

# Maison de Repos et de Soins du Bois d'Havré

## Projet de vie

INAMI : 73252519

RW : 053.053.535

Adresse : Chemin de la Cure d'Air, 19

7021 Havré

Téléphone :

Service administratif : 065/73 65 00

Service social : 065/73 65 12



**S.C. Intercommunale Gabrielle Passelecq**

## La présentation de la Résidence

La Résidence du Bois d'Havré est un service public géré par le C.H.U.P.M.B.

Elle est située dans le Bois d'Havré, dans un parc privé d'une superficie de 4 hectares.

La résidence se trouve à proximité des axes autoroutiers et du centre-ville. Vous vous y rendez aisément en voiture ou en bus. La facilité de parking est assurée.

L'entrée du bâtiment vous amène vers l'accueil, la salle d'activité et débouche sur la cafétéria. La cafétéria vous permet de profiter d'un moment agréable en prenant un verre ou en partageant un repas.

La résidence propose une capacité d'accueil de 221 lits, distribués en 163 lits MRS et 58 lits MR. À ceux-ci s'ajoutent 5 lits disponibles pour les personnes qui souffrent de sclérose en plaques.

Des 228 chambres individuelles, 84 communiquent entre elles pour proposer 42 chambres doubles. Ceci permet aux couples ou aux amis de conserver leur intimité et leur liberté.

Les larges couloirs asymétriques vous permettent de vous promener. Des zones de repos avec sièges et coins de lectures y sont aménagées. Des mains courantes vous soutiennent et assurent votre sécurité.

À chaque étage, vous trouverez une large rotonde vitrée, orientée vers le sud, un restaurant offrant une fontaine d'eau potable, un fumoir et une infirmerie centrale.

Au rez-de-chaussée, deux espaces sécurisés, de 15 chambres individuelles, ont été spécialement créés pour les personnes désorientées. Ils disposent, chacun, d'une cuisine spacieuse et d'un jardin.

L'infrastructure générale du bâtiment se veut écologique et s'intègre dans un projet de développement durable : un système de cogénération produit de la chaleur et de l'électricité, le système de récupération de l'eau de pluie alimente les sanitaires et participe au refroidissement de l'air lorsqu'il fait chaud, les panneaux solaires thermiques produisent l'eau chaude sanitaire, les panneaux solaires photovoltaïques fournissent une grande partie de l'électricité.

L'ensemble du site présente des aménagements intérieurs et extérieurs qui le rendent entièrement accessible pour les personnes à mobilité réduite.

**« A la résidence du Bois d'Havré, je suis chez moi et je m'y sens bien »**



### La présentation de votre chambre

Votre chambre a une superficie de 23 m<sup>2</sup>. La grande fenêtre présente une surface d'éclairage naturel de 6 m<sup>2</sup>. L'ouverture des châssis en oscillant-battant allie la sécurité à une bonne aération. La vue offre un décor verdoyant. Le store vous permet d'occulter efficacement.

Vous disposez d'une penderie, d'espaces de rangement divers, d'un frigo, d'une table de nuit avec plateau repas rabattable (idéale pour un petit-déjeuner au lit), d'un lit multi positions réglable électriquement, d'un fauteuil de type relax, d'une table et d'une chaise.

La salle de bain, individuelle, a une douche de plain-pied (type « italienne »), un lavabo avec mitigeur, des barres d'appui et un WC.

Les raccordements à la télédistribution et à internet sont présents. Un téléphone (ligne fixe) est mis à votre disposition.

Des boutons d'appel, situés au-dessus du lit et dans la salle de bain, un cordon et une poire d'appel vous permettent d'interpeller le personnel soignant.

Un coffre-fort garantit la sécurité de vos biens et de vos objets de valeur.

Pour vous sentir véritablement chez vous, nous vous conseillons de décorer votre chambre avec un de vos petits meubles personnels, des bibelots, des photographies et des tableaux qui vous tiennent à cœur. Nos ouvriers vous aideront à les placer.





### L'admission

Lorsque vous choisissez de nous rejoindre, l'agent d'admission et/ou l'assistante sociale vous rencontre. Elle récolte les données administratives et sociales nécessaires et détermine, avec vous, vos besoins et vos attentes en soins et en services. Si vous ne pouvez pas être présent, un proche ou un administrateur est sollicité.

À l'entrée, vous ou votre représentant signe les documents (convention d'hébergement, règlement d'ordre intérieur, mandats, engagement de paiement, etc.). Les agents administratifs peuvent vous aider dans vos démarches.

L'infirmière en chef du service se présentera pour élaborer votre plan de soins individualisé, récolter vos directives anticipées et centraliser vos habitudes de vie et vos préférences alimentaires. Si vous le souhaitez, un soignant vous présentera aux résidents voisins.

### L'accueil

L'accueil est ouvert de 08h00 à 16h00. Nos agents administratifs accueillent les visiteurs et les résidents lorsqu'ils souhaitent être aidés, écoutés ou soutenus. Ils sont les relais de l'assistante sociale avec les familles. Aussi, ils effectuent la réception, l'envoi et la distribution du courrier.

À l'accueil, vous trouverez en permanence un agent qui pourra vous aider et vous orienter dans vos différentes démarches administratives.

### Le séjour : la convention d'hébergement

Chaque service de soins et d'hébergement possède sa spécificité. Le service privilégie l'homogénéité des résidents selon leurs capacités et leurs besoins. Ceci pour s'assurer de la cohérence entre les besoins du résident et les soins et services proposés.

Le mode d'accompagnement personnalisé implique que le résident peut être amené à être redirigé vers un autre service, plus adapté, lorsque son état de santé se dégrade et qu'il ne peut plus participer aux activités proposées. Ainsi, en cours de séjour, si le résident éprouve une fragilité physique ou psychique, l'établissement préconise un transfert vers un autre service afin de lui donner accès à des soins plus spécifiques.

**Le cas de force majeure motive le transfert d'urgence dans une autre chambre.** Le transfert s'applique en cas de **travaux** de réparation ou en cas de **risque pour la santé** du résident ou pour celle des autres résidents (par exemple en cas d'épidémie).

### Les repas

Trois repas, dont au moins un chaud, et 3 collations sont proposés chaque jour.

La nourriture est saine et variée. Nous favorisons les fruits et les légumes frais.

Le régime alimentaire est établi en concertation avec la diététicienne et le médecin traitant. La texture des aliments et leur quantité peuvent être adaptées à vos éventuels besoins spécifiques. Vos capacités et vos besoins sont réévalués régulièrement.

Les menus sont affichés. Deux menus différents sont proposés chaque jour. Un comité des menus veille à la saveur et à la variété des repas.

Les repas se prennent à la rotonde ou au restaurant.

Le soir, un plateau-repas vous est servi en chambre.

Horaire des repas :

- Le petit déjeuner à partir de 7h30 ;
- La soupe à 11h00 ;
- Le dîner à 12h00 ;
- Le café et la collation à 13h30 ;
- La collation mise à disposition durant l'après-midi ;
- Le souper (repas du soir ; plateau repas servi en chambre) entre 17h30 et 18h00 ;
- La collation du soir à 20h00.

**Le prix des repas est inclus dans le prix de la journée d'hébergement.**

Les visiteurs et les accompagnants peuvent commander un repas qui est servi en chambre, dans le restaurant du service ou dans la cafétéria du rez-de-chaussée. Le bon de commande est disponible auprès des soignants. Il est à déposer dans la boîte de la cafétéria 3 jours à l'avance.

## Les soins

Le personnel soignant se compose d'une équipe pluridisciplinaire qualifiée. Chaque secteur de soins est géré par une infirmière en chef. Les infirmières en chef sont coordonnées par l'infirmier chef des services.

Le médecin coordinateur et conseiller gère et développe l'activité médicale en collaboration avec la direction, l'infirmier chef des services et les infirmières en chef.

L'équipe paramédicale se compose d'ergothérapeutes, de kinésithérapeutes et d'une logopède.

Pour les personnes âgées désorientées, des éducateurs spécialisés les accompagnent dans la réalisation de leurs activités quotidiennes. Une référente démence assiste et soutient les soignants et les familles dans la prise en charge et l'accompagnement personnalisé des personnes démentes.

Une diététicienne complète l'équipe soignante. Elle assure les relais entre les hôpitaux et la maison de repos et entre les soignants et la cuisine.

Des réunions pluridisciplinaires mensuelles et la tenue des registres informatisés permettent la transmission efficace des informations de santé. Le dossier de soins est informatisé : chaque intervenant de l'équipe soignante y encode les soins et les actes posés. Ceci assure la traçabilité, votre sécurité et le suivi des soins.

Des formations relatives à l'hygiène des mains, aux soins palliatifs, à l'accompagnement des personnes désorientées, etc. sont dispensées aux membres du personnel. Le plan de formation annuel est établi en concertation avec les responsables de service et le médecin coordinateur et conseiller.

**L'accompagnement personnalisé** que nous vous proposons s'articule avec les concepts de l'**Humanitude** et du **Snoezelen**. Vous êtes l'acteur principal du projet de vie et restez au centre de toutes les décisions qui vous concernent.

## Les activités

**Deux activités et animations sont proposées chaque jour**, du lundi au vendredi : le matin et l'après-midi. Le planning des activités est affiché dans chaque service.

Les ergothérapeutes, en fonction des objectifs thérapeutiques fixés, organisent des activités individuelles et/ou collectives adaptées. Ceci dans le but de garantir et de développer votre bien être et votre vie sociale. Les animateurs vous divertissent et participent à améliorer la qualité de votre séjour.

**Une fois par mois**, une fête est organisée dans la salle d'activités. Elle réunit les résidents pour fêter, en musique, **les anniversaires du mois**. Les familles sont invitées et participent à l'animation et au goûter.

**Des repas saisonniers**/à thèmes rythment les festivités locales et régionales (exemples : repas moules-frites au mois de septembre, déjeuner de Saint-Nicolas, etc.).

**Des sorties extérieures** sont encadrées, une fois par mois, par des ergothérapeutes et des animateurs (shopping, cinéma, etc.). L'inscription se fait au service d'ergothérapie.

**Un parcours de marche est aménagé à l'extérieur** : il vous permet de vous exercer en toute sécurité. **Nos espaces verts** sont disposés pour que vous puissiez vous promener en toute sécurité pour profiter d'une flore diversifiée.





**Deux fois par an**, dans chaque service, des fêtes et des animations se tiennent en comité plus restreint (exemples : dégustation de smoothies, réalisation de crêpes, etc.).

Vous bénéficiez des **bienfaits de la zoothérapie** : un lapin, un cochon d'Inde et des oiseaux sont présents dans notre résidence et vous pourriez être invité à vous en occuper.

#### Les réponses à vos questions et la disponibilité de l'infirmière en chef

Les soignants sont disponibles pour répondre à l'ensemble de vos questions. Pour les aspects relatifs à l'organisation des soins ou à la gestion des services, l'infirmière en chef assure une permanence hebdomadaire. Elle peut, aussi, vous rencontrer sur rendez-vous (demande de rdv par téléphone ; la permanence et les modalités des prises de rdv sont affichées dans chaque service).





### La pratique de la religion et les choix philosophiques

La Résidence du Bois d'Havré garantit la neutralité du service au public tout en étant le reflet de notre société multiculturelle.

La pratique du culte protestant et du culte catholique est assurée par des messes hebdomadaires. Les messes se tiennent, alternativement, dans chaque service.

La Résidence du Bois d'Havré promeut le respect des valeurs philosophiques de chacun.

### Le conseil des résidents

Le conseil des résidents est une assemblée consultative où sont abordés tous les aspects de la vie quotidienne dans la résidence. Les résidents et les familles sont invités à échanger sur les soins et sur les services.

Vous pouvez y partager vos avis, vos opinions, vos remarques et vos attentes en soins et en services avec les représentants des membres du personnel et la direction.

Il y a quatre conseils des résidents par an. Le procès-verbal de chaque réunion est affiché.

### La qualité

**L'amélioration de la qualité est la pierre angulaire de notre travail.** Nous suivons régulièrement des indicateurs de qualité et de performance : la **durée moyenne mensuelle de réponse aux sonnettes/appels**, le nombre de **plaintes**, le taux de **chutes**, le taux de **contentions**, le taux d'**escarres**, le nombre d'**infections**, la proportion d'**incontinence**, la variation du **poids** (masse corporelle), l'état nutritionnel, etc.

Le relevé des indicateurs est **mensuel**. Ceci permet d'adapter rapidement vos soins, l'accompagnement paramédical, vos repas, etc.

**Chaque année, nous réalisons une enquête relative à la qualité des prestations et des services** auprès des résidents et des familles. Elle nous permet d'ajuster notre offre de soins et de services en fonction des besoins actualisés et des nouvelles attentes exprimées.

Un rapport « qualité des soins » annuel est rédigé par les infirmières en chef en collaboration avec le Médecin Coordinateur et Conseiller. Son analyse permet de dégager des pistes d'améliorations et de mettre en place un plan d'action.

Aussi, la Résidence du Bois d'Havré a entamé, depuis 2019, une démarche de **certification « qualité nutritionnelle »** auprès de l'AViQ (ceci dans le cadre du Plan Wallon en Nutrition Santé et bien-être des Aînés-PWNSA).

Nous mettons une attention particulière dans l'amélioration des soins, dans l'amélioration du confort et dans l'amélioration du bien-être.

#### Les services et les prix des prestations.

**La cafétéria** vous accueille de 10h00 à 18h00. On y sert des boissons chaudes, des bières et des softs. Vous pouvez, aussi, y prendre un petit encas.

**La bibliothèque**, située dans le local des familles du rez-de-chaussée et **les jeux de société** disponibles à la cafétéria auprès de l'équipe d'animation vous permettent d'occuper vos loisirs. Un pc est également situé dans le local des familles.

**La blanchisserie** réalise le nettoyage et le repassage de votre linge. Le linge est ramassé et ramené dans votre chambre. Les services de la blanchisserie ne sont pas obligatoires et peuvent être choisis indépendamment l'un de l'autre :

- 15 € par 100 nomettes ;
- Forfait de 25 €/mois pour la lessive.

**Les frais de pédicure** sont facturés par une pédicure indépendante à 20€ la prestation. Deux prestations sont recommandées par an. Nous pouvons les planifier pour vous. Vous pouvez, si vous le souhaitez, faire appel à une pédicure indépendante de votre choix.

**La résidence dispose de son propre salon de coiffure.** Le salon est mixte (femmes et hommes). À votre demande, vous y êtes conduit puis ramené dans votre chambre.

La prise de rendez-vous s'effectue auprès du personnel soignant de votre secteur ou directement dans le salon. La liste des prix peut vous être communiquée sur simple demande.

**La livraison de boissons, de friandises (chocolats, petits gâteaux, gommes, etc.) et de nécessaire de toilette (savon, rasoirs, eau de Cologne, dentifrice, etc.)** est hebdomadaire. Elle est assurée par la Croix-Rouge. Vous pouvez commander lorsque les vendeurs se présentent à vous.

*« A la résidence du Bois d'Havré, je suis chez moi et je m'y sens bien »*

**La commande des repas pour les visiteurs et les accompagnants** s'effectue en déposant le bon de commande dans la boîte de la cafétéria. Le bon de commande est disponible à l'infirmerie de chaque secteur ou à l'accueil. La réservation s'effectue 3 jours à l'avance. Le repas est facturé **5,55€ HTVA (5,89€ TVAC)**.

**Les déplacements pour les courses, les visites à la famille ou les rendez-vous médicaux** peuvent s'effectuer avec les services de transports spécialisés avec lesquels nous collaborons ou avec le taxi social. Vous pouvez bénéficier d'un accompagnateur (le chauffeur reste à vos côtés durant la prestation et peut vous assister). Les tarifs sont disponibles à l'accueil. **Nous nous engageons à vous proposer des solutions de mobilité à coût modéré.**

**Le courrier est distribué en chambre.** Le courrier à envoyer doit être déposé à l'accueil.

### Les plaintes et les suggestions

Pour les situations problématiques ou complexes, un **registre des plaintes et des suggestions** est suspendu dans le hall. Il est à la disposition des résidents et des familles. Le plaignant est systématiquement informé des suites données.

**Le directeur est disponible sur rendez-vous.** Il assure une **permanence, le mardi, de 17h00 à 19h00 et le jeudi, de 14h à 16h.** Vous pouvez le joindre par téléphone au 065/73 65 30.

