



LES MAISONS DE REPOS SE SOUCIENT DU BIEN-ÊTRE DE LEURS RÉSIDENTS

VRAI

Enjeu majeur pour les établissements pour aînés, le bien-être des résidents est certes difficilement mesurable.

Au-delà du respect de la législation visant à garantir une offre de soins et de services de qualité pour les personnes âgées, UNESSA estime qu'il faut encourager les établissements à développer des initiatives complémentaires répondant aux souhaits des résidents.

ON ENTEND :

« La prise en charge des personnes âgées en maison de repos laisse parfois à désirer. »

Mais est-ce vraiment le cas partout ?

UNESSA DÉCRYPTE :

Une ou deux fois par an, la presse relaie des situations de négligence, voire des cas isolés de maltraitance au sein de maisons de repos. En 2016, 234 aînés ont été renseignés auprès de Respect Seniors comme victimes de maltraitance. **Ceci ne peut être toléré et doit être évité à tout prix.**

Par ailleurs, l'AViQ enregistre et traite chaque année un certain nombre de plaintes et constate qu'elles se révèlent majoritairement non fondées ou invérifiables et qu'elles sont en nette diminution depuis 2013.

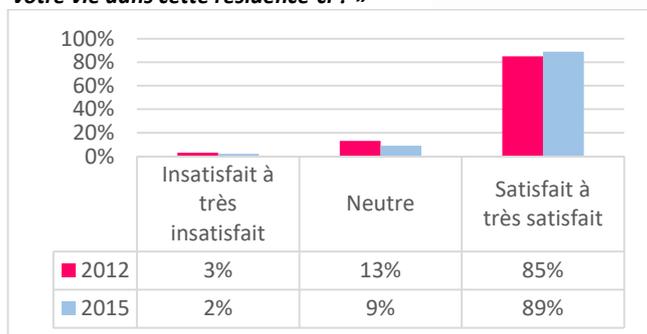
Malheureusement, trop souvent, ces quelques dénonciations auraient tendance à généraliser un sentiment de méfiance et à entretenir une image peu réjouissante de ces lieux de vie, une image déjà écorchée par les craintes du vieillissement et de la perte d'autonomie qu'ils renvoient.

Rappelons avant tout que les établissements sont soumis à une série d'obligations légales destinées à garantir une offre de soins et de services de qualité pour les personnes âgées.¹

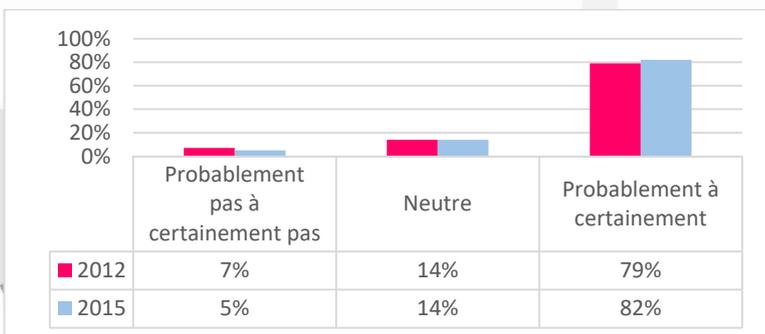
En outre, de nombreux gestionnaires sont véritablement soucieux de la qualité de vie de leurs résidents et tentent avec leurs équipes, de mettre en place une réelle et efficace politique de qualité.

En 2012 et 2015, UNESSA a proposé à ses affiliés de mesurer le degré de satisfaction de leurs résidents et d'évaluer la qualité des services.

« Globalement, dans quelle mesure êtes-vous satisfait(e) de votre vie dans cette résidence-ci ? »



« Recommanderiez-vous à un proche de venir vivre dans cette résidence-ci ? »



BSM Management, Enquête de satisfaction des résidents en MR-MRS, Projet UNESSA

Cette étude a donné lieu à d'excellents résultats et permet de réfléchir à la mise en place de plans d'amélioration.

UNESSA estime que les établissements d'accueil et d'hébergement pour aînés doivent être soutenus et valorisés dans leurs initiatives et démarches d'amélioration continue de la qualité.

¹ Il s'agit de l'élaboration d'un Règlement d'ordre intérieur, du respect des normes de fonctionnement, de la mise en place d'un conseil des résidents, de l'élaboration d'un projet de vie présentant les dispositions mises en place pour garantir le bien-être et l'autonomie des résidents, ...