

A photograph showing a young woman with long brown hair, wearing a grey cardigan and blue jeans, leaning forward and smiling warmly at an elderly woman with short white hair. The elderly woman is seated in a blue wheelchair, wearing a white sweater and a pink and purple scarf. They are positioned in front of a window with horizontal blinds. The scene is brightly lit and conveys a sense of care and connection.

**Soins  
aux familles**

## TABLE DES MATIÈRES

|   |    |
|---|----|
| À qui les soins aux familles s'adressent-ils ?  | 4  |
| Que peuvent faire nos aides-soignants pour vous aider ?                               | 4  |
| Quelles sont les tâches qui ne relèvent PAS des attributions de nos aides-soignants ? | 7  |
| Comment se passe la prise en charge ?   | 8  |
| Que pouvez-vous attendre de Korian Home Care ?  | 10 |
| Qu'attend Korian Home Care de vous ?  | 11 |
| Combien coûtent nos services ?  | 13 |
| Que faire si vous n'êtes pas satisfait(e) ?   | 15 |
| Introduire une plainte  | 15 |

# Bienvenue

Chère cliente, Cher client,

La direction et le personnel de Korian Home Care vous souhaitent la bienvenue.

En tant que service agréé pour les soins aux familles et les soins à domicile complémentaires, nous proposons depuis plus de 30 ans une aide aux familles, personnes âgées et personnes nécessitant des soins pour une période courte ou plus longue.

Nous voulons vous soutenir de manière aussi optimale et confortable que possible dans votre environnement en vous aidant dans les tâches familiales et ménagères quotidiennes et en assumant un certain nombre de tâches de soin.

Vous vous posez sans doute de nombreuses questions pratiques au sujet de notre collaboration. Nous espérons que cette brochure vous fournira déjà certaines réponses. Si vous (ou vos proches) avez (ont) encore des questions après avoir lu cette brochure, n'hésitez pas à prendre contact avec nos responsables régionaux ou avec l'aide-soignant(e) qui vient à votre domicile.

Nous nous réjouissons de cette belle et passionnante collaboration !

Cordialement.

L'équipe de Korian Home Care



## Soins aux familles

### À qui les soins aux familles s'adressent-ils ?

Nos aides-soignants offrent leur aide et assistance aux personnes et aux familles qui ont des difficultés à s'occuper elles-mêmes de leurs soins personnels et des tâches ménagères quotidiennes en raison d'une maladie, d'un handicap, de leur âge avancé ou de toute autre circonstance. Notre équipe de collaborateurs motivés se tient à disposition pour reprendre plusieurs tâches complètement ou partiellement, afin que la vie de tous les jours se déroule aussi normalement que possible. Cette aide peut être demandée pour une courte période ou une période plus longue.

### Que peuvent faire nos aides-soignants pour vous aider ?

Nos aides-soignants peuvent assumer des tâches de soin, ménagères et d'entretien ou autre, en fonction de vos besoins et vos souhaits.

## TÂCHES DE SOIN :

- aide pour l'hygiène personnelle : toilette quotidienne, bain, etc. ;
- aide pour s'habiller et se déshabiller ;
- aide pour se mouvoir et se déplacer ;
- aide pour manger et boire ;
- aide pour aller aux toilettes et en cas d'incontinence ;
- soins pour le confort de l'utilisateur et sa sécurité physique ;
- soins élémentaires et limités pour les escarres et les irritations cutanées ;
- premiers secours ;
- ...

## TÂCHES MÉNAGÈRES ET D'ENTRETIEN :

- laver, repasser et repriser les vêtements et le linge ;
- préparer les repas et une alimentation adaptée ;
- faire les lits et changer les draps ;
- faire les poussières et passer l'aspirateur, ranger ;
- passer la serpillière et nettoyer les sols ;
- nettoyer les sanitaires et autres appareils ;
- prendre soin des plantes et des petits travaux dans le jardin ;
- ...



## TÂCHES ANNEXES :

- tenir compagnie et créer une atmosphère sereine et familiale ;
- encourager l'autonomie et les contacts sociaux ;
- aider pour les petites tâches administratives et pour la gestion du budget du ménage ;
- aider pour les visites chez le médecin, pour faire les courses, etc. ;
- apporter un soutien pour s'occuper et éduquer les enfants ;
- ...

Cette énumération de tâches n'est pas exhaustive, elle peut être élargie ou définie en concertation avec le responsable régional. En fonction de votre situation de soins et des besoins de soins individuels, des accords concrets sont établis. Ils sont officialisés dans une charte des tâches.





## Quelles sont les tâches qui ne relèvent PAS des attributions de nos aides-soignants ?

Nos aides-soignants peuvent consacrer au maximum 50 % du temps qu'ils passent chez vous à des tâches ménagères.

Par exemple : l'aide-soignant(e) qui vient chez vous durant 4 heures par semaine ne peut effectuer de tâches ménagères que pendant 2 heures au maximum.

### TÂCHES NON AUTORISÉES :

- effectuer des tâches à un autre endroit que le lieu de résidence effectif ;
- effectuer des tâches dans des parties non habitables de l'habitation comme les caves, greniers, garages... ;
- toutes les tâches dans des conditions de travail non sûres, non hygiéniques ou inadaptées ;
- administrer des médicaments (sauf sous certaines conditions) et poser des actes médicaux ;
- toutes les tâches qui ne sont pas destinées à soutenir le client.



## Informations pratiques

### Comment se passe la prise en charge ?

Après avoir soumis une demande d'aide, le responsable régional prend contact avec vous pour une visite à domicile et sera votre personne de contact chez Korian Home Care. Il dirige un groupe d'aides-soignants et s'assure que l'aide à domicile se déroule dans de bonnes conditions. Il entretient également des contacts avec les autres dispensateurs de soins qui vous accompagnent.

### LA PREMIÈRE VISITE À DOMICILE

Le responsable régional vient chez vous pour approfondir la demande d'aide et examiner quelle aide Korian Home Care peut vous proposer. Lorsqu'il s'avère que nous ne pouvons pas vous offrir toute l'aide nécessaire, nous prenons éventuellement contact avec des dispensateurs de soins spécialisés (par ex. des soins infirmiers à domicile) si vous le souhaitez.

### Le responsable régional :

- passe en revue avec vous les tâches que l'aide-soignant(e) peut assumer ;
- demande les données nécessaires pour établir un dossier pour vous ;
- calcule le coût des soins aux familles.  
Ce coût est calculé par heure sur la base du revenu du ménage et de la situation familiale. Afin de pouvoir calculer correctement votre contribution, vous devez transmettre certaines preuves de revenus à notre service ;
- examine avec vous le côté pratique de l'aide à domicile : type d'aide, quels jours, nombre d'heures, régularité et durée ;
- fixe les tâches de l'aide-soignant(e)/l'aide-ménager(ère) dans une charte des tâches. Un exemplaire est destiné au client et un au responsable régional ;
- est agréé en qualité d'indicateur reconnu et effectue les démarches nécessaires pour demander une intervention dans le cadre de l'assurance maladie flamande.



## DÉBUT DE L'AIDE

Nous essayons de démarrer la collaboration le plus rapidement possible, mais il peut arriver que vous deviez attendre qu'une place se libère. Le responsable régional vous informera du moment où l'aide peut débuter.

Pour nos soins aux familles, nous appliquons des horaires flexibles : vous pouvez faire appel à nous entre 7h et 22h, le week-end également.

## SUIVI DE L'AIDE À DOMICILE

Le responsable régional sera toujours votre premier point de contact. Il assure le suivi et l'accompagnement constants de nos aides-soignants. Vous pouvez vous adresser à lui pour des questions et/ou des remarques relatives à l'aide, pour postposer ou annuler une prestation...

La qualité est primordiale pour nous. C'est pourquoi le responsable régional entretient des contacts fréquents avec l'aide-soignant(e). Pendant ces contacts, les situations de clients peuvent être abordées et les collaborateurs reçoivent les conseils ainsi que l'accompagnement nécessaire.

Nous collaborons dans votre intérêt avec d'autres services qui prennent votre situation à cœur. Cela se fait évidemment toujours sous le sceau du secret professionnel partagé et en vue d'un service optimal.

## TEMPS DE DÉPLACEMENT

Quand 2 prestations se suivent, le service impute une contribution de l'utilisateur pour le temps que le collaborateur a besoin pour se rendre de chez un client chez l'autre.

Dans ce cas, le temps de déplacement est réparti équitablement entre les deux clients.

Exemple : le collaborateur travaille de 8h30 à 12h30. Il travaille chez 2 clients dans la matinée. Il part de chez le premier client à 10h15 et arrive chez le deuxième client à 10h45. Les deux familles paient chacune 2 heures de soins aux familles.

La première famille de 8h30 à 10h30 et la deuxième famille de 10h30 à 12h30.

## Que pouvez-vous attendre de Korian Home Care ?

### RESPECT ET CONFIANCE

Nos collaborateurs sont tenus au secret professionnel. Nous exigeons d'eux qu'ils aient toujours un comportement respectueux envers nos clients et leurs proches.

### COLLABORATEURS BIEN FORMÉS

Nos aides-soignants sont formés de manière professionnelle et suivent une formation continue sur base régulière pour pouvoir garantir une aide à domicile de qualité.

### FONCTION DE SIGNALEMENT

Nos aides-soignants informent régulièrement le responsable régional de la situation et de l'évolution de la dépendance. De cette manière, nous pouvons en tant qu'organisation garder une vue complète de l'aide à domicile qui peut être adaptée à vos besoins.

### RESPECT DES ENGAGEMENTS

Nos collaborateurs se tiennent aux accords qui s'appliquent à notre organisation en matière de contenu des tâches, d'heures de travail et de prescriptions en matière de sécurité et d'hygiène.

Nos aides-soignants ne peuvent pas faire de paiements ni retirer de l'argent avec votre carte bancaire et votre code secret et doivent justifier tous les montants dépensés via le livret des transactions financières obligatoire et un ticket de caisse.

La relation entre l'aide-soignant(e) et le client est une relation professionnelle. Il est strictement interdit pour nos collaborateurs d'emprunter de l'argent à un client ou de disposer d'une procuration sur son compte. L'aide-soignant(e) ne peut pas accepter non plus de dons ou de cadeaux de la part de clients. Nous vous demandons donc de ne pas lui en offrir. Pour exprimer votre satisfaction à nos collaborateurs, il vous suffit de les remercier chaleureusement. En outre, nous vous demandons de ne pas conserver de grosses sommes d'argent chez vous.

L'aide-soignant(e) ne peut entretenir de contacts avec le client en dehors des heures de travail, ceci implique également sur les médias sociaux (Facebook, WhatsApp...). Pour joindre l'aide-soignant(e), vous devez toujours passer par l'agence.

## ABSENCE DE L'AIDE-SOIGNANT(E)

Si l'aide-soignant(e) est absent(e) pour cause de maladie, formation ou vacances, vous en êtes informé(e) aussi rapidement que possible. On essaie toujours de trouver un remplaçant, mais ce n'est pas toujours possible pour des raisons d'organisation.

## ASSURANCE CONTRE LES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET LES DÉGÂTS MATÉRIELS

Nos collaborateurs sont assurés contre les accidents du travail et les dégâts matériels qu'ils pourraient causer. Attention : les objets qui subissent des dommages en raison de l'usure, d'un mauvais entretien ou de l'ancienneté ne sont pas assurés. L'assurance n'intervient pas toujours pour les « biens confiés ». L'aide-soignant(e) a la mission d'avertir immédiatement le responsable régional en cas d'accident du travail ou de dommages matériels.

## RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

En tant que client, vous autorisez automatiquement Korian Home Care à récolter les informations nécessaires à l'organisation de l'aide à domicile, à les traiter et si nécessaire à les communiquer à autrui.

Il va sans dire que nous respectons en tant qu'organisation les principes de la loi du 8 décembre 1992 (loi sur la vie privée) et la législation européenne visant à protéger les données à caractère personnel (RGPD).

## Qu'attend Korian Home Care de vous ?

### RESPECT ET CONFIANCE

Les soins à domicile ne peuvent être une réussite que si toutes les parties impliquées consentent à l'aide offerte. Nous vous demandons en tant que client de faire confiance à nos collaborateurs et de les respecter. Un comportement inapproprié (comme harcèlement, menaces, fausses accusations, discrimination, intimité non souhaitée...) à l'égard de nos aides-soignants n'est pas toléré et peut déboucher sur l'arrêt immédiat des soins.

## CONDITIONS DE TRAVAIL HYGIÉNIQUES ET SÛRES

Nos collaborateurs doivent pouvoir travailler dans des conditions sûres et hygiéniques. Ils doivent aussi avoir le matériel adéquat à leur disposition. Lorsque l'aide commence, vous recevrez, de la part du responsable régional, une liste du matériel à prévoir qui vous éclairera sur ce que nous entendons par là. Cette liste peut également être consultée sur notre site web [www.korianhomecare.be](http://www.korianhomecare.be).

Étant donné que nos aides-soignants ont droit à un environnement de travail non-fumeur, nous demandons aux clients de ne pas fumer en présence de nos collaborateurs.

Si vous avez une maladie contagieuse ou suivez un traitement de radiothérapie, vous devez en informer notre service.

Vous devez toujours ranger vos armes non chargées dans un endroit sûr et fermé à clé, conformément à la réglementation en vigueur.

Veillez à ce que nos collaborateurs ne puissent pas se blesser avec des objets tranchants et dangereux, tels qu'une aiguille d'injection usagée, des débris de verre, des rasoirs non protégés, etc.

## ANNULER LA PRESTATION

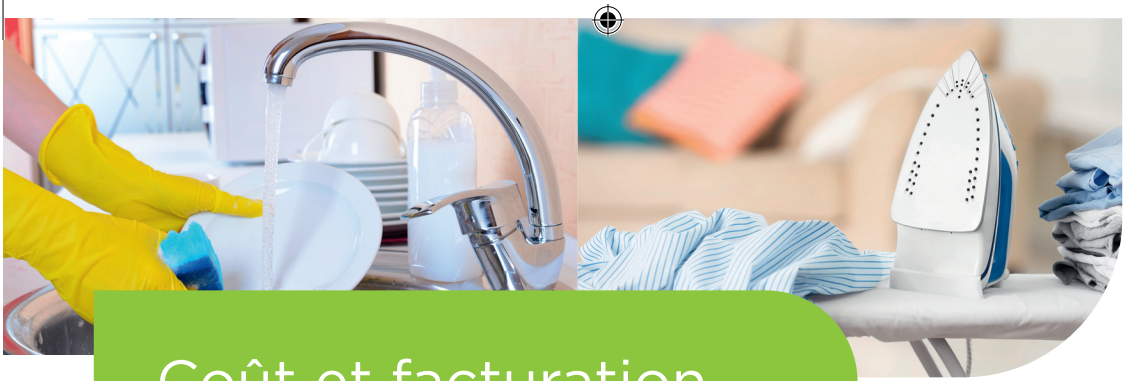
Si vous souhaitez annuler une prestation, nous vous demandons d'en informer le responsable régional le plus tôt possible.

L'annulation peut avoir lieu au plus tard le jour précédant la prestation, avant 15h. En cas d'annulation tardive et s'il n'est pas question d'une force majeure, une indemnité peut être demandée qui se montera au maximum à la contribution de l'utilisateur qui devrait être payée pour le soin planifié.

## ACCÈS À L'HABITATION

Vous devez prendre les mesures nécessaires pour que nous puissions accéder à votre habitation dans le cadre des soins prévus. Dans des situations exceptionnelles, vous pouvez autoriser notre collaborateur à utiliser une clé de votre habitation pour entrer chez vous. Dans de tels cas, nous devons remplir un document spécifique. Veillez donc toujours à prévenir votre responsable régional.





# Coût et facturation

## Combien coûtent nos services ?

### TARIF DE BASE

La contribution que vous payez en tant que client est calculée à l'heure selon les revenus du ménage et la situation familiale. Quand il y a plusieurs personnes dans le ménage, le dossier client est composé sur la base de la personne qui nécessite le plus de soins.

Le responsable régional est contraint par les pouvoirs publics de demander certaines données à cette fin. Il va de soi que ces données sont traitées et conservées avec la discrétion qui s'impose.

Vous marquez votre accord sur la contribution horaire en signant le dossier client.

Dans de nombreux cas, les mutuelles, les compagnies d'assurances, les pouvoirs publics, etc. interviennent dans les coûts de l'aide à domicile.

### RÉVISION DE LA CONTRIBUTION

La contribution est revue chaque année (pour les soins aux familles). Quand des changements importants se produisent dans la composition du ménage ou le revenu familial, cette contribution peut changer. Nous tenons à vous demander de communiquer au plus vite de tels changements au responsable régional.

### AUTRES FRAIS

Nos aides-soignants peuvent faire les courses pour leur client. Les kilomètres qu'ils parcourent avec leur propre moyen de transport (motorisé) sont ensuite imputés au client selon une indemnité kilométrique fixe. Les déplacements en transports en commun, à la demande du client, sont entièrement à sa charge.

## HORAIRES FLEXIBLES

Afin de pouvoir garantir la continuité des soins, il est parfois nécessaire d'aider les clients en dehors des heures de travail normales. Le client paie un certain supplément pour cette flexibilité.

Les jours de semaine entre 20h et 22h et le samedi, vous payez un supplément de 30 %.

Ce supplément est de 100 % les dimanches et jours fériés.

## Facturation

La fourniture des soins est facturée sur base mensuelle.

À l'issue de chaque prestation, l'aide-soignant(e) vous demandera de signer pour accord le nombre d'heures prestées. Ces heures figurent également sur la facture. Les coûts liés à la flexibilité et les déplacements des aides-soignants que vous sollicitez sont également renseignés.

Vous pouvez payer la facture par domiciliation ou par virement. En aucun cas, il ne faut la payer directement à l'aide-soignant(e). La facture doit être payée dans les 14 jours suivant son envoi. En cas de paiement tardif, nous envoyons un rappel. Les frais liés à ce rappel vous sont imputés. En cas de non-paiement, l'aide sera arrêtée unilatéralement et une procédure judiciaire peut être lancée.

Si vous avez des questions sur la facture, vous pouvez toujours vous adresser au responsable régional.





# Plaintes

## Que faire si vous n'êtes pas satisfait(e) ?

Il est possible que vous ne soyez pas satisfait(e) des soins proposés, pour quelque raison que ce soit. Vous pouvez alors vous adresser d'abord au responsable régional, qui proposera une solution.

Vous pouvez évidemment aborder certains points directement avec l'aide-soignant(e).

Si la solution proposée n'est pas suffisante ou si vous ne vous sentez pas écouté(e) par le responsable régional, vous pouvez introduire une plainte auprès de la direction.

## Introduire une plainte

Vous pouvez introduire une plainte à l'attention de la direction. Cette plainte sera introduite de préférence par écrit, par voie postale ou par e-mail :

**Korian Home Care**  
**À l'attention du directeur Soins à domicile**  
**Overwiningsstraat 133-135**  
**2830 Willebroek**  
**[plaintes@korianhomecare.be](mailto:plaintes@korianhomecare.be)**

La direction vous enverra une réponse motivée au plus tard dans les 14 jours qui suivent la réception de votre plainte.

Si vous estimez cette réponse insuffisante, vous pouvez vous adresser au service public compétent :

Agentschap Zorg en Gezondheid  
Boulevard du Roi Albert II 35, boîte 33  
1030 Bruxelles  
T. 02 553 35 00  
E. [zorg-en-gezondheid@vlaanderen.be](mailto:zorg-en-gezondheid@vlaanderen.be)



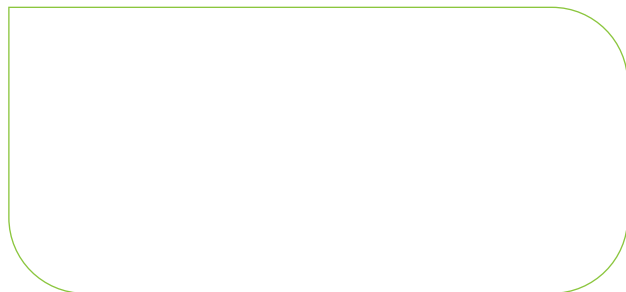
Coordonnées



**Coordonnées générales :**

078 15 20 12  
info@korianhomecare.be  
www.korianhomecare.be

**Spécifiquement pour votre région :**



E.R. Korian Home Care, Overwiningsstraat 133-135, 2830 Willebroek. Photos non contractuelles.