

LE MAG

N°3 | SEMESTRIEL | JUIN 2022

QUALITÉ, CONTRÔLE ET TRANSPARENCE:

Les conditions pour rétablir la confiance

2-5 ACTUALITÉ

6-9

INTERVIEW

V. Fredericq plaide pour une réforme complète des normes de personnel 10-15

FEMARPAQ

Notre nouvel outil d'évaluation de la qualité 16-19

VU DE FLANDRE

Rencontre avec Wouter Beke

SOMMAIRE

2-5

ACTUALITÉ

Qualité, contrôle et transparence.

6-9

INTERVIEW

V. Fredericq plaide pour une réforme complète des normes de personnel.

10-15

DOSSIER

FemarPAQ: notre nouvel outil d'évaluation de la qualité.

16-19

VU DE FLANDRE

Rencontre avec Wouter Beke. 20

FORMATIONS

Les JFC Femarbel. **22 - 23**

SD WORX

Recruter des infirmiers et des aides-soignants à l'étranger pour faire face à la pénurie?

24-25

E-LEARNING

Nouveautés dans votre catalogue de formation en ligne.

26-27

COIN LECTURE ET CULTURE



PAR MARC VERBRUGGEN

Président de Femarbel



Le secteur des maisons de repos n'a décidément pas été épargné au cours de ces dernières années. Alors que la crise du covid nous laissait enfin entrevoir quelques répits, nous devons intégrer des hausses exponentielles des coûts, notamment énergétiques, ainsi que la prévision d'une importante inflation à venir.

De plus, la publication en France d'un livre à scandales concernant uniquement les EPHAD françaises et leur système de contrôle a connu des retombées médiatiques disproportionnées dans notre pays et mis une nouvelle fois notre secteur sous le feu des projecteurs.

Force a été de constater un nouveau déchaînement des passions contre un secteur accusé de tous les maux alors même que, hormis quelques regrettables exceptions, les gestionnaires et membres du personnel de vos établissements s'investissent corps et âme dans un métier, certes difficile, mais entièrement tourné vers une prise en charge qualitative de nos aînés.

Mais le pire est que, malgré cette tornade médiatique, nos responsables politiques passent une nouvelle fois à côté du véritable enjeu, celui d'une indispensable et urgente réforme d'un modèle devenu obsolète et sous-financé face au vieillissement et à l'augmentation de la dépendance.

On le sait, la crise sanitaire et l'attractivité des métiers liés au grand âge posent des problèmes de pénuries de personnel, pourtant essentiel à la qualité des soins et à l'accompagnement des aînés. De plus, le constat est unanime: tant en Wallonie qu'à Bruxelles, nous devons travailler sur la base d'un financement insuffisant, en particulier si on le compare à ce qui est fait ailleurs, en Flandre ou en Hollande et au Luxembourg notamment.

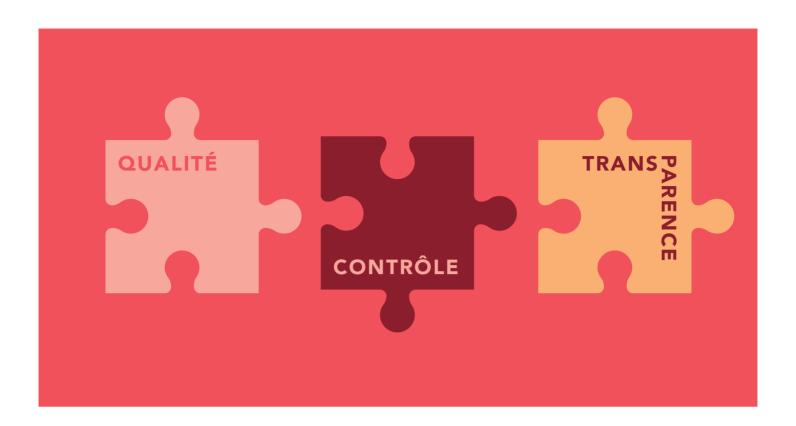
Femarbel a proposé aux autorités de renforcer la transparence sur tous les aspects de la vie de vos maisons. Nous le savons, vous n'avez rien à cacher, bien au contraire! Qualité, contrôle et transparence sont les trois axes autour desquels est construit ce troisième numéro de votre magazine.

Vous y trouverez en particulier un entretien décoiffant avec le Secrétaire général de la Fédération, Vincent Frédéricq. Il ne mâche pas ses mots pour adresser un message clair à l'égard de nos responsables politiques: une réforme intelligente et efficiente des normes d'encadrement doit être entreprise sans tarder si l'on veut pouvoir assurer à l'avenir un accompagnement adapté et digne des personnes vieillissantes. Dans un contexte budgétaire difficile et de vues à court terme, il veut convaincre les décideurs de la nécessité de réformes en profondeur tout en évitant les solutions simplistes, guidées par la seule pression médiatique.

Nous irons aussi voir ce qui se passe en Flandre. LEMAG a interviewé le ministre flamand de la Santé. Wouter Beke nous dresse le portrait d'une Flandre qui bouge et qui a pris conscience des enjeux du vieillissement de sa population. Comme en Flandre, il est nécessaire que tous les acteurs du secteur, tant en Wallonie qu'à Bruxelles, se concertent pour la mise en place d'un parcours de soins et un accompagnement intégrant le maintien à domicile, la résidence-service, la maison de repos, l'hôpital et autres formes d'hébergement pour séniors afin de répondre aux légitimes attentes des aînés.

Enfin, ce numéro vous présente notre nouveau FemarPAQ, l'outil qualité mis en place par notre équipe pour mieux vous accompagner dans la réalisation et le suivi d'une démarche qualité au sein de votre établissement. N'hésitez surtout pas à vous en saisir.

Bonne lecture!



ACTUALITÉ

PAR CHRISTIAN RADERMECKER
Rédacteur en chef

QUALITÉ, CONTRÔLE ET TRANSPARENCE:

Les conditions nécessaires pour rétablir la confiance

La publication du livre de Victor Castanet «Les fossoyeurs», qui fait état de dérives inquiétantes dans la gestion de certains EPHAD en France a, une nouvelle fois, relancé le débat sur la qualité de l'accompagnement et des soins dans les établissements pour personnes âgées, y compris dans notre pays.

Si les accusations sont graves à l'égard de certains acteurs et si des faits méritent d'être sanctionnés, les effets de généralisation auxquels elles donnent souvent lieu sont ressentis comme injustes par l'immense majorité des gestionnaires, des directions, du personnel et même des résidents de vos

établissements. Vous avez été nombreux au cours de ces derniers mois à nous témoigner de votre ras-le-bol et de votre immense lassitude à l'égard du bashing ambiant envers les maisons de repos, en particulier celles qui relèvent du secteur privé dit commercial.

Vous le savez mieux que quiconque: l'accueil de personnes fragilisées sur le plan physique ou mental exige professionnalisme et sens de l'humain de la part des opérateurs, du personnel, des services d'inspection et des moyens très importants. Il nécessite également un cadre d'intervention extrêmement clair et précis, centré exclusivement sur le bien-être des

personnes et la qualité des services proposés. L'accompagnement des personnes âgées n'est pas un service comme les autres. Il touche aux fondements même de notre humanité. Si des erreurs sont malheureusement toujours possibles, elles doivent être corrigées sans délai.

Cela étant posé, les débats autour de situations au parfum de scandale ont trop souvent tendance à se limiter à l'expression d'une émotion légitime. Les acteurs sont contraints d'attendre que l'orage passe, une fois encore, jusqu'au suivant, sans jamais avoir réellement la possibilité de mettre en avant la qualité de leur travail. Or, ces scandales à répétition sont mauvais pour l'image du secteur et ils détruisent à chaque fois un peu plus le pacte de confiance qui doit exister dès lors qu'il s'agit de l'accompagnement de personnes fragilisées ou en situation de dépendance.

À cet égard, il faut rappeler que les pouvoirs publics ont le devoir de contrôler la qualité des prestations et de l'accueil proposés par TOUS les opérateurs du secteur. Ils ont aussi le devoir de garantir la liberté de choix des aînés et l'accès de tous à des établissements en fonction de leurs moyens. Ils doivent veiller enfin à ce que les résidents soient traités sur un pied d'égalité, sans discrimination sur le plan du niveau d'encadrement financé, de la subsidiation des infrastructures et du contrôle des prestations.

Femarbel propose aux autorités compétentes en Wallonie et à Bruxelles de travailler prioritairement autour de trois axes majeurs: qualité, transparence, contrôle. L'objectif est clair: il s'agit de mettre fin à la suspicion qui règne à l'égard du secteur des maisons de repos et de garantir, tant aux résidents qu'à leurs familles, que chaque opérateur effectue son travail dans les règles, dans le respect des services convenus et surtout avec le souci permanent du bien-être des personnes.

Sur la base d'une enquête réalisée en février dernier auprès de nos membres, nous avons établi une liste de propositions qui ont reçu une large adhésion (voir l'enquête dont les résultats ont été communiqués dans notre Info Express n° 1253 du 2 mars 2022). Les membres de Femarbel s'inscrivent très largement dans une démarche qualitative et ne supportent plus d'être assimilés à des «maltraitants de vieux». Sur cette base, nous nous sommes engagés dans la mise en place d'outils visant à garantir un accueil et des services de qualité. En outre, nous mettons dès à présent dans le débat public une série de propositions visant à améliorer l'organisation des inspections, à mettre en place un mécanisme de surveillance renforcée à l'égard des établissements défaillants et, partant du principe qu'un bon établissement n'a rien à cacher, à améliorer la transparence tant sur les contrôles que sur les prix.

LES OUTILS VISANT À GARANTIR UN ACCUEIL ET DES SERVICES DE QUALITÉ

L'amélioration de la qualité des services et de l'accompagnement des personnes passe d'abord par une augmentation des normes d'encadrement du personnel en particulier en ce qui concerne l'accompagnement des personnes. Cela suppose un effort accru de la part des acteurs, tant publics que privés, et surtout des autorités qui ont le devoir de mettre les moyens nécessaires en vue de susciter les vocations, valoriser nos métiers et renforcer l'offre en matière de formations adaptées au regard des besoins des personnes en situation de dépendance. Les normes en vigueur aujourd'hui ont plus de 40 ans. Elles sont devenues, au fil des ans, totalement inadaptées à l'évolu-

Les membres
de Femarbel
s'inscrivent très
largement dans
une démarche
qualitative et ne
supportent plus
d'être assimilé
à des «maltraitants
de vieux».

tion du public des maisons de repos et aux besoins d'une population à la fois plus fragile et plus exigeante. C'est là tout le combat que nous menons auprès des autorités régionales compétentes, tant en Wallonie qu'à Bruxelles. Nous ne manquerons pas d'y revenir dans un prochain numéro du MAG.

Mais, au-delà des normes d'encadrement aujourd'hui devenues obsolètes, le fonctionnement des MR/MRS doit être conditionné au **respect d'indicateurs de qualité précis**, en particulier en ce qui concerne le bienêtre des résidents, les normes d'hygiène et de qualité des repas. C'est dans ce cadre que nous avons élaboré un **référentiel de**

qualité et de bien-être permettant d'évaluer les structures avec mise à disposition d'un outil d'évaluation interne de la qualité des services et du bien-être des résidents. Il a été présenté pour la première fois lors de la Journée de formation continuée du 12 mai dernier et est brièvement décrit dans l'article qui suit signé par notre Référent qualité, François Hayez (ci-après, p 10). J'en viens donc directement à l'organisation du contrôle et à la transparence.

MIEUX ORGANISER LES INSPECTIONS ET LE SUIVI DES ÉTABLISSEMENTS

À l'heure actuelle, les inspections sont organisées de façon très aléatoire même si elles semblent avoir été renforcées au cours de ces deux dernières années. En Wallonie, l'AVIQ a fait un travail important en 2021, puisque, selon les chiffres cités par la ministre (PW – CRIC n° 136 – 8 mars 2022) 521 visites ont été organisées dont 81 sur la base de plaintes qui ont fait l'objet de visites inopinées.

Nous proposons que les MR/MRS fassent l'objet d'une inspection inopinée au moins une fois tous les deux ans. Des inspections supplémentaires pourraient toutefois être organisées sur la base de plaintes ou en raison d'autres indications particulières selon lesquelles des atteintes au bien-être des résidents auraient été identifiées.

Les établissements où des plaintes graves et/ou persistantes surviennent et où des questions se posent sur la qualité des soins ou de l'accompagnement doivent, quant à eux, pouvoir être placés sous une surveillance renforcée. Cette surveillance renforcée implique, selon nous, l'organisation au minimum de 2 inspections obligatoires par an et ce aussi longtemps que les facteurs problématiques n'ont pas tous fait l'objet d'un traitement adéquat.

Nous sommes favorables à ce que la liste de ces établissements en surveillance renforcée soit publiée sur le site de l'AVIQ ou d'IRIS-CARE ainsi que le motif de la surveillance renforcée et la réponse de l'établissement (par exemple, la réaction qu'elle a mise en

place pour rencontrer une situation jugée problématique). À noter que ce système fonctionne déjà du côté flamand. Par ailleurs, comme en Flandre, nous défendons l'idée d'un élargissement de la palette des sanctions possibles en faisant une distinction très nette entre les manquements d'ordre administratif (normes architecturales, techniques, ...) et les manquements ayant un impact direct sur le bien-être des résidents ou de certains d'entre eux. Seuls ces derniers pourraient déboucher sur une procédure de surveillance renforcée.

La publication de la liste des établissements sous surveillance renforcée suppose une gestion très réactive de celle-ci. Dès lors qu'un établissement a mis en œuvre une solution jugée valable pour rencontrer le problème signalé, il y a lieu que son nom disparaisse de la liste.

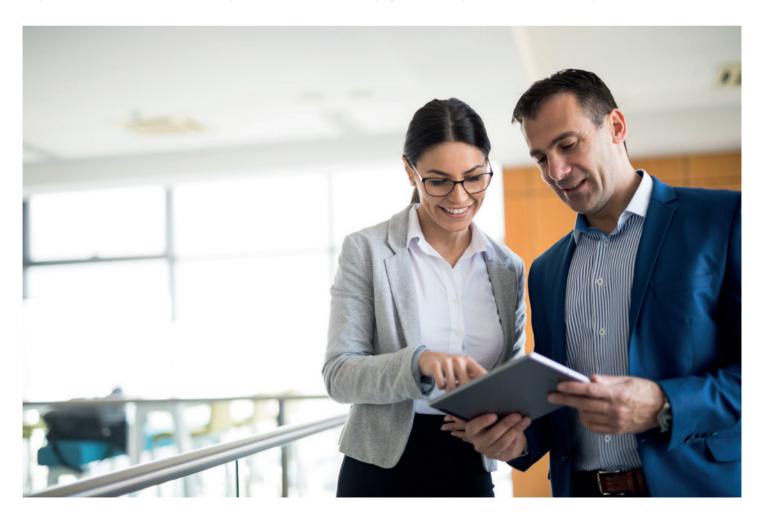
Ce caractère suivi des inspections doit aller de pair avec un véritable travail d'accompagnement des institutions. Ainsi, l'inspection doit, selon nous, avoir impérativement communiqué son rapport final après chaque visite de contrôle dans le mois de celle-ci. C'est déjà prévu mais c'est loin d'être le cas. En cas de manquement(s), l'administration doit prioritairement exiger la mise en place d'un plan de remédiation établi en collaboration avec l'établissement. Il y sera précisé comment celui-ci résoudra chaque manquement et dans quel délai. L'administration vérifie si le plan de remédiation est effectivement réalisé par une nouvelle inspection à l'issue d'un délai fixé dans le plan.

LA PUBLICATION DES RAPPORTS D'INSPECTION

L'ensemble des opérateurs du secteur ont le devoir de travailler en toute transparence tant à l'égard des familles que des autorités. L'établissement qui prétend offrir des prestations et un accompagnement de qualité n'a, a priori, rien à cacher. Cette transparence doit donc être garantie notamment par la publication active et en ligne des rapports d'inspection.

La Flandre assure cette publication depuis le 1er mars 2022. C'est un début. Le concept mérite cependant d'y être amélioré. En Wallonie, la ministre Morreale y est favorable. Comme elle l'indiquait lors d'un échange récent au Parlement de Wallonie, «la transparence est essentielle et elle est de nature à mettre en exergue les efforts qui sont réalisés par la plupart des établissements pour répondre aux besoins de leurs résidents et pour prendre en compte le bien-être aussi de leur personnel».

Une **plateforme informatique** devra être mise à disposition du public pour permettre à tout qui le souhaite d'avoir accès à l'information. La mise en ligne des rapports d'inspection nécessite l'élaboration d'un cadre clair et une explication du contenu des in-



dicateurs et des systèmes de qualité, ainsi que des enquêtes mesurant la satisfaction des résidents et de leurs familles, qui sont nécessaires pour disposer d'une image globale de la qualité de vie et des soins dans les établissements. Il faut donc dès à présent repenser la méthode de rédaction des rapports d'inspection et prévoir une forme de **template de rapport publié**, ce qui suppose notamment que les informations susceptibles d'entacher la vie privée des personnes soient protégées.

La transparence sur les rapports d'inspection suppose que l'établissement soit informé du moment et du contenu de cette publication. Il doit disposer du droit d'y apporter un commentaire visant, par exemple, à justifier des actions entreprises pour corriger certaines situations jugées problématiques. Sous réserve qu'il ne contienne pas de contrevérités, ce commentaire est obligatoirement repris dans la publication.

La réforme que nous proposons inclut aussi la mise en place d'un process de qualité au niveau de l'inspection elle-même. Celui-ci devrait porter tant sur les observations formulées que sur la qualité de l'accompagnement apporté aux établissements.

TRANSPARENCE SUR LES PRIX

Enfin, dernier élément, Femarbel défend l'idée d'une transparence totale sur les prix. Là aussi la Flandre s'est montrée pionnière puisque chaque année l'agence flamande en charge des établissements pour personnes âgées publie les prix pratiqués par l'ensemble des établissements résidentiels pour un mois déterminé (en l'occurrence le mois de mai).

Les prix visés sont ceux fixés à la journée par type de chambre (chambre simple, double ou à plusieurs lits) sans les suppléments.

> Femarbel défend la transparence totale sur les prix.



Le prix journalier comprend un certain nombre de dépenses obligatoires, telles que l'hébergement, les repas et les soins infirmiers, établies sur la base d'une liste précise.

Cette publication aurait non seulement pour avantage de permettre une meilleure transparence et de permettre certaines comparaisons en vue de procéder à un choix d'établissement. Elle serait également susceptible d'avoir une vision plus claire et évolutive du marché en fonction de l'évolution de l'offre et de la demande.

Vous l'aurez compris, les établissements qui ont la volonté de travailler correctement, dans le respect des normes mais surtout des personnes, dans le cadre d'une recherche active et permanente du bien-être des résidents, n'ont rien à craindre d'un renforcement de la transparence. Bien au contraire! Cette transparence renforcée devrait mettre

en lumière la qualité de leur travail et de leur engagement envers celles et ceux qu'ils accompagnent au quotidien. En outre, et ce dernier objectif est pour nous tout aussi essentiel, elle est de nature à favoriser la réflexion quant à la manière dont nous, en tant que société, voulons investir davantage dans des établissements pour personnes âgées de haute qualité.





INTERVIEW

PAR GAELLE HOOGSTEYN

PROCÉDER À UNE RÉFORME COMPLÈTE DES NORMES DE PERSONNEL DANS LES MR/MRS RELÈVE DE L'URGENCE!

Rencontre avec Vincent FREDERICQ, Secrétaire général de Femarbel

L'affaire ORPEA a une nouvelle fois soulevé la question de la qualité de l'accompagnement des aînés en maison de repos. En Belgique, malgré un service généralement reconnu de bonne qualité et des tarifs concurrentiels, l'image du secteur est mauvaise. Restaurer la confiance est une priorité, d'autant que le vieillissement de la population s'accélère. Transparence, nouvelles normes, réforme des normes de personnel... Vincent Frédéricq, Secrétaire général de Femarbel, fait le point sur les mesures à prendre sans plus tarder.

Vous avez indiqué à plusieurs reprises que les faits dénoncés, quels que soient les résultats de l'enquête, nécessitent des mesures fortes et adaptées en vue de rétablir la confiance. Concrètement, à quelles mesures pensez-vous?

V.F. Avant toute chose, il est important de préciser que ce livre, s'il a eu un impact médiatique important en France et en Belgique francophone, n'a donné lieu à presque aucun écho du côté néerlandophone de notre pays ni dans le reste de l'Europe. Malheureusement, cette affaire a été traitée de manière très (trop?) émotionnelle. Il s'en est dégagé une image négative du secteur, image qui était déjà détériorée par les deux ans de crise du covid-19 et par les consé-

quences que la pandémie a eues dans les maisons de repos. Ces conséquences malheureuses relèvent en grande partie de la responsabilité des autorités fédérales, qui ont été incapables de fournir le matériel et notamment les tests en temps utile.

Le retentissement médiatique donné à l'affaire ORPEA a poussé les pouvoirs politiques des trois régions à réagir. Les ministres compétents ont demandé aux services d'inspection de se livrer prioritairement à une inspection de tous les établissements du groupe. Et qu'a-t-on constaté au cours de ces inspections? Rien! Rien d'autre que des incidents mineurs qui peuvent se

dérouler dans d'autres maisons de repos et certainement rien de comparable aux faits constatés en France. Pourquoi? Parce que le secteur en Belgique est extrêmement contrôlé par différentes instances.

L'enjeu pour nous est aujourd'hui d'améliorer l'image du secteur et surtout de restaurer la confiance. Dans ce cadre, nous avons établi une série de propositions afin de permettre au grand public de se faire une opinion la plus claire et la plus objective possible de ce qui se passe dans nos établissements. Pour rétablir la confiance, nous devons montrer la réalité telle qu'elle est. C'est le point de départ de notre volonté de transparence. Une transparence par rapport à des images négatives - des préjugés presque -, par rapport à des images d'hospices tels qu'il y en avait il y a presque 100 ans alors que ce sont des choses qui n'existent plus du tout. Nous sommes confiants par rapport à cette transparence. En Belgique, les établissements sont majoritairement de très bonne qualité. D'ailleurs, dans les régions frontalières, les maisons de repos belges comptent un nombre important de résidents venus de France ou des Pays-Bas qui recherchent cette qualité. Le rapport qualité-prix offert en Belgique est extrêmement concurrentiel par rapport à celui d'autres pays.

Le secteur des maisons de repos doit faire preuve de la plus totale transparence, dites-vous. Il n'y a rien qui doive rester caché. Les autorités ne portent-elles pas également certaines responsabilités?

V.F. La responsabilité de l'autorité se trouve à plusieurs niveaux. Les maisons de repos belges offrent un bon niveau de qualité avec des moyens souvent bien moindres qu'ailleurs. Qu'est-ce qui fait qu'une maison de repos remplit sa mission qui, rappelons-le, est d'héberger, soigner et aider ses résidents dans les meilleures conditions possibles? Ce sont les moyens dont elle dispose. Ces moyens proviennent de deux sources: d'une part, le prix d'hébergement payé par les résidents et, d'autre part, la protection sociale (au sens régionalisé du terme), par le biais du financement du personnel de soins et d'encadrement. La comparaison avec les autres pays - et même entre les régions - est cruelle.

La crise du covid et les débats récents ont mis en lumière le désinvestissement chronique dont souffre le secteur des maisons de repos. À titre d'exemple, les normes d'encadrement actuelles ont fait leur temps et ne semblent plus adaptées aux besoins d'aujourd'hui. Comment analysez-vous cette évolution et quelles sont les solutions que vous avancez pour y faire face?

V.F. L'évolution est de deux ordres. Le premier constat est que la base des normes toujours utilisées actuellement a été fixée en 1982. Il y a donc 40 ans. Et surtout, ces normes n'ont pas été fixées sur les résultats d'une étude des besoins réels. Quand on fixe une norme de personnel de soins, l'objectif est de s'assurer que les soins requis

Pour rétablir la confiance, nous devons montrer la réalité telle qu'elle est. C'est le point de départ de notre volonté de transparence.

soient donnés par les personnes qualifiées pour le faire. Une telle étude n'a jamais été faite. Encore aujourd'hui, on n'a jamais songé à répondre à la question «Qui fait quoi?».

Une étude du KCE sur la fonction d'infirmier en hôpital montre que 62 % de ces infirmiers servent des plateaux-repas. On crie au fou! Ce n'est pas à un infirmier d'accomplir cette tâche. Pourtant, aujourd'hui, un infirmer ne consacre que 10 à 15 % de son temps de travail aux missions qui lui sont réservées. Légalement, les infirmiers sont les seuls à pouvoir poser un certain nombre d'actes. Au fur et à mesure du temps, en deux vagues (2006 et 2017), on a autorisé la délégation de plus en plus d'actes infirmiers à des aides-soignants. De

facto, il y a beaucoup moins d'actes que l'infirmier est le seul à pouvoir réaliser. Il faut aussi garder en tête qu'une maison de repos n'est pas un hôpital. On y fait face à la dépendance et non à des pathologies aiguës. Les actes techniques infirmiers en tant que tels sont évidemment beaucoup moins nombreux qu'en hôpital. N'y a-t-il pas dès lors une forme de gaspillage des compétences? D'une part, parce que les infirmiers sont amenés à poser des actes qui pourraient tout à fait être pris en charge par des aides-soignants ou des assistants logistiques, et d'autre part, parce que cela dévalorise le métier et le rend moins attractif alors que c'est déjà un métier en pénurie. Nous plaidons pour une plus grande flexibilité de la norme infirmière avec le recours à d'autres catégories de personnel (de réactivation et d'animation par exemple). Avoir des aides-soignants, des assistants logistiques, des éducateurs... qui remplissent un rôle relationnel est essentiel. La structure budgétaire actuelle permettrait d'avoir davantage de flexibilité. La question est de savoir où on met les priorités.

Les maisons de repos doivent être un lieu de vie. Mais que fait-on pour qu'elles le soient réellement?

V.F. À cause de l'image négative du secteur, les gens n'osent plus venir en maison de repos ou y placer leurs aînés. Les gens arrivent de plus en plus tard en maison de repos. Bien souvent, ils sont en très mauvaise santé et dans un état plus ou moins avancé de dénutrition et de déshydratation tout en ayant mis, sans le vouloir, leurs aidants proches en situation d'épuisement. Parfois, il est même trop tard pour que l'on puisse encore aider ces personnes et il y a des séjours en maison de repos qui se comptent en mois, en semaines, voire en jours... Il y a de moins en moins de personnes valides en maison de repos. Par ailleurs, ce n'est pas parce qu'une personne est mobile et valide physiquement qu'elle ne souffre pas de problèmes cognitifs. C'est vraiment dans l'intérêt de ces personnes de vivre dans un milieu où elles sont sous surveillance 24 heures sur 24 et où elles sont stimulées. Certaines personnes estiment qu'il faut réserver les maisons de repos aux cas les plus lourds, mais cela reviendrait à créer des mouroirs.



Actuellement, le calibrage de l'équipe de personnel n'est adapté ni en quantité ni en qualité. Une trop grande place est accordée au médical au détriment de l'accompagnement de la personne. Le résident, ce qui lui fait du bien, c'est qu'en plus de s'occuper des aspects pratiques et des actes techniques, le personnel ait du temps à lui consacrer. Du temps pour l'écouter, pour lui tenir compagnie, pour discuter, pour le mobiliser, pour lui proposer des animations, etc. Ce qui fait du bien aux résidents, c'est de vivre en communauté et d'avoir plus de gens qui s'occupent d'eux. L'enjeu est de réussir à se détacher de normes vieilles d'il y a 40 ans et d'établir de nouveaux plans en fonction des besoins et des souhaits des résidents. C'est la différence essentielle qu'il y a entre les soins donnés et les soins requis. Il faut trouver et dégager les moyens nécessaires de façon à avoir suffisamment de personnel de qualification différente et qui exécute les tâches pour lesquelles il a été formé. Il faudrait commencer par objectiver les besoins, déterminer le temps nécessaire pour y répondre et la qualification qui convient. Il faut impérativement promouvoir

de nouvelles normes étudiées ainsi qu'un socle de normes impératives tout en laissant à chaque établissement une marge de manœuvre pour choisir le personnel dont il estime avoir besoin pour mieux rencontrer les besoins de ses résidents en fonction de leurs profils, de leurs possibilités et de leurs souhaits. Le propre des maisons de repos doit être qu'il n'y en ait pas deux qui se ressemblent.

La rédaction du Mag a interrogé le ministre flamand de la Santé, Wouter Beke (lire notre interview en p 16) pour faire le point avec lui sur l'évolution du secteur des maisons de repos en Flandre. Quel regard portez-vous sur les récentes réformes menées au nord du pays? Sont-elles de nature à vous inspirer?

V.F. La Flandre doit sans aucun doute être une source d'inspiration pour les autres régions du pays. La Flandre a une juste appréciation de l'enjeu social, humain et économique de ses aînés. Les maisons de repos comptent davantage de personnel, au bénéfice des résidents. Les moyens dégagés

en Flandre sont beaucoup plus importants que ceux dégagés dans les deux autres régions et ce bien que la Wallonie ait déjà réalisé de gros efforts ces dernières années. En Flandre, la couverture en termes de volume et de qualification du personnel est égale pour chaque personne âgée lourdement dépendante, quelle que soit la nature de l'établissement (en maison de repos ou en maison de repos et de soins). À Bruxelles, il y a plusieurs milliers de personnes lourdement dépendantes qui n'ont pas cet encadrement pour des raisons budgétaires ou pour des raisons idéologiques. Malheureusement, à Bruxelles, il y a une sorte de haine latente du secteur privé commercial qui impacte beaucoup les décisions de l'actuel gouvernement. Par ailleurs, les prestations de kinésithérapeutes, ergothérapeutes, logopèdes, éducateurs, etc. y sont prévues et financées, ce qui n'est pas le cas à Bruxelles et en Wallonie.

En matière de subsidiations, en Flandre, il n'y a aucune différence entre les secteurs. Le régime du subside est ouvert à tous, ce qui n'est pas le cas à Bruxelles et en Wallonie. L'autre point fort du régime de subsides flamand est que les subsides ne sont pas alloués aux infrastructures et bénéficient directement aux résidents sous forme de ristournes, avec un contrôle préalable des prix.

La Flandre a clairement mis une priorité sur le fait d'assurer un meilleur encadrement en maison de repos ainsi qu'une transparence totale du secteur. La transparence (ou non) des rapports d'inspection permet de voir que certains établissements bénéficient d'une protection politique. Le Home Brugmann à Uccle, j'ose le citer, devrait s'être vu retirer son agrément car il n'est plus aux normes depuis des années. Or, rien ne se fait. La transparence est essentielle pour montrer la situation de tous les établissements de manière égale et empêcher que certains établissements bénéficient de protections politiques.

Question un peu provocante, mais souvent entendue: le secteur privé commercial a-til toute sa place dans le développement d'une offre de qualité en matière d'hébergement pour aînés? Et si oui, à quelle(s) condition(s)?

V.F. Absolument, Le secteur commercial est soumis strictement aux mêmes règles de fonctionnement que les autres secteurs. Aux mêmes normes, il doit fournir les mêmes services de qualité dans des conditions concurrentielles différentes. Le secteur commercial permet d'éviter au secteur public de devoir dégager des moyens pour des subsides de fonctionnement qu'il n'a pas et ne pourra sans doute plus jamais dégager. Sans le secteur commercial, avec quels moyens la Région bruxelloise va-t-elle dégager des subsides pour rénover ou construire de nouveaux établissements? Les périodes de faste budgétaire sont terminées. Nous allons droit vers des années extrêmement difficiles. Le seul espoir que l'on peut avoir c'est de consolider et d'optimiser le financement. Nous devrons utiliser au mieux les moyens qui pourront encore nous être alloués. Donc oui, le secteur commercial a pleinement sa place! Par ailleurs, soyons honnêtes, les familles et les résidents ne se préoccupent absolument pas de savoir si une maison de repos est chrétienne, publique ou privée. Ce qui importe pour eux, c'est la qualité,

Il faudra sans doute renverser un certain nombre de tabous et être prêt à regarder la réalité telle qu'elle est. La société vieillissante, elle est là et s'en occuper dignement doit être une priorité politique.

l'accessibilité financière et la proximité par rapport aux proches. Il faut dépasser ces débats idéologiques qui n'ont plus lieu d'être. À nouveau, la Flandre l'a fait!

S'il devait y avoir un projet que vous souhaiteriez voir aboutir en Wallonie et à Bruxelles d'ici la fin de l'actuelle législature (2024), quel serait-il?

V.F. Une réforme intelligente et efficiente des normes de personnel. Car pour moi, c'est la base. On peut aller dans la plus grande et la plus belle maison de repos du monde, s'il n'y a pas le personnel nécessaire et qualifié pour la faire fonctionner, cela n'ira pas. Nous sommes à un tournant important du vieillissement de la population, à un tournant du taux de fréquentation des maisons de repos et des demandes des familles, et ce alors que les normes ne correspondent plus à la réalité. Ni en qualité ni en quantité. Ma plus grande joie serait que l'on y arrive, mais c'est aussi mon plus grand doute. C'est une question de volonté politique et de courage. Il faudra sans doute renverser un certain nombre de tabous et être prêt à regarder la réalité telle qu'elle est. La société vieillissante, elle est là et s'en occuper dignement doit être une priorité politique. Il faut aussi se recentrer sur l'essentiel. Des nouvelles idées et des alternatives, certainement, mais le vieillissement doit être vu de manière globale et pas uniquement sous la loupe d'untel ou untel. Face à l'accélération du vieillissement de la population, le secteur des soins à domicile et celui des maisons de repos doivent arrêter de se tirer des balles dans le dos. Le tout à domicile a ses limites, tout comme les maisons de repos. Il convient de trouver le juste équilibre entre les deux et de travailler de façon complémentaire, pour le bien-être des personnes âgées. Les moyens budgétaires devront être augmentés et il faudra les utiliser de la façon la plus pertinente possible.





DOSSIER

PAR FRANCOIS HAYEZ Conseiller Femarbel

FEMARPAQ: NOTRE NOUVEL OUTIL POUR ÉVALUER LA QUALITÉ DES PRESTATIONS ET DE L'ENCADREMENT DANS LES MR/MRS

Chez Femarbel, la qualité de l'offre de soins et de l'accompagnement est au centre de notre engagement, de notre éthique et de nos combats. Nous sommes convaincus que des actions doivent être entreprises pour renforcer la qualité des services à l'égard des aînés, en particulier ceux qui sont hébergés dans une institution.

On rappellera que le mot «qualité» vient du latin «qualitas» qui signifie «manière d'être». La qualité est donc constitutive d'une «manière d'être», bonne ou mauvaise, et tend à désigner ce qui rend quelque chose ou quelqu'un meilleur ou supérieur à la moyenne. Elle touche à l'être par opposition à l'avoir et à la quantité. Dans notre secteur, la qualité s'entend comme la capacité de rencontrer utilement «la manière d'être » des résidents. Elle participe à leur bien-être, au sentiment d'être bien, de se sentir bien.

COMMENT ÉVALUER LA QUALITÉ?

Il est facile de contrôler qu'un meuble est de qualité: le bois a telle épaisseur, les coupes sont correctes et le chevillage solide. Il est déjà plus difficile de donner un avis sur un repas de qualité, car le subjectif de la personne donnant son avis entre davantage en compte. C'est d'autant plus compliqué lorsqu'il s'agit d'un soin ou d'un accompagnement. Quant à évaluer le bien-être et la qualité de vie d'un résident, nous sommes dans le subjectif le plus parfait.

Évaluer la qualité suppose l'existence ou la mise en place d'un référentiel de normes adaptées à la nature du sujet.

Des normes trop strictes d'évaluation risquent d'être déshumanisantes. Par contre, le fait de favoriser une liberté de choix, d'orientation de vie au sein de la maison, et une démarche d'auto-contrôle de la qualité est de nature à permettre de mieux approcher le concept de qualité dans un contexte subjectif.

La qualité de vie d'un résident dans une maison de repos doit se concevoir dans l'équilibre entre service optimal dans la prestation proposée et demandes suggérées par ces résidents au cours d'enquêtes, de demandes d'avis, de réponses à des sondages. Même si peu de réponses et suggestions ressortent au début, lors de ces contacts avec les résidents, il n'en demeure pas moins qu'une dynamique de concertation entraînera plus de réponses, plus de suggestions, plus de demandes, auxquelles il faudra donner suite.

Demander très régulièrement l'avis des résidents, les questionner sur leurs envies, leurs souhaits, leur perception des services proposés, leur ressenti par rapport à leur bien-être doit être optimalisé un maximum. Satisfaire les souhaits et les besoins des résidents, c'est d'abord leur apporter, dans la mesure du possible, ce qu'ils demandent. Leur apporter ce dont ils ont envie et pas leur imposer notre vision. Et si certaines attentes ne peuvent être rencontrées, encore faut-il pouvoir en expliquer la raison de facon claire et transparente.

Il y aura toujours un pourcentage relativement important de résidents qui ne donneront pas leur avis, car peu habitués à le faire ou étant dans la résignation. Mais ils auront choisi de garder le silence dans un cadre qui leur permet de le faire.

L'écoute des résidents et de leurs familles est donc un élément central et premier d'une démarche de qualité. Complémentairement, il nous paraît indispensable de développer un référentiel de qualité et de bien-être permettant d'évaluer les structures avec mise à disposition d'un outil d'évaluation interne de la qualité des services et du bien-être des résidents.

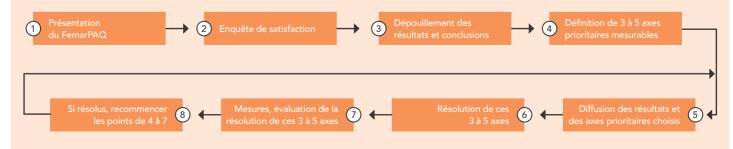
L'objectif est de permettre à chaque établissement d'être en mesure d'adapter son offre sur des bases objectives liées à la qualité des soins et des services proposés et d'apporter des améliorations, notamment du point de vue de la formation du personnel, orientées tant sur les aspects humains que techniques de leurs métiers.

FEMARPAQ: UN NOUVEL OUTIL DESTINÉ À NOS MEMBRES

Femarbel propose à ses membres une démarche qualité aisée à mettre en place pour évaluer et améliorer la qualité de vie des résidents dans l'institution. Repris sous le nom de FemarPAQ, (pour Femarbel Plan d'Action Qualité), cet outil s'inscrit dans la législation existante, respecte les normes, mais s'intéresse surtout au bien-être et à la qualité de vie des résidents. Il s'articule comme suit.

Le système proposé est basé sur l'auto-contrôle. Au départ d'une enquête de satisfaction, et en fonction des résultats obtenus, 3 à 5 Axes Prioritaires d'Amélioration (APA), mesurables, réalistes, sont identifiés et des actions correctives sont proposées pour leur résolution. Un suivi de l'évolution de la remise en conformité, ou de l'amélioration de la qualité, est ensuite réalisé. Lorsque ces Axes Prioritaires d'Amélioration sont résolus, d'autres APA peuvent être choisis, soit à partir des résultats de la première enquête de satisfaction, soit à partir d'une nouvelle enquête.

FEMARPAQ PLAN D'ACTION QUALITÉ POUR PERSONNES ÂGÉES



LA DÉMARCHE ET LES OUTILS PROPOSÉS PAR FEMARBEL

Les enquêtes de satisfaction

La première étape d'une démarche qualité suppose en priorité la réalisation d'un inventaire du niveau de la satisfaction des résidents. Demander leur avis sur une série de services qui leur sont prodigués, mais également sur leur bien-être, leur relation avec le personnel soignant, le respect qui leur est témoigné, permet d'avoir une vue détaillée de leur perception de la qualité au sein de leur résidence. Les familles ou les proches doivent également avoir l'occasion de ré-

Femarbel a développé un outil, pour recueillir plus facilement et rapidement toutes

pondre à certaines questions et apporter leur vision, leur perception. Pour ce faire, Femarbel a développé un questionnaire de satisfaction détaillé. Ce questionnaire est scindé en chapitres qui couvrent chacun un secteur, une activité. Ce questionnaire peut être proposé aux résidents dans sa version complète, ou pour quelques secteurs choisis. Il est cependant conseillé, lorsque le questionnaire est proposé pour la première fois aux résidents, de le soumettre dans sa version complète pour avoir la vue la plus large possible de la perception de la qualité et orienter la suite de la démarche. Des questionnaires plus ciblés et plus courts seront proposés par la suite. Un questionnaire pour le personnel est en préparation.

1.1.1 Avant votre arrivée à la résidence, avez-vous eu l'occasion de visiter celle-ci?	Oui	Non	NSP							
1.1.2 Si non, auriez-vous voulu la visiter ?	Oui	Non								
1.1.3 Si oui, avez-vous visité votre future chambre ?	Oui	Non	NSP							
1.1.4 Si non, auriez-vous voulu la visiter ?										
1.1.5 Avez-vous été satisfait de l'accueil qui vous a été réservé ?				NSP						
1.1.6 Avez-vous obtenu toutes les réponses à vos questions ?				NSP						
1.1.7 Sur une échelle de 0 à 10, notez cette période de pré-contact avec la résidence /10										
Voulez-vous apporter un commentaire ? :										
SI LE RÉPONDANT EST UN PROCHE DU RÉSIDENT										
1.1.8 Les démarches pour votre parent vous semblent-elles avoir été aisées avec l'établissement ?				NSP						

les réponses des questionnaires remplis, et donner un pourcentage de satisfaction pour chaque question. Il vous aidera dans le cadre de l'étape suivante. Mode de notation			Enquête 1	Enquête 2	Enquête 3	Enquête 4	Enquête 5		
	MOY		1.1. Avant votre arrivée						
1.1.1.	60,0	%	Avant votre arrivée à la résidence, avez-vous eu l'occasion de visiter celle-ci ?	oui = 1 / Non = 0	1	0	1	0	1
1.1.2.	80,0	%	Si non, auriez-vous voulu la visiter ?	oui = 1 / Non = 0	1	0	1	1	1
1.1.3.	80,0	%	Si oui, avez-vous visité votre future chambre ?	oui = 1 / Non = 0	1	1	1	0	1
1.1.4.	100,0	%	Si non, auriez-vous voulu la visiter ?	oui = 1 / Non = 0	1	1	1	1	1
1.1.5.	60,0	%	Avez-vous été satisfait de l'accueil qui vous a été réservé ?	oui = 1 / Non = 0	1	0	1	0	1
1.1.6.	80,0	%	Avez-vous obtenu toutes les réponses à vos questions ?	oui = 1 / Non = 0	1	0	1	1	1
1.1.7.	72,0	%	Sur une échelle de 0 à 10, notez cette période de pré-contact avec la résidence	0 à 10	7	8	8	8	5
			Voulez-vous apporter un commentaire ? :	Voir enquête	х				
			SI LE RÉPONDANT EST UN PROCHE DU RÉSIDENT						
1.1.8.	80,0	%	Les démarches pour votre parent vous semblent-elles avoir été aisées avec l'établissement ?	oui = 1 / Non = 0	1	1	1	0	1

La définition de points à résoudre

À partir de ces enquêtes, et de l'outil de synthèse des résultats, la direction de la résidence devrait avoir une vision claire de la satisfaction des résidents, ainsi que des éléments qui posent éventuellement problème. Ces éléments d'insatisfaction doivent avoir toute l'attention de l'équipe de la résidence pour une remise en conformité. Dans la mesure du réalisable, l'amélioration devra rencontrer les souhaits des résidents ou tout simplement s'inscrire en correction de dysfonctionnements révélés par l'enquête.

Le questionnaire est commun à toutes les résidences, mais les solutions à apporter, et l'amélioration de la qualité seront totalement personnalisées et spécifiques à chacun des établissements entamant sa démarche qualité propre.

Tous les éléments d'insatisfaction ne pourront être résolus en même temps et en une fois. Mais, en concertation avec les résidents, quelques Axes Prioritaires d'Amélioration seront privilégiés et choisis. Ces objectifs devront être réalisables, mesurables, contrôlables. La réalisation de ces objectifs sera l'affaire de tous et devra permettre une amélioration sensible de la situation.

Femarbel peut vous aider dans le choix et la priorisation des APA. Au début de la démarche, ceux-ci devront concerner un maximum de résidents, être peu couteux et facilement réalisables. Leur résolution sera alors clairement portée à la connaissance de tous, montrant l'utilité et les réalisations de la démarche, l'adhésion des résidents et du personnel étant le moteur de la réussite.

Exemple: suite à l'enquête de satisfaction, quelques sujets sont soulevés par les résidents;

- 1) À l'accueil: des temps d'attente importants lors d'appels téléphoniques.
- 2) Dans les couloirs, encore de la décoration de Noël alors que l'on est en avril.
- 3) Le lundi, au restaurant, le potage est toujours insipide et indéfinissable.

La résolution de ces trois points est rapide, n'engage pas de gros investissements, est visible et est facilement mesurable.

Les résolutions

Les résolutions dépendent du personnel de la résidence, de la direction, voire du pouvoir organisateur. Le choix des Axes Prioritaires d'Amélioration doit permettre une résolution simple, rapide et durable, dans un premier temps, en début de démarche Qualité, dans le but de valoriser et intéresser les résidents et le personnel. Pour eux, la motivation en sera renforcée. Mais il faut évaluer la résolution des actions entreprises. Femarbel propose des audits de suivi pour évaluer la résolution ou la progression de ces APA.

Dans notre exemple:

- Dévier les appels extérieurs sur un appareil portable qui est pris en charge par le personnel selon un horaire établi.
- 2) Mettre à l'agenda une date butoir et une alerte.
- 3) Ne plus utiliser les restes de légumes du week-end pour faire le potage «vert-pré» tous les lundis, mais préparer un vrai potage avec son légume dédié.

Les audits

Pour aider le personnel dans l'évaluation de la progression vers une résolution des problèmes rencontrés, Femarbel a créé une série d'audits de contrôle qui vont permettre une auto-évaluation des établissements. Ils couvrent une grande partie des thématiques rencontrées dans vos institutions ou maisons. Ces petits audits se font en interne, par du personnel de l'institution. Ils permettent d'évaluer la progression de la résolution des APA définis et la stabilisation de ceux-ci. Au nombre de 18 actuellement, ils couvrent des domaines tels que l'hygiène, le relationnel, les soins, ... mais aussi administratifs ou architecturaux. Un système de points permet de suivre l'évolution d'un audit à l'autre, ces résultats étant reportés dans un graphique clair. Un système de fautes récurrentes met en évidence les lacunes dans la résolution du problème.



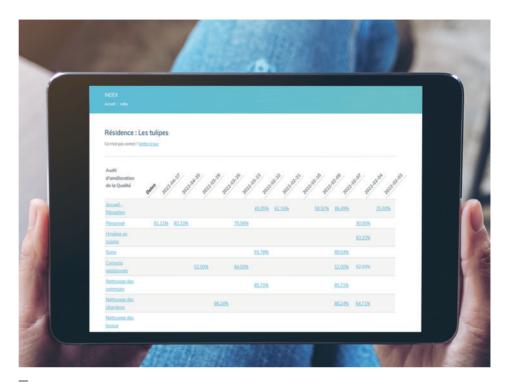
Les KPI et leur procédure

Des KPI (Key Performance Indicator – indicateurs qui doivent permettre de mesurer le progrès réalisé ou à réaliser pour atteindre un objectif) sont également proposés comme critères objectifs d'évaluation. Ils ont été établis en fonction des thématiques des audits. Facilement mesurables, quantifiables, ils sont un outil complémentaire pour le suivi de la qualité et l'évaluation de celle-ci. Tout comme les audits, ils sont repris, par KPI, dans des graphes. Une procédure d'utilisation est jointe pour chaque KPI.

Pour notre exemple:

- Le KPI serait fixé à maximum 30 secondes d'attente pour avoir une réponse. Ce délai est facilement vérifiable et une procédure établit les modalités pratiques de contrôle.
- 2) Le KPI pourrait être que, d'office, 7 jours après la fête (Noël, Pâques...), la décoration doit être retirée et le lendemain pour les annonces d'animation.
- 3) Le KPI sera la vérification de la présence d'un légume franc pour chaque potage de la semaine et vérifier la conformité du potage du lundi.

Femarbel a regroupé, sur une plateforme informatique, tous les audits disponibles. Ils peuvent être réalisés à partir d'une simple tablette. Ils sont archivés et sont consultables ultérieurement.



L'index avec les dates de réalisation et le résultat de chaque audit. Chaque audit complet peut être consulté en cliquant sur le résultat.



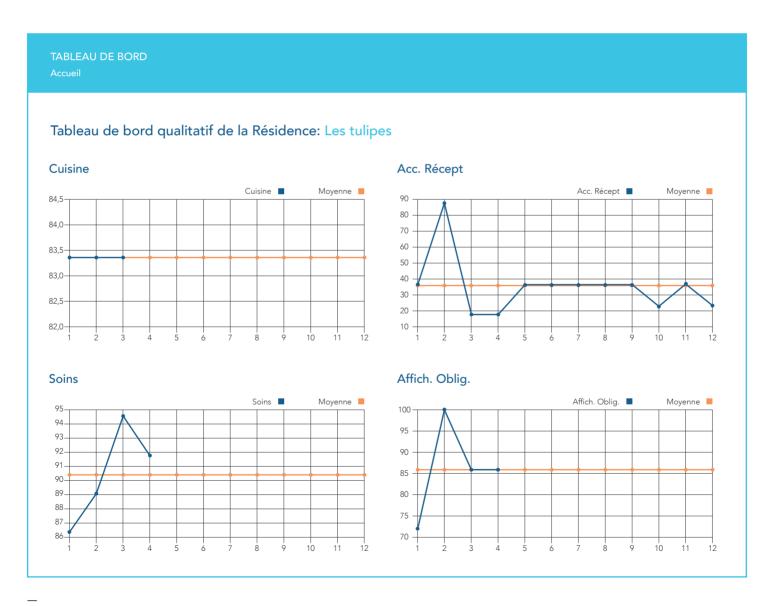
Le personnel
de Femarbel
est disponible
pour venir chez
vous, dans vos
établissements,
expliquer la
démarche qualité,
les enquêtes,
les audits.

Présenter ces audits, leurs résultats et la mise en place d'une démarche qualité évolutive répond à la législation et s'inscrit en complémentarité des contrôles des organismes officiels régionaux. Ces présentations offrent en outre l'avantage d'une communication claire et transparente vers les résidents, leurs familles et l'ensemble des interlocuteurs de votre institution.

Le personnel de Femarbel est disponible pour venir chez vous, dans vos établissements, expliquer la démarche qualité, les enquêtes, les audits et aider le personnel à entreprendre cette démarche novatrice.

CONTACT:

François Hayez f.hayez@femarbel.be 0471/98.18.91



Le tableau de bord avec les graphes des résultats de chaque audit.



INTERVIEW

PAR CHRISTIAN RADERMECKER

INTÉGRATION DES SOINS, TRANSPARENCE, ÉGALITÉ DE TRAITEMENT...: LA FLANDRE PREND UNE LONGUEUR D'AVANCE!

Rencontre avec Wouter BEKE

Comment évolue le secteur des maisons de repos chez nos voisins flamands? Pour le savoir, la rédaction du Mag a choisi d'interviewer le ministre flamand de la Santé. Wouter Beke nous a dressé le le portrait d'une Flandre qui bouge et qui a pris conscience des enjeux du vieillissement de sa population.

L'entretien que le ministre nous a aimablement accordé a eu lieu fin du mois d'avril. Il a, entre-temps, choisi de démissionner. M. Beke a expliqué que la mort d'un bébé de six mois, le 18 février dernier dans une crèche de Mariakerke, «l'a touché plus qu'il ne voulait l'admettre au monde extérieur». Il a aussi indiqué que le dernier sondage qui faisait de son parti la plus petite formation de Flandre, a également joué un rôle dans sa décision. Les propos qu'il nous confiait par rapport au secteur des maisons de repos gardent cependant toute leur pertinence. Raison pour laquelle nous avons choisi de les publier dans leur intégralité.

Le contrôle de l'Inspection vise à vérifier l'application concrète de la règlementation au niveau des infrastructures, des process et des résultats.

Depuis 2019, le gouvernement flamand a entamé une réforme en profondeur du secteur des soins résidentiels. Quels en sont les fondements et les principaux axes?

W.B. La Flandre travaille en effet à une meilleure intégration de soins à la fois qualitatifs, accessibles et abordables sur le plan financier. Grâce d'abord au développement de nombreux services, allant du court séjour à la garderie en passant par les différentes aides aux familles, nous donnons aux gens la possibilité de vivre chez eux le plus longtemps possible. À côté de cela, nous voulons aussi offrir la possibilité aux personnes qui le souhaitent d'aller dans un centre de soins résidentiels.

Au cours de cette législature, nous investissons prioritairement dans la qualité. En maison de repos, nous avons spécialement mis le focus sur l'augmentation du cadre du personnel par résident. Depuis le 1er juillet 2021, nous assurons une prise en charge à 100 % des cas lourds tant en MRPA qu'en MRS. Nous avons augmenté le financement du personnel jusqu'à 15 % au-dessus de la norme (partie A2). Les niveaux de dotation en personnel ont également augmenté pour les résidents atteints de démence précoce. Nous accordons également beaucoup d'importance à la flexibilité du cadre de personnel et à l'octroi de meilleures conditions de rémunération grâce notamment au déploiement à 100% de l'IFIC.

Enfin, nous veillons aussi à assurer l'accessibilité des centres de soins résidentiels grâce au contrôle des prix de journée et au renforcement du budget affecté aux soins pour les personnes âgées.

Le contrôle de la qualité du service et de l'accompagnement des personnes vous a conduit à une réforme de l'inspection et du suivi des établissements par la suite. Quels sont les objectifs que vous vouliez atteindre?

W.B. Le contrôle de l'Inspection vise à vérifier l'application concrète de la règlementation au niveau des infrastructures, des process et des résultats. L'Inspection est ainsi chargée de vérifier le respect des normes d'agrément et si les conditions de qualité des soins et de sécurité sont bien remplies.

Différents types d'inspections sont mis en place: le contrôle des nouvelles installations, des inspections périodiques, des inspections de suivi, des inspections sur la base de plaintes ou d'autres informations. En principe, les inspections ne sont pas annoncées. Les rapports d'inspection contiennent des informations utiles, pas seulement pour les autorités publiques compétentes. D'abord pour les établissements eux-mêmes, qui reçoivent d'abord une ébauche de rapport auquel ils peuvent répondre avant qu'il ne soit transformé en rapport final. En cas de manquements constatés, l'établissement doit établir un plan d'assainissement indiquant les solutions qu'il compte mettre en place pour pallier les problèmes constatés et répondre ainsi aux conditions d'agrément. L'Inspection des soins assure ensuite le suivi de la mise en œuvre de ce plan d'assainissement.

Depuis le 1^{er} mars 2020, l'agence (l'équivalent de l'AVIQ et de IRISCARE) organise la publication en ligne des rapports d'inspection. Comment cela fonctionne-t-il dans la pratique?

W.B. Nous avons estimé que les rapports d'inspection sont également intéressants pour les résidents de la maison de repos et leurs proches ou pour les personnes qui envisagent d'y vivre. C'est pourquoi nous partageons activement ces documents avec le public depuis le 1^{er} mars 2022.

Tous les rapports d'inspection établis depuis le 1^{er} octobre 2021 sont désormais publiés sur le site Internet de l'Inspection des soins. Les autres rapports et les rapports établis sur la base d'une plainte sont disponibles dans le contexte d'un accès public «passif», en ce sens qu'ils peuvent être communiqués sur demande expresse.

En outre, une liste actualisée des centres résidentiels pour personnes âgées qui font l'objet d'une surveillance renforcée est également mise en ligne à la disposition du grand public.

Les trois fédérations, Zorgnet-Icuro, VVSG et VLOZO, ont exprimé leur soutien à ce projet visant à renforcer la transparence. Cependant, ils vous reprochent de publier des rapports «bruts» sans les explications nécessaires qui permettent notamment de distinguer les infractions graves qui affectent le bien-être des personnes et celles qui ne seraient que de simples manquements administratifs? Que leur répondez-vous à ce propos? Une contextualisation n'est-elle pas la contrepartie indispensable d'une telle publicité? Ne pensez-vous pas également que cette publication devrait être accompagnée d'un commentaire de l'établissement visé par le rapport?

W.B. Les établissements ont la possibilité de répondre au rapport d'inspection et cette réponse peut entraîner des corrections à ce dernier. Seul le rapport définitif fait foi. Nous ne pouvons cependant pas publier la réponse des établissements sur un site gouvernemental vu que nous ne sommes pas en capacité de garantir la véracité des réponses fournies et une sécurité suffisante en matière de protection de la vie privée.

J'encourage les centres de soins résidentiels qui font l'objet d'un rapport d'inspection à le publier sur leur propre site Web et à y apporter les commentaires qu'ils jugent utiles. De cette façon, l'interprétation et le contexte nécessaires peuvent également être donnés.

Les fédérations indiquent que ces rapports ne sont pas toujours faciles à lire...

W.B. J'entends bien, mais ce n'est pas l'intention. Il s'agit de documents administratifs sur lesquels l'Agence des soins et de la san-

L'Institut
flamand pour la
qualité des soins
(VIKZ) travaille
actuellement sur
un projet et un
plan à long terme
visant à mesurer
structurellement
la qualité de vie et
des soins au sein des
établissements.

té se fonde pour entamer éventuellement un processus de sanctions. Ils font le suivi des points d'amélioration avec la maison de repos et prennent des mesures si nécessaire, comme un rappel, un processus de suivi et de mise en ordre, une suspension ou, dans le cas extrême, une fermeture.

Comment comptez-vous vous assurer que les avis des résidents eux-mêmes et de leurs familles sont mieux pris en compte?

W.B. Dans le décret sur les soins en établissement, il a été décidé de mettre l'accent sur l'autonomie et la participation. Les centres de soins résidentiels doivent respecter les choix et les responsabilités des résidents et des aidants informels. À l'heure actuelle, les normes de reconnaissance pour les centres de soins résidentiels prévoient la mise en place d'un conseil des résidents et un conseil de famille.

À la demande d'un résident ou d'un membre de sa famille, un représentant du conseil local des personnes âgées ou un représentant des associations d'aidants peut faire partie du conseil des résidents. Les associations concluent des accords à ce sujet. Le conseil des résidents et le conseil de famille peuvent émettre des avis, soit de leur propre initiative, soit à la demande du centre de soins résidentiels, sur toutes les questions relatives au fonctionnement général du centre.

Enfin, l'Institut flamand pour la qualité des soins (VIKZ) travaille actuellement sur un projet et un plan à long terme visant à mesurer structurellement la qualité de vie et des soins au sein des établissements parmi les résidents et leurs familles, et à les rendre transparentes. Ces mesures seront effectuées sur la base d'enquêtes auprès des résidents et des familles de manière standardisée afin de parvenir à un suivi structurel plus durable, à une analyse comparative et à un rapport public sur la qualité telle que ressentie par les résidents et les familles.

Chaque année, l'agence interroge les centres de soins résidentiels flamands sur les prix de journée appliqués dans les établissements. Quels sont les principaux avantages de cette politique de transparence des prix? Pensez-vous qu'elle permette d'atteindre une certaine sécurité tarifaire?

W.B. Une facture transparente pour les résidents est un élément crucial dans la

de journée. De cette façon, nous pouvons suivre l'évolution et constater les différences entre les provinces, par exemple, ou entre les différents pouvoir organisateur. Il s'agit également d'un paramètre économique important pour les centres de soins résidentiels eux-mêmes.

Les centres de soins résidentiels ne peuvent pas d'initiative augmenter leur prix de journée. En fin de compte, ils doivent prouver quels coûts ils encourent et comment ils les répercutent ensuite sur les résidents. Il y a certaines limites aux augmentations.

En concertation avec le secteur, nous voulons aller encore plus loin en rendant transparents les coûts qui sont répercutés sur les résidents via le prix de journée. Par exemple, nous voulons clarifier combien chaque résident paie pour l'infrastructure. Ainsi, il est clair qu'une nouvelle installation de construction répercute logique-



discussion autour des soins aux personnes âgées et du secteur commercial. Les résidents potentiels et les membres de leurs familles ont le droit de savoir combien coûtera leur séjour avant de déménager en maison de repos.

Le grand public, les journalistes et l'ensemble des parties prenantes ont également le droit de savoir combien coûte le séjour dans une maison de repos. C'est pourquoi nous demandons chaque année aux maisons de communiquer leur prix ment une composante immobilière plus importante dans le prix de journée qu'un ancien bâtiment. Nous aimerions développer cela davantage.

La Flandre, comme la Wallonie et Bruxelles, souffre d'une pénurie de personnel soignant (infirmières, soignants, etc.) et éprouve des difficultés à recruter du personnel pour les centres de soins résidentiels. Comment comptez-vous relever ce défi majeur face au vieillissement croissant de la population?

W.B. Nous avons pris diverses mesures pour réduire la pénurie sur le marché du travail, qui qui est, c'est vrai, particulièrement importante et donc aussi dans les secteurs flamands des soins et de la protection sociale.

Par exemple, en mars 2021, nous avons conclu un accord social qui améliore considérablement les salaires et les conditions de travail dans les soins aux personnes âgées. La masse salariale moyenne a augmenté de six pour cent et les établissements ont recu plus de ressources financières pour recruter du personnel. Pendant la pandémie de coronavirus, nous, en tant que gouvernement flamand, avons fait beaucoup d'efforts pour éviter d'avoir à licencier du personnel, compte tenu de la vague de covid. Nous nous sommes également concentrés sur diverses mesures visant à offrir au secteur des soins en établissement plus de souplesse en ce qui concerne la politique du personnel.

Connaissez-vous bien vos collègues Christie Morreale et Alain Maron? En quoi la politique que vous menez en Flandre dans le secteur du logement des personnes âgées ressemble-t-elle à celle de vos collègues wallon et bruxellois?

W.B. Je les connais bien grâce aux nombreuses réunions de la Conférence interministérielle sur la santé. De plus, nos collaborateurs ont régulièrement des contacts informels. Dans le domaine des soins aux personnes âgées, nous sommes confrontés aux mêmes défis, mais il est vrai que la Flandre vieillit plus rapidement. Cela signifie que nous devons prendre des mesures supplémentaires pour y faire face.

Depuis les années 90, il existait une différence dans le financement du personnel selon que le résident se trouve en MR ou en MRS. Le gouvernement fédéral, qui était responsable du financement des soins aux personnes âgées jusqu'au 30 juin 2014, n'a jamais été en mesure d'éliminer complètement cette discrimination.

Depuis le 1er juillet 2021, le financement du personnel pour les résidents ayant un profil lourd en termes de soins est le même partout en Flandre. Avec 146 millions d'euros structurellement disponibles, les normes de



personnel financées ont été relevées. L'inégalité dans le financement des résidents ayant le même profil de soins est éliminée et un déploiement plus flexible d'un plus grand nombre de personnel soignant ayant des qualifications différentes est rendu possible.

À votre avis, à quoi ressemblera la maison de repos de demain?

W.B. Les gens vieillissent et restent en bonne forme plus longtemps. Lorsque les problèmes de santé apparaissent, ils ont souvent un caractère chronique. Nous devons organiser notre société en conséquence. C'est la raison pour laquelle nous nous concentrons sur les quartiers bienveillants avec un soutien suffisant au niveau du quartier ou par des professionnels.

Une augmentation du nombre de personnes atteintes de démence est également prévue. Une politique favorable à la démence est cruciale et la Flandre se concentre déjà sur ce sujet aujourd'hui avec un plan sur la démence. Nous avons déjà de l'expérience en matière de vie normalisée à petite échelle adaptée aux personnes atteintes de démence. Ces principes d'organisation à petite échelle au sein de grandes structures peuvent nous inspirer pour les soins futurs aux personnes âgées.

plus d'attention à «la qualité de vie». Les résidents en maison de repos doivent se sentir chez eux, être écoutés, c'est ma vision. La crise du coronavirus a mis en évidence un certain nombre de points douloureux. Nous ne voulons plus jamais d'un confinement. Je veux encourager les centres de soins résidentiels à utiliser au maximum la participation et la satisfaction des résidents.

Si vous souhaitiez que les flamands retiennent un chose de la politique que vous menez dans le secteur résidentiel des personnes âgées, quelle serait-elle?

W.B. Collaboration intégrée et ciblée. En unissant nos forces dans tous les secteurs, nous pouvons faire plus. La crise du covid nous a également enseigné cette leçon. En fonction des besoins sur le terrain, des collaborations entre les centres de soins résidentiels et les hôpitaux ont été organisées. Il y a également une coopération entre les soins infirmiers à domicile, les soins familiaux et les soins aux personnes âgées en établissement pour aider là où les besoins sont les plus grands. En travaillant ensemble dans tous les secteurs, nous apprenons les uns des autres et travaillons plus efficacement.

FORMATIONS FEMARBEL

Plein succès pour nos JFC!

Retour en image sur notre Journée de formation continuée (JFC) du 15 mars dernier, qui s'est tenue dans le cadre magnifique de la ferme de Mehaignoul à Meux. Au cours de cette journée, nous avons fait le point avec le talentueux José

Pincé, maître de conférences à l'ULB et consultant, sur les dernières modifications en matière de financement des institutions et du personnel de soins. Dans l'après-midi, nous sommes revenus sur les éléments importants de la procédure de rapportage

des données salariales à l'IFIC en Wallonie et sur le lancement de la procédure IFIC à Bruxelles. Les échanges y furent particulièrement intéressants et animés. Un merci tout particulier à Lauriane Sable et Stéphanie Matte de l'asbl IFIC, qui ont



















animé cette présentation avec Christian Radermecker de Femarbel.

Le 17 mai dernier c'est autour du thème de la Qualité que nous nous sommes réunis dans le cadre enchanteur du Château Bayard à Eghezée. « La Qualité en MR / MRS – De la théorie à la mise en pratique ». Madame Gousée de l'Aviq a démarré la journée par une présentation de la démarche Qualité soutenue par la Direction de l'Audit et de l'Inspection de l'Aviq et de leur approche lors des contrôles dans les institutions. Madame Boyals, également de

l'Aviq, a poursuivi en expliquant la manière de soutenir la démarche d'amélioration de la Qualité au sein des établissements. Quelle méthodologie et quels outils estil envisageable d'utiliser? Enfin, François Hayez, référent qualité chez Femarbel, a présenté la méthodologie basée sur l'autocontrôle et les outils développés par la fédération. Ceux-ci sont regroupés dans une application conviviale et mise au point spécialement pour faciliter la démarche Qualité des adhérents Femarbel (voir notre article, p 10 ci-devant). Ce support à la qualité sera accompagné par un soutien

personnalisé de François Hayez au sein des institutions.

Enfin, dernier élément: notre dernière JFC de l'année se tiendra au mois d'octobre et aura pour thème: «La qualité dans l'assiette: nutrition, alimentation, diététique». Nous ne manquerons pas de revenir vers vous prochainement pour vous informer de la date et du programme complet de cet événement qui, comme toujours, s'annonce particulièrement agréable et riche d'enseignements. Au plaisir de vous y retrouver!



Payroll et RH: Proposer des soins personnels aux soignants

Prendre soin de ses soignants, c'est par là que commence la bonne gestion d'une maison de repos. L'une des clés du succès ? Une intégration parfaite de tous les domaines RH, adaptée aux différentes situations.

À la pointe des spécificités sectorielles des soins de santé, SD Social Profit vous accompagne sur tous les aspects financiers et juridiques de RH comme par exemple via notre outil électronique en accord avec l'IFIC.

Envie d'en savoir plus ? Nous nous ferons un plaisir de vous aider!

www.sdworx.be





RECRUTER DES INFIRMIERS ET DES AIDES SOIGNANT À L'ÉTRANGER POUR FAIRE FACE À LA PÉNURIE?

La Belgique manque de personnel soignant et plus particulièrement d'infirmiers et d'aides-soignants, au point parfois de compromettre le bon fonctionnement des institutions qui cherchent à recruter. Valérie t'Serstevens, Legal HR Managing Consultant chez SD Worx, répond à vos questions à propos du recrutement de personnel à l'étranger.

RECRUTER DU PERSONNEL SOIGNANT À L'ÉTRANGER: UNE SOLUTION?

Il existe généralement trois pistes pour combler les pénuries: accroître l'attractivité du métier, mener une politique active de recrutement dans le réservoir de main-d'œuvre et enfin recruter du personnel à l'étranger.

En Belgique, le recrutement international de professionnels de la santé se fait encore sur une échelle relativement réduite, mais il progresse depuis quelques années.

Les principaux pays où l'on recrute du personnel médical sont la Pologne et la Roumanie en Europe, les Philippines et le Liban en dehors des frontières européennes. Dans la plupart des cas, il ne s'agit que de quelques dizaines d'infirmiers et infirmières par an.

À QUOI FAUT-IL ÊTRE ATTENTIF LORSQUE L'ON SOUHAITE RECRUTER DU PERSONNEL À L'ÉTRANGER?

Les principaux problèmes posés par l'arrivée de ces nouveaux travailleurs sur notre marché de l'emploi concernent les différences linguistiques et culturelles, les différences de contenu des fonctions, le mal du pays dont souffrent les nouveaux arrivés et la question cruciale de la reconnaissance académique des diplômes.

Sur le plan administratif, lorsque ces travailleurs ne sont pas européens, ils doivent être en possession d'un permis de travail avant de pouvoir débuter leurs prestations. Obtenir un permis unique (comprenant un permis de travail et un permis de séjour en un) n'est pas toujours des plus simple, mais les choses se sont améliorées au cours des derniers mois. En effet, les demandes doivent être introduites par l'employeur via le guichet « Working in Belgium » avant l'entrée en service. Cette nouvelle procédure présente de nombreux avantages: le service en ligne de « Working in Belgium » envoie automatiquement votre dossier de demande à la région compétente. Grâce à la nouvelle application en ligne sécurisée, vous pouvez dire adieu au papier et aux mails. Vous pourrez introduire et consulter votre dossier 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Vous pourrez aussi consulter l'état d'avancement de votre dossier en permanence.

Dès que la région a traité le dossier pour le volet "travail", celui-ci est envoyé au Service des étrangers pour le volet «séjour». Si les



66

VALÉRIE T'SERSTEVENS, LEGAL HR MANAGING CONSULTANT CHEZ **SD WORX**, À PROPOS DU RECRUTEMENT DE PERSONNEL À L'ÉTRANGER.

99

conditions requises sont remplies, le permis unique est ensuite délivré. Vous êtes informé au sujet de la décision finale via votre e-Box.

EXISTE-T-IL UNE PROCÉDURE SPÉCIFIQUE POUR LES MÉTIERS DITS EN PÉNURIE?

Une procédure de demande plus souple est effectivement prévue pour certaines catégories de travailleurs, à savoir le personnel hautement qualifié (salaire élevé et diplômes requis), mais aussi les personnes exerçant des métiers dits en pénurie. Pour ces catégories aucun examen du marché du travail n'est requis.

Les régions wallonne et bruxelloise ont établi des listes des métiers en pénurie, métiers pour lesquels l'obtention du permis de travail est facilitée (pas d'analyse du marché de l'emploi) et parmi ces métiers nous retrouvons en Wallonie les infirmiers en soins généraux et soins spécialisés et à Bruxelles les infirmiers brevetés et gradués. Dans aucune des deux régions, il n'est fait mention des aides-soignants.

Force est donc de constater que les listes éditées par les autorités ne correspondent pas totalement aux besoins du secteur. Recruter à l'étranger ne va donc solutionner qu'une partie du problème puisque vous ne pourrez faire appel à du personnel hors Europe que pour le métier d'infirmier et pas d'aide-soignant. Il sera néanmoins possible de faire recruter des aides-soignants, mais cela prendra plus de temps car il y aura préalablement à l'octroi un examen du marché du travail et, partant, un risque de non aboutissement et une procédure malheureusement plus longue. La procédure prend minimum 4 mois, ce qui n'est pas évident s'il s'agit de faire face à une situation d'urgence.

En tout état de cause, SD Worx peut vous aider dans la procédure visant à obtenir les permis de travail et pour faire face à vos besoins accrus en termes de personnel.

UNE QUESTION RELATIVE À CETTE THÉMATIQUE?

Merci de contacter Valérie T'Serstevens > par e-mail uniquement: valerie.tserstevens@sdworx.com

E-LEARNING

avec Philippe Durlet - Conseiller Femarbel

Nouveautés dans votre catalogue de formation en ligne

Depuis mars 2020, FEMARBEL a mis en ligne une plateforme d'e-learning gratuite pour ses affiliés. Elle a rapidement connu beaucoup de succès. Nous atteignons à l'heure actuelle pas loin de deux mille utilisateurs réguliers répartis sur quelque 60 institutions.

Cette bibliothèque, mise à jour chaque mois, comprend actuellement 39 capsules de formations réparties en sept thèmes principaux: les soins, la qualité, l'hôtellerie, l'entretien, les pathologies, la prévention et l'hygiène. Elles sont accessibles via le site Internet de Femarbel au moyen d'un accès nominatif sécurisé que chacun peut se procurer aisément.

L'inscription se fait via notre site, rubrique formation/e-learning. Nous reviendrons dans chaque numéro de notre magazine sur ce catalogue en voie de constitution en attirant tout particulièrement l'attention du lecteur sur les principales nouveautés. Une trentaine de capsules sont d'ores et déjà en projet.

Nous venons également d'introduire une nouvelle demande de reconnaissance à l'Aviq afin d'élargir le panel des formations reconnues pour la formation continue des directeurs.



PHILIPPE DURLET (p.durlet@femarbel.be) est la personne responsable chez Femarbel de la section «e-learning». N'hésitez surtout pas à le contacter pour d'éventuelles interrogations qui pourraient subsister suite au visionnage de ces différentes capsules ainsi que

de toutes celles qui, depuis an, sont venues enrichir notre bibliothèque. Merci aussi de lui faire part de vos remarques et suggestions tant sur le plan des thématiques à traiter que sur la manière de les aborder.



HACCP PROCESSUS 5-8

L'organisation de la préparation, la cuisine froide, la cuisine chaude ainsi que le refroidissement. Pour chaque processus sont exposés les points critiques de contrôles, les dangers potentiels, les instructions de travail ainsi que les points d'attention.



Personnel de cuisine et d'encadrement 30 minutes



Le Diabète occupe une grande place dans le catalogue des maladies de notre temps. Cette capsule vous permet de mieux comprendre son fonctionnement, ses différents types, ses symptômes, ses causes, son traitement et ses complications. Elle a été développée en partenariat avec l'Association du Diabète.





Développée avec l'aide de l'Association Parkinson, cette capsule vous permet de voir plus clair sur cette pathologie qui est, en termes de fréquence, la seconde maladie neurodégénérative après la maladie d'Alzheimer.



Personnel de soins et d'encadrement

30 minutes



PROCESSUS 9-12

Le processus de stockage en liaison froide, le portionnement, la régénération ainsi que le système de distribution. Tous ces processus sont vus en profondeur: définition, points critiques de contrôles, dangers potentiels, instructions de travail et points d'attention.



LA CATARACTE

Une des pathologies oculaires liées à l'âge les plus fréquentes. Heureusement opérable facilement, cette capsule vous explique tout ce que vous devez savoir sur cette pathologie.



PLANIFICATION ANTICIPÉE DE SOINS

C'est la réflexion continue sur ce que le résident veut ou ne veut pas lorsqu'il tombe gravement malade et n'est plus capable d'exprimer sa volonté, ou de prendre des décisions. En parler en temps utile avec les prestataires de soins et les proches permet de mettre ces décisions par écrit.



Personnel de cuisine et d'encadrement



30 minutes



Personnel de soins et d'encadrement

30 minutes



Personnel de soins et d'encadrement



30 minutes

COIN LECTURE & CULTURE

LIVRE

«... MAIS LA VIE CONTINUE»

DE BERNARD PIVOT

ÉDITIONS ALBIN MICHEL

2021



À court terme, j'ai tout mon temps.

Guillaume Jurus, éditeur à la retraite, vient d'avoir 82 ans. Déjà? Autour de la table d'un bon restaurant ou dans un bistrot à la mode, entouré de quelques amis baptisés les JOP (Jeunes Octogénaires Parisiens), il raconte sa vieillesse de privilégié et s'entretient de ses (petites) préoccupations.



Jadis, il était toujours pressé. Il régnait sur le monde de la culture et se sentait invincible. Aujourd'hui, à la retraite, c'est plus calme : les défaillances du corps, les anxiétés de l'âme, la peur de perdre ses vieux amis... Une autre vie commence. Avec le plaisir de pouvoir enfin prendre son temps et le perdre. À travers ce narrateur qui lui ressemble comme deux gouttes d'eau, Bernard Pivot raconte le grand âge à sa façon et propose une petite leçon de gouvernance individuelle où chacun trouvera quelques recettes pour vieillir heureux.

LIVRE

«QUI A PEUR DES VIEILLES?»

DE MARIE CHARREL

ÉDITIONS LES PÉRÉGRINES

2021



Elles ont encore leur mot à dire

Vieille. Le mot lui-même est tabou. On lui préfère souvent le politiquement correct «femme mûre» ou le fourre-tout «senior». Notre société vieillit, mais elle a un problème avec les vieux en général et les vieilles en particulier. Les rides rendraient-elles moins apte à entreprendre ou diriger? Avec la ménopause et les cheveux gris, serait-on moins libre de séduire?

Marie Charrel, journaliste économique au Monde et romancière, s'est plongée dans l'histoire et a interrogé des dizaines de femmes de tous milieux pour saisir ce qui les fait encore vibrer et avancer. Mêlant témoignages, analyses historiques et sociologiques, références culturelles et réflexions de l'autrice, ce livre apporte un regard rafraîchissant sur une question politique toujours tabou et démonte les stéréotypes sur les femmes ménopausées. Si elles sont moins regardées, invisibilisées, mises de côté passé un certain âge, de nombreuses vieilles se découvrent en contrepartie une liberté nouvelle.

LIVRE

« CAFÉ BELGICA »,

D'HARRY GRUYAERT

ÉDITIONS FIFTY ONE

2021



Prendre un verre dans les années 70

Il y a 50 ans, on comptait plus de 50.000 cafés en Belgique, aujourd'hui il en reste à peine 10.000. Pourtant, le café et la bière servie font partie du patrimoine belge. La culture de la bière belge a même été inscrite en 2016 sur la Liste représentative du patrimoine culturel immatériel de l'humanité.

Dans le livre «Café Belgica», le photographe Harry Gruyaert met en évidence la cohésion, la chaleur et le plaisir que les gens avaient et ont encore à se retrouver dans les cafés de son pays natal. Il nous invite à partager un moment de gaieté légère dans un sanctuaire pour esprits libres, où cohabitent motifs léopard, néons verts et odeur de sueur de ceux qui ont trop dansé. Une invitation à la vie...





Le petit "U" qui change tout!

Depuis 2005, le sudoku a conquis notre pays. Le secret du succès? C'est un excellent entraînement de la mémoire et grâce à ses règles simples, presque tout le monde comprend le principe en un rien de temps. Partout présent dans nos magazines et journaux, les grilles de sudoku se partagent difficilement avec d'autres personnes. Heureusement, cela change à partir d'aujourd'hui.

Sudoku devient SuDUOku. Et ce petit U supplémentaire change tout! En effet, dans cette nouvelle version, le jeu devient interactif et on peut y jouer à deux ou en groupe tout en gardant la possibilité de jouer en solitaire. Présenté sur un grand plateau de jeu clair, SUDUOKU a la forme idéale pour l'entraînement de la mémoire. On y joue de façon coopérative ou compétitive. Dans sa version coopérative, on y joue à plusieurs autour d'un même plateau de jeu. Dans sa version compétitive, les joueurs s'affrontent entre eux ou contre la montre.

Le jeu est constitué:

- d'un plateau de jeu pratique;
- de 90 grands jetons de chiffres;
- de 200 défis, avec les solutions correspondantes.

Offre spéciale pour les lecteurs du FEMARBEL LEMAG :

les 4 premières personnes qui répondront correctement à la question suivante recevront un exemplaire du jeu de SuDUOku. Dans quel pays le jeu Sudoku a-t-il vu le jour ?
O la Chine O le Japon O le Vietnam

> Votre réponse peut être envoyée à info@femarbel.be en indiquant «jeu SuDUOku».

PODCAST

ÉCOUTEZ-LES SUR > https://dansquelquesaines.buzzsprout.com/



L'âge, une question de perception?

À quel âge sommes-nous considérés comme étant vieux? À l'heure de la retraite? Lorsque certains petits problèmes de santé surviennent? À 60, 70, 80 ans? Avec le vieillissement de la population, 70 ans est-il le nouveau 60 ans? Et la vieillesse, c'est dans le corps, dans l'esprit ou dans le cœur que ça se passe? Dans ce podcast de 30 minutes, Luc Maurice, président fondateur du Groupe Maurice, reçoit Yvon Riendeau, gérontologue, et Michel Vincelette, retraité.

Ce podcast est le premier de la série « Dans quelques aînés ». Chaque épisode réunit, autour du micro, un aîné et un expert pour discuter de sujets ou d'enjeux qui concernent les personnes âgées. L'objectif de cette initiative : accorder une tribune authentique aux retraités, malheureusement sous-représentés dans les médias traditionnels.

Pour trouver des solutions, pourquoi ne pas entendre leurs idées?

Une lampe futuriste prépare les maisons de repos au tsunami du vieillissement

Les premières lampes Nobi veillent sur les maisons de repos belges

C'est une lumière des plus symboliques qui s'est allumée début mai à la maison de repos 'Gerstjens' (Alost). Les toutes premières lampes intelligentes Nobi sont installées et vont aider le personnel soignant à assurer le bien-être des résidents 24h/24 et 7j/7 dans les années à venir. Les lampes aident d'une part à proposer des soins encore plus ciblés, et contribuent d'autre part à soulager les membres du personnel soignant de tâches répétitives, ce qui leur donne davantage de temps pour se concentrer sur les tâches qui font vraiment la différence dans la vie et pour le bien-être des résidents.

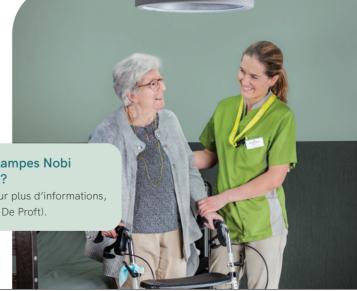
Les lampes Nobi vont aider les maisons de repos à continuer à garantir en permanence des soins de qualité pour les personnes âgées dans les prochaines années, malgré le tsunami du vieillissement de la population qui augmente jour après jour la pression sur le personnel soignant. « Il y a aujourd'hui plus de 6000 offres d'emploi qui ne trouvent pas preneur dans le secteur. La technologie va jouer un rôle de plus en plus primordial dans les années à venir », estime Roeland Pelgrims, CEO de Nobi. Nobi aide le personnel soignant à ne plus 'courir après le temps', en leur donnant davantage de contrôle sur la sécurité et le bienêtre des résidents. À terme, la lampe aidera même à prévoir un possible souci de santé des résidents, pour qu'on puisse l'éviter et adapter préventivement l'environnement.

Un ange gardien permanent pour une aide immédiate après une chute

Nobi est une lampe intelligente qui veut servir de base à une solution pour l'une des principales causes de mortalité chez les personnes âgées : les chutes. Une personne de plus de 65 ans sur trois tombe au moins une fois par an, et même au sein des maisons de repos, 70 % des résidents connaissent aussi une chute sur l'année. 66 % de ces incidents sont à l'origine d'une blessure grave. L'intelligence artificielle de la lampe Nobi lui permet de détecter si un résident tombe et de faire en sorte que le personnel soignant lui apporte une aide immédiate. Cette réactivité est cruciale : 50 % des personnes âgées qui restent au sol plus d'une heure après une chute décèdent dans les six mois suivant l'incident. Plus l'aide est rapide, plus il est possible de sauver des années de vie de qualité.

Un guide et compagnon de vie des résidents

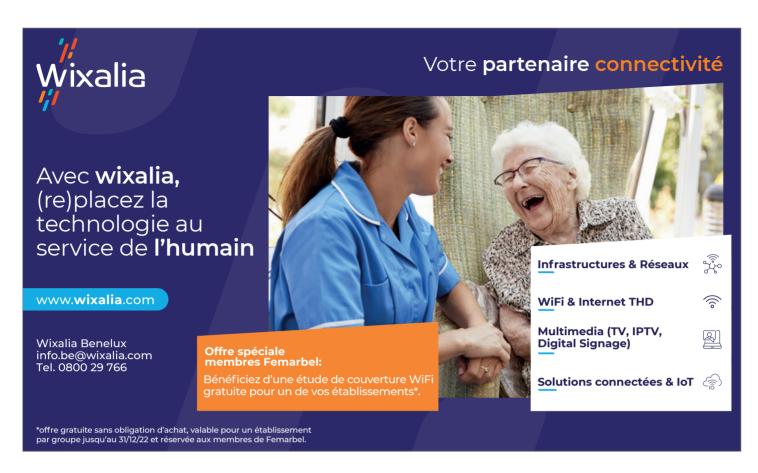
Nobi détecte les chutes, mais aide aussi à les éviter . Ainsi, Nobi détecte si un résident se relève pendant la nuit, et allume automatiquement un faible éclairage adapté. Cela permet d'éviter un instant de désorientation et une possible chute lorsqu'une personne se réveille et veut sortir du lit. Nobi est également un compagnon dans la vie des résidents. Pendant la iournée, la lampe rappelle leurs activités et visites du jour aux personnes âgées. Nobi sera en outre prochainement capable de mesurer le niveau de solitude pour ensuite encourager la famille à passer rendre visite, ce qui peut avoir un réel impact sur la santé et le bien-être des résidents. Grâce à son intelligence artificielle, Nobi détectera aussi à terme des changements de comportement, par exemple si une personne a soudainement des difficultés pour se tenir debout, montre un déclin cognitif ou devient morose. Nobi veille également sur la santé générale de ses utilisateurs, avec des appareils intégrés de mesure de la température et de la qualité de l'air.





Vous voudriez installer des lampes Nobi dans votre maison de repos ?

Rendez-vous sur www.nobi.life pour plus d'informations, ou contactez Sven@nobi.life (Sven De Proft).





Le magazine de Femarbel est édité à 2000 exemplaires par Femarbel asbl-Fédération des maisons de repos. Il est également accessible en lecture sur notre site Internet www.femarbel.be sous l'onglet publication.

Éditeur responsable: Marc Verbruggen - Président

Siège social: rue royale, 55, bte 6, à 1000 Bruxelles. Tél. 02 414 05 25

Numéro d'entreprise: 0409.350.688

Rédaction: Staff Femarbel & Gaëlle Hoogsteyn (journaliste indépendante)

Conception graphique et mise en page: Vincent Van Meerbeeck - Atelier Relay sprl

Photographe: Fred Beard.

Banques d'images: Gettyimages, iStock et Shutterstock

Coordination de l'édition: Kathrine Jacobs - METIS COMMUNICATION

Impression et routage: LIGUE BRAILLE

Votre publicité dans Femarbel / le Mag: Louis-Philippe Kistenberg

lp.kistenberg@femarbel.be

Merci aux auteurs externes qui ont contribué à ce numéro.

Une idée ? Un article à proposer ? Un projet à promouvoir dans le cadre de ce magazine ?

N'hésitez pas à contacter notre **rédacteur en chef**: Christian Radermecker c.radermecker@femarbel.be

Vous désirez adapter le nombre d'exemplaires reçus?

Contactez-nous via info@femarbel.be

Nos partenaires:





























Le paysage hospitalier belge se trouve dans une phase de transition vers un degré de collaboration plus important, dans le but de favoriser les synergies, la qualité de la prise en charge, la continuité des soins et l'efficience. Comment les hôpitaux peuvent-ils unir leurs forces et harmoniser l'offre de services ? Quels sont les leviers et les obstacles majeurs pour y parvenir ? Retrouvez les pistes de réflexions dans la dernière étude Health Prospecting.

Rendez-vous sur ing.be/healthcare

