

Mars
2021



Centre Reine Fabiola
depuis 1963

FOYER OCCUPATIONNEL
FOYER DE VIE
FOYER D'HEBERGEMENT

Règlement de Fonctionnement

associations sans but lucratif

MAISONS OCCUPATIONNELLES REINE FABIOLA
HEBERGEMENT REINE FABIOLA

455 rue de Neufvilles - B-7063 NEUFVILLES (Belgique)

Tél. : 00.32.67.33.02.25 - Fax. : 00.32.67.33.38.32 - direction@centrereinefabiola.be

www.centrereinefabiola.be

Fonctionnement et organisation de l'établissement

Un établissement ouvert, des prestations variées et adaptées

Le fonctionnement du Centre Reine Fabiola est basé sur un principe premier : être un établissement à caractère éducatif, une institution ouverte et non fermée, inscrite dans un milieu ouvert et organisée comme telle. Il propose des prestations variées, différenciées, à disposition de la personne en situation de handicap et de sa famille, offrant des réponses graduées, adaptées et évolutives, qu'il adapte en permanence aux besoins, désirs et attentes des bénéficiaires.

Que ce soit au sein des lieux d'hébergement, des lieux d'activités de jour ou encore des lieux de loisirs, le/la bénéficiaire est ainsi en permanence stimulé à évoluer entre les uns et les autres de façon autonome et ce, quel que soit son degré d'autonomie et malgré les difficultés qui sont les siennes.

Horaires, visites, correspondance

Les associations sans but lucratif (a.s.b.l.) *Maisons Occupationnelles Reine Fabiola* et *Hébergement Reine Fabiola* (deux des a.s.b.l. formant entre elles le Centre Reine Fabiola - cf. *Livret d'Accueil*) fonctionne en permanence, 365 jours par an et 24 heures sur 24.

Durant les périodes de congés définies dans le planning annuel de l'établissement et plus particulièrement lors des vacances d'été, le/la bénéficiaire a la possibilité, sauf contre indication médicale ou interdisciplinaire spécifique, de s'inscrire à l'un des séjours de vacances en Belgique ou à l'étranger organisés par le Centre Reine Fabiola.

Les visites de membres de la famille du/de la bénéficiaire, d'amis, de ministres du culte, de conseillers laïcs, etc., font l'objet de modalités particulières et ce, que la demande émane du bénéficiaire, de sa famille ou de proches. Ces modalités particulières sont déterminées avec le professionnel dûment mandaté par la Direction (adjoint de direction, responsable du foyer d'hébergement, mandataire, service social...).

La personne en situation de handicap bénéficie de la liberté de correspondance et de communication (téléphone portable, Internet...).

Période d'essai et stages

Les trois premiers mois de l'arrivée du/de la bénéficiaire dans l'établissement constituent la période d'essai. Cette période est renouvelable une fois.

Au cours de la période d'essai, le/la bénéficiaire est invité(e) à accomplir trois stages. Ceux-ci se déroulent dans trois ateliers occupationnels différents, concernent des activités différentes, déterminées et choisies en fonction des demandes et affinités du/de la bénéficiaire pour tel ou tel type d'occupation mais, aussi, en tenant compte des places effectivement disponibles pour accueillir un stagiaire.

Chaque stage est suivi d'une évaluation effectuée par les différents professionnels concernés.

A la fin des trois premiers mois a lieu la « réunion d'évaluation de la période d'essai », qui confirme ou non la décision d'admission du/de la bénéficiaire, trace les grandes lignes des orientations à suivre pour son accompagnement, fixe le choix de l'atelier dans lequel l'intéressé(e) sera affecté(e) à long terme ou jusqu'au moment où le/la bénéficiaire émettra le souhait d'intégrer une autre activité de jour.

Ateliers occupationnels

L'établissement offre au/à la bénéficiaire la possibilité de se réaliser à travers une activité adaptée et de disposer des moyens nécessaires à cette réalisation. Ces activités sont organisées dans plusieurs ateliers occupationnels fonctionnant de manière régulière, soit chaque jour ouvrable de la semaine, sauf en période de vacances. Ceux-ci proposent aux bénéficiaires des domaines d'activités tels que : création artistique (arts plastiques et arts vivants), conditionnement, élevage et travaux de culture, produits de bouche, artisanat ou services à la communauté.

Foyers d'hébergement

Les foyers d'hébergement sont ouverts à l'année longue et développent chacun un projet spécifique et adapté aux besoins des bénéficiaires : cités, petites communautés, appartements supervisés, maisons et appartements individuels ou pour couples, foyers orientés vers l'accompagnement de personnes plus dépendantes ou vieillissantes. Ils sont implantés en zone rurale ou urbaine.

Suivi médical

L'établissement possède un service médical dont le travail se développe dans les domaines du suivi médical, de la prévention et de l'éducation à la santé. Il se compose d'un médecin coordinateur, de de trois médecins généralistes, d'un neuropsychiatre, d'une responsable de service, d'infirmières, d'aides-soignantes, de kinésithérapeutes et d'une logopède (orthophoniste). L'équipe du service médical suit régulièrement les bénéficiaires au travers de consultations et visites et ce, en accord avec les parents ou les représentants légaux.

Le suivi médical se voit également renforcé par la constitution et le développement d'équipes « mixtes » dans les foyers d'hébergement, rassemblant éducateurs spécialisés, aides-soignants et personnel infirmier.

Loisirs

L'animation des temps libres est organisée par le « Club », qui offre à chaque bénéficiaire la possibilité de participer régulièrement ou ponctuellement à des activités sportives, ludiques et socioculturelles les plus diversifiées. Il propose également un large éventail de formules de vacances d'été tant en Belgique qu'à l'étranger.

Accompagnement des personnes vieillissantes

C'est en 1977 déjà que la notion d'« aînés » est abordée en tant que telle pour la première fois au Centre Reine Fabiola. Décision est alors prise d'accompagner les personnes en situation de handicap accueillies au Centre Reine Fabiola jusqu'à la fin de leur vie. Un accueil et des activités spécifiques sont organisés pour les personnes vieillissantes : activités favorisant la mémoire, exercices de psychomotricité, massage sensitif, kinésithérapie et gymnastique douce, activités de bien-être (manucure, pédicure, soins des cheveux, maquillage, bains relaxants...), loisirs, sorties, découvertes, maintien des acquis et stimulation, activités ménagères, activités de bien-être et d'hygiène, détente et tonification aquatique, jeux adaptés, musique, etc.

La spécialisation et la formation du personnel concerné est organisée en ce sens (exemples : manutention des personnes, troubles graves du comportement, gérontologie et handicap mental, soins palliatifs, douleur, dyspnée, alimentation et hydratation du patient en fin de vie, soins relationnels de la personne âgée et principe de validation, etc.).

Fin de vie

La construction d'un Projet de vie authentique et singulier vise à permettre à chaque individu d'en retirer le meilleur. Le meilleur d'une vie qui, comme pour tout un chacun, touchera un jour à son terme. Si le choix de la personne en situation de handicap s'inscrit dans le sens d'un achèvement de sa vie au Centre Reine Fabiola, tout sera mis en œuvre afin de lui garantir une vieillesse de qualité,

dans une continuité de prise en charge.

Que le processus de vieillissement s'accompagne ou non de dégradations physiques et/ou mentales plus ou moins importantes, voire de sérieuses complications dans la prise en charge du/de la bénéficiaire, jusqu'à son décès, un travail d'accompagnement de la personne est organisé par l'établissement, jusque dans sa fin de vie. Avec des professionnels formés et qualifiés, sur base d'un travail d'équipe interdisciplinaire et d'une complémentarité entre démarches éducative et médicale. Un maintien du lien se poursuit ainsi, au travers d'un soutien apporté autant à la personne qu'à sa famille ou aux autres résidents proches. Afin d'éviter le déracinement de ces personnes déjà fragilisées et qui, par la maladie ou par l'âge, deviennent de plus en plus vulnérables.

Organisation et changements internes

Le/la bénéficiaire est hébergé dès son arrivée dans l'un des foyers d'hébergement que compte l'établissement, dans lequel il/elle se trouve en soirée, le week-end ainsi que pendant les périodes de vacances. Du lundi au vendredi, en journée et hors périodes de congé, il/elle exerce une activité dans l'un des ateliers occupationnels de l'établissement.

Le/la bénéficiaire a la possibilité de solliciter un changement de foyer ou d'atelier, via une demande écrite. Celle-ci sera examinée de manière interdisciplinaire et recevra à son tour réponse écrite.

L'établissement peut également décider d'un changement de foyer ou d'atelier en fonction de circonstances ou d'événements particuliers ainsi que de l'évolution du/de la bénéficiaire.

Visites dans la famille

Le/la bénéficiaire a la possibilité de rendre visite à sa famille un week-end par mois suivant un planning élaboré annuellement et transmis à toutes les parties.

Pour ce faire, il/elle peut si nécessaire emprunter une des navettes mises à la disposition des bénéficiaires par l'établissement (trois navettes sont organisées à ce jour : Paris, Lille et Charleville-Mézières).

Le/la bénéficiaire a également la possibilité, soit de passer ses vacances (trois semaines en juillet en principe) en famille, soit de s'inscrire dans l'un des séjours de vacances organisés en Belgique ou à l'étranger par le Centre Reine Fabiola.

Argent de poche et activités

Le/la bénéficiaire dispose du montant légal d'argent de poche déterminé par l'A.Vi.Q., calculé et régulièrement revu selon l'index officiel belge (cf. Contrat de séjour).

Dans le but de responsabiliser le/la bénéficiaire et d'encourager le développement de ses compétences, l'établissement prévoit la possibilité d'ajouter à ce montant fixe une somme dite « de qualification » déterminée par l'équipe éducative selon les critères d'une grille de qualification (assiduité, compréhension et respect des consignes, créativité, autonomie, compétences, polyvalence, pénibilité, etc.). L'établissement développe dans ce cadre une série de procédures spécifiques et adaptées.

La possibilité d'organiser une épargne personnelle est également prévue pour le/la bénéficiaire.

L'éducation explicite au sein de l'établissement

Le/la bénéficiaire, à tout moment considéré dans sa singularité propre, s'inscrit toujours au centre de la démarche et du projet de l'établissement, qui réaffirme sa place prépondérante, entend promouvoir son autonomie, sa protection, l'exercice de sa citoyenneté, garantir l'accès effectif à ses droits.

Dans le respect du cadre¹ fixé par les autorités de tutelle, tant en Belgique qu'en France, les activités et projets développés au Centre Reine Fabiola partent du principe que la personne en situation de handicap a :

- Les mêmes droits et les mêmes devoirs que tout autre citoyen
- Des responsabilités dans la société
- Le droit au respect de sa dignité et au caractère unique de sa vie
- Le droit de mener son existence selon ses aspirations et ses choix
- Des compétences reconnues
- Le droit à une existence aussi proche que possible des conditions de vie habituelle de ses concitoyens
- Des liens avec sa famille et ses proches, qui doivent être associés à sa vie dans son intérêt, sans jugement sur ses valeurs ni son mode de vie

L'établissement pratique une éducation de type explicite, au travers de laquelle il s'agit de stimuler le sentiment de fierté et d'affirmation de soi du/de la bénéficiaire, sa conviction d'être acteur de sa propre vie et ce, dans un cadre de vie ouvert, au sein d'une communauté ayant ses règles, ses normes, non pas imposées mais pouvant faire l'objet d'une négociation permanente. Buts, objectifs, contraintes, procédures sont ainsi définis et communiqués au travers d'un ensemble de documents et écrits de référence, et dont les plus importantes sont la *Charte de la Bienveillance*², la *Charte de la personne accueillie*³, la *Charte des Droits et des Devoirs* et la *Charte de la Vie amoureuse* (annexées au présent *Règlement de Fonctionnement*).

Projet de Vie

Le Projet de Vie est l'organisation : du droit à un accompagnement adapté aux particularités du bénéficiaire, à ses besoins, à ses aspirations, à l'évolution de sa situation, en respectant son consentement éclairé / du droit d'exercer un choix dans ses prestations adaptées / du droit de participation directe de l'utilisateur à la conception et à la mise en œuvre du projet de vie qui le concerne.

La démarche à l'origine de la mise sur pied du Projet de Vie s'insère également dans le principe d'une société, d'une institution inclusive, l'inclusion réclamant la participation active de tous et de chacun aux décisions qui les concernent. En clair, les décisions sont prises avec les personnes en situation de handicap et non plus pour elles.

Au Centre Reine Fabiola, l'outil qu'est le Projet de Vie, au-delà de répondre aux obligations légales, place avant tout la personne en situation de handicap au centre du projet d'accueil ou d'hébergement qui la concerne. Donner à sa parole toute l'importance qui lui revient, considérer son expression comme le fondement de son projet de vie, voici les deux axes de travail qui représentent aujourd'hui le postulat fondateur de toute démarche d'accompagnement.

Cette méthodologie de travail centralise toutes les informations autour de la personne handicapée de manière à en élaborer une « image » complète, en vue de construire le projet pédagogique individualisé de chacun des bénéficiaires, en réponse aux attentes de ces derniers, de leurs proches et de leur famille, de leurs représentants légaux ainsi que des pouvoirs subsidiaires (audit qualité). Une méthode axée sur les demandes et les besoins des individus, dirigée par des objectifs, renforcée par l'évaluation des pratiques professionnelles, garantie par un suivi régulier porté par les mandataires, dont la mission est centrale par rapport à l'utilisateur.

Son suivi quotidien est assurée par l'éducateur mandataire faisant office de relais entre la personne et l'établissement.

¹ Conditions d'agrément fixées par le Gouvernement Wallon, Arrêté du Gouvernement Wallon du 25 avril 2019, Loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, Charte de la personne accueillie, CPOM, convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées, etc.)

² Haute Autorité de Santé

³ Arrêté du 8 septembre 2003

Le protocole du Projet de Vie est communiqué chaque année aux familles ou aux représentants légaux de chaque bénéficiaire, avec possibilité pour ceux-ci de communiquer tous avis et suggestions utiles à implémenter dans l'item du Projet de Vie réservé à l'expression de la famille et/ou du représentant légal.

De manière générale, tout changement de lieu, toute situation importante dans la vie du/de la bénéficiaire, est communiquée à sa famille et/ou à son représentant légal dans les plus brefs délais.

Référentiel pédagogique

Outil de formation, d'évaluation ou d'observation, le Référentiel pédagogique est un dispositif de repérage permettant aux équipes éducatives de travailler sur une base commune et, au travers de procédures définies, de baliser le travail au quotidien.

Il aborde différents chapitres tels que : le cadre fixé par les autorités de tutelle, le cadre de référence de l'institution, le travail interdisciplinaire, les procédures pour les observations d'incidents ou les problèmes médicaux, la gestion des situations sensibles, le suivi des demandes particulières des bénéficiaires...

Projet pédagogique local

Chaque équipe de professionnels du Centre Reine Fabiola (foyers d'hébergement, ateliers, Club, services pédagogiques etc.) élabore un « projet pédagogique local », développé en cohérence avec le projet d'établissement global et de manière à répondre à ses finalités.

Respect de la vie privée - respect de l'intimité - relations affectives et sexuelles

Conformément aux dispositions reprises dans la *Charte des droits et devoirs* et dans la *Charte de la vie amoureuse* du Centre Reine Fabiola, l'établissement réaffirme au/à la bénéficiaire son droit :

- à être protégé(e) des immixtions ou atteintes à sa vie privée, à son honneur ou à sa réputation ;
- au respect de ses convictions, qu'elles soient religieuses, philosophiques, morales ou laïques ;
- d'accéder aux valeurs philosophiques de sa culture d'origine, en accord avec les lois, les habitudes, les convenances et les bonnes moeurs admises dans notre pays ;
- de s'engager dans un groupe de réflexion et d'action, de penser et de dire ce qu'il/elle croit juste, sans être inquiété(e) pour ses convictions ;
- à avoir un chez-soi, un lieu de vie privé dans lequel il/elle a la possibilité d'établir des relations privilégiées ;
- à une intimité physique et morale, quelque soit l'espace qui lui est imparti.

L'établissement demande au/à la bénéficiaire d'adhérer à une série de principes liés au respect de l'intimité : respect de sa propre intimité, de l'intimité d'autrui, respect des espaces et des lieux de vie privés.

L'établissement met tout en œuvre afin de lui permettre de vivre une affectivité et/ou une sexualité épanouie⁴. Le/la bénéficiaire peut aimer, éprouver un désir sexuel, vivre des relations sexuelles, dans le respect de son intégrité physique et morale et de celle d'autrui. Cela suppose qu'il/elle exerce ce droit dans son privé et non dans des lieux publics ou semi-publics.

L'établissement développe une procédure d'accompagnement et de reconnaissance des couples de personnes en situation de handicap mental désireuses de s'engager dans un projet de vie commun. Cette procédure se veut structurante du temps donné aux deux partenaires de construire une relation de couple stable et épanouissante. Elle peut passer ou non par différentes étapes : formation du couple, reconnaissance (reconnaissance formelle par l'institution - de manière interne-, voire par des autorités civiles ou religieuses), cohabitation et, le cas échéant séparation. Les couples de personnes en situation de handicap bénéficient à ce sujet d'un accompagnement spécifique et

⁴ Voir aussi le Projet d'établissement.

adapté.

Par ces principes, l'établissement veut donner au/à la bénéficiaire un sentiment de reconnaissance et susciter son envie de progresser dans la relation.

Formation et éducation permanente

Dès son arrivée dans l'établissement, le/la bénéficiaire s'engage à suivre une série de formations obligatoires : connaissance de l'établissement, du village de Neufvilles et de ses alentours ; droits et devoirs des bénéficiaires ; mixité, affectivité, sexualité ; déplacements.

De manière plus globale, l'établissement travaille à la mise en œuvre d'un programme de formation et d'éducation permanente des bénéficiaires conçu selon trois axes : l'évaluation régulière des capacités des bénéficiaires ; la mise en place d'un processus de formation adapté à chaque demande particulière, sur base d'un contrat d'engagement réciproque entre bénéficiaire et éducateur ; la recherche, la création et la diffusion au sein des équipes éducatives de programmes et d'outils didactiques adaptés.

Ce faisant, l'établissement s'attache au maintien, à l'entretien et au développement des acquis du/de la bénéficiaire, dans des domaines variés (aptitudes sociales, arts ménagers, acquis intellectuels, santé, apprentissages techniques, etc.) et selon diverses procédures, fondées sur le principe essentiel de la mise en situation. Placée dans une situation qui lui impose de mobiliser toutes ses ressources, le/la bénéficiaire découvre ainsi en lui/elle des possibilités jusque là insoupçonnées ou inaccessibles.

Les bénéficiaires ayant perdu l'usage de la vue reçoivent une formation spécifique leur permettant de conserver un maximum d'autonomie.

Bienveillance⁵

Tout le projet de l'établissement repose sur la notion de bienveillance, qui inspire tant les actions individuelles que les relations collectives en son sein. La bienveillance vise à promouvoir le bien-être de l'utilisateur en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance.

Ses fondamentaux reposent sur :

- **Une culture du respect de la personne et de son histoire, de sa dignité, et de sa singularité**

Tant les sensibilités individuelles que les spécificités de parcours et de besoins doivent pouvoir s'exprimer et trouver une réponse adaptée, partant du principe de l'égalité de tous les êtres humains. Elle repose également sur la conviction que tous les bénéficiaires sont des personnes dont la capacité de développement et la dignité doivent recevoir les moyens de s'épanouir pleinement.

- **Une posture professionnelle**

Au-delà des actes, il s'agit de cultiver une manière d'être, d'agir et de dire, respectueuse et soucieuse de l'autre, réactive à ses besoins et à ses demandes, dans le souci de maintenir un cadre institutionnel stable, avec des règles claires et sécurisantes pour tous, et un refus sans concession de toute forme de violence et d'abus sur le plus faible, d'où qu'elle émane.

- **Une valorisation de l'expression des usagers**

La bienveillance est une démarche faite en réponse à des droits et des choix, ceux que l'utilisateur exprime concernant le lieu, le rythme et les modalités de vie qu'il privilégie sur les autres. En ce sens, la bienveillance est d'abord une capacité d'adaptation à l'autre. Les choix exprimés par son représentant légal ou par ses proches sont également déterminants lorsque l'utilisateur lui-même ne peut les énoncer.

- **Un aller-retour permanent entre penser et agir**

De la bienveillance, la bienveillance retient l'importance de l'intention positive. À cela s'ajoute l'héritage de la bienfaisance : la nécessité d'un acte qui parvienne au plus juste équilibre entre

⁵ ANESM : La bienveillance : définition et repères pour la mise en œuvre (2008)

toutes les contraintes auxquelles sont soumises les actions en faveur des usagers. Ainsi, la bientraitance ne peut se passer ni d'une intention positive (sans quoi elle est une action arbitraire), ni d'un acte concret (sans quoi elle se limite à une bonne intention). La démarche de bientraitance exige à la fois une réflexion collective sur les pratiques pour une prise de recul régulière des professionnels, et une mise en acte rigoureuse des mesures que la réflexion collective a mûries et préconise pour améliorer les pratiques. En ce sens, c'est une culture de questionnement permanent, y compris au regard des évolutions des savoirs et des découvertes des sciences humaines, sociales et médicales.

- **Une démarche continue d'adaptation à une situation donnée**

Aucune fin ne peut être fixée à la démarche de bientraitance. La recherche de bientraitance est une dynamique qui appelle de la part des professionnels, des usagers et de leurs proches, et des autres parties prenantes de l'intervention, une réflexion et une collaboration continues à la recherche de la meilleure réponse possible à un besoin identifié à un moment donné. Cette recherche doit prendre en compte le plus grand nombre de paramètres possible concernant l'utilisateur: son identité et ses besoins, son parcours avant sa rencontre avec la structure et les possibilités qui s'offrent à lui ensuite, ses proches, et tout ce qui fait son expérience personnelle dans le monde.

Violence - maltraitance - abus

Les faits de violence quels qu'ils soient ne sont pas tolérés par l'établissement. Ils sont punissables, susceptibles d'entraîner des sanctions ainsi que la mise en route de procédures administratives et/ou judiciaires.

Nous sommes tous sans exception susceptibles de représenter une possible violence pour autrui. Cette violence, elle est notre condition première d'homme. Pour y échapper, une seule voie: l'éducation, c'est-à-dire le processus par lequel il est permis - et possible - de faire sortir des individus d'une situation d'injustice et de violence, de libérer des contraintes dans lesquelles l'autre se trouve enfermé et soumis, tout en apprenant à chacun, y compris soi-même, à vivre avec sa propre violence. L'enjeu de l'éducation concerne ainsi la capacité des êtres humains à grandir ensemble, à se connaître eux-mêmes et, surtout, à se donner à l'avenir les moyens d'évoluer positivement et de manière harmonieuse, à résoudre les conflits et les problèmes dans le respect des droits et des besoins de tous et de chacun.

Dans ce contexte et dans l'objectif de prévenir, éviter et gérer la violence ainsi que les passages à l'acte qu'elle peut entraîner, l'établissement insiste particulièrement sur l'éducation à la responsabilité, la référence à la loi, au cadre légal, aux règles institutionnelles et aux sanctions qui peuvent en découler, ainsi que sur la mise en place d'un processus élargi de formation des équipes et des bénéficiaires.

L'établissement met en œuvre diverses mesures et procédures en vue de prévenir les situations de maltraitance ou d'abus (abus sexuel, maltraitance, emprise, terreur psychologique, etc.). Les bénéficiaires eux-mêmes y sont associés. Ainsi, tout fait susceptible d'être considéré comme un abus doit être dénoncé, tant par les membres du personnel que par les bénéficiaires. Ceux-ci reçoivent un apprentissage spécifique à ce sujet, notamment lié aux principes de la *Charte des Droits et des Devoirs*; ils se l'approprient et ont de la sorte la capacité de dénoncer des faits injustes ou abusifs.

Toute suspicion ou repérage de mauvais traitement ou d'abus sexuel fait l'objet d'une procédure spécifique: validation de l'expression du/de la bénéficiaire (en étant attentif à repérer toute fabulation), recoupement des propos et informations, vérification des faits, protection et soutien de la victime et mise en place d'un travail adapté vis-à-vis de l'abuseur.

Le service de psychologie joue un rôle fondamental dans ces procédures.

Référent Plainte

L'établissement organise et met en place une procédure interne de traitement des réclamations,

confiée au Référent plainte, dont les missions sont les suivantes :

- Promouvoir, dans chacun des services du Centre Reine Fabiola, la meilleure qualité possible de chaque prestation vis-à-vis des bénéficiaires.
- Détecter et recueillir dans les meilleurs délais les insatisfactions éventuelles formulées par un bénéficiaire ou sa famille.
- Définir et garantir un processus de gestion des plaintes en lien direct avec la satisfaction du bénéficiaire. Définir pour ce faire les actions à mettre en œuvre.
- Mettre en œuvre une écoute active à l'égard des bénéficiaires et de leur famille.

Peuvent s'adresser au Référent Plainte : tous les intervenants extérieurs, familles et autres (en d'autres termes toute personne concernée par le suivi des bénéficiaires), ainsi que les personnes en situation de handicap elles-mêmes.

Contact : referent.plainte@centrereinefabiola.be Téléphone : +32 490 49 45 46

Démarche Qualité et Référent Qualité

L'établissement organise et met en œuvre un processus et une démarche qualité répondant à deux objectifs : la mise en place d'outils et de dispositifs permettant une meilleure prise en compte de la personne accompagnée, de ses besoins et attentes ; l'évaluation et l'amélioration continue des activités et de la qualité des prestations. Une démarche pluridisciplinaire, transversale, participative, structurée, référencée et formative, formalisée via le logiciel A.R.S.E.N.E. (Application pour la Restitution et la Synthèse En ligne d'une Nouvelle Evaluation interne), guidée par un Référent Qualité. Elle se base sur un processus d'amélioration continue en 4 étapes : état des lieux (s'évaluer, analyser son fonctionnement) ; planification (déterminer les priorités et les actions d'amélioration) ; mise en œuvre (réaliser les actions d'amélioration) ; suivi et actualisation (mesurer les améliorations, suivre les démarches).

Contact : referent.qualite@centrereinefabiola.be

Accidents, crises et situations d'urgence

L'établissement met en œuvre un vaste programme de prévention et de suivi des accidents, crises et autres situations d'urgence : formation en secourisme pour les équipes éducatives, formation des professionnels et des bénéficiaires eux-mêmes sur la prévention de la violence, formation à la contention, etc. Ce programme ainsi que diverses procédures institutionnelles permettent à toute personne concernée d'agir de la façon la plus adéquate possible en cas d'accident ou de situation d'urgence, ou encore d'anticiper, de canaliser et si nécessaire de contenir tout passage à l'acte dommageable.

Tout événement significatif fait systématiquement l'objet d'un écrit (rédaction d'une fiche d'observation ou de signalement d'incident), transmis, lu et analysé par la Direction de l'établissement et les professionnels concernés.

En cas d'accident, de situation de crise ou d'urgence, l'établissement informe la famille et/ou les représentants légaux, de même que, le cas échéant, les autorités compétentes. Toute situation grave fait l'objet d'un signalement au Procureur du Roi et, le cas échéant, de l'ouverture d'une procédure en justice.

Annexes

La Charte de la Bienveillance

La Charte de la personne accueillie

La *Charte des Droits et des Devoirs*

La *Charte de la Vie amoureuse*

<https://www.centrereinefabiola.be/chartes>

Références

Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

Décret n° 2003-1095 du 14 novembre 2003 relatif au règlement de fonctionnement institué par l'article L.311-7 du code de l'action sociale et de familles.

Section 1 : Procédures d'élaboration et de révision du règlement de fonctionnement

Article 1

Le règlement de fonctionnement est arrêté par l'instance compétente de l'organisme gestionnaire, après consultation des instances représentatives du personnel de l'établissement ou du service et du conseil de la vie sociale ou des autres instances de participation instituées en application de l'article L.311-6 du code de l'action sociale et des familles.

Il est modifié selon une périodicité qu'il prévoit. Celle-ci ne peut être supérieure à cinq ans.

Article 2

Sans préjudice de sa remise à toute personne accueillie ou à son représentant légal en annexe du livret d'accueil, le règlement de fonctionnement est affiché dans les locaux de l'établissement ou du service et remis à chaque personne qui y est prise en charge ou qui y exerce, soit à titre de salarié ou d'agent public, soit à titre libéral, ou qui y intervient à titre bénévole.

Table des matières

Fonctionnement et organisation de l'établissement	3
Un établissement ouvert, des prestations variées et adaptées	3
Horaires, visites, correspondance	3
Période d'essai et stages	3
Ateliers occupationnels	4
Foyers d'hébergement	4
Suivi médical	4
Loisirs	4
Accompagnement des personnes vieillissantes	4
Fin de vie	4
Organisation et changements internes	5
Visites dans la famille	5
Argent de poche et activités	5
L'éducation explicite au sein de l'établissement	5
Projet de Vie	6
Référentiel pédagogique	7
Projet pédagogique local	7
Respect de la vie privée - respect de l'intimité - relations affectives et sexuelles	7
Formation et éducation permanente	8
Bienveillance	8
Violence - maltraitance - abus	9
Référent Plainte	9
Démarche Qualité et Référent Qualité	10
Accidents, crises et situations d'urgence	10
Annexes	10