

Bruxelles,

Chère Madame,  
Cher Monsieur,

Concerne : installation d'un système d'alarme pour personnes (télévigilance)

Vous nous avez fait savoir que vous êtes intéressé(e) par l'installation d'un système de télévigilance 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.

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

# Systeme d'alarme pour personnes (télévigilance)



## Guide de l'utilisateur

04/2024

## Sommaire

Avant-propos.....	4
Qu'est-ce que c'est le système d'alarme pour personnes ?.....	5
Quelles sont les conditions d'utilisation d'un système d'alarme pour personnes ?.....	5
Comment ça marche un système d'alarme pour personnes?.....	5
Quel est l'intérêt du système d'alarme pour personnes ?.....	6
Quelle est la procédure d'installation d'un système d'alarme pour personnes ?.....	6
Le contrat de location.....	6
Les tarifs.....	7
Le paiement.....	8
Quelques conseils d'utilisation.....	8
Comment mettre fin au service système d'alarme pour personnes ?.....	9
Plus d'informations ?.....	10

## 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 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

## Qu'est-ce que c'est le système d'alarme pour personnes ?

Un système d'alarme pour personnes de Medishop est reliée à une centrale d'alarme 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Dès qu'il se passe quelque chose et que personne n'est dans les parages, vous appuyez sur le bouton. Vous serez alors mis en relation avec un employé de la centrale d'alarme, qui prendra les mesures appropriées. L'un de vos contacts ou, si nécessaire, les urgences, arriveront immédiatement sur place pour vous aider.

Medishop propose deux types de systèmes d'alarme pour personnes :

### 1) Système d'alarme pour personnes fixe à utiliser à l'intérieur et autour de la maison:

Pour ceux qui sont souvent à l'intérieur et ne sortent qu'en famille, avec des amis ou des connaissances. Ce type d'alarme pour personnes est connecté à la ligne téléphonique fixe ou via une carte SIM. Il est accompagné d'un émetteur (collier ou bracelet) : en appuyant sur un bouton, vous entrez en contact avec la centrale d'alarme. Ils évaluent la situation et veillent à ce que l'aide nécessaire soit fournie rapidement.

### 2) Système d'alarme pour personnes mobile à utiliser à la maison, mais aussi à l'extérieur:

Pour ceux qui sortent aussi seuls de chez eux pour aller au magasin ou à un hobby, par exemple, mais qui veulent une sécurité en cas d'urgence. Ce type d'alarme pour personnes se porte comme un collier, un porte-clés ou une montre-bracelet. En cas d'urgence et sur simple pression d'un bouton, la centrale d'alarme peut déterminer votre position et appeler les secours nécessaires. L'alarme avec collier ou porte-clés permet également de définir une zone de sécurité : cela peut être utile pour les personnes atteintes de démence naissante.

## Quelles sont les conditions d'utilisation d'un système d'alarme pour personnes ?

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 et les alarmes mobiles) ;
- 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 un système d'alarme pour personnes ?

Lorsque vous avez besoin d'aide, vous appuyez sur le bouton central 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 d'alarme pour personnes ?**

Le grand avantage offert par le système d'alarme pour personnes 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 d'un système d'alarme pour personnes ?**

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.

## **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

**Système d'alarme (fixe) pour personnes à utiliser à l'intérieur et autour de la maison (avec émetteur à porter au poignet ou sur une chaîne autour du cou):**

- très facile - pas de recharge nécessaire
- pour ceux qui sont souvent à la maison et se déplacent surtout à l'extérieur en compagnie

Frais <b>TÉLÉVIGILANCE FIXE</b>	<b>A charge de l'utilisateur</b>	
Installation	€65	
Garantie	€50	
Installation en 24h	+€75	
Location pour le 1er mois (obligatoire)	Installation du 1er au 15 du mois	€24
	Installation du 16 à la fin du mois	€21
Loyer mensuel à partir du 2e mois et après	Membre Solidaris Brabant - intervention majorée <u>et</u> en ordre de cotisation complémentaire	€21
	Membre Solidaris Brabant - assuré ordinaire <u>et</u> en ordre de cotisation complémentaire	€24
	Autres	€36

**Système d'alarme (mobile) pour personnes à utiliser à la maison, mais aussi à l'extérieur (choix du bouton à porter en porte-clés ou autour du cou OU en montre-bracelet) :**

- pour ceux qui sortent souvent seuls
- doit être rechargé plusieurs fois par semaine pour fonctionner correctement
- possibilité d'établir une zone de sécurité

Frais <b>TÉLÉVIGILANCE MOBILE</b>	<b>A charge de l'utilisateur</b>	
Installation	€65	
Garantie	€50	
Installation en 24h	+€75	
Location pour le 1er mois (obligatoire)	Installation du 1er au 15 du mois	€32
	Installation du 16 à la fin du mois	€29
Loyer mensuel à partir du 2e mois et après	Membre Solidaris Brabant - intervention majorée <u>et</u> en ordre de cotisation complémentaire	€29
	Membre Solidaris Brabant - assuré ordinaire <u>et</u> en ordre de cotisation complémentaire	€32
	Autres	€44

Solidaris Brabant accorde une intervention financière mensuelle dans les frais de location d'un système alarme pour personnes 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 € 100.**

## Le paiement

Une facture relative aux frais de location de votre système d'alarme pour personnes vous sera adressée mensuellement.

Le paiement peut se faire à l'aide du virement bancaire joint à la facture.

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.

***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 (à l'exception des jours fériés et les week-ends).

***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](mailto: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](mailto: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 système d'alarme pour personnes ?**

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](mailto: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 45 € 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](mailto: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 d'alarme pour personnes

Membre de Solidaris Brabant	OUI - NON	N° d'affiliation	
-----------------------------	-----------	------------------	--

Veuillez remplir le document en lettres majuscules.

Type système d'alarme pour personnes	
Quelle type d' alarme pour personnes désirez-vous ? <b>Veuillez cocher 1 option :</b>	
<b>Télévigilance FIXE:</b> <input type="checkbox"/> Je préfère un émetteur au poignet <input type="checkbox"/> Je préfère un émetteur sur un collier	<b>Une télévigilance fixe</b> à utiliser à l'intérieur et autour de la maison : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>très facile - pas de recharge nécessaire</b></li> <li>• pour ceux qui sont souvent à la maison et se déplacent surtout à l'extérieur en compagnie</li> </ul>
<b>Télévigilance MOBILE:</b> <input type="checkbox"/> Je préfère un bouton (à porter en porte-clés ou en pendentif autour du cou) <input type="checkbox"/> Je préfère une montre-bracelet	<b>Une télévigilance mobile</b> à utiliser à la maison, mais aussi à l'extérieur (avec géolocalisation) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• pour ceux qui sortent souvent seuls</li> <li>• <b>doit être rechargé plusieurs fois par semaine pour fonctionner correctement</b></li> <li>• possibilité d'établir une zone de sécurité</li> </ul>

Utilisateur			
Nom		Prénom	
Rue		N°	Boîte
Code postal		Commune	
Téléphone fixe		N° de GSM	
N° national			
Date de naissance		Sexe	
Situation familiale	Habitant seul	Oui /non	
	Si non, lien de parenté		

Demandeur de l'installation ( si différent de l'utilisateur)			
Nom		Prénom	
Rue		N°	Boîte
Code postal		Commune	
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		
Rue		N°	Boîte	
Code postal		Commune		
Téléphone fixe		Heures		
N° de GSM		Heures		
E-mail				
Lien de parenté				

Médecin traitant				
Nom		Prénom		
Rue		N°	Boîte	
Code postal		Commune		
Téléphone fixe				
N° de GSM				

Etablissement hospitalier (en cas de nécessité d'hospitalisation)				
Nom				
Rue		N°	Boîte	
Code postal		Commune		

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

Les personnes de contact - minimum 3 - sont des personnes proches de l'utilisateur à qui la centrale d'alarme peut faire appel au moment où l'utilisateur est en détresse. Les contacts spécifiés peuvent rapidement organiser une aide qui sera sur place dans les 30 minutes et permettre l'accès au domicile de l'utilisateur. En cas d'appel d'urgence, le contact 1 sera contacté en premier, puis le contact 2, et ainsi de suite. Au moins 2 de vos contacts vivent à des adresses différentes.

Il est important que ces personnes sachent qu'elles sont des personnes de contact pour l'utilisateur. Ils doivent donner leur accord pour que leurs données soient partagées.

Personne de contact n° 1				
Nom		Prénom		
Rue		N°	Boîte	
Code postal		Commune		
Téléphone fixe		Jour	Soir	
N° de GSM				
Lien de parenté		Rôle linguistique	FR	
Détenteur des clés?	<b>Oui</b>			

Personne de contact n° 2				
Nom		Prénom		
Rue		N°	Boîte	
Code postal		Commune		
Téléphone fixe		Jour	Soir	
N° de GSM				
Lien de parenté		Rôle linguistique	FR	
Détenteur des clés?	<b><u>Oui</u></b>			

Personne de contact n° 3				
Nom		Prénom		
Rue		N°	Boîte	
Code postal		Commune		
Téléphone fixe		Jour	Soir	
N° de GSM				
Lien de parenté		Rôle linguistique	FR	
Détenteur des clés?	<b><u>Oui</u></b>			

Informations sur l'utilisateur	
Maladies / Affections (merci d'entourer la (les) informations adéquates) <sup>1</sup>	<b><u>Aspects cardio-vasculaires :</u></b> problèmes cardiaques - AVC - pacemaker - thrombose - arythmie infarctus - tension élevée - tension basse - fortes variations de tension - troubles de la circulation - rien à signaler
	<b><u>Autres maladies :</u></b> 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
	<b><u>Vue :</u></b> mauvaise vue - aveugle - rien à signaler
	<b><u>Audition - élocution :</u></b> mauvaise ouïe - surdité - porte un appareil auditif - muet rien à signaler
	<b><u>Compréhension :</u></b> problèmes de compréhension - pare 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

<sup>1</sup>merci d'entourer l'information adéquate

Médication(s) (merci d'écrire en capitales pour la lisibilité)	
Allergie(s) aux médicaments (idem que ci-dessus)	
Autres remarques	

Confirmation	
Je, soussigné	
Prénom:	Nom:
<input type="checkbox"/> l'utilisateur même <input type="checkbox"/> personne de contact n°1 <input type="checkbox"/> personne de contact n°2 <input type="checkbox"/> personne de contact n°3 <input type="checkbox"/> personne de contact pour l'installation <input type="checkbox"/> autre, lien de parenté à l'utilisateur:	
<p>confirme que je demande un système d'alarme pour personnes et éventuellement des options supplémentaires, que les données ci-dessus ont été correctement saisies, que les personnes de contact spécifiées sont conscientes de leur engagement attendu et que le contrat prend effet le jour de l'installation du système d'alarme.</p>	
Pour approbation,	
Date:	Signature du demandeur:

Privacy
<p>Nous traitons vos données personnelles conformément à la législation belge et européenne applicable en matière de protection de la vie privée, en particulier le Règlement GDPR (2016/679) relatif à la protection des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.</p> <p>Pour plus d'informations concernant le traitement de vos données personnelles et l'exercice de vos droits, veuillez consulter la déclaration de confidentialité sur notre site web : <a href="http://www.medishoponline.be">www.medishoponline.be</a>.</p>

Envoyez ce formulaire à	
Medishop Bruxelles (pour un traitement rapide de votre demande)	<a href="mailto:infomedishop@solidaris.be">infomedishop@solidaris.be</a> Rue du Midi 112-114, 1000 Bruxelles
Medishop Louvain	<a href="mailto:infomedishop@solidaris.be">infomedishop@solidaris.be</a> Schipvaartstraat 18, 3000 Louvain
Medishop Vilvorde	<a href="mailto:infomedishop@solidaris.be">infomedishop@solidaris.be</a> Grote Markt 38, 1800 Vilvorde
Dans une agence de Solidararis Brabant	Liste complète des adresses via : <a href="https://www.fmsb.be/fr/trouver-une-agence">https://www.fmsb.be/fr/trouver-une-agence</a>

Pour tout renseignement, merci de nous contacter au :  
078 15 60 20 - [www.medishoponline.be](http://www.medishoponline.be) - [infomedishop@solidaris.be](mailto:infomedishop@solidaris.be)

**Courrier destiné à une  
personne de contact**

A l'attention de Madame/Monsieur:

.....

Chère Madame,  
Cher Monsieur,

**Concerne : installation d'un système d'alarme pour personnes**

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

Madame/Monsieur.....

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 (078 15 60 20 - [infomedishop@solidaris.be](mailto:infomedishop@solidaris.be) - [www.medishoponline.be](http://www.medishoponline.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

**Seul document à renvoyer à :**  
Aide à Domicile asbl (Medishop)  
Rue du Midi 112-114  
1000 BRUXELLES

Concerne				
Nom		Prénom		
Rue		N°	Boîte	
Code postal		Commune		

**Installation d'un système d'alarme pour personnes**  
**Déclaration de consentement - personne de contact**

Je soussigné(e),

Nom		Prénom		
Rue		N°	Boîte	
Code postal		Commune		
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.**



# **Le système d'alarme pour personnes (télévigilance)**

## **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 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 système d'alarme pour personnes - qu'est-ce que c'est ?**

Un système d'alarme pour personnes de Medishop est reliée à une centrale d'alarme 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Dès qu'il se passe quelque chose et que personne n'est dans les parages, l'utilisateur appuie sur le bouton. L'utilisateur sera alors mis en relation avec un employé de la centrale d'alarme, qui prendra les mesures appropriées et prendra contact avec les personnes de contact. Vous, étant que personne de contact (ou, si nécessaire, les urgences) allez immédiatement sur place pour aider l'utilisateur.

### **Comment ça marche ?**

En cas de besoin d'aide, l'utilisateur appuie sur le bouton centrale 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 ou la carte sim.

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 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 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 ou est bien chargé dans le cas d'un alarme mobile
  - 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	<b>112</b>
Police	<b>101</b>
Centre antipoisons	<b>070 245 245</b>
Centre des brûlés	<b>02 268 62 00</b>
Pharmaciens (permanence)	<b>0900 10 500</b>

**Courrier destiné à une  
personne de contact**

A l'attention de Madame/Monsieur:

.....

Chère Madame,  
Cher Monsieur,

**Concerne : installation d'un système d'alarme pour personnes**

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

Madame/Monsieur.....

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 (078 15 60 20 - [infomedishop@solidaris.be](mailto:infomedishop@solidaris.be) - [www.medishoponline.be](http://www.medishoponline.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

**Seul document à renvoyer à :**  
Aide à Domicile asbl (Medishop)  
Rue du Midi 112-114  
1000 BRUXELLES

Concerne				
Nom		Prénom		
Rue		N°	Boîte	
Code postal		Commune		

**Installation d'un système d'alarme pour personnes**  
**Déclaration de consentement - personne de contact**

Je soussigné(e),

Nom		Prénom		
Rue		N°	Boîte	
Code postal		Commune		
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.**

# **Le système d'alarme pour personnes (télévigilance)**

## **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 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 système d'alarme pour personnes - qu'est-ce que c'est ?**

Un système d'alarme pour personnes de Medishop est reliée à une centrale d'alarme 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Dès qu'il se passe quelque chose et que personne n'est dans les parages, l'utilisateur appuie sur le bouton. L'utilisateur sera alors mis en relation avec un employé de la centrale d'alarme, qui prendra les mesures appropriées et prendra contact avec les personnes de contact. Vous, étant que personne de contact (ou, si nécessaire, les urgences) allez immédiatement sur place pour aider l'utilisateur.

### **Comment ça marche ?**

En cas de besoin d'aide, l'utilisateur appuie sur le bouton centrale 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 ou la carte sim.

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 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 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 ou est bien chargé dans le cas d'un alarme mobile
  - 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	<b>112</b>
Police	<b>101</b>
Centre antipoisons	<b>070 245 245</b>
Centre des brûlés	<b>02 268 62 00</b>
Pharmaciens (permanence)	<b>0900 10 500</b>

**Courrier destiné à une  
personne de contact**

A l'attention de Madame/Monsieur:

.....

Chère Madame,  
Cher Monsieur,

**Concerne : installation d'un système d'alarme pour personnes**

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

Madame/Monsieur.....

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 (078 15 60 20 - [infomedishop@solidaris.be](mailto:infomedishop@solidaris.be) - [www.medishoponline.be](http://www.medishoponline.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

**Seul document à renvoyer à :**  
Aide à Domicile asbl (Medishop)  
Rue du Midi 112-114  
1000 BRUXELLES

Concerne				
Nom		Prénom		
Rue		N°	Boîte	
Code postal		Commune		

**Installation d'un système d'alarme pour personnes**  
**Déclaration de consentement - personne de contact**

Je soussigné(e),

Nom		Prénom		
Rue		N°	Boîte	
Code postal		Commune		
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.**



# Le système d'alarme pour personnes (télévigilance)

## 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 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 système d'alarme pour personnes - qu'est-ce que c'est ?

Un système d'alarme pour personnes de Medishop est reliée à une centrale d'alarme 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Dès qu'il se passe quelque chose et que personne n'est dans les parages, l'utilisateur appuie sur le bouton. L'utilisateur sera alors mis en relation avec un employé de la centrale d'alarme, qui prendra les mesures appropriées et prendra contact avec les personnes de contact. Vous, étant que personne de contact (ou, si nécessaire, les urgences) allez immédiatement sur place pour aider l'utilisateur.

### Comment ça marche ?

En cas de besoin d'aide, l'utilisateur appuie sur le bouton centrale 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 ou la carte sim.

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 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 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 ou est bien chargé dans le cas d'un alarme mobile
  - 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	<b>112</b>
Police	<b>101</b>
Centre antipoisons	<b>070 245 245</b>
Centre des brûlés	<b>02 268 62 00</b>
Pharmaciens (permanence)	<b>0900 10 500</b>

**Courrier destiné à votre  
médecin traitant**

Concerne				
Nom		Prénom		
Rue		N°	Boîte	
Code postal		Commune		
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 (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