

**À l'attention des services d'aide à domicile
agrés par la COCOF**

Bruxelles, 30/10/2020

Objet : circulaire concernant les consignes relatives à la gestion de la crise COVID et les mesures de prévention

Introduction

La COVID-19 est très présente dans la population et il est important de rappeler les mesures afin d'éviter les contaminations.

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 et des urgences. 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.

I. Mesures préventives de base

Les règles d'usage préconisées par le SPF Santé publique seront affichées à l'entrée du bureau des services d'aide à domicile et dans les locaux. Elles sont téléchargeables sur les sites spécialement consacrés à la COVID-19 : www.info-coronavirus.be et www.coronavirus.brussels. Ces affiches doivent être visibles par le personnel et les demandeurs de services.

Chaque service veillera à faire respecter les gestes barrières et d'hygiène:

- Se laver régulièrement les mains avec de l'eau et du savon fournis par l'établissement :
 - Avant et après la réalisation d'une activité et/ou contact avec un bénéficiaire ;
 - Une attention particulière doit être portée au lavage des mains après contact accidentel avec des fluides corporels ou des muqueuses ;
 - Après un contact avec l'environnement direct du bénéficiaire ;
 - Après avoir retiré ses gants ;
 - Avant et après avoir touché à son masque ;
 - Après s'être mouché ou s'être touché le nez.
- Après lavage des mains, les sécher avec des serviettes en papier ou un linge propre (à usage unique); Jeter les serviettes en papier ou le linge propre (selon les cas) dans une poubelle à couvercle.

- L'usage des gants est recommandé en cas de contact avec les fluides corporels. Cette recommandation est standard et pas modifiée par la COVID-19. Les gants doivent être jetés dans une poubelle fermée après chaque utilisation. Si les gants sont maintenus toute la journée le virus peut se propager partout. Le virus est très résistant sur les surfaces lisses. Les gants peuvent procurer un faux sentiment de sécurité. Un lavage irréprochable des mains est, pour ces raisons, primordial. Pour la COVID-19, le lavage des mains est suffisant. Pour cette raison les indications pour l'utilisation des gants ne sont pas modifiées par la situation actuelle mais la prudence dans leur manipulation doit être accrue.
 - Dans la mesure du possible, supprimer les contacts rapprochés (se donner la main, s'embrasser...).
 - Eviter de se toucher le nez, les yeux, la bouche. Si nécessaire appliquer strictement le lavage des mains avant et après le contact.
 - Garder dans la mesure du possible une distance interpersonnelle de 1m50 au minimum.
 - Utiliser toujours des mouchoirs en papier à usage unique: il convient de le jeter directement après usage dans une poubelle fermée.
 - En l'absence de mouchoir, éternuer ou tousser dans le pli du coude puis se laver les mains avec de l'eau et du savon liquide.
 - Le port du masque est obligatoire. Le masque doit être remplacé après un éternuement. Chaque manipulation du masque doit se faire dans les règles ; lavage des mains avant et après la manipulation.
 - Éviter les contacts étroits avec toute personne présentant des symptômes de maladie respiratoire.
- Ventiler la pièce énergiquement et régulièrement, en cas de visite à domicile, il est conseillé de ventiler au moment de l'arrivée au domicile pour diminuer l'éventuelle charge virale dans les lieux confinés. Dans les services, une réflexion sur la ventilation pourrait être recommandée.

L'employeur prend les mesures requises et en son pouvoir pour limiter la transmission du virus tout en assurant la continuité du service.

Dans le cadre de réunions, de formations ou d'intervisions/supervisions, privilégier l'utilisation de moyens numériques. Limiter les réunions d'équipe en présentiel au strict minimum pour limiter les risques de voir toute l'équipe « en quarantaine » ou infectée si les précautions ne sont pas appliquées. Exceptionnellement, si une réunion avec présence physique est nécessaire, appliquer les principes de la distanciation physique : uniquement les personnes nécessaires avec distance et port d'un masque chirurgical ou en tissu y compris pendant les prises de parole. Veillez à une bonne ventilation des lieux.

II. Nettoyage des locaux des services d'aide à domicile

- Il est recommandé de nettoyer régulièrement tous les locaux du service (y compris les bureaux non accessibles aux bénéficiaires).
- Entre les entretiens individuels, il est demandé de nettoyer les objets en contact avec le bénéficiaire (table, chaise,...).
- Une attention particulière doit être accordée à la salle d'attente, WC, aux poignées de portes et autres surfaces « high touch » (boutons d'ascenseur, etc.).
- Faites également attention à l'hygiène et au nettoyage des smartphones, des tablettes, des claviers et des souris d'ordinateur.
- Utilisez pour chaque pièce au moins un chiffon propre et de l'eau (savonneuse) propre.
- Lavez chaque jour les chiffons et matériels de nettoyage « contaminés » à la température la plus élevée possible, et les sécher dans le sèche-linge.
- Aérez régulièrement les locaux. Evitez d'utiliser des ventilateurs et souffleries individuels susceptibles de propager le virus.

III. Port du masque et stock stratégique

Le port du masque est obligatoire lors des prestations au domicile des bénéficiaires et pour tout déplacement au sein des bureaux du service d'aide à domicile.

Il est demandé aux services de disposer de masques en tissu en quantité suffisante pour l'ensemble du personnel du service.

Par ailleurs, il est demandé aux services de disposer d'un stock suffisant de masques chirurgicaux afin de les fournir aux bénéficiaires qui ne disposeraient pas de masque.

Il vous est possible, jusqu'au 15 décembre, de commander des masques en tissu ainsi que du gel hydro-alcoolique via le lien suivant : <https://surveys.spfb.brussels/index.php/758297?lang=fr>. Pour tout autre type de matériel, vous devez, à priori, utiliser vos fournisseurs habituels ou en trouver si vous n'en avez pas. Néanmoins, si exceptionnellement vous risquez d'être à court de matériel de protection, vous pouvez envoyer un mail à facility@iriscare.brussels. Votre demande sera alors analysée individuellement par Iriscare.

Pour les personnes de plus de 60 ans et pour les contacts avec des personnes suspectes, le masque chirurgical est préférable au masque en tissu.

IV. Organisation et continuité des services

Le principe est donc l'ouverture et l'accessibilité des services. La continuité de l'aide aux personnes doit au maximum être assurée.

En terme d'organisation du travail :

- Le risque de transmission est lié à une combinaison de facteurs qu'il faut tenter de contrôler : durée du contact, densité de personnes dans la pièce, ventilation des lieux, port du masque, usage de la parole, exercice physique. Une analyse de ces différents paramètres doit permettre de minimiser les risques autant que possible.

Il est important de garantir une distanciation physique (1,5 mètres) entre chacun. Nous comprenons qu'en raison des nombreux profils des bénéficiaires, il n'est pas toujours facile de respecter strictement ces recommandations. Nous vous demandons néanmoins d'essayer au maximum d'y répondre. Afin de vous y aider, des adaptations dans la gestion du mobilier, dans la circulation entre les pièces, dans l'affectation de certains locaux peuvent être nécessaires. La distanciation peut être adaptée à l'activité. Une activité qui requiert plus de prise de parole ou de chant est plus à risque qu'une activité en silence.

- Le travail doit, si possible, être effectué en silos (les mêmes bénéficiaires en contact avec le même personnel). Etant donné qu'il est demandé de porter un masque buccal tout au long de la journée, il n'est pas nécessaire de procéder à des tests pour le recrutement de nouveaux membres du personnel ou l'admission d'un nouveau bénéficiaire.

- Les membres du personnel présentant des symptômes de COVID-19 doivent rester chez eux ou terminer leur service dès que possible et contacter leur médecin traitant. Les membres du personnel qui n'ont pas de médecin généraliste peuvent contacter le numéro 1710 (numéro d'appel pour les Bruxellois ayant besoin d'un médecin généraliste).

- Tout membre du personnel asymptomatique qui a eu des contacts étroits avec une personne COVID-19 confirmée sera immédiatement écarté. Il sera contacté par le call center du service inspection hygiène de son lieu de résidence, par la médecine du travail ou le service des ressources humaines pour une mise en quarantaine. Il n'est pas nécessaire de consulter son généraliste en l'absence de symptômes.

En terme de 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 de la prise en charge nécessaire.
- 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.
- Nous vous conseillons également de vous tenir informés par le biais de votre fédération, 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.

Si la continuité minimale des services est mise en péril en raison d'un absentéisme trop important ou d'une charge de travail trop lourde, veuillez en avertir immédiatement la FSB ainsi que le service gestionnaire de la COCOF (sad@spfb.brussels), qui tentera avec vous de trouver des solutions.

V. Personnel

De manière ponctuelle, la réalisation d'un test PCR est indiquée uniquement dans 2 circonstances :

- tout membre du personnel qui répond à la définition d'un nouveau cas suspect ;
- tout membre du personnel qui répond à la définition de contact à haut risque avec un cas index confirmé. Le test doit avoir lieu après la période d'incubation sauf si la personne a des symptômes ou est suspectée d'être le cas index. En cas de test précoce, un test négatif doit être répété après 5 jours.

Exception: une personne ayant eu une infection COVID-19 confirmée durant les 8 semaines précédentes ne devra pas être re-testée, qu'elle soit ou non symptomatique.

En fonction de la disponibilité des tests, ces recommandations sont amenées à évoluer. Consultez le service inspection hygiène en cas de doute.

1) Mesures à prendre lors de symptômes

Tout membre du personnel présentant des symptômes compatibles avec la COVID-19 (fièvre, difficultés respiratoires, toux sèche, fatigue, perte de l'odorat ou du goût, sensation d'oppression ou douleur au niveau de la poitrine, ...) sera immédiatement écarté et contactera son médecin généraliste. Si ce dernier confirme que le membre du personnel répond aux critères de « cas possible », il sera éventuellement testé (PCR).

Ce membre du personnel restera en écartement dans l'attente des résultats PCR ou pour une durée de minimum sept jours.

Si le résultat du test PCR est négatif et si sa situation clinique le permet, le membre du personnel continue ses activités habituelles avec les précautions nécessaires (masque, mesures d'hygiène et de distanciation physique).

Si le résultat du test est positif (le membre du personnel est un cas COVID-19) ou en l'absence de test:

- Il est écarté et en isolement à domicile pendant minimum 7 jours après le début des symptômes ET jusqu'à au moins 3 jours avec disparition de la fièvre ET nette amélioration des symptômes respiratoires.
- Lors de la reprise du travail, il porte un masque chirurgical à tout moment lors de son service jusqu'à la disparition complète des symptômes ET au moins jusqu'à 14 jours après le début des symptômes.

Les **bénéficiaires** ayant eu un contact à haut risque avec la personne positive seront avertis personnellement afin qu'ils puissent éventuellement consulter leur médecin traitant et bénéficier d'un suivi adapté à leur état de santé.

2) Mesures à prendre lors de contacts à haut risque

Tout membre du personnel asymptomatique qui a eu un contact à haut risque avec une personne COVID-19 confirmée sera immédiatement mis en quarantaine pendant 10 jours à compter du dernier jour où il a eu un contact rapproché avec la personne contaminée. Il contacte la médecine du travail qui assurera le suivi.

3) Retour de voyage à l'étranger

L'approche en matière de restrictions/recommandations de voyages transfrontaliers se base sur les recommandations du Ministère des Affaires Etrangères consultables à l'adresse suivante: <https://diplomatie.belgium.be/fr>. Ce site différencie les pays/régions en zones rouges, oranges et vertes.

Toute personne qui revient de l'étranger doit remplir un passager locator form et agir en fonction.

Il est à noter que si le lieu de séjour était situé en « zone rouge » au moment du départ, le membre du personnel a commis une faute en se rendant dans une zone non autorisée par le Gouvernement. Le travailleur ne pourra pas dans ce cas bénéficier d'allocations de chômage temporaire.

4) Cluster

Dès l'apparition d'une suspicion de cluster au sein du groupe des bénéficiaires du service (c'est-à-dire la survenue de deux cas confirmés en l'espace de 7 jours calendrier), le service recherche si un ou plusieurs membres de son personnel a été en contact avec les deux cas confirmés (dans une période de 14 jours). Si c'est le cas, il prévient le médecin du travail et les membres du personnel concernés seront considérés comme des contacts à haut-risque possibles et traités en conséquence (isolement et test).

Si un des membres du personnel mentionnés ci-dessus est positif, un cluster est identifié (2 bénéficiaires positifs + 1 membre du personnel en relation avec ces bénéficiaires positif) et le médecin du travail ou le directeur du service prévient le Service Inspection d'Hygiène à l'adresse COVID-hyg@ccc.brussels et lui donne l'ensemble des informations. Si nécessaire, le service est aussi joignable du lundi au vendredi (9-17 heures) au numéro 02/552.01.91.

En cas d'urgence (situation de risque épidémique élevé à gérer avant le lendemain 9h ou pendant le week-end), une adresse mail est disponible: notif-hyg@ccc.brussels de même qu'éventuellement un numéro de téléphone: 0478 77 77 08.

Cette déclaration de cluster est obligatoire et permettra d'évaluer la situation avec le Service Inspection d'Hygiène et de prendre si nécessaire les mesures afin de tenter de contrôler l'épidémie dans l'institution.

VI. Les bénéficiaires

Le service sera informé par la famille ou le bénéficiaire si le bénéficiaire a été en contact "haut risque" avec un membre de la famille ou avec une personne qui développe des symptômes suspects.

Dans ce cas et jusqu'à obtention du résultat du test, le bénéficiaire sera considéré comme "contact à haut risque" et une mise en quarantaine est observée. Si ce contact suspect s'avère positif, l'écartement du bénéficiaire est en principe de 10 jours (et 4 jours de prudence supplémentaire).

Cependant, le service doit évaluer la nécessité de poursuivre une aide à domicile durant cette période, en fonction de la situation sociale et médicale du bénéficiaire. Cette possibilité est détaillée au point VII. 2) (bénéficiaire positif).

VII. Que faire en cas de COVID-19 possible (ou avéré) ?

1) 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 la fin de la période d'isolement définie par le médecin.
- Des mesures doivent être prises afin d'assurer la continuité du service et la bonne prise en charge des bénéficiaires.
- Les **bénéficiaires** ayant eu un contact à haut risque avec la personne positive seront avertis personnellement afin qu'ils puissent prendre les mesures nécessaires : mise en quarantaine de 10 jours plus 4 jours de vigilance. S'il s'agit de bénéficiaires fragiles ou en perte d'autonomie, il faut veiller à assurer leur bien-être : courses essentielles, soins, soutien psychologique.

2) Si cela concerne l'un de vos bénéficiaires :

Il est demandé au bénéficiaire ou à la famille de prévenir immédiatement le service d'aide à domicile si le bénéficiaire développe des symptômes suspects d'infection COVID-19.

Les bénéficiaires qui n'ont pas de médecin généraliste peuvent contacter le numéro 1710.

Si le médecin l'estime nécessaire, un test sera réalisé. En cas de résultat positif l'attitude à adopter est la suivante :

- 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(s) bénéficiaire(s) que vous voyez.
 - Tenez-vous au maximum éloigné du bénéficiaire ;
 - Si ce n'est pas possible, donnez-lui un masque chirurgical (en cas de masque indisponible, vous pouvez demander au bénéficiaire 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 avant et après la prestation avec du savon ou utilisez une solution hydro-alcoolique ;
 - 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.

Brusano a mis sur pied un service de conseil pour la prise en charge de patients COVID19 à domicile. Vous pouvez les contacter en cas de doute (helpdesk : 02/880.29.80).

- 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.
- Assurez l'accompagnement du bénéficiaire et rassurez-le, particulièrement avec les patients présentant une fragilité d'ordre psychologique.
- Le service d'aide établira la liste des personnes ayant été en contact avec la personne positive afin qu'elles puissent, en cas de contact à haut risque, être mises en quarantaine.

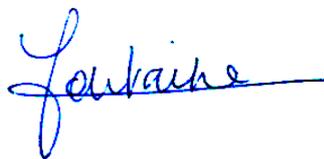
Pour plus d'informations :

Pour les professionnels de vos institutions, les informations se trouvent sur les sites <https://www.info-coronavirus.be/fr/> ou <https://epidemie.wiv-isp.be/ID/Pages/2019-nCoV.aspx> (SCIENSANO) ou <https://covid-19.sciensano.be/fr/covid-19-definition-de-cas-et-testing> (Testing)

Les informations spécifiques à Bruxelles ainsi que des affiches et outils de communication (spots, modules d'information pour publiques spécifiques, banner,...) sont disponibles en plusieurs langues sur le site www.iriscare.brussels et www.coronavirus.brussels.

En ce qui concerne le personnel, consultez le guide générique pour lutter contre la propagation du virus au Travail : <https://emploi.belgique.be/fr/themes/coronavirus/au-travail-en-toute-securite-pendant-la-crise-du-coronavirus-guide-generique>

Si vous avez encore des questions, vous pouvez appeler le 02/800.84.48 entre 9h et 17H.



Isabelle FONTAINE
Directrice d'administration