

Votre correspondante :  
Dominique Maun  
Conseillère-chef de service  
☎ 02 800 84 48  
[@] [dmaun@spfb.brussels](mailto:dmaun@spfb.brussels)

## À l'attention des services d'aide à domicile agréés par la COCOM et la COCOF

Bruxelles, 20/03/2020

### **Objet : COVID-19 (coronavirus) – Consignes aux services d'aide à domicile agréés par la COCOM et la COCOF**

Mesdames, Messieurs,

Suite aux dernières évolutions du COVID-19, au passage à la phase fédérale et étant donné que vos services **prennent en charge des personnes particulièrement fragiles**, nous vous prions de prendre connaissance de ce rappel des consignes de la semaine dernière ainsi que de nouvelles instructions détaillées ci-après. Ces mesures sont destinées à éviter la propagation du virus. Elles ont été établies en conformité avec les instructions du SPF Santé Publique.

**Les services d'aide à domicile constituent la première ligne d'aide apportée aux familles et aux personnes âgées. Ils doivent donc rester accessibles aux bénéficiaires. Il est indispensable que la première ligne assure un service minimum pour les personnes les plus fragiles. Cela permettra de participer à leur niveau au désengorgement nécessaire des hôpitaux. Vous trouverez au point 3 de cette circulaire des directives plus détaillées afin d'assurer la continuité des services d'aides à domicile.**

Nous attirons votre attention sur l'importance de bien communiquer auprès de vos bénéficiaires afin de les tenir informés des mesures d'application et de les rassurer, le cas échéant.

#### **1 – Quels sont les symptômes du COVID-19 ?**

La période d'incubation (période durant laquelle une personne est porteuse du virus, mais pas encore malade) varie entre 2 à 14 jours.

Les symptômes sont liés à une atteinte modérée à sévère des voies respiratoires s'accompagnant de fièvre, de toux et de difficultés respiratoires. Les personnes âgées et les individus souffrant, entre autres, de pathologies chroniques préexistantes sont davantage susceptibles de développer des formes sévères.

#### **2 – Quelles sont les règles préventives ?**

Les règles préconisées par le SPF Santé publique pour freiner la propagation du virus sont :

- Se laver **régulièrement** les mains avec de l'eau et du savon et/ou utiliser une solution hydro-alcoolique :

- Avant et après un contact avec un bénéficiaire;
  - Avant une manipulation simple ou invasive;
  - Après un contact avec l'environnement direct du bénéficiaire;
  - Après avoir retiré ses gants;
  - Après s'être lavé les mains suite à un contact accidentel avec des fluides corporels, du sang ou des muqueuses.
- Éviter les contacts rapprochés (se donner la main, s'embrasser...);
  - Ne pas se toucher le nez, les yeux, la bouche;
  - Garder dans la mesure du possible une distance interpersonnelle de un mètre au minimum;
  - Utiliser **toujours** des mouchoirs en papier ; un mouchoir ne s'utilise qu'**une seule fois** : il convient de le jeter directement après usage dans une **poubelle fermée**;
  - Si vous n'avez pas de mouchoir en papier à portée de main, **éternuez ou toussiez dans le pli du coude**;
  - Après avoir toussé ou éternué, il faut se laver les mains avec de l'eau et du savon liquide. Il faut également se sécher les mains avec des serviettes en papier ou un linge propre (à usage unique);
  - Éviter les contacts étroits avec toute personne présentant des symptômes de maladie respiratoire;
  - Restez à la maison en cas de signes de maladie respiratoire.

**En ce qui concerne les membres du personnel :**

- Porter des moyens de protection adéquats quand il y a un risque d'entrer en contact avec des sécrétions respiratoires;
- Veiller à **rationaliser l'utilisation des produits les plus rares**;
- Communiquer aux membres de votre personnel les règles d'usage préconisées par le SPF Santé publique en les téléchargeant sur le site spécialement consacré au COVID-19 : [www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be) ;
- Inviter les membres du personnel malades à rester chez eux. Ceux-ci doivent contacter par téléphone un médecin généraliste qui évaluera l'attitude à prendre;
- Éviter les réunions non indispensables tout en veillant à la bonne continuité des services. Sont notamment considérées comme des réunions indispensables, les réunions d'urgence ou relatives à des situations médicales critiques.

**En ce qui concerne les bénéficiaires :**

- Leur communiquer les règles d'usage préconisées par le SPF Santé publique en les téléchargeant sur le site spécialement consacré au COVID-19 : [www.info-coronavirus.be](http://www.info-coronavirus.be);
- Tenir un registre précis des visites effectuées (nom du bénéficiaire, heure de la prestation,...)
  - La présence d'une tierce personne lors de la visite est fortement déconseillée afin de réduire le risque de propagation du virus;
  - Toutefois, si des tiers sont présents, il est nécessaire d'en relever le nombre;
- Apporter une attention particulière et prendre davantage de précautions si le bénéficiaire revient d'une visite en milieu hospitalier.

Concernant l'utilisation des masques, il faut se référer aux consignes données par le [Conseil supérieur de la santé](#).

**3 – Comment assurer la continuité des services ?**

- Il est obligatoire d'assurer la continuité de l'aide auprès des plus fragiles tout en maintenant des conditions qui permettent de limiter l'épidémie.
- Une analyse systématique de la pertinence du maintien des prestations doit être réalisée par votre service en tenant compte des spécificités de chaque bénéficiaire et des directives reprises dans cette circulaire;
- Les modalités d'offre des services peuvent être réorganisées : appeler les bénéficiaires, reporter les tâches non urgentes, réorganiser les plannings afin d'éviter la promiscuité et l'épuisement du personnel, se concentrer sur les activités indispensables et l'aide aux publics fragilisés;
- Les contacts par téléphone et vidéoconférence peuvent être privilégiés en tenant compte de l'état du bénéficiaire. Ils peuvent être une bonne alternative pour les bénéficiaires dont la situation n'est pas grave ou moins grave. Néanmoins, il est indispensable de veiller à une continuité de l'aide et une prise en charge des patients qui le nécessitent;
- Jusqu'à nouvel ordre, les déplacements à l'extérieur du domicile du bénéficiaire en compagnie du travailleur dans le cadre de l'aide à la vie quotidienne (réalisation des courses, ...) sont interdits. Seuls les déplacements jugés indispensables (problème de santé chronique avec risques aggravants, ...) pourront être effectués. En cas de doute, demander l'avis du médecin traitant;
- En cas de bénéficiaires (vraisemblablement) contaminés, nous conseillons de planifier la prise en charge de ces personnes en fin de tournée quotidienne;
- Une solidarité doit également s'organiser entre les services et les secteurs. Les services qui ont des compétences spécifiques dans certains domaines peuvent proposer leur aide auprès d'autres opérateurs. De même les travailleurs dont les activités sont diminuées ou supprimées peuvent proposer leur aide auprès d'autres opérateurs qui seraient débordés. Le personnel inoccupé peut également s'inscrire sur la plateforme de solidarité bruxelloise dont les informations se trouvent sur le site d'Iriscare, de la Cocof et sur coronavirus.brussels;
- Nous vous conseillons également de vous tenir informé des initiatives de quartier ou d'initiatives communales (permanence téléphonique, courses et repas à domicile...) qui pourraient soutenir vos services et /ou prendre le relais dans certains cas.

#### **4 – Que faire en cas de COVID-19 possible (ou avéré) ?**

##### ***Si cela concerne l'un des membres de votre personnel :***

- Si un membre de votre personnel présente des symptômes, il doit rentrer chez lui et contacter sans attendre un médecin généraliste par téléphone et l'informer qu'il travaille avec des personnes à risque. Le médecin lui donnera les consignes adaptées à la situation;
- Il est vivement déconseillé de se rendre chez un médecin généraliste sans contact téléphonique préalable. Il n'y a pas lieu non plus de se présenter directement aux urgences des hôpitaux sans avoir d'abord appelé son médecin traitant;
- Le membre du personnel doit rester à son domicile jusqu'à ce que le médecin atteste de sa guérison;
- Des mesures doivent être prises afin d'assurer la continuité du service et la bonne prise en charge des bénéficiaires.

##### ***Si cela concerne l'un de vos bénéficiaires:***

- Les cas possibles et confirmés de COVID-19 sont gérés de la même manière;

- Le travailleur doit évaluer si les aides sont indispensables ou si elles peuvent être reportées. La nécessité de l'aide doit être discutée avec le médecin généraliste et/ou l'infirmier à domicile/l'assistant social;
- Si une aide indispensable doit être réalisée, le prestataire doit porter les protections adéquates (masque, gants, tabliers...);
- Si la visite est indispensable, planifiez-la chez ce bénéficiaire à la fin de votre journée, comme dernier bénéficiaires que vous voyez.
  - Tenez-vous au maximum éloigné du bénéficiaire le virus se transmet par gouttelettes sur +/- 1,5 m, ne reste pas en suspension dans l'air);
  - Si ce n'est pas possible, donnez-lui un masque chirurgical (en cas de masque indisponible, vous pouvez demander au patient de se couvrir le nez et la bouche avec un foulard ou un tissu);
  - Portez un masque chirurgical et des gants durant la prestation;
  - Lavez-vous les mains après la prestation avec du savon ou utilisez une solution hydroalcoolique;
  - Changez de gants et de tablier/blouse après la visite chez ce patient et, juste après, se laver les mains avec du savon ou utilisez une solution hydro-alcoolique;
  - Nettoyez vos vêtements de travail tous les jours à 60°C;
- Si un acte n'est pas indispensable, reportez-le ou évitez les contacts prolongés. Des mesures doivent être prises pour assurer la bonne continuité du service et la bonne prise en charge des bénéficiaires;
- Assurer l'accompagnement du bénéficiaire et le rassurer, particulièrement avec les patients suivis pour des troubles de santé mentale.

**Pour plus d'informations :**

Pour toute question du grand public, appelez le numéro suivant : 0800/14689.

Pour les professionnels de vos institutions, les informations se trouvent sur les sites <https://www.info-coronavirus.be/fr/> ou <https://epidemio.wiv-isp.be/ID/Pages/2019-nCoV.aspx> (SCIENSANO).

Les informations spécifiques à Bruxelles ainsi que des FAQ's, des affiches et outils de communication (spots, modules d'information pour publiques spécifiques, banner...) dans plusieurs langues sont disponibles sur le site [www.iriscare.brussels](http://www.iriscare.brussels) et [www.coronavirus.brussels](http://www.coronavirus.brussels), ainsi que sur [www.info-coronavirus.spfb.be](http://www.info-coronavirus.spfb.be).

**Si vous avez encore des questions, vous pouvez appeler le 02/800.84.48 entre 9h et 17H, ou contacter par mail Madame Maun : [dmaun@spfb.brussels](mailto:dmaun@spfb.brussels)**

Bernadette LAMBRECHTS  
Administratrice Générale