



Rue de la Rivelaine, 21  
6061 CHARLEROI  
Tél. : 071 33 77 11  
[info@aviq.be](mailto:info@aviq.be)  
[www.aviq.be](http://www.aviq.be)

## **FAQ concernant le Covid-19 (Coronavirus) au sein des Services d'Aide aux Familles et aux Aînés ainsi qu'au sein des Centres de coordination.**

Les présentes mesures s'appliquent à tous les membres du personnel des SAFA et des centres de coordination (AF, AMS, GAD, GEM, GR, AS, ouvriers polyvalents...).

Un point de contact central sous forme d'adresse mail est mis à votre disposition afin de répondre à toutes vos questions : [safa@aviq.be](mailto:safa@aviq.be), [ccasd@aviq.be](mailto:ccasd@aviq.be), [soins.ambulatoires@aviq.be](mailto:soins.ambulatoires@aviq.be)

Voici l'adresse où vous trouverez la circulaire ainsi que la présente FAQ : <https://www.aviq.be/coronavirus.html>

### **I. Communication avec les bénéficiaires :**

#### ➤ **Comment gérer la communication avec les bénéficiaires ?**

L'AVIQ va rédiger un courrier à destination des bénéficiaires expliquant la situation sanitaire et les informant de la possibilité d'une priorisation de l'aide reçue en fonction des effectifs présents au sein de chaque service (modification du plan d'aide habituel ; voire annulation pour les aides non prioritaires).

#### ➤ **Qui prévient les bénéficiaires d'un prestataire contaminé ?**

Le service se doit d'informer les bénéficiaires pris en charge pendant la période suspecte. Par ailleurs, le médecin traitant du prestataire prévient l'AVIQ de la situation afin que la cellule de surveillance des maladies infectieuses puisse réaliser un traçage des personnes rencontrées par le prestataire (la cellule de surveillance des maladies infectieuses à l'adresse [surveillance.sante@aviq.be](mailto:surveillance.sante@aviq.be) mais dans l'**objet** indiquer '**suspicion**' ou '**confirmation**' covid 19 – SAFA) qui réalisera un traçage des personnes rencontrées par le prestataire après avoir récolté les données suivantes : Nom, Prénom, Date de naissance, code postal et si possible la date des premiers symptômes).

### **II. Organisation du service et des prestations :**

#### ➤ **Faut-il supprimer les réunions de services et les formations ?**

Oui, jusqu'à nouvel ordre sauf réunions urgentes, impératives et essentielles (à définir par le service).

➤ **Doit-on assurer le maintien des prestations pour tous les bénéficiaires ?**

Une analyse systématique de la pertinence de maintenir les prestations sera réalisée par l'AS et l'AF en tenant compte des spécificités de chaque bénéficiaire et des directives visant à maintenir les patients atteints ou avec une suspicion de coronavirus, à domicile sauf si le médecin généraliste décide d'une hospitalisation.

➤ **Comment pointer les non-prestations hors maladie du prestataire dans les F54/e54 ?**

➤ 2 cas de figure peuvent se présenter :

○ Refus de prestation de la part du bénéficiaire :

Dans ce cas, il faut pointer dans la colonne signature du bénéficiaire le code « corona-bénéf »

○ Prestation annulée pour des raisons liées au prestataire

Ces raisons peuvent être les suivantes :

- Faute de conditions de sécurité permettant la prestation (ex : l'arrivée d'un prestataire chez un bénéficiaire montrant des symptômes liés au coronavirus alors que le prestataire ne dispose pas du matériel prévu par la circulaire, mais ne sont pas visés : l'absence d'un matériel de base raclette, torchon, détergent...);
- Annulation liée à un sous-effectif soudain lié au contexte.

Dans ce cas, il faut référencer ces non prestations sous le code « corona-AF ».

Ces heures seront indiquées dans l'item « heures perdues ».

➤ **Les stagiaires AF SAFA peuvent-ils/elles continuer à travailler ?**

Oui, ils sont assimilés aux membres du personnel et doivent respecter les précautions valables pour tout membre du personnel.

L'autorité compétente reste la FWB et ce sont donc les écoles qui pourraient si nécessaire prendre la décision de suspendre la réalisation des stages.

[Lien vers la circulaire de la Fédération Wallonie Bruxelles](#)

➤ **Comment gérer les courses ?**

L'AF réalise seule les courses, à moins qu'il ne soit possible de faire livrer à domicile avec l'accord du bénéficiaire.

➤ **Que faire si le prestataire est contaminé ?**

Le prestataire sera immédiatement mis en confinement et devra prévenir le service. Le médecin est tenu de notifier ce fait à l'AViQ (cellule de surveillance des maladies infectieuses à l'adresse [surveillance.sante@aviq.be](mailto:surveillance.sante@aviq.be) mais dans l'**objet** indiquer '**suspicion**' ou '**confirmation**' covid 19 – SAFA) qui réalisera un traçage des personnes rencontrées par le prestataire après avoir récolté les données suivantes : Nom, Prénom, Date de naissance, code postal et si possible la date des premiers symptômes.

Toutefois, les services devront prévenir les bénéficiaires concernés.

Les SAFAS seront sollicités pour le traçage des contacts : ils fourniront les informations sur les bénéficiaires pris en charge par le prestataire, à la demande, en respectant les normes du RGPD, bien entendu.

➤ **Du personnel GAD ou GEM peut-il venir renforcer les équipes AF (en cas de pénurie) ?**

Les actions des GEM sont à prioriser dans leurs missions de base.

Ainsi, il convient de permettre prioritairement la garde d'enfant malade pour :

- Le personnel de soins ;
- Les puéricultrices dont les crèches doivent rester ouvertes ;
- Le personnel de sécurité.

Si les GEM n'ont pas de demandes et que le SAFA est submergé, celui-ci les affecte en fonction des priorités et des besoins, selon un principe de bonne gestion.

➤ **Quels sont les métiers considérés comme prioritaires pour bénéficier des gardes d'enfants organisées dans les écoles ?**

Pour rappel, la volonté du Gouvernement est d'endiguer la propagation de l'épidémie. Les cours ont été suspendus dans ce cadre. Il est de la responsabilité de tout un chacun de respecter cette mesure. Dès lors, chaque membre du personnel cherchera activement au préalable des solutions de garde auprès de son entourage (autre que par une personne âgée).

S'il s'avère que la garde organisée par l'école est la seule solution, l'ensemble des métiers liés aux services à domicile peuvent être considérés comme prioritaires (AF, GEM, GAD, AM, AS et téléphoniste au call center).

Au besoin, [l'AVIQ met à disposition des employeurs un modèle d'attestation de l'impérieuse disponibilité d'une catégorie de personnel.](#)

### **III. Matériel et hygiène**

➤ **Le gel hydroalcoolique est-il obligatoire ?**

Non, il est recommandé de privilégier le lavage des mains à l'eau et au savon et de n'utiliser le gel hydroalcoolique que dans les situations ne permettant pas l'usage du savon. Par ailleurs, l'usage parcimonieux du gel est recommandé.

➤ **Comment gérer le risque d'insuffisance de « sur tabliers » à « usage unique » ?**

Parmi les mesures de précautions, les prestataires sont invités à porter, dans des situations suspectes, ou lors d'intervention chez des bénéficiaires porteurs du COVID-19, un sur tablier. Afin d'éviter tout risque de propagation par « transport » du virus, ces tabliers ne peuvent être réutilisés ailleurs. Il est donc conseillé de laisser le « sur tablier » dans une pièce isolée de la maison (le hall) pour permettre une réutilisation de celui-ci chez le même bénéficiaire.

➤ **Qu'en est-il de la pénurie de masques ?**

Dès réception des masques par le fédéral des informations complémentaires à ce sujet vous parviendront en temps utile.

➤ **Que faire s'il n'y a pas de produits pour nettoyer les sols à base de chlore (eau de javel) ?**

Dans un premier temps, demander si le bénéficiaire ne possède pas un bidon d'eau de javel et préparer une solution désinfectante (1 mesure d'eau de javel pour 9 mesures d'eau). Si cela n'est pas possible, nettoyer avec le produit à disposition.

Quelques rappels des mesures de précaution dans l'utilisation de l'eau de javel :

- L' Eau de Javel doit **être utilisée seule.**
- L' Eau de Javel **ne doit jamais être mélangée avec un produit acide** (comme un produit détartrant WC ou du vinaigre), car un gaz toxique "le chlore" peut se dégager.
- L' Eau de Javel **peut être utilisée après nettoyage avec un produit détergent.**
- Veillez à une ventilation suffisante

L'Administratrice générale



Alice Baudine