



## Feuille d'information pour les résidents des soins de longue durée

# Alimentation et repas – vos choix sont importants



### Manger des aliments que vous aimez est essentiel pour votre santé et votre bien-être.

L'expérience alimentaire et les repas offerts par votre établissement de soins de longue durée devraient être sécuritaires, agréables, respectueux et adaptés à vos préférences.

Si ce n'est pas votre cas, vous avez le droit d'exprimer vos préoccupations auprès du prestataire.

Si vous ne vous sentez pas à l'aise de parler de vos préoccupations à votre prestataire ou si vous l'avez déjà fait sans obtenir un résultat satisfaisant, vous pouvez contacter la Aged Care Quality and Safety Commission, qui vous viendra en aide.

Vous pouvez nous contacter :

**Par téléphone** Ligne d'assistance pour l'alimentation, la nutrition et les repas 1800 844 044 (appel gratuit), de 9 h à 17 h (AEDT), du lundi au vendredi

**En ligne** [agedcarequality.gov.au](https://agedcarequality.gov.au)

**Par e-mail** [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)

**Par la poste** Aged Care Quality and Safety Commission, GPO Box 9819, dans votre capitale

### Comment la Commission peut-elle vous aider ?

Lorsque vous contactez la Commission pour des préoccupations concernant votre expérience alimentaire dans un établissement de soins de longue durée, nous allons :

- Écouter vos préoccupations pour bien les comprendre.
- Communiquer avec votre prestataire.
- Vous informer ainsi que votre prestataire de vos droits et responsabilités.
- Veiller à ce que votre prestataire respecte ses obligations.
- Aider votre prestataire à établir un plan d'action répondant à vos attentes.
- Faire un suivi avec vous pour vérifier si la situation s'est améliorée.

Si nécessaire, la Commission peut également prendre des mesures officielles pour obliger votre prestataire de soins à améliorer la qualité et les standards du service.



## Quels changements pouvez-vous attendre ?

Après avoir exprimé vos préoccupations, voici les améliorations que vous devriez constater :

- Le personnel discute avec vous pour connaître vos préférences et vous servir des repas qui vous conviennent.
- Le personnel vous aide à manger de façon autonome autant que possible.
- Le personnel s'assure que vous recevez les nutriments essentiels pour rester en bonne santé.
- Vos besoins et préférences culturels, religieux et alimentaires sont respectés.
- Une expérience alimentaire plus agréable et conviviale.

## Si vous souhaitez d'abord parler à votre prestataire

Si vous vous sentez à l'aise, vous pouvez d'abord discuter de vos préoccupations avec votre prestataire de soins aux personnes âgées. Cela peut l'aider à mieux comprendre vos préférences et adapter son service. Un membre de votre famille ou un défenseur des droits des aînés peut également parler en votre nom.

Une conversation avec votre service peut souvent conduire à des changements rapides pour répondre à vos préférences en matière d'alimentation et de repas. Votre prestataire peut s'efforcer d'améliorer votre expérience en matière d'alimentation et de restauration s'il connaît vos préférences.

Avant de soulever vos préoccupations, vous pourriez prendre en compte les conseils suivants :

- Il est utile que vos préoccupations **atteignent la personne adéquate**. Vous pouvez demander à parler au personnel responsable de l'alimentation et des repas.
- Si possible, fournissez des **exemples précis** de ce que vous aimeriez voir changer. Faites-leur savoir quels aliments vous aimez et ceux que vous n'aimez pas. Parlez des repas que vous avez appréciés et de ceux qui n'ont pas répondu à vos attentes. Vous pourriez même avoir des recettes préférées à leur proposer d'essayer.
- Vous pouvez remplir le formulaire « **Mes préférences alimentaires et de repas (My food and dining preferences)** » et le remettre à votre prestataire. C'est un bon moyen de s'assurer qu'il connaît vos préférences, et vous pourrez le mettre à jour à tout moment.
- **Comprenez vos droits**. La Charte des droits des soins aux personnes âgées constitue un bon point de départ. Vous pouvez la consulter à l'adresse [www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights](http://www.agedcarequality.gov.au/older-australians/your-rights/charter-aged-care-rights) ou demander à votre prestataire de vous en donner une copie imprimée.
- **Ne vous découragez pas** si vous avez l'impression de ne pas être entendu. Vous n'avez pas besoin de soulever vos préoccupations seul. La Commission peut vous aider à tout moment. Un soutien en matière de défense des droits est également disponible.



**Formulaire Mes préférences alimentaires et de repas (My food and dining preferences)**

[www.agedcarequality.gov.au/resource-library/my-food-and-dining-preferences-form](http://www.agedcarequality.gov.au/resource-library/my-food-and-dining-preferences-form)



Vous pouvez obtenir du soutien ou des conseils auprès de **services indépendants et gratuits de défense des droits**. Ces services peuvent apporter de l'aide aux personnes âgées et à leurs représentants pour toute question liée aux services de soins de longue durée financés par le gouvernement fédéral.

La **ligne d'assistance du Réseau de défense des droits des personnes âgées (OPAN)** peut fournir des conseils gratuits et indépendants au **1800 700 600** ou en consultant le site [open.org.au](http://open.org.au).

## Pour plus d'informations

Vous trouverez plus d'informations sur les repas et l'alimentation en soins pour les personnes âgées sur le site de la Commission : [www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition](http://www.agedcarequality.gov.au/older-australians/health-wellbeing/food-and-nutrition)

Vous pouvez également consulter le guide d'auto-représentation d'OPAN pour vous aider à exprimer vos préoccupations : [www.open.org.au/toolkit](http://www.open.org.au/toolkit)



**Vous avez le droit de choisir ce que vous mangez, où et quand vous mangez et buvez.**

**Vous avez le droit d'exprimer vos préoccupations concernant votre alimentation et votre expérience des repas.**

**Un soutien est disponible pour vous aider à exprimer vos préoccupations.**

Si vous souhaitez parler avec des professionnels de questions, d'idées ou de préoccupations relatives à une expérience agréable en matière d'alimentation, de nutrition et de repas dans un service de soins pour personnes âgées, appelez la ligne d'assistance téléphonique de la Aged Care Quality and Safety Commission au **1800 844 044** (appel gratuit), de 9 h à 17 h (heure avancée de l'Est), du lundi au vendredi. Vous pouvez également contacter la ligne de renseignements généraux de la Commission au **1800 951 822** (appel gratuit).

 **1800 844 044**

Ligne d'assistance pour l'alimentation, la nutrition et les repas  
du lundi au vendredi, 9 h à 17 h (AEDT)



**Téléphone**  
1800 951 822



**Web**  
[agedcarequality.gov.au](http://agedcarequality.gov.au)



**Écrire à**  
Aged Care Quality and Safety Commission GPO  
Box 9819, dans votre capitale régionale