

Bruxelles,

Chère Madame,
Cher Monsieur,

Concerne : installation d'un système « BIOTEL ».

Vous nous avez fait savoir que vous êtes intéressé(e) par l'installation d'un système de télévigilance « BIOTEL » dans votre lieu de vie.

Nous vous prions de trouver en annexe :

- un fascicule de présentation du système et du service de télévigilance (« Guide de l'utilisateur »)
- un formulaire de demande d'installation
- trois courriers et formulaires de consentement destinés à vos « personnes de contact »
- un courrier adressé à votre médecin traitant.

Dans le cas où vous souhaiteriez procéder à l'installation, il vous suffit de nous retourner le formulaire de demande dûment complété et signé.

N'hésitez pas à prendre contact avec votre médecin traitant pour vous aider à remplir le volet « renseignements sur l'utilisateur » et à lui remettre le courrier qui lui est destiné.

Par ailleurs, il sera nécessaire de demander à vos trois « personnes de contact » de compléter, de signer et de nous retourner leur formulaire de consentement.

Une fois en possession de l'ensemble de ces éléments, nos services fixeront avec vous un rendez-vous pour l'installation du matériel.

Un(e) assistant(e) social(e) de Solidaris Brabant prendra ensuite contact avec vous pour assurer le suivi de votre demande (signature du contrat, test du matériel, conseils d'utilisation, ...).

Nous restons à votre entière disposition pour tout renseignement complémentaire concernant la présente.

En vous souhaitant bonne réception de la présente et de ses annexes, nous vous prions d'agréer, Chère Madame, Cher Monsieur, nos salutations distinguées.

Sofie DE DOBBELEER
Coordinatrice générale

Danny HEYLIGEN
Secrétaire-trésorier

Système d'alarme pour personnes

BIOTEL



Guide de l'utilisateur

07/2022

Sommaire

Avant-propos	3
Le système d'alarme pour personnes « BIOTEL »	
Qu'est-ce que c'est ?	4
Quelles sont les conditions d'utilisation ?	4
Comment ça marche ?	4
Quel est l'intérêt du système BIOTEL ?	5
Quelle est la procédure d'installation ?	5
Le contrat de location	6
Les tarifs	6
Le paiement	6
Quelques conseils d'utilisation	7
Comment mettre fin au service BIOTEL ?	8
Pour plus d'informations	8

Avant-propos

Certaines personnes qui vivent seules ne se sentent pas toujours en sécurité, car elles n'ont personne à qui s'adresser en cas d'urgence. C'est pour résoudre ce problème que le système d'alarme pour personnes, ou télévigilance, a été mis au point. Grâce à ce système, la personne qui a besoin d'aide est directement mise en contact avec une centrale d'alarme.

A qui s'adresse la télévigilance ?

Le système de télévigilance permet d'abord aux personnes âgées de continuer à vivre seules chez elles. Il apporte la tranquillité d'esprit à leur famille en leur donnant l'assurance que la personne qui leur est chère sera vite secourue en cas de besoin. Il s'adresse aussi à toutes les personnes fragiles telles que les personnes atteintes de maladies chroniques, les personnes handicapées ou isolées qui ont besoin de pouvoir appeler une aide physique à tout moment.

Le système de télévigilance « BIOTEL » fait partie intégrante de l'offre de Solidaris Brabant en matière de soins et de services à domicile. L'asbl Aide à Domicile – Medishop en assure la gestion.

Ce fascicule est destiné à vous familiariser avec ce système. Il vous fournit des informations sur son fonctionnement, son installation, ses tarifs,... et donne certains conseils.

Le système d'alarme pour personnes BIOTEL

Qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'un appareil d'alarme (transmetteur d'alarme) relativement compact raccordé sur votre ligne téléphonique fixe. Il est muni d'un petit émetteur à porter autour du cou ou au poignet. Cet émetteur permet de joindre une centrale d'alarme 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Si vous ne possédez pas de ligne téléphonique fixe, il existe également un appareil avec une carte SIM.

Des opérateurs spécialement formés assurent le traitement des différents appels.

La centrale d'alarme dispose de vos données personnelles et prend les actions nécessaires en fonction de la situation.

Une centrale de maintenance est chargée de la prévention des pannes techniques et le service technique est accessible 24 heures sur 24, week-ends et jours fériés compris.

Quelles sont les conditions d'utilisation ?

Il vous suffit de :

- disposer d'un raccordement au réseau téléphonique fixe et d'une prise de courant électrique se trouvant à maximum 1,50 m l'un de l'autre (une prise est suffisante pour l'appareil avec une carte SIM) ;
- avoir 3 personnes de contact qui peuvent rapidement arriver sur place si nécessaire ;
- suivre les instructions reprises dans le point « quelle est la procédure d'installation ? » du présent fascicule.

Comment ça marche ?

Lorsque vous avez besoin d'aide, vous appuyez sur le bouton central rouge de l'émetteur que vous portez autour du cou ou à votre poignet.

L'appel est immédiatement transmis à la centrale d'alarme via la ligne téléphonique.

Un opérateur de la centrale prend en charge votre appel.

Si vous vous trouvez à une distance suffisante du transmetteur d'alarme, vous pouvez parler directement à l'opérateur. Ce dernier vous demande de lui expliquer votre problème et vous rassure au maximum.

Même si vous êtes trop éloigné du transmetteur d'alarme pour dialoguer avec l'opérateur, votre appel est bien pris en charge par la centrale.

La centrale dispose d'une liste de numéros d'urgence que vous aurez communiquée à l'avance. Ces numéros peuvent être ceux de parents, d'amis, de connaissances, de voisins. Ce sont vos « personnes de contact ».

La première personne qui figure sur la liste est immédiatement contactée et informée de votre situation par un opérateur de la centrale. Si elle ne peut être contactée, la personne suivante sur la liste est appelée, et ainsi de suite.

Un opérateur reste en contact téléphonique permanent avec vous jusqu'à ce que la personne appelée soit près de vous. Dans le cas où aucune personne de contact ne peut être jointe, l'opérateur fait appel aux services de secours.

Quel est l'intérêt du système BIOTEL ?

Le grand avantage offert par le système BIOTEL repose sur le fait qu'il vous permet de rester chez vous dans votre milieu familial. Votre famille et vos amis vous savent en sécurité étant donné qu'une aide adéquate sera rapidement mise en place lorsque vous en aurez besoin.

Quelle est la procédure d'installation ?

Dans le cas où vous souhaiteriez procéder à l'installation du système, il vous suffit de nous retourner le formulaire de demande dûment complété et signé. Ce formulaire reprend l'ensemble des données personnelles nécessaires au traitement de vos appels en cas de besoin.

Vous pouvez vous adresser au service social de Solidaris Brabant (permanence téléphonique : 02 546 15 12) si vous rencontrez des difficultés pour compléter ce document.

Votre médecin traitant peut vous aider à remplir le volet « renseignements sur l'utilisateur ».

Par ailleurs, vous devrez demander à vos trois « personnes de contact » de compléter, de signer et de nous retourner leur formulaire de consentement.

Une fois en possession de l'ensemble de ces éléments, le technicien fixera avec vous un rendez-vous pour l'installation du matériel.

Un(e) assistant(e) social(e) de Solidaris Brabant prendra ensuite contact avec vous pour assurer le suivi de votre demande (signature du contrat, test du matériel, conseils d'utilisation, ...).

Le contrat de location

Le matériel est mis à votre disposition dans le cadre d'un contrat de location entre l'asbl Aide à Domicile et vous. Le matériel reste toujours la propriété de cette association. La durée minimale de location est d'un mois.

Les tarifs

Si vous avez une ligne téléphonique fixe, le **tarif "fixe"(1)** s'applique. Si vous ne disposez pas d'une ligne téléphonique fixe, un autre appareil est installé et le **tarif "avec carte SIM"(2)** s'applique :

Frais avec ligne fixe (1)	A charge de l'utilisateur			
Installation	Membre Solidaris Brabant	€25	Autres OA	€50
Garantie	Membre Solidaris Brabant	€25	Autres OA	€125
Installation en 24h	Membre Solidaris Brabant	€100		
Location pour le 1er mois (obligatoire)	Installation du 1er au 15 du mois		€15	
	Installation du 16 à la fin du mois		€10	
Loyer mensuel à partir du 2e mois et après	Membre Solidaris Brabant – intervention majorée et en ordre de cotisation complémentaire		€10	
	Membre Solidaris Brabant – assuré ordinaire et en ordre de cotisation complémentaire		€15	
	Autres		€35	

Frais avec carte SIM (2)	A charge de l'utilisateur			
Installation	Membre Solidaris Brabant	€25	Autres OA	€50
Garantie	Membre Solidaris Brabant	€50	Autres OA	€150
Installation en 24h	Membre Solidaris Brabant	€100		
Location pour le 1er mois (obligatoire)	Installation du 1er au 15 du mois		€20	
	Installation du 16 à la fin du mois		€15	
Loyer mensuel à partir du 2e mois et après	Membre Solidaris Brabant – intervention majorée et en ordre de cotisation complémentaire		€15	
	Membre Solidaris Brabant – assuré ordinaire et en ordre de cotisation complémentaire		€20	
	Autres		€40	

Solidaris Brabant accorde une intervention financière mensuelle dans les frais de location d'un système « BIOTEL » loué auprès de l'asbl Aide à Domicile.

Cette intervention est uniquement accordée à ses membres en ordre de cotisation complémentaire et ce, dès le 2e mois de location. Elle s'élève à maximum 15 € pour les affiliés qui bénéficient de l'intervention majorée et de 12 € pour les assurés ordinaires. Ces interventions sont déjà déduites des montants figurant dans le tableau repris ci-dessus.

Nous attirons votre attention sur le fait que le remplacement d'un émetteur perdu vous sera facturé au prix de € 175,20.

Le paiement

Une facture relative aux frais de location de votre « BIOTEL » vous sera adressée mensuellement.

Le paiement peut se faire :

- soit à l'aide du virement bancaire joint à la facture
- soit en vous présentant dans un de nos bureaux locaux.

Vous avez aussi la possibilité de procéder par domiciliation bancaire. Le paiement sera automatiquement effectué via votre organisme bancaire. Si vous optez pour la domiciliation bancaire, les factures mensuelles vous seront envoyées sur demande.

Quelques conseils d'utilisation

N'oubliez jamais de porter votre émetteur sur vous lorsque vous vous trouvez à votre domicile !

Nous savons d'expérience que nos utilisateurs déposent trop souvent leur émetteur sur la table de la cuisine, du salon ou...de nuit. Lorsqu'ils en ont réellement besoin, le bouton d'alarme se trouve hors de portée.

Votre émetteur doit vous accompagner à tout moment, de jour, comme de nuit et même sous la douche ou dans le bain. Il est conçu pour résister à l'eau et aux chocs. Vous pouvez le porter pendant votre sommeil, il n'y a aucun risque d'alarme intempestive.

Si vous sortez de chez vous (courses, promenade,...), nous vous conseillons de retirer votre émetteur, pour éviter de le perdre, et de le laisser dans un endroit précis où vous pourrez le retrouver dès votre retour. La perte de l'émetteur est à charge de l'utilisateur (voir point « les frais » du présent fascicule).

Ne laissez pas vos clés sur la serrure intérieure de la porte d'entrée

Lorsque vous rentrez à votre domicile, prenez l'habitude de fermer votre porte d'entrée à double tours et de retirer vos clés. Vos « personnes de contact » pourront ainsi avoir accès en cas de besoin.

Vérifiez une fois par mois le bon fonctionnement de l'appareil

Des tests automatiques sont réalisés régulièrement pour vérifier le raccordement du système et le fonctionnement des composants électroniques, ceci la nuit sans que cela ne vous perturbe (vous ne vous rendez compte de rien).

Nous vous conseillons de procéder, vous-même, chaque mois à un petit test de fonctionnement de l'émetteur que vous portez. Vous vous placez près du transmetteur d'alarme raccordé à la ligne téléphonique et vous poussez sur le bouton d'alarme de votre émetteur. L'opérateur se met immédiatement en contact avec vous. Il vous suffit de lui signaler qu'il s'agit d'un test.

Veillez à ce que l'appareil d'alarme soit toujours raccordé

Pour pouvoir fonctionner le transmetteur d'alarme doit toujours être raccordé à la prise téléphonique et à la prise de courant électrique. Une longue interruption de courant peut endommager l'appareil.

En cas de problème technique ou lorsque l'appareil est défectueux

Avertissez immédiatement l'asbl Aide à Domicile en composant le **078 15 60 20**. En cas de besoin, un technicien viendra vérifier l'installation et le matériel. Ce technicien se déplace chez vous, week-ends et jours fériés compris.

Utilisez et entretenez le matériel en bon père de famille

Utilisez le matériel avec douceur. Ne déposez rien sur le transmetteur d'alarme (tissu, objet,...).

Le transmetteur d'alarme ne supporte pas l'eau (contrairement à l'émetteur). Un chiffon sec suffit à son nettoyage. Évitez de placer une plante à proximité, il risquerait d'être endommagé lors d'un arrosage.

En cas de dégât occasionné au matériel qui ne relève pas de l'usure normale, les frais seront mis à votre charge.

En cas d'alarme intempestive

Vous avez poussé par mégarde sur le bouton d'appel de votre émetteur ou sur le bouton rouge du transmetteur d'alarme. Pas de problème et pas de panique... Il vous suffit d'interrompre l'appel d'alarme en poussant sur le bouton vert du transmetteur. La communication sera immédiatement coupée.

En cas d'absence

Si vous comptez vous absenter pour plus de 7 jours (vacances, hospitalisation,...), avertissez-nous en appelant le **078 15 60 20** ou en envoyant un email à **infomedishop@solidaris.be**

Dès votre retour, signalez-nous votre présence en appelant le **078 15 60 20** ou en envoyant un email à **infomedishop@solidaris.be** et en lançant un appel au moyen de votre émetteur. Vous vous placez près du transmetteur d'alarme raccordé à la ligne téléphonique et vous poussez sur le bouton d'alarme de votre émetteur. L'opérateur établit le contact avec vous et il vous suffit de lui signaler que vous êtes revenu à votre domicile.

Comment mettre fin au service BIOTEL ?

Si vous ne souhaitez plus utiliser le système, il vous suffit d'appeler l'asbl Aide à Domicile au **078 15 60 20** ou d'envoyer un email à **infomedishop@solidaris.be**

Nous conviendrons alors avec vous des différentes modalités relatives :

- à la mise hors service de l'appareil
- à la récupération ou la restitution de l'appareil
- à la facturation du loyer
- au décompte de la garantie.

Nous vous signalons qu'un montant de 15 € vous sera réclamé pour la récupération du matériel à votre domicile par un technicien,.

Vous avez aussi la possibilité de débrancher délicatement vous-même le matériel et de le déposer (le transmetteur d'alarme + l'émetteur + les câbles / fiches) dans un des bureaux locaux de la mutualité ou l'une des succursales du Medishop. Un accusé de réception vous sera remis à cette occasion. Dans ce cas, il est évident qu'aucun frais de désinstallation ne vous sera facturé.

Le remboursement de la garantie sera effectué par virement sur votre compte bancaire après vérification de l'état et du fonctionnement du matériel.

Plus d'informations ?

Il vous suffit :

- d'appeler l'asbl Aide à Domicile au **078 15 60 20**
- d'envoyer un mail à l'adresse **infomedishop@solidaris.be**
- **www.medishoponline.be**
- de vous présenter dans un Medishop :
 - Bruxelles : Rue du Midi 112-114 à 1000 Bruxelles
 - Louvain : Schipvaartstraat 18 à 3000 Louvain
 - Vilvorde : Grote Markt 38 à 1800 Vilvorde

Demande d'installation d'un système BIOTEL

Membre de la Solidaris Brabant		N° d'affiliation	
--------------------------------	--	------------------	--

Utilisateur			
Nom - Prénom			
Adresse			
Téléphone fixe			
N° de GSM			
N° national			
N° compte bancaire			
Date de naissance		Sexe	
Situation familiale	Habitant seul	oui	
	Si non, lien de parenté		

Demandeur de l'installation (si différent de l'utilisateur)	
Nom - Prénom	
Adresse	
Téléphone fixe	
N° de GSM	
E-mail	
Lien de parenté	

Avec qui peut-on prendre contact pour le suivi du dossier et à quel moment ?			
Nom - Prénom			
Adresse			
Téléphone fixe		Heures	
N° de GSM		Heures	
E-mail			
Lien de parenté			

Médecin traitant			
Nom - Prénom			
Adresse			
Téléphone fixe		Heures	
N° de GSM		Heures	

Etablissement hospitalier (en cas de nécessité d'hospitalisation)	
Nom	
Adresse	

Liste des personnes de contact en cas de besoin d'intervention
--

Personne de contact n° 1				
Nom - Prénom				
Adresse				
Téléphone fixe	Jour		Soir	
N° de GSM				
Lien de parenté		Rôle linguistique	FR	
Détenteur des clés ?	<u>Oui</u>			

Personne de contact n° 2				
Nom - Prénom				
Adresse				
Téléphone fixe	Jour		Soir	
N° de GSM				
Lien de parenté		Rôle linguistique	FR	
Détenteur des clés ?	<u>Oui</u>			

Personne de contact n° 3				
Nom - Prénom				
Adresse				
Téléphone fixe	Jour		Soir	
N° de GSM				
Lien de parenté		Rôle linguistique	FR	
Détenteur des clés ?	<u>Oui</u>			

Renseignements sur l'utilisateur	
Maladies / Affections (merci d'entourer la (les) informations adéquates)	<u>Aspects cardio-vasculaires :</u> problèmes cardiaques - AVC - pacemaker - thrombose - arythmie infarctus - tension élevée - tension basse - fortes variations de tension - troubles de la circulation - rien à signaler
	<u>Autres maladies :</u> diabète - épilepsie - alzheimer - parkinson - cancer - arthrose problèmes respiratoires - asthme - besoin d'oxygène - sclérose maladie musculaire - dialyse rénale - troubles de l'équilibre - vertiges - obésité - anémie - rhumatisme - ostéoporose - troubles nerveux - troubles psychiques - pertes de mémoire rien à signaler
	<u>Vue :</u> mauvaise vue - aveugle - rien à signaler
	<u>Audition - élocution :</u> mauvaise ouïe - surdité - porte un appareil auditif - muet rien à signaler
	<u>Compréhension :</u> problèmes de compréhension - parle avec difficulté - ne sait pas répondre - rien à signaler
Aspects de mobilité (merci d'entourer la (les) informations adéquates)	personne alitée - paralysie - amputation - chaise roulante - marche lentement - marche avec difficulté - marche avec canne/ béquilles/cadre de marche/déambulateur - tombe facilement problèmes d'équilibre - ne sait pas se redresser tout seul - ne sait pas se relever tout seul - problèmes de dos - rien à signaler
Médication(s) (merci d'écrire en capitales pour la lisibilité)	
Allergie(s) aux médicaments (idem que ci-dessus)	
Autres remarques	

(1) merci d'entourer l'information adéquate

Date de la demande :
Signature du demandeur :

.....

....

Pour tout renseignement, merci de contacter :
Vanessa DE TROYER (02 546 14 97 - 078 15 60 20 - infomedishop@solidaris.be)

**Courrier destiné à une
personne de contact**

A l'attention de : M.....

Chère Madame,
Cher Monsieur,

Concerne : installation d'un système de télévigilance.

Votre nom nous a été communiqué comme étant une des personnes acceptant de venir en aide, dans le cadre d'un service de télévigilance, à

M

Vous n'ignorez certainement pas que ce type de service permet à la personne intéressée de continuer à vivre chez elle, en toute sécurité et ce, de manière la plus autonome possible.

Pour pouvoir fonctionner de manière optimale, nous devons nous assurer que les personnes désignées comme «personnes de contact» acceptent bien cette mission et que nous disposons également des données correctes les concernant. Ces informations sont en effet indispensables pour assurer un suivi adéquat des appels et des interventions éventuelles.

Aussi, nous vous demandons de nous retourner **uniquement** le formulaire de consentement annexé à la présente, dûment complété et signé.

Pouvons-nous également vous demander de nous avertir **immédiatement** de toute modification qui porte sur ces données.

Il va sans dire que tous les renseignements que vous nous fournirez ne seront utilisés que dans le cadre du service de télévigilance et seront traités de manière strictement confidentielle.

Nous joignons à ce courrier quelques informations utiles destinées aux «personnes de contact». Il est opportun que vous conserviez soigneusement ce document en cas de besoin.

Notre personnel est à votre disposition (02 546 14 97 - 078 15 60 20 - **infomedishop@solidaris.be**) pour répondre à vos questions et vous fournir toutes les explications nécessaires sur le système et le service.

Nous vous remercions pour votre aimable collaboration et vous prions d'agréer, Chère Madame, Cher Monsieur, nos salutations distinguées.

Sofie DE DOBBELEER
Coordinatrice générale

Danny HEYLIGEN
Secrétaire-trésorier

Le système d'alarme pour personnes «BIOTEL»

Informations à l'intention des «personnes de contact»

Certaines personnes qui vivent seules ne se sentent pas toujours en sécurité, car elles n'ont personne à qui s'adresser en cas d'urgence. C'est pour résoudre ce problème que le système d'alarme pour personnes, ou télévigilance, a été mis au point. Grâce à ce système, la personne qui a besoin d'aide est directement mise en contact avec une centrale d'alarme.

A qui s'adresse la télévigilance ?

Le système de télévigilance permet d'abord aux personnes âgées de continuer à vivre seules chez elles. Il apporte la tranquillité d'esprit à leur famille en leur donnant l'assurance que la personne qui leur est chère sera vite secourue en cas de besoin. Il s'adresse aussi à toutes les personnes fragiles telles que les personnes atteintes de maladies chroniques, les personnes handicapées ou isolées qui ont besoin de pouvoir appeler une aide physique à tout moment.

Le système de télévigilance «BIOTEL» fait partie intégrante de l'offre de Solidaris Brabant en matière de soins et de services à domicile. L'asbl Aide à Domicile - Medishop en assure la gestion.

Le «BIOTEL» - qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'un appareil d'alarme (transmetteur d'alarme) relativement compact, raccordé sur la ligne téléphonique fixe de l'utilisateur. Il est muni d'un petit émetteur à porter autour du cou ou au poignet. Cet émetteur permet de joindre une centrale d'alarme 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Des opérateurs spécialement formés assurent le traitement des différents appels.

La centrale d'alarme dispose des données personnelles de l'utilisateur ainsi que de ses «personnes de contact» et prend les actions nécessaires en fonction de la situation.

Comment ça marche ?

En cas de besoin d'aide, l'utilisateur appuie sur le bouton central rouge de l'émetteur qu'il porte autour du cou ou au poignet.

L'appel est immédiatement transmis à la centrale d'alarme via la ligne téléphonique.

Un opérateur de la centrale prend en charge l'appel.

Si l'utilisateur se trouve à une distance suffisante du transmetteur d'alarme, il peut parler directement à l'opérateur. Ce dernier analyse la situation avec l'utilisateur, le rassure et entreprend les actions nécessaires.

Même si l'utilisateur est trop éloigné du transmetteur d'alarme pour dialoguer avec l'opérateur, l'appel est bien pris en charge par la centrale.

La centrale dispose de la liste des numéros de téléphone des «personnes de contact».

La première personne qui figure sur la liste est immédiatement contactée et informée de la situation par un opérateur de la centrale. Si elle ne peut être contactée, la personne suivante sur la liste est appelée, et ainsi de suite.

Une fois contactée, la «personne de contact» se munit de la clé nécessaire et se rend au domicile de l'utilisateur. Arrivée sur place, elle signale immédiatement sa présence à l'opérateur via le transmetteur d'alarme.

Si la communication avec la centrale d'alarme est coupée, il suffit d'appuyer sur le bouton rouge du transmetteur d'alarme pour être mis en contact avec un opérateur.

Dans le cas où aucune «personne de contact» ne peut être jointe, l'opérateur de la centrale d'alarme fait appel aux services de secours.

Quelques aspects pratiques

- Conservez toujours la clé de l'utilisateur au même endroit. Vous la trouverez ainsi immédiatement en cas de besoin.
- Lorsque vous arrivez chez l'utilisateur - GARDEZ VOTRE CALME - les opérateurs de la centrale d'alarme sont prêts à vous aider. Vous n'êtes pas seul(e).
- Dès votre arrivée, signalez votre présence à la centrale d'alarme via le transmetteur d'alarme. Si la communication avec la centrale d'alarme est coupée, appuyez sur le bouton rouge du transmetteur d'alarme pour être mis en contact avec un opérateur en cas de besoin.
- Lorsque vous rendez visite à l'utilisateur, il est utile de vérifier que :
 - le transmetteur d'alarme n'est pas recouvert (objet, tissu,...)
 - l'utilisateur porte bien toujours son émetteur sur lui
 - le transmetteur d'alarme est bien raccordé à la prise téléphonique et à la prise électrique
 - l'utilisateur ne laisse pas sa propre clé sur la serrure intérieure de la porte d'entrée.
- Si vous avez la moindre inquiétude concernant la santé de la personne, avertissez le médecin traitant.

Quelques numéros utiles

Ambulance et pompiers	100
Police	101
Centre antipoisons	070 245 245
Centre des brûlés	02 268 62 00
Pharmaciens (permanence)	0900 10 500

Seul document à renvoyer à :

Aide à Domicile asbl
Rue du Midi 112-114
1000 BRUXELLES

Concerne	
Nom - Prénom	
Adresse	

Installation d'un système BIOTEL
Déclaration de consentement - personne de contact

Je soussigné(e),

Nom - Prénom	
Adresse	
Téléphone fixe (jour)	
Téléphone fixe (soir)	
GSM	

déclare accepter de fonctionner comme «personne de contact» dans le cadre d'un service de télévigilance pour la personne reprise ci-dessus.

Date :

Signature :

Merci de :

- nous communiquer immédiatement tout changement dans les données vous concernant
- **prendre contact avec l'asbl Aide à Domicile (078 15 60 20 - infomedishop@solidaris.be)** lorsque vous souhaitez interrompre votre collaboration.

**Courrier destiné à une
personne de contact**

A l'attention de : M.....

Chère Madame,
Cher Monsieur,

Concerne : installation d'un système de télévigilance.

Votre nom nous a été communiqué comme étant une des personnes acceptant de venir en aide, dans le cadre d'un service de télévigilance, à

M

Vous n'ignorez certainement pas que ce type de service permet à la personne intéressée de continuer à vivre chez elle, en toute sécurité et ce, de manière la plus autonome possible.

Pour pouvoir fonctionner de manière optimale, nous devons nous assurer que les personnes désignées comme «personnes de contact» acceptent bien cette mission et que nous disposons également des données correctes les concernant. Ces informations sont en effet indispensables pour assurer un suivi adéquat des appels et des interventions éventuelles.

Aussi, nous vous demandons de nous retourner **uniquement** le formulaire de consentement annexé à la présente, dûment complété et signé.

Pouvons-nous également vous demander de nous avertir **immédiatement** de toute modification qui porte sur ces données.

Il va sans dire que tous les renseignements que vous nous fournirez ne seront utilisés que dans le cadre du service de télévigilance et seront traités de manière strictement confidentielle.

Nous joignons à ce courrier quelques informations utiles destinées aux «personnes de contact». Il est opportun que vous conserviez soigneusement ce document en cas de besoin.

Notre personnel est à votre disposition (02 546 14 97 - 078 15 60 20 - **infomedishop@solidaris.be**) pour répondre à vos questions et vous fournir toutes les explications nécessaires sur le système et le service.

Nous vous remercions pour votre aimable collaboration et vous prions d'agréer, Chère Madame, Cher Monsieur, nos salutations distinguées.

Sofie DE DOBBELEER
Coordinatrice générale

Danny HEYLIGEN
Secrétaire-trésorier

Le système d'alarme pour personnes «BIOTEL»

Informations à l'intention des «personnes de contact»

Certaines personnes qui vivent seules ne se sentent pas toujours en sécurité, car elles n'ont personne à qui s'adresser en cas d'urgence. C'est pour résoudre ce problème que le système d'alarme pour personnes, ou télévigilance, a été mis au point. Grâce à ce système, la personne qui a besoin d'aide est directement mise en contact avec une centrale d'alarme.

A qui s'adresse la télévigilance ?

Le système de télévigilance permet d'abord aux personnes âgées de continuer à vivre seules chez elles. Il apporte la tranquillité d'esprit à leur famille en leur donnant l'assurance que la personne qui leur est chère sera vite secourue en cas de besoin. Il s'adresse aussi à toutes les personnes fragiles telles que les personnes atteintes de maladies chroniques, les personnes handicapées ou isolées qui ont besoin de pouvoir appeler une aide physique à tout moment.

Le système de télévigilance «BIOTEL» fait partie intégrante de l'offre de Solidaris Brabant en matière de soins et de services à domicile. L'asbl Aide à Domicile - Medishop en assure la gestion.

Le «BIOTEL» - qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'un appareil d'alarme (transmetteur d'alarme) relativement compact, raccordé sur la ligne téléphonique fixe de l'utilisateur. Il est muni d'un petit émetteur à porter autour du cou ou au poignet. Cet émetteur permet de joindre une centrale d'alarme 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Des opérateurs spécialement formés assurent le traitement des différents appels.

La centrale d'alarme dispose des données personnelles de l'utilisateur ainsi que de ses «personnes de contact» et prend les actions nécessaires en fonction de la situation.

Comment ça marche ?

En cas de besoin d'aide, l'utilisateur appuie sur le bouton central rouge de l'émetteur qu'il porte autour du cou ou au poignet.

L'appel est immédiatement transmis à la centrale d'alarme via la ligne téléphonique.

Un opérateur de la centrale prend en charge l'appel.

Si l'utilisateur se trouve à une distance suffisante du transmetteur d'alarme, il peut parler directement à l'opérateur. Ce dernier analyse la situation avec l'utilisateur, le rassure et entreprend les actions nécessaires.

Même si l'utilisateur est trop éloigné du transmetteur d'alarme pour dialoguer avec l'opérateur, l'appel est bien pris en charge par la centrale.

La centrale dispose de la liste des numéros de téléphone des «personnes de contact».

La première personne qui figure sur la liste est immédiatement contactée et informée de la situation par un opérateur de la centrale. Si elle ne peut être contactée, la personne suivante sur la liste est appelée, et ainsi de suite.

Une fois contactée, la «personne de contact» se munit de la clé nécessaire et se rend au domicile de l'utilisateur. Arrivée sur place, elle signale immédiatement sa présence à l'opérateur via le transmetteur d'alarme.

Si la communication avec la centrale d'alarme est coupée, il suffit d'appuyer sur le bouton rouge du transmetteur d'alarme pour être mis en contact avec un opérateur.

Dans le cas où aucune «personne de contact» ne peut être jointe, l'opérateur de la centrale d'alarme fait appel aux services de secours.

Quelques aspects pratiques

- Conservez toujours la clé de l'utilisateur au même endroit. Vous la trouverez ainsi immédiatement en cas de besoin.
- Lorsque vous arrivez chez l'utilisateur - GARDEZ VOTRE CALME - les opérateurs de la centrale d'alarme sont prêts à vous aider. Vous n'êtes pas seul(e).
- Dès votre arrivée, signalez votre présence à la centrale d'alarme via le transmetteur d'alarme. Si la communication avec la centrale d'alarme est coupée, appuyez sur le bouton rouge du transmetteur d'alarme pour être mis en contact avec un opérateur en cas de besoin.
- Lorsque vous rendez visite à l'utilisateur, il est utile de vérifier que :
 - le transmetteur d'alarme n'est pas recouvert (objet, tissu,...)
 - l'utilisateur porte bien toujours son émetteur sur lui
 - le transmetteur d'alarme est bien raccordé à la prise téléphonique et à la prise électrique
 - l'utilisateur ne laisse pas sa propre clé sur la serrure intérieure de la porte d'entrée.
- Si vous avez la moindre inquiétude concernant la santé de la personne, avertissez le médecin traitant.

Quelques numéros utiles

Ambulance et pompiers	100
Police	101
Centre antipoisons	070 245 245
Centre des brûlés	02 268 62 00
Pharmaciens (permanence)	0900 10 500

Seul document à renvoyer à :

Aide à Domicile asbl
Rue du Midi 112-114
1000 BRUXELLES

Concerne	
Nom - Prénom	
Adresse	

Installation d'un système BIOTEL
Déclaration de consentement - personne de contact

Je soussigné(e),

Nom - Prénom	
Adresse	
Téléphone fixe (jour)	
Téléphone fixe (soir)	
GSM	

déclare accepter de fonctionner comme «personne de contact» dans le cadre d'un service de télévigilance pour la personne reprise ci-dessus.

Date :

Signature :

Merci de :

- nous communiquer immédiatement tout changement dans les données vous concernant
- **prendre contact avec l'asbl Aide à Domicile (078 15 60 20 - infomedishop@solidaris.be)** lorsque vous souhaitez interrompre votre collaboration.

**Courrier destiné à une
personne de contact**

A l'attention de : M.....

Chère Madame,
Cher Monsieur,

Concerne : installation d'un système de télévigilance.

Votre nom nous a été communiqué comme étant une des personnes acceptant de venir en aide, dans le cadre d'un service de télévigilance, à

M

Vous n'ignorez certainement pas que ce type de service permet à la personne intéressée de continuer à vivre chez elle, en toute sécurité et ce, de manière la plus autonome possible.

Pour pouvoir fonctionner de manière optimale, nous devons nous assurer que les personnes désignées comme «personnes de contact» acceptent bien cette mission et que nous disposons également des données correctes les concernant. Ces informations sont en effet indispensables pour assurer un suivi adéquat des appels et des interventions éventuelles.

Aussi, nous vous demandons de nous retourner **uniquement** le formulaire de consentement annexé à la présente, dûment complété et signé.

Pouvons-nous également vous demander de nous avertir **immédiatement** de toute modification qui porte sur ces données.

Il va sans dire que tous les renseignements que vous nous fournirez ne seront utilisés que dans le cadre du service de télévigilance et seront traités de manière strictement confidentielle.

Nous joignons à ce courrier quelques informations utiles destinées aux «personnes de contact». Il est opportun que vous conserviez soigneusement ce document en cas de besoin.

Notre personnel est à votre disposition (02 546 14 97 - 078 15 60 20 - **infomedishop@solidaris.be**) pour répondre à vos questions et vous fournir toutes les explications nécessaires sur le système et le service.

Nous vous remercions pour votre aimable collaboration et vous prions d'agréer, Chère Madame, Cher Monsieur, nos salutations distinguées.

Sofie DE DOBBELEER
Coordinatrice générale

Danny HEYLIGEN
Secrétaire-trésorier

Le système d'alarme pour personnes «BIOTEL»

Informations à l'intention des «personnes de contact»

Certaines personnes qui vivent seules ne se sentent pas toujours en sécurité, car elles n'ont personne à qui s'adresser en cas d'urgence. C'est pour résoudre ce problème que le système d'alarme pour personnes, ou télévigilance, a été mis au point. Grâce à ce système, la personne qui a besoin d'aide est directement mise en contact avec une centrale d'alarme.

A qui s'adresse la télévigilance ?

Le système de télévigilance permet d'abord aux personnes âgées de continuer à vivre seules chez elles. Il apporte la tranquillité d'esprit à leur famille en leur donnant l'assurance que la personne qui leur est chère sera vite secourue en cas de besoin. Il s'adresse aussi à toutes les personnes fragiles telles que les personnes atteintes de maladies chroniques, les personnes handicapées ou isolées qui ont besoin de pouvoir appeler une aide physique à tout moment.

Le système de télévigilance «BIOTEL» fait partie intégrante de l'offre de Solidaris Brabant en matière de soins et de services à domicile. L'asbl Aide à Domicile - Medishop en assure la gestion.

Le «BIOTEL» - qu'est-ce que c'est ?

Il s'agit d'un appareil d'alarme (transmetteur d'alarme) relativement compact, raccordé sur la ligne téléphonique fixe de l'utilisateur. Il est muni d'un petit émetteur à porter autour du cou ou au poignet. Cet émetteur permet de joindre une centrale d'alarme 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Des opérateurs spécialement formés assurent le traitement des différents appels.

La centrale d'alarme dispose des données personnelles de l'utilisateur ainsi que de ses «personnes de contact» et prend les actions nécessaires en fonction de la situation.

Comment ça marche ?

En cas de besoin d'aide, l'utilisateur appuie sur le bouton central rouge de l'émetteur qu'il porte autour du cou ou au poignet.

L'appel est immédiatement transmis à la centrale d'alarme via la ligne téléphonique.

Un opérateur de la centrale prend en charge l'appel.

Si l'utilisateur se trouve à une distance suffisante du transmetteur d'alarme, il peut parler directement à l'opérateur. Ce dernier analyse la situation avec l'utilisateur, le rassure et entreprend les actions nécessaires.

Même si l'utilisateur est trop éloigné du transmetteur d'alarme pour dialoguer avec l'opérateur, l'appel est bien pris en charge par la centrale.

La centrale dispose de la liste des numéros de téléphone des «personnes de contact».

La première personne qui figure sur la liste est immédiatement contactée et informée de la situation par un opérateur de la centrale. Si elle ne peut être contactée, la personne suivante sur la liste est appelée, et ainsi de suite.

Une fois contactée, la «personne de contact» se munit de la clé nécessaire et se rend au domicile de l'utilisateur. Arrivée sur place, elle signale immédiatement sa présence à l'opérateur via le transmetteur d'alarme.

Si la communication avec la centrale d'alarme est coupée, il suffit d'appuyer sur le bouton rouge du transmetteur d'alarme pour être mis en contact avec un opérateur.

Dans le cas où aucune «personne de contact» ne peut être jointe, l'opérateur de la centrale d'alarme fait appel aux services de secours.

Quelques aspects pratiques

- Conservez toujours la clé de l'utilisateur au même endroit. Vous la trouverez ainsi immédiatement en cas de besoin.
- Lorsque vous arrivez chez l'utilisateur - GARDEZ VOTRE CALME - les opérateurs de la centrale d'alarme sont prêts à vous aider. Vous n'êtes pas seul(e).
- Dès votre arrivée, signalez votre présence à la centrale d'alarme via le transmetteur d'alarme. Si la communication avec la centrale d'alarme est coupée, appuyez sur le bouton rouge du transmetteur d'alarme pour être mis en contact avec un opérateur en cas de besoin.
- Lorsque vous rendez visite à l'utilisateur, il est utile de vérifier que :
 - le transmetteur d'alarme n'est pas recouvert (objet, tissu,...)
 - l'utilisateur porte bien toujours son émetteur sur lui
 - le transmetteur d'alarme est bien raccordé à la prise téléphonique et à la prise électrique
 - l'utilisateur ne laisse pas sa propre clé sur la serrure intérieure de la porte d'entrée.
- Si vous avez la moindre inquiétude concernant la santé de la personne, avertissez le médecin traitant.

Quelques numéros utiles

Ambulance et pompiers	100
Police	101
Centre antipoisons	070 245 245
Centre des brûlés	02 268 62 00
Pharmaciens (permanence)	0900 10 500

Seul document à renvoyer à :

Aide à Domicile asbl
Rue du Midi 112-114
1000 BRUXELLES

Concerne	
Nom - Prénom	
Adresse	

Installation d'un système BIOTEL
Déclaration de consentement - personne de
contact

Je soussigné(e),

Nom - Prénom	
Adresse	
Téléphone fixe (jour)	
Téléphone fixe (soir)	
GSM	

déclare accepter de fonctionner comme «personne de contact» dans le cadre d'un service de télévigilance pour la personne reprise ci-dessus.

Date :

Signature :

Merci de :

- nous communiquer immédiatement tout changement dans les données vous concernant
- **prendre contact avec l'asbl Aide à Domicile (078 15 60 20 - infomedishop@solidaris.be)** lorsque vous souhaitez interrompre votre collaboration.

**Courrier destiné à votre
médecin traitant**

Concerne	
Nom - Prénom	
Adresse	
Téléphone	

Docteur,

Vos coordonnées nous ont été communiquées en qualité de médecin traitant de la personne reprise ci-dessus.

Celle-ci a sollicité nos services en vue de l'installation d'un système de télévigilance dans son lieu de vie. Il nous a semblé essentiel de vous en informer.

Vous n'ignorez certainement pas que ce type de service permet à la personne intéressée de continuer à vivre chez elle, en toute sécurité et ce, de manière la plus autonome possible.

Pour pouvoir fonctionner de façon optimale, nous devons pouvoir disposer des informations utiles sur l'état de santé de votre patient(e) afin d'assurer un suivi adéquat des appels et des interventions. Aussi, n'hésitez pas à prendre contact avec nous pour nous signaler tout ce que vous jugerez nécessaire en la matière.

Il va sans dire que les renseignements que vous nous fournirez ne seront utilisés que dans le cadre du service de télévigilance et seront traités de manière strictement confidentielle.

Notre personnel est à votre disposition (02 546 14 97 - 078 15 60 20 - infomedishop@solidaris.be) pour répondre à vos questions, vous fournir toute explication sur le système et le service ainsi que pour transmettre vos remarques éventuelles au service de garde.

Nous vous remercions pour votre aimable collaboration et vous prions de croire, Docteur, en l'assurance de toute notre considération.

Sofie DE DOBBELEER
Coordinatrice générale

Danny HEYLIGEN
Secrétaire-trésorier