegenwoordigt als opdat hij zijn werk gemakkelijk zou kunnen uitvoeren: een net voorkomen, comfortabele kleding en aangepast schoeisel. Hij zal erop toezien, de juiste beschermingskledij en –accessoires (handschoenen, maskers, schort, ...), alsook een naamkaartje te dragen.

2. In het kader van zijn relatie met de dienst

De poetshulp verbindt zich ertoe:

- a. Op de hoogte te zijn van de werking van de dienst en meer bepaald van het arbeidsreglement.
- b. Blijk te geven van teamgeest.
- c. De maatschappelijk werker in te lichten over familie- of affectieve banden die er tussen hem en de geholpen persoon bestaan of zouden kunnen bestaan.
- d. Actief deel te nemen aan de bijscholingen die door de dienst georganiseerd worden.

3. In het kader van zijn relatie met de andere hulpverleners:

- a. De rol te bepalen van iedere hulpverlener en van de naasten die bijdragen tot het behoud van de persoon in zijn woonomgeving
- b. Ieders handelingen te respecteren
- c. Het uitbouwen van samenwerkingsverbanden te stimuleren.

IV Rechten van de gezinshelper

De dienst moet toezien:

1. op het respect voor de wetgeving en de statuten;
2. op het respect van de werknemer en het arbeidscontract (toepassing van de arbeidsreglementering) alsook op het statuut van het openbaar ambt;
3. op de dekking door een verzekering met burgerlijke aansprakelijkheid voor alle beroepshandelingen;
4. op de preventie en de bescherming van de gezinshelper:
 - via alle nodige en adequate informatie,
 - via het leveren en het onderhouden van werkkledij en beschermingsmaterieel;
 - door het nemen van de nodige maatregelen in geval van een besmettelijke ziekte bij een geholpen persoon;
5. via het toepassen van dit besluit, voor een kwaliteitsvol werk en om het best te voldoen aan de echt persoonlijke behoeften, wordt er gevraagd om:
 - de normen te respecteren m.b.t. de personeelsomkadering (op het vlak van het luisteren, de bijstand en de beschikbaarheid tegenover de G.H.),
 - overlegtijden te organiseren: individueel in team van gezinshelpers om het mogelijk te maken informatie uit te wisselen over de persoonlijke situatie, het werk te analyseren en evalueren en beslissingen te nemen over het nastreven van de doelstellingen;
 - het aanmoedigen en toelaten van deelname van de G.H. aan vergaderingen met de verschillende externe hulpverleners in de dienst,
 - een kwaliteitsvolle bijscholing te verzekeren aangepast aan de behoeften en in alle domeinen die op het terrein voorkomen. Minimum één cursus deontologie per jaar wordt voorzien om het professionalisme van de gezinshelper te waarborgen.
6. op het nemen van maatregelen voor begeleiding, ondersteuning en juridische bijstand volgens noodzaak; psychologische begeleiding dient in geval van ernstige persoonlijke problemen voorzien te worden:
 - voor beschuldigingen van diefstal,
 - fysieke agressie, ongewenst seksueel gedrag,
 - ongezondheid van het gebouw

De dienst moet beschikken over begeleidend personeel dat:

IV Rechten van de poetshulp

De dienst moet toezien:

1. op het respect voor de wetgeving en de statuten;
2. op het respect van de werknemer en het arbeidscontract (toepassing van de arbeidsreglementering) alsook op het statuut van het openbaar ambt;
3. op de dekking door een verzekering met burgerlijke aansprakelijkheid voor alle beroepshandelingen;
4. op de preventie en de bescherming van de poetshulp:
 - via alle nodige en adequate informatie,
 - via het leveren en het onderhouden van werkkledij en beschermingsmaterieel;
 - door het nemen van de nodige maatregelen te nemen in geval van besmettelijke ziekte bij een geholpen persoon;
5. via het toepassen van dit besluit, voor een kwaliteitsvol werk en om het best te voldoen aan de echt persoonlijke behoeften, wordt er gevraagd om:
 - de normen te respecteren m.b.t. de personeelsomkadering (op het vlak van het luisteren, de bijstand en de beschikbaarheid tegenover de P.H.),
 - overlegtijden te organiseren: individueel en in team om het mogelijk te maken informatie uit te wisselen over de persoonlijke situatie, het werk te analyseren en te evalueren en beslissingen te nemen over het nastreven van de doelstellingen;
 - een kwaliteitsvolle bijscholing te verzekeren aangepast aan de behoeften en in alle domeinen die op het terrein voorkomen. Minimum één cursus deontologie per jaar wordt voorzien om het professionalisme van de poetshulp te waarborgen.
6. op het nemen van maatregelen voor begeleiding, ondersteuning en juridische bijstand volgens noodzaak; psychologische begeleiding dient in geval van ernstige persoonlijke problemen voorzien te worden:
 - voor beschuldigingen van diefstal, fysieke agressie, ongewenst seksueel gedrag,
 - ongezondheid van het gebouw

De dienst moet beschikken over begeleidend personeel dat:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - weet wat de rol en het werk van de gezinshelper inhouden - de gezinshelper inlicht over de bepalingen van het hulpverleningsplan dat gesloten werd met de gebruiker en de uit te voeren taken bepaalt alsook de doelstellingen vaststelt in samenwerking met het team - de gezinshelper betreft bij de bijeenkomsten die georganiseerd worden voor de evaluatie en de aanpassing van de hulpverlening - de prestatie evalueert en aanpast in functie van de behoeften die vastgesteld werden tijdens de vergaderingen van de gezinshelpers en/of tijdens huisbezoeken - de kwaliteit en de veiligheid van de arbeidsomstandigheden nagaat - het uurrooster indeelt, de werklast verdeelt over het team en de dringende gevallen op een rechtvaardige manier verdeelt - de gezinshelper respecteert en beschouwt als een medewerker van de sociale sector en hem integreert in een echt teamverband | <ul style="list-style-type: none"> - weet wat de rol en het werk van de poetshulp inhouden - de poetshulp inlicht over de bepalingen van het hulpverleningsakkoord dat gesloten werd met de gebruiker en de uit te voeren taken bepaalt alsook de doelstellingen vaststelt in samenwerking met het team - de poetshulp betreft bij de bijeenkomsten die georganiseerd worden voor de evaluatie en de aanpassing van de hulpverlening - de prestatie evalueert en aanpast in functie van de behoeften die vastgesteld werden tijdens de vergaderingen van de poetshulp en/of tijdens huisbezoeken - de kwaliteit en de veiligheid van de arbeidsomstandigheden nagaat - het uurrooster indeelt, de werklast verdeelt over het team en de dringende gevallen op een rechtvaardige manier verdeelt - de poetshulp respecteert en beschouwt als een medewerker van de sociale sector en hem integreert in een echt teamverband |
|--|---|

Bij de geholpen persoon heeft de gezinshelper recht op :

Bij de geholpen persoon heeft de poetshulp recht op :

1. respect en waardering
2. respect voor zijn beperkingen
3. passende werkomstandigheden
4. het gebruik van het nodige, aangepaste en juiste materiaal
5. werk in een omgeving die voldoet aan de minimumnormen met betrekking tot de woonbaarheid en de veiligheid

1. respect en waardering
2. respect voor zijn beperkingen
3. passende werkomstandigheden
4. het gebruik van het nodige, aangepaste en juiste materiaal
5. werk in een omgeving die voldoet aan de minimumnormen met betrekking tot de woonbaarheid en de veiligheid

Indien dit niet het geval is, kan de gezinshelper de dienst hierover aanspreken en is de dienst ertoe verplicht, in een aangepaste oplossing te voorzien.

Indien dit niet het geval is, kan de poetshulp de dienst hierover aanspreken.

V. Het statuut van de gezinshelper is van toepassing op de bejaardenhelper

Definitie bejaardenhelper

De bejaardenhelper is enkel bevoegd om personen te helpen die minstens de leeftijd van 60 jaar bereikt hebben, volwassenen die permanent en definitief als voor ten minste 66% gehandicapt erkend zijn, hetgeen bewezen wordt aan de hand van één van de attesten die erkend zijn door de administratie, of gezinnen die een volwassene ten laste hebben die permanent en definitief erkend is als voor ten minste 66% gehandicapt, hetgeen bewezen wordt door één van de attesten die door de administratie erkend zijn.

Gezien om bij het besluit van het Verenigd College van 25 oktober 2007, betreffende de erkenning en de subsidiëeringswijze van de diensten voor thuiszorg

Pour le Collège réuni :
Les Membres du Collège réuni,
compétents pour la Politique de l'Aide aux personnes,
E. HUYTEBROECK

Voor het Verenigd College :
De Leden van het Verenigd College,
bevoegd voor het beleid inzake Bijstand aan personen,
P. SMET

Annex II

Statut Aide familial**Statut Aide ménager**I Fonction de l'Aide familialI Fonction de l'Aide ménager

1. Dans le cadre de l'intervention auprès des familles

1. Dans le cadre de l'intervention auprès des familles

L'aide familial est appelé à intervenir dans les familles, auprès des personnes souffrant d'une déficience mentale ou psychique, des personnes âgées, malades ou handicapées en difficulté pour accomplir tous les actes de la vie quotidienne. Son rôle social est de permettre le maintien à domicile des personnes et de leur assurer une qualité de vie.

L'aide familial est intégré dans le travail social. Il est engagé par un service agréé d'aide à domicile et travaille sous la responsabilité et le contrôle de celui-ci. La mission de l'aide familial s'exerce en étroite collaboration avec la famille et/ou l'entourage. L'aide familial peut contribuer à une insertion dans la vie sociale et joue un rôle important de prévention.

La spécificité de la fonction d'aide familial s'explique par le fait qu'il intervient :

- *sur un plan individuel* : vis à vis de la personne aidée;
- *sur un plan collectif* : vis à vis de la famille et de l'environnement de la personne en apportant une aide concrète organisée et soutenue par la collectivité; l'aide familial est un agent d'intégration et d'aide qui agit au nom d'un service soutenu par la collectivité et les pouvoirs publics.

L'aide ménager est appelé à intervenir dans les familles, auprès des personnes souffrant d'une déficience mentale ou psychique, des personnes âgées, malades ou handicapées en difficulté pour accomplir l'entretien courant des pièces d'habitation normalement habitées afin de permettre le maintien à domicile des personnes et de leur assurer une qualité de vie.

L'aide ménager est intégré dans le travail social. Il est engagé par un service agréé d'aide à domicile et travaille sous la responsabilité et le contrôle de celui-ci. La mission de l'aide ménager s'exerce en étroite collaboration avec la famille et/ou l'entourage. L'aide ménager peut contribuer à une insertion dans la vie sociale et joue un rôle important de prévention.

La spécificité de la fonction d'aide ménager s'explique par le fait qu'il intervient :

- *sur un plan préventif* : par son observation, sa capacité de repérer et de signaler les situations à risques.

- *sur un plan préventif* : par son rôle éducatif, par son observation, sa capacité de repérer et de signaler les situations à risques;
- *sur un plan curatif* : par son rôle éducatif, sanitaire, d'aide relationnelle et sociale à la vie journalière.

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

a) Aide à la vie quotidienne :

- Accompagnement des enfants, des personnes âgées, malades ou handicapées;
- Aide aux déplacements à l'extérieur;
- Courses;
- Entretien courant des pièces habitées, à titre complémentaire, et du linge;
- Préparation des repas,..... etc.

b) Rôle sanitaire :

Tâches liées à la santé, à l'hygiène, au confort et à la sécurité de la personne.

c) Rôle éducatif :

- Conseils d'hygiène de vie;
- L'adaptation du logement;
- Soutien des familles dans leur rôle éducatif;
- Evaluation et stimulation des potentialités afin que la personne reste acteur de son vécu quotidien.

d) Aide relationnelle :

- Ecoute;
- Identification des difficultés;
- Soutien du maintien de l'autonomie, par la présence, le dialogue;
- Accompagnement dans le cadre des soins palliatifs.

e) Aide sociale :

- Accompagnement lors des démarches administratives et dans l'organisation du budget. Cette aide est limitée à une aide immédiate de proximité; la durée de détention par l'aide familial d'un bien ou d'une somme d'argent appartenant à la personne aidée ne peut, en aucun cas, dépasser la durée de la prestation relative à cette somme d'argent ou à ce bien.
- Appel et orientation vers des services ou des organismes spécialisés en collaboration avec l'assistant social.

2. Dans le cadre du travail en équipe

L'aide familial s'intègre dans l'équipe du service. Il exerce sa fonction en étroite collaboration avec le travailleur social chargé de l'encadrer. Dans l'intérêt de la personne, des collaborations se recherchent avec les autres intervenants (aidant professionnel ou avec les personnes de l'entourage).

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

a) Aide à la vie quotidienne :

- Entretien courant des pièces habitées;
- Courses, raccommodage, lessive, repassage, si l'état du bénéficiaire le requiert et avec l'accord préalable du responsable d'équipe.

b) Rôle sanitaire :

Tâches d'entretien liées à l'hygiène, au confort et à la sécurité de la personne, à l'exception de l'hygiène personnelle.

c) Aide relationnelle :

- Ecoute;
- Soutien du maintien de l'autonomie par la présence, le dialogue, .

2. Dans le cadre du travail en équipe

L'aide ménager s'intègre dans l'équipe du service. Il exerce sa fonction en étroite collaboration avec le travailleur social chargé de l'encadrer.

3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité

Par son temps de présence auprès des familles, l'aide familial constitue un relais privilégié pour l'ensemble des intervenants sanitaires, sociaux et médicaux (exemple : médecins, infirmières, kinés, diététiciens, aides ménagères, logopèdes, etc.).

Grâce à ses observations et à ses informations, il est amené à jouer un rôle important dans les réunions de coordination. Celles-ci permettent d'optimiser l'efficacité de l'aide et de décider de la conduite à suivre dans les situations plus lourdes ou plus complexes.

4. Dans le cadre du travail en réseau

En fonction des situations, le service d'aide aux familles est amené à collaborer avec les organismes extérieurs :

- services d'aide à la jeunesse;
- équipe S.O.S. Enfants;
- centre de médiation de dettes;
- centre de santé mentale;
- C.P.A.S.;
- MR/MRS;
- Hôpitaux;
- AVJ/Handicapés;
- Centres Jours;
- etc.

L'assistant social du service joue le rôle habituel d'interface sans exclure l'aide familial qui doit être considéré comme un partenaire à part entière des autres intervenants dans l'élaboration et la réalisation d'un projet commun.

3. Dans le cadre du travail en interdisciplinarité

Par son temps de présence auprès des familles, l'aide ménager constitue un relais privilégié vers le service.

II Accès à la profession d'aide familial

1. Connaissances

L'exercice de la fonction requiert :

1.1. D'être titulaire d'une attestation de capacité d'aide familial certifiant qu'une des formations reconnues par les Ministres de l'Aide aux personnes a été suivie.

A côté de cette formation de base, une formation continuée est obligatoirement organisée pour améliorer et actualiser les connaissances professionnelles.

Ces formations doivent permettre à l'aide familial d'acquérir des compétences :

1° d'écoute, de communication, d'accompagnement psychologique et physique;
 2° de conseil, d'éducation;
 3° d'aide à la gestion de la vie quotidienne (entretien de l'habitation, prévention contre les risques d'accident, préparation des repas, courses, assurer les démarches administratives...);
 4° d'aide à la vie quotidienne (toilettes d'hygiène, préparation des médicaments, accompagnement des malades);

5° de relais (entre les bénéficiaires et les autres intervenants, des bénéficiaires avec le monde extérieur et compte rendu des observations sous forme orale ou écrite);

6° d'organisation (déterminer les priorités, planifier le travail).

1.2. D'être en possession d'un certificat d'immatriculation d'aide familial délivré par les Ministres de l'Aide aux personnes.

2. Capacités

L'aide familial doit démontrer des capacités :

- à communiquer et à participer activement aux réunions de coordination;
- à collaborer à un travail en équipe;
- à adapter son intervention aux problèmes psychologiques, sociaux et physiologiques des personnes;
- à évaluer les potentialités de la personne concernée et à les stimuler;
- à se remettre en question dans le cadre de son travail (évaluation des besoins, formation continuée, désir de se perfectionner);
- à respecter les règles de déontologie et à les intérioriser (professionnalisme, devoir de discrétion).

II Accès à la profession d'aide ménager

1. Connaissances

Une formation continuée est obligatoirement organisée pour améliorer et actualiser ses connaissances professionnelles visées au point I, 1.

2. Capacités

L'aide ménager doit démontrer des capacités :

- à communiquer et à participer activement aux réunions de coordination;
- à collaborer à un travail en équipe;
- à se remettre en question dans le cadre de son travail (évaluation des besoins, formation continuée, désir de se perfectionner);
- à respecter les règles de déontologie et à les intérioriser (professionnalisme, devoir de discrétion).

III Aspects de déontologie

1. Dans le cadre des contacts de l'aide familial avec la personne et de la mission qui lui a été confiée par le service,

a. *Etre à l'écoute de la personne* dans le but d'identifier les besoins de celle-ci et de les relayer auprès du travailleur social.

b. *Respecter la personne aidée.*

Il faut respecter notamment :

- sa personnalité;
- son mode de vie et sa situation person.;
- ses convictions philosophiques et religieuses.

c. *Convenir avec la personne et le travailleur social des tâches et interventions* permettant de rencontrer les besoins (dans la limite des moyens et compétences de l'aide familial).

L'aide familial doit répondre aux besoins de la personne. Toutefois, il n'a ni les moyens ni les compétences pour répondre à toutes les sollicitations.

Il ne peut modifier son horaire sans l'accord du service. Il ne peut répondre à des demandes qui ne sont pas de sa compétence. En particulier, l'aide familial ne peut dispenser aucune prestation relevant de l'art infirmier.

Le travailleur social définit les priorités en concertation avec la personne et l'aide familial.

Régulièrement, l'intervention sera évaluée, revue et adaptée en fonction des besoins et des objectifs fixés.

L'aide familial ne peut réaliser aucune intervention en dehors du cadre professionnel.

III Aspects de déontologie

1. Dans le cadre des contacts de l'aide ménager avec la personne et de la mission qui lui a été confiée par le service,

a. *Etre à l'écoute de la personne* dans le but d'identifier les difficultés de celle-ci et de les relayer auprès du travailleur social.

b. *Respecter la personne aidée.*

Il faut respecter notamment :

- sa personnalité;
- son mode de vie et sa situation personnelle;
- ses convictions philosophiques et religieuses.

c. *Convenir avec la personne et le travailleur social des tâches et interventions* permettant de rencontrer les besoins (dans la limite des moyens et compétences de l'aide ménager).

L'aide ménager doit répondre aux besoins de la personne.

Il ne peut modifier son horaire sans l'accord du service. Il ne peut répondre à des demandes qui ne sont pas de sa compétence.

Le travailleur social définit les priorités en concertation avec la personne et l'aide ménager.

Régulièrement, l'intervention sera évaluée, revue et adaptée en fonction des besoins et des objectifs fixés.

L'aide ménager ne peut réaliser aucune intervention en dehors du cadre professionnel.

d. Respecter le devoir de discrétion.

L'aide familial est lié par un devoir de discrétion. Cette obligation persiste après la fin des interventions et après la fin de la relation de travail. L'aide familial est donc tenu d'observer la plus grande discrétion par rapport aux situations qu'il rencontre.

La divulgation de faits ou d'informations, sans nécessité et sans utilité, constitue, dans le chef de l'aide familial une faute de déontologie qui porte atteinte à la relation de confiance. Cette faute peut entraîner une sanction disciplinaire.

Cependant, dans le contexte de l'aide à domicile, le partage d'informations avec d'autres professionnels tenus soit à un devoir de discrétion, soit au secret professionnel, est indispensable.

Toutefois, ce partage doit se limiter aux informations pertinentes et exclure toute entrave au respect de la confidentialité considérée comme un droit fondamental de la personne au respect de la vie privée.

Par conséquent, les intervenants doivent régulièrement s'interroger sur ce qu'il est opportun de transmettre dans l'intérêt des personnes et sur ce qu'ils doivent garder pour eux.

Dans des situations mettant en péril l'intégrité du bénéficiaire, de son entourage et des intervenants (état de nécessité, devoir d'assistance à une personne en danger), l'aide familial pourra divulguer l'information qu'il

d. Respecter le devoir de discrétion.

L'aide ménager est lié par un devoir de discrétion. Cette obligation persiste après la fin des interventions et après la fin de la relation de travail. L'aide ménager est donc tenu d'observer la plus grande discrétion par rapport aux situations qu'il rencontre.

La divulgation de faits ou d'informations, sans nécessité et sans utilité, constitue, dans le chef de l'aide ménager une faute de déontologie qui porte atteinte à la relation de confiance. Cette faute peut entraîner une sanction disciplinaire.

Cependant, dans le contexte de l'aide à domicile, le partage d'informations avec d'autres professionnels tenus soit à un devoir de discrétion, soit au secret professionnel, est indispensable.

Toutefois, ce partage doit se limiter aux informations pertinentes et exclure toute entrave au respect de la confidentialité considérée comme un droit fondamental de la personne au respect de la vie privée.

Par conséquent, les intervenants doivent régulièrement s'interroger sur ce qu'il est opportun de transmettre dans l'intérêt des personnes et sur ce qu'ils doivent garder pour eux.

Dans des situations mettant en péril l'intégrité du bénéficiaire, de son entourage et des intervenants (état de nécessité, devoir d'assistance à une personne en danger), l'aide ménager pourra divulguer l'information qu'il

détient et devra la porter à la connaissance des autorités compétentes.

Par rapport à ces situations, l'aide familial a comme premiers référents, le travailleur social et la direction du service qui encadrent sa mission auprès de qui il devra pouvoir trouver conseil.

e. Faire preuve de discrétion quant à sa vie privée.

L'aide familial doit nettement distinguer sa vie privée de son travail chez la personne aidée. Sa relation avec celle-ci sera donc strictement professionnelle.

Dès lors, l'aide familial évitera d'évoquer sa vie privée et ce, en toute circonstance.

f. Faire preuve de discrétion quant à la vie et au travail de ses collègues.

L'aide familial n'a pas à divulguer les informations relatives au travail ou à la vie privée de ses collègues, ni les données concernant l'organisation de son service.

Si la personne a des observations à formuler quant aux prestations d'un autre aide familial, elle doit les adresser au travailleur social et/ou au service.

g. Ne pas tirer parti de l'exercice de sa fonction : l'aide familial ne peut agir directement comme intermédiaire en ce qui concerne le règlement financier entre le service et la famille ou la personne aidée. Il ne peut accepter ni gratification, ni cadeau.

h. L'aide familial veillera à sa présentation à la fois parce qu'il représente un service mais aussi pour pouvoir effectuer son travail avec facilité : tenue nette, vêtements confortables et chaussures adaptées. Il veillera à porter les vêtements et accessoires de protection adéquats (gants, masques, tablier...) ainsi qu'une carte de présentation.

2. Dans le cadre de ses relations avec le service.

L'aide familial s'engage à :

- a. Connaître le fonctionnement du service et notamment son règlement de travail.
- b. Faire preuve d'esprit d'équipe.
- c. Informer le travailleur social des relations familiales ou affectives qui existent, ou qui pourraient exister entre lui et la personne aidée.
- d. Participer activement aux formations continuées organisées par le service.

3. Dans le cadre de ses relations avec les autres intervenants.

- a. Identifier le rôle de chaque intervenant et des proches qui participent au maintien de la personne dans son milieu de vie.
- b. Respecter les actions de chacun.
- c. Favoriser le développement des collaborations.

détient et devra la porter à la connaissance des autorités compétentes.

Par rapport à ces situations, l'aide ménager a comme premiers référents, le travailleur social et la direction du service qui encadrent sa mission auprès de qui il devra pouvoir trouver conseil.

e. Faire preuve de discrétion quant à sa vie privée.

L'aide ménager doit nettement distinguer sa vie privée de son travail chez la personne aidée. Sa relation avec celle-ci sera donc strictement professionnelle.

Dès lors, l'aide ménager évitera d'évoquer sa vie privée et ce, en toute circonstance.

f. Faire preuve de discrétion quant à la vie et au travail de ses collègues.

L'aide ménager n'a pas à divulguer les informations relatives au travail ou à la vie privée de ses collègues, ni les données concernant l'organisation de son service.

Si la personne a des observations à formuler quant aux prestations d'un autre aide ménager, elle doit les adresser au travailleur social et/ou au service.

g. Ne pas tirer parti de l'exercice de sa fonction : l'aide ménager ne peut agir directement comme intermédiaire en ce qui concerne le règlement financier entre le service et la famille ou la personne aidée. Il ne peut accepter ni gratification, ni cadeau.

h. L'aide ménager veillera à sa présentation à la fois parce qu'il représente un service mais aussi pour pouvoir effectuer son travail avec facilité : tenue nette, vêtements confortables et chaussures adaptées. Il veillera à porter les vêtements et accessoires de protection adéquats (gants, masques, tablier...) ainsi qu'une carte de présentation.

2. Dans le cadre de ses relations avec le service.

L'aide ménager s'engage à :

- a. Connaître le fonctionnement du service et notamment son règlement de travail.
- b. Faire preuve d'esprit d'équipe.
- c. Informer le travailleur social des relations familiales ou affectives qui existent, ou qui pourraient exister entre lui et la personne aidée.
- d. Participer activement aux formations continuées organisées par le service.

3. Dans le cadre de ses relations avec les autres intervenants.

- a. Identifier le rôle de chaque intervenant et des proches qui participent au maintien de la personne dans son milieu de vie.
- b. Respecter les actions de chacun.

IV Droits des aides familiaux

Le service est tenu de veiller :

1. au respect de la législation, et des statuts;
2. au respect du travailleur et du contrat de travail (application de la réglementation du travail) ainsi que du statut de la fonction publique;
3. à la couverture par une assurance en responsabilité civile pour tous les actes professionnels;
4. à la prévention et à la protection de l'aide familial :
 - par toute information utile et adéquate,
 - par la fourniture et l'entretien des vêtements de travail, et du matériel de protection;
 - en prenant les mesures nécessaires en cas de maladie contagieuse chez la personne aidée;

5. en appliquant le présent arrêté, pour un travail de qualité et répondre au mieux aux besoins réels des personnes, il est demandé de :

- respecter les normes d'encadrement (sur le plan de l'écoute, de soutien et de la disponibilité vis-à-vis des A.F.),
- organiser les temps de concertation : en individuel et en équipe d'aides familiaux; et ce pour permettre d'échanger l'information sur les situations des personnes, analyser, évaluer le travail et prendre les décisions concernant la poursuite des objectifs;
- susciter et permettre la participation des A.F. aux réunions avec les différents intervenants extérieurs au service,
- assurer une formation continuée de qualité et adaptée aux besoins, dans tous les domaines rencontrés sur le terrain, dont un cours minimum par an de déontologie afin de garantir le professionnalisme de l'aide familial;
- 6. à la mise en place de mesures d'encadrement, de soutien et d'assistance juridique au besoin; accompagnement psychologique en cas de problèmes graves avec la personne :
 - pour accusation de vol, agression physique, harcèlement sexuel, insalubrité du bâtiment...

IV Droits des aides ménagers

Le service est tenu de veiller :

1. au respect de la législation, et des statuts;
2. au respect du travailleur et du contrat de travail (application de la réglementation du travail) ainsi que du statut de la fonction publique;
3. à la couverture par une assurance en responsabilité civile pour tous les actes professionnels;
4. à la prévention et à la protection de l'aide ménager :
 - par toute information utile et adéquate,
 - par la fourniture et l'entretien des vêtements de travail, et du matériel de protection;
 - en prenant les mesures nécessaires en cas de maladie contagieuse chez la personne aidée;

5. en appliquant le présent arrêté, pour un travail de qualité et répondre au mieux aux besoins réels des personnes, il est demandé de :

- respecter les normes d'encadrement (sur le plan de l'écoute, de soutien et de la disponibilité vis-à-vis des A.M.),
- organiser les temps de concertation : en individuel et en équipe; et ce pour permettre d'échanger l'information sur les situations des personnes, analyser, évaluer le travail et prendre les décisions concernant la poursuite des objectifs;
- assurer une formation continuée de qualité et adaptée aux besoins, dans tous les domaines rencontrés sur le terrain, dont un cours minimum par an de déontologie afin de garantir le professionnalisme de l'aide ménager;
- 6. à la mise en place de mesures d'encadrement, de soutien et d'assistance juridique au besoin; accompagnement psychologique en cas de problèmes graves avec la personne :
 - pour accusation de vol, agression physique, harcèlement sexuel, insalubrité du bâtiment...

Le service est tenu d'avoir un personnel d'encadrement social qui :

- a une connaissance du rôle et du travail de l'A.F.
- informe l'A.F. des modalités du plan d'aide conclu avec l'usager; détermine les tâches à effectuer et fixe les objectifs en collaboration avec l'équipe.
- associe l'A.F. aux concertations organisées pour l'évaluation et l'adaptation des interventions.
- évalue et adapte les prestations en fonction des besoins constatés lors des réunions d'A.F. et/ou de visites à domicile.
- vérifie la qualité et la sécurité des conditions de travail.

- organise la grille horaire, établit l'équilibre de la charge au sein de l'équipe et répartit équitablement les cas urgents.
- respecte et considère l'A.F. comme un travailleur du social et l'intègre dans un véritable travail d'équipe.

Chez la personne aidée, l'aide familial a droit :

1. au respect et à la considération;
 2. au respect de ses limites;
 3. à des conditions de travail convenables;
 4. à avoir à sa disposition le matériel indispensable, adapté et adéquat;
 5. à travailler dans un environnement répondant aux normes minimales de salubrité et de sécurité.
- Dans le cas contraire, l'A.F. a la possibilité d'interpeller le service et le service a le devoir d'y fournir une réponse adéquate.

V Le statut de l'aide familial est applicable à l'aide senior

Définition de l'aide senior

L'aide Senior n'est qualifié que pour aider les personnes ayant atteint l'âge de 60 ans minimum, les personnes adultes reconnues handicapées de manière permanente et définitive à 66 % au moins et dont la preuve est apportée au moyen de l'une des attestations reconnues par l'administration, les familles ayant à charge une personne adulte reconnue handicapée de manière permanente et définitive à 66 % au moins et dont la preuve est apportée au moyen de l'une des attestations reconnues par l'administration.

Vu pour être annexé à l'arrêté du Collège réuni du 25 octobre 2007 relatif à l'agrément et au mode de subventionnement des services d'aide à domicile.

Pour le Collège réuni :

Les Membres du Collège réuni, compétents pour la Politique de l'Aide aux personnes,
E. HUYTEBROECK
P.SMET

Le service est tenu d'avoir un personnel d'encadrement qui :

- a une connaissance du rôle et du travail de l'aide ménager
- informe l'aide ménager des modalités du plan d'aide conclu avec l'usager; détermine les tâches à effectuer et fixe les objectifs en collaboration avec l'équipe.
- associe l'aide ménager aux concertations organisées pour l'évaluation et l'adaptation des interventions.
- évalue et adapte les prestations en fonction des besoins constatés lors des réunions des aides ménagers et/ou de visites à domicile.
- vérifie la qualité et la sécurité des conditions de travail.

- organise la grille horaire, établit l'équilibre de la charge au sein de l'équipe et répartit équitablement les cas urgents.
- respecte et considère l'aide ménager comme un travailleur du social et l'intègre dans un véritable travail d'équipe.

Chez la personne aidée, l'aide ménager a droit :

1. au respect et à la considération;
 2. au respect de ses limites;
 3. à des conditions de travail convenables;
 4. à avoir à sa disposition le matériel indispensable, adapté et adéquat.
 5. à travailler dans un environnement répondant aux normes minimales de salubrité et de sécurité.
- Dans le cas contraire, l'aide ménager a la possibilité d'interpeller le service.