

CHARTE QUALITE

Annexe 118

FEMARBEL

SI J'AVAIS SU!

#sijasu

**Chaque année,
ils veulent tous prendre
les mêmes 3 semaines
de congé en juillet.
Et qui c'est qui doit
trancher ?**

Directeur de maison de repos

Une impression de déjà-vu ? Pour votre politique d'entreprise, demandez conseil à temps auprès du secrétariat social SD Worx. Ensemble, effaçons 'si j'avais su' de votre vocabulaire. Découvrez notre approche RH sur www.sdworx.be/maisonderepos



CHARTRE QUALITE - Annexe 118

- 1. Respecter la dignité humaine et les droits fondamentaux. 1
- 2. Accueillir et accompagner le résident 1
- 3. Garantir des soins de santé adéquats 1
- 4. Assurer une bonne nutrition et un plaisir alimentaire 2
- 5. Assurer le bien-être 2
- 6. Organiser l'animation et les loisirs 2

FEMARBEL



Revogan
Landegemstraat 1
9031 Drogen
Tel. +32 (0)9 280 90 60
www.revogan.be



Revogan balances your diet

no sugar added
no gluten
low salt & low fat
malnutrition
dysphagia

www.modulab.be - 022609

Communicall Vi

Telecare voor een intramurale omgeving

Communicall Vi is een gebruiksvriendelijk geïntegreerd systeem dat is ontworpen om efficiënter zorg te kunnen leveren. Het systeem biedt real-time informatie, managementrapportages en een flexibel Telecare platform dat naar behoefte van de individuele bewoner op ieder moment kan worden aangepast.

Het interactieve systeem wordt op locatie geïnstalleerd met gebruik van het geavanceerde touchscreen controlepaneel, of op afstand via WIFI of internet. De units hebben een gloednieuw design, werken op UTP Cat5 of hoger en kunnen via power over ethernet centraal gevoed worden.

Communicall Vi is een schaalbaar communicatiesysteem dat geschikt is voor talloze woonvormen. Of het nu een nieuwbouw of een bestaand project is, *Communicall Vi* voldoet aan de actuele noden én biedt een platform voor de veranderende behoeftes van bewoners en zorgaanbieders nu en in de toekomst.



Système d'appel avec fonctions Telecare

Le *Communicall Vi* est un système d'appel convivial intégré, conçu pour une assistance efficace à la prestation de soins, grâce à de l'information en temps réel, des rapports de gestion et une interface Telecare qui permet une évolutivité des solutions en fonction des besoins du résident.

Le système interactif peut être configuré sur site à l'aide d'un panneau de contrôle à écran tactile ou à distance via le Wifi ou Internet. Les modules au nouveau design, fonctionnent sur UTP Cat5 ou plus et peuvent être alimentés de manière centralisée via Power over Ethernet.

Le *Communicall Vi* est un système de communication évolutif qui convient à de nombreux types de logements. Que ce soit une nouvelle construction ou un projet de rénovation, le *Communicall Vi* offre une plateforme évolutive, qui répond aux besoins actuels et futurs des résidents et des prestataires de soins.

Annexe 118

LA CHARTE RELATIVE À LA QUALITÉ DE L'HÉBERGEMENT ET DE L'ACCUEIL DES ÂÎNÉS

Les établissements pour aînés qui adhèrent à la présente charte, doivent, pour conserver le label de qualité, prendre les initiatives adéquates pour satisfaire les besoins, les attentes et le respect des résidents notamment dans les domaines ci-après définis. Certains points repris dans la charte relative à la qualité peuvent ne pas s'appliquer à certains types d'établissements pour personnes âgées en raison de leur mode de fonctionnement.

1. RESPECTER LA DIGNITÉ HUMAINE ET LES DROITS FONDAMENTAUX.

En premier lieu, il s'agit du respect de la dignité humaine, c'est à dire la reconnaissance de l'identité de chaque personne, le respect de l'histoire individuelle de chacun, de son intimité et de son espace personnel, de sa propre conception du monde, de l'organisation de sa vie spirituelle et le droit de poursuivre le développement de son potentiel humain.

Chaque résident a droit à l'autonomie, à la sécurité et à l'épanouissement de sa personne. Cela implique entre autres, le droit à la vie privée, le droit à la vie affective, le droit à une vie sexuelle entre adultes consentants, le droit à la participation aux décisions collectives, le droit d'obtenir des services et des aides de manière à accroître son aptitude à vivre de manière indépendante et le respect des rythmes de vie.

Toutes les mesures seront prises pour que les aînés fortement dépendantes et, en particulier les personnes gravement désorientées conservent au mieux leur liberté de communiquer, de se déplacer, de participer à la vie de la société, de garder la maîtrise de leurs ressources et de leurs biens.

Le vouvoiement est la règle.

2. ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER LE RÉSIDENT.

L'accueil du nouveau résident est un moment privilégié et essentiel. Il doit permettre un échange fructueux afin d'intégrer les desiderata et les craintes de la personne dans le but de limiter les effets de la rupture avec le cadre de vie habituel.

L'accueil est personnalisé. Il se réalise dans un local adéquat et se déroule dans un climat de confiance et de compréhension, afin de favoriser l'intégration du nouveau résident et de lui permettre de s'approprier progressivement son nouveau domicile. Le futur résident et ses proches sont invités à visiter l'établissement, si possible, avant la conclusion de la convention. A cette occasion,

des contacts sont établis avec les résidents et le personnel et il sera possible au futur résident de participer à des activités réalisées au sein de l'établissement. Cette visite doit également permettre de recueillir auprès du futur résident et de ses proches toutes les informations utiles à sa qualité de vie, ses goûts, ses activités occupationnelles, sa sensibilité culturelle, ses loisirs, etc.

Après l'accueil, l'accompagnement doit être quotidien. Cela implique un accompagnement spécifique pour les personnes désorientées ou présentant des handicaps sensoriels ou autres, un accompagnement pour toute activité extérieure à l'établissement, en ce compris les visites médicales en polyclinique ou auprès de médecins spécialistes ainsi que pour une hospitalisation (en ce compris le choix du mode de transport optimal) et en cas de départ.

La fin de vie impose la mise en place d'un accompagnement adapté et renforcé. Le soutien nécessaire est apporté jusqu'au terme de la vie en liaison avec l'environnement familial, dans un lieu de vie chaleureux. De même, une prise en charge de la famille est organisée en cas de deuil.

3. GARANTIR DES SOINS DE SANTÉ ADÉQUATS.

L'établissement garantit un encadrement pluridisciplinaire médical, infirmier, paramédical, soignant et social, composé de personnels formés adéquatement en gériatrie et en gérontologie.

L'aîné a le droit de bénéficier de soins adaptés et ajustés pour l'aider à maintenir, voire recouvrer un niveau optimum de bien-être physique, mental et social et de prévenir la maladie ou le handicap.

Les soins comprennent notamment les actes médicaux, infirmiers et paramédicaux permettant la guérison chaque fois que cet objectif peut être atteint, ainsi que ceux qui visent à compenser les handicaps, à rééduquer les fonctions, à soulager la douleur, à maintenir la lucidité et le confort, à réaménager les espoirs et les projets du résident et à améliorer la qualité de vie. Ils sont réalisés de manière intégrée et adaptés à chaque personne.

Le résident a le droit de décider en toute liberté de l'orientation de ses soins, du choix des intervenants de santé dans le respect des règles en vigueur ainsi que du scénario qu'il jugera le plus digne et le plus approprié pour l'achèvement de sa vie, notamment le droit d'accepter ou de refuser les traitements exclusivement destinés à prolonger la vie.

Il a le droit de participer aux décisions concernant les soins qui lui sont dispensés.

4. ASSURER UNE BONNE NUTRITION ET UN PLAISIR ALIMENTAIRE.

Le plaisir de manger est une notion importante qu'il faut entretenir, même lors de régimes diététiques pour autant que ceux-ci soient vraiment nécessaires. L'objectif premier du repas est le plaisir et la convivialité.

La dénutrition chez la personne âgée doit être combattue en permanence. A cet effet, des moyens d'évaluation de l'état nutritionnel des résidents sont déployés.

La salle à manger de l'établissement doit ressembler à une vraie salle de restaurant. Le résident peut choisir sa table, ses partenaires de table, et bénéficie du temps qui lui est nécessaire pour la prise d'un repas dans de bonnes conditions de confort.

Le résident est invité à donner son avis sur la qualité des repas et les menus servis. Une évaluation de la satisfaction des usagers a lieu régulièrement et est affichée.

L'accès à une alimentation saine et équilibrée est un besoin fondamental pour ne pas dire vital en particulier chez la personne âgée fragile et/ou isolée. L'établissement donne à l'équipe de cuisine les moyens lui permettant de respecter à la fois l'art de la table, les règles d'hygiène, le maintien de la convivialité et les habitudes alimentaires liées au passé individuel de chaque résident ainsi qu'aux différentes cultures.

L'aide à la personne âgée pour manger est une priorité garantie en toutes circonstances.

5. ASSURER LE BIEN-ÊTRE.

Le bien-être est une sensation de plaisir et d'équilibre physique, psychologique et social qui repose sur la satisfaction des besoins du corps et de l'esprit. Une approche du bien-être peut se réaliser notamment par des techniques de soins relationnels, grâce au confort matériel et au respect physique de la personne.

Les techniques de soins relationnels organisés par une équipe pluridisciplinaire composée au mieux d'ergothérapeutes, de kinésithérapeutes, de logopèdes, de psychologues, d'éducateurs et d'assistants sociaux porteront notamment sur la technique dite « snoezelen », l'aromathérapie, la réflexologie, le jardin thérapeutique, la balnéothérapie et la musicothérapie.

Le confort passe par un mobilier et un équipement adapté et un environnement plaisant.

Le respect physique de la personne passe notamment par l'habillement correct et une attention portée à l'esthétique en offrant par exemple des services de maquillage, de coiffure, de manucure et de pédicure.

6. ORGANISER L'ANIMATION ET LES LOISIRS.

L'établissement favorise l'accès à une vie culturelle, sociale et artistique par l'organisation d'activités citoyennes, sportives, festives, intergénérationnelles, culturelles, sociales, créatives, ludiques et d'expression personnelle à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.

FEMARBEL