

Gros Plan Sur...

# Vers toujours plus de qualité à domicile

Aide & Soins à Domicile apporte une réponse pluridisciplinaire aux besoins des personnes en perte d'autonomie qui font le choix de vivre à domicile. Depuis plusieurs mois, des travailleurs d'Aide & Soins à Domicile réfléchissent sur les différents problèmes rencontrés dans leur métier et dans les situations vécues au quotidien. De ce travail de réflexion initié par l'ensemble des régions est née une charte qualité qui vient d'être présentée au personnel liégeois et qui devrait améliorer la relation entre le travailleur et le bénéficiaire.

Depuis quinze ans, Aide & Soins à Domicile Liège-Huy-Waremme propose, organise et coordonne des services intégrés et pluridisciplinaires d'aide et de soins à domicile. Elle favorise le travail en réseau afin de répondre aux besoins des patients. Pour ce faire, elle peut compter sur la collaboration de plus de 600 professionnels : aides familiales, infirmiers, gardes à domicile, travailleurs sociaux, puéricultrices, aides ménagères, aides-soignantes, ergothérapeute, coordinatrices (lire encart ci-contre).

Le vendredi 20 janvier, une bonne partie de ces professionnels étaient réunis à l'occasion de leur fête du

personnel. Le Conseil d'administration et la Direction de l'entreprise avaient choisi cet événement convivial et festif pour présenter la toute nouvelle charte qualité.

### Le début d'une réflexion

Comme le rappelait le Professeur Michel Dupuis (philosophe à l'UCL et membre de la Commission qualité qui a conçu la charte qualité) lors de cette soirée, "l'objectif de ce groupe de travail créé en 2005 était de voir quelles étaient les valeurs véhiculées par l'ensemble des ASD et leurs travailleurs. La charte n'est pas une fin en soi mais le début d'une réflexion pour aider les travailleurs au quotidien."

Avec la complicité des deux comédiens des Zindésirables, le philosophe a pointé les principales valeurs que les travailleurs de l'ASD sont invités à cultiver sans relâche : professionnalisme, respect du bénéficiaire, pluridisciplinarité, créativité, solidarité d'équipe, reconnaissance du travail et des personnes, humanité, communication, rentabilité...

Avec humour et légèreté, des situations probables ou volontairement exagérées d'expériences rencontrées par les travailleurs de terrain ont été mises en scène pour le plus grand plaisir des personnes présentes !



25 personnes. Elle a participé activement à l'élaboration de cette charte qualité qu'elle considère comme "une manière de se poser et de réfléchir à notre travail, de nous recentrer sur ce qui nous semble important, en plus bien sûr de la qualité ! Dans mon quotidien, concrètement, il y a des choses que je faisais déjà mais j'ai affiché la charte dans mon bureau et elle me permet de m'arrêter, de prendre du recul". Engagée à Aide & Soins à Domicile il y a plus de 30 ans, elle témoigne de son expérience : "En respectant les gens, nous-mêmes et les col-

lègues, cela nous procure une meilleure qualité de vie professionnelle. Quand vous allez chez quelqu'un depuis 10 ans, il y a un lien qui se crée et c'est une des grosses difficultés de ne pas se laisser envahir et de mettre ses limites. J'ai connu des cas de maltraitance de la part de certains bénéficiaires, il est important de mettre des limites et que la personne les accepte".

### Partage d'expérience

Ariane Bertolini est téléphoniste et travaille à Aide & Soins à Domicile depuis 10 ans. Travailler sur la charte qualité lui a permis de se rendre compte des différents métiers de terrain et de connaître leur quotidien : "c'était la première fois que je participais à un groupe de travail avec tous les métiers de l'ASD, c'était très enrichissant ! La charte qualité était déjà ma ligne de conduite, sauf peut-être la rentabilité qui me choque un peu mais qui est en même temps super importante. Tout cela me semble évident et plutôt que de me changer, je pense que la charte va me conforter dans ma manière d'exercer mon travail".

"La charte n'est pas une fin en soi mais le début d'une réflexion pour aider les travailleurs au quotidien".

## Un nouveau Directeur à l'ASD Liège-Huy-Waremme

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier, Aide & Soins à Domicile Liège-Huy-Waremme a un nouveau directeur. Originaire de Waremme, Christian Smetz est investi à la Mutualité chrétienne de Liège depuis plus de 25 ans. Après 12 années d'engagement bénévole à Jeunesse & Santé, il a débuté sa carrière professionnelle MC comme responsable du service Jeunes et Vacances. Depuis 13 ans, il exerce la fonction de responsable communication-marketing.



Christian Smetz et Théo Botty (Président du Conseil d'Administration).

**En Marche :** Quelles sont vos impressions un peu plus d'un mois après votre arrivée à la tête de l'ASD ?

Christian Smetz : Ce qui me marque le plus, c'est l'aspect très humain de l'organisation. "Aide et Soins" est le nom de l'entreprise mais c'est surtout ce qui occupe tous les travailleurs au quotidien ! Et puis, j'ai très vite pris conscience des difficultés financières auxquelles on doit faire face car les moyens dont on dispose sont insuffisants pour satisfaire tous les besoins.

**EM :** Quels sont les défis que le nouveau directeur devra relever dans les prochains mois ?

CS : J'arrive dans une période de changement puisque 2011 a été l'année où une réorganisation a été opérée : on travaille dorénavant sur une logique de métiers et non plus de centres intégrés. Mon travail sera de développer cette politique au service des usagers. Le vieillissement de la population, le manque d'infrastructures (maisons de repos) et la diminution de la durée des séjours hospitaliers augmentent les besoins et les rendent plus complexes. L'enjeu sera de faire face à cette augmentation de besoins et à cette expertise des métiers tout en conservant l'équilibre financier, surtout dans le contexte politique actuel.

**EM :** La charte qualité était aboutie lors de votre prise de fonction. Quel est votre regard sur cette charte ?

CS : Nous sommes dans des métiers de proximité et d'intimité. Je trouve très intéressant cette réflexion sur l'aspect qualitatif de son métier, cette conscientisation de choses faites quotidiennement et machinalement par le croisement de regards de différentes régions et différents métiers. L'objectif est que le bénéficiaire en profite.

## 2011 en quelques chiffres

- 470 000 visites d'infirmiers (2 200 patients soignés tous les mois)
- 100 000 passages d'aides familiales
- 400 familles dépannées par le service de gardes d'enfants malades
- 25 000 heures passées par les gardes à domicile auprès des bénéficiaires
- 160 foyers entretenus par les aides ménagères
- 1 273 dossiers de coordination
- 3 920 000 km parcourus sur le territoire Liège-Huy-Waremme (100 fois le tour de la terre !)

## Des professionnels à votre domicile

Aide & Soins à Domicile vous propose différents services pour vous assurer une aide efficace dans les moments difficiles (sortie d'hôpital, maladie, handicap, vieillesse...) :

> Les aides familiales peuvent vous seconder dans les actes de la vie quotidienne (préparer les repas, faire les courses, accomplir des démarches administratives, aider dans certaines tâches ménagères...) ou soulager votre famille.

> Les aides ménagères assurent le nettoyage et l'entretien de votre domicile. Ce service s'adresse aux personnes en difficulté.

> Les infirmières de la Croix Jaune et Blanche dispensent des soins des plus simples aux plus techniques : toilettes, injections, pansements, perfusions...

Votre assurance complémentaire prend en charge votre quote-part (ticket modérateur légal et affiliation).

> Les gardes à domicile collaborent à votre bien-être et à votre confort physique et moral. Elles secondent votre entourage par une présence de jour et de nuit.

> Les gardes d'enfants malades (puéricultrices) offrent à domicile une présence attentive et éducative auprès de votre enfant malade (réconfort, soins, écoute, jeu, lecture...).

> L'équipe de soins continus pédiatriques permet aux enfants gravement malades ainsi qu'à leurs fa-

milles de bénéficier d'une prise en charge continue entre l'hôpital et le domicile tout au long de la maladie.

> Les coordinatrices évaluent vos besoins, vos ressources ainsi que celles de votre entourage. Elles recherchent et mettent en place une structure d'aide et de soins à domicile dans le respect de vos choix. Elles travaillent en étroite collaboration avec les différents intervenants du domicile, l'hôpital et la famille.

Contact :  
 > Liège : 043/428.428.  
 > Huy : 085/27.40.00.  
 > Aywaille : 04/384.87.28.  
 ou [www.fasd.be](http://www.fasd.be)



**Mutualité chrétienne de Liège**  
 Place du XX Août 38 - 4000 Liège  
 Editeur responsable : Rudolphe Bastin  
 Coordinatrice Presse et Médias : Stéphanie Bouton  
 Tél. : 04/230.16.57 - Service Communication-Marketing  
**courriel : [enmarche.liege@mc.be](mailto:enmarche.liege@mc.be)**

conférence/débat

# Séjour "Répit" pour les aidants proches

Lorsqu'un conjoint, parent, enfant ou ami perd son autonomie, ce sont souvent les proches qui prennent en charge à domicile la personne devenue dépendante. Cette prise en charge a d'importantes répercussions financières mais aussi psychologiques et sociales. En collaboration avec la MC Liège et Altéo, l'UCP mouvement social des aînés organise en octobre 2012 un séjour pour ces aidants accompagnés de leurs proches dépendants.

La majorité des personnes dépendantes vivent au domicile grâce au dévouement d'une personne qui est soit le conjoint, soit un membre de la famille. Ces aidants proches assurent seuls une lourde charge physique et psychologique. A la longue, on peut comprendre le besoin de répit.

Ces aidants proches assurent seuls une lourde charge physique et psychologique.

d'un groupe de personnes vivant la même situation que vous ?

L'UCP mouvement social des aînés et Altéo vous proposent un séjour "Répit" au Domaine de Spa Nivezé.

Si vous êtes intéressés, n'hésitez pas à contacter l'UCP qui prendra le temps de vous rencontrer et de vous informer davantage sur le sé-

jour.



© S.L. Boinon

**Quand ?** Du 8 au 12 octobre.

**Où ?** Au Domaine de Nivezé, route du Tonnelet 76 à 4900 Spa.

**Prix ?** 145 EUR (membre MC)

au lieu de 215 EUR (logement, activités et repas compris avec eau à table) / Supplément single 54 euros.

Plus d'infos : 04 221 74 46 ou [ucp.liège@mc.be](mailto:ucp.liège@mc.be)

Suite de nombreuses réflexions et conférences-débats sur la thématique de la fin de vie et des aidants proches, un projet concret a été initié par les volontaires de l'UCP, en collaboration avec Altéo et la MC Liège.

Vous êtes dans une situation d'aidant proche ? Vous et votre aidé souhaitez souffler quelques jours et prendre un bon bol d'air, au sein

Événement

## Le salon des tout-petits et de leurs parents

Vous êtes futur parent ou jeune parent ? Les spécialistes de la petite enfance vous fixent rendez-vous le premier week-end de mars aux Halles des Foires de Liège.

Les 3 et 4 mars, une septantaine d'exposants vous accueilleront lors du salon Baby Days pour vous renseigner dans des domaines aussi divers que l'alimentation, la santé, les jeux et les loisirs, la puériculture, la mode... Les futures mamans pourront en profiter pour s'informer sur la grossesse, l'accouchement, la maternité, l'allaitement, leurs droits...

Toutes les heures, un concours MC vous permettra de gagner un coldhot Teddy.

pliquer les différents avantages dont vous pouvez bénéficier grâce à votre assurance complémentaire.

Venez rencontrer les puéricultrices du service de garde d'enfants malades à domicile et découvrez de nombreuses animations pour le plus grand plaisir des tout-petits. Pour rendre votre visite plus agréable, un coin à langer ainsi qu'un espace allaitement seront également prévus. Dans notre espace bien-être, des professionnels de la santé aborderont avec vous la préparation à l'accouchement, les massages anti-coliques pour bébé, la rééducation post-natale...

**Gagnez un Teddy**

Toutes les heures, un concours MC vous permettra de gagner un coldhot Teddy, une bouillotte en forme d'oursin qui se réchauffe au four à



© J. Gomb

micro-ondes. Compagnon idéal des petits, il réchauffe et soulage naturellement la douleur.

**Où ?** Aux Halles des Foires de Liège, quai de Wallonie à 4000 Liège.

**Quand ?** Les 3 et 4 mars de 10h à 18h.

**PAF ?** 750 EUR – gratuit pour les enfants de – de 12 ans.

Plus d'infos et bon de réduction : [www.babydays.be](http://www.babydays.be)



// CADEAU ! //

// NOUVEAU ! //

### Le premier puzzle de votre bébé !

La Mutualité chrétienne vous offre le premier puzzle photo de votre bébé ! Pour le commander gratuitement, rendez-vous sur [www.bebepuzzle-mc.be](http://www.bebepuzzle-mc.be)

ÇA SE PASSE

### Schizophrénie et cognition : conférence

///

La prochaine conférence de la CPLU (Clinique Psychologique et Logopédique de l'Université de Liège) aura pour thème : "Schizophrénie et cognition, comment prendre en charge les difficultés dans la vie quotidienne ?" Docteur en psychologie, Marie-Noëlle Levaux abordera le fonctionnement cognitif dans la schizophrénie et l'impact dans la vie quotidienne de ces personnes. Elle décrira et illustrera les différentes stratégies possibles de remédiation cognitive personnalisée et ciblée.

**Quand ?** Le jeudi 8 mars de 18h30 à 20h.

**Où ?** Auditorio Tocqueville B31, boulevard du Rectorat 7 à 4000 Liège (Sart Tilman). Entrée gratuite.

Plus d'infos : 04/366.92.96 ou [cplu@ulq.ac.be](http://cplu@ulq.ac.be)

BANDAGISTERIE - MATÉRIEL D'AIDE & DE SOINS

### Chaise de cuisine

La chaise haute de cuisine Invacare Ambio possède une assise inclinée qui réduit l'effort nécessaire pour s'asseoir et pour se relever. Les pieds sont facilement réglables en hauteur, très stables et munis de caoutchoucs antidérapants. Pour un plus grand confort, l'assise et le dossier de la chaise haute de cuisine sont rembourrés et résistants à l'eau.

// 20 % DE REMISE //



Caractéristiques :

- Poids : 7 kg
- Poids max. utilisateur : 100 kg
- Dimensions : 34 x 29 cm (assise) - 17 cm (accoudoirs)
- Clip de réglage des pieds : 59 - 74 cm
- Assise et dossier en Vinyl Waterproof
- Garantie : 2 ans

Prix de vente habituel : 95 EUR - remise de 20% accordée aux membres MC de la Province de Liège. Frais d'envoi : 6,50 EUR.

Plus d'infos et achat auprès des magasins Solival :  
 > Route du Condroz 475 à 4031 Angleur – 04/367.15.15.  
 > Kirchstraße 39B à 4700 Eupen – 087/88.17.15.  
 info@solival.net – [www.solival.net](http://www.solival.net)



Offre valable jusqu'au 14 mars 2012.

### De grands avantages pour les petits !

Avant, pendant et après la naissance de votre enfant, la MC vous offre une multitude d'avantages et services grâce à votre assurance complémentaire :

- **Hospi Solidaire, une assurance hospitalisation sans franchise et sans questionnaire médical** Dès la naissance et jusqu'à 18 ans, elle intervient sans franchise pour l'ensemble des frais d'hospitalisation de votre enfant en chambre commune ou à deux lits.
- **Prime de naissance et adoption** 350 euros pour chaque enfant.
- **Soins de santé 100% remboursés** Remboursement sans franchise des tickets modérateurs pour les soins médicaux et paramédicaux de votre enfant depuis sa naissance jusqu'à ses 7 ans : pédiatre, médecin généraliste, kiné...
- **Sport et loisirs actifs** Jusqu'à 110 euros de remboursement par an :
  - > 25 euros pour les classes de dépaysement (pour les enfants du cycle maternel ou primaire)
  - > 35 euros pour les abonnements à un club sportif (sans distinction d'âge !)
  - > 50 euros pour les camps, plaines et stages (pour les jeunes de 3 à moins de 19 ans)
- **Contraception** Si la contraception permet d'éviter une naissance non désirée, elle per-



Pour connaître tous nos avantages, demandez la brochure !

met aussi de choisir le moment où l'on veut avoir un enfant. Une intervention de 40 euros est octroyée par an et par personne, sans distinction d'âge, pour tout type de contraceptif masculin ou féminin, moyennant une attestation délivrée par votre pharmacien.

L'assurance complémentaire intervient également dans d'autres domaines tels que la fécondation in vitro, le sevrage tabagique, la garde d'enfants malades à domicile, la psychomotricité et la logopédie, l'orthodontie, les lunettes, la location ou la vente de matériel de puériculture, les thérapies alternatives, la vaccination, les troubles alimentaires, le bien-être psychique et relationnel...

Plus d'infos ?  
 auprès de votre conseiller mutualiste  
[www.mc.be](http://www.mc.be)  
 0800 10 9 8 7 (du lundi au vendredi de 8h30 à 18h et le samedi de 9h à 13h)