



## Une fiche d'information pour les résidents de soins âgés

French | Français

# Nourriture et repas – vos choix comptent



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

L'expérience culinaire offerte par votre prestataire de soins aux personnes âgées devrait être sûr, agréable, respectueux et basé sur ce que vous aimez.

Si ce n'est pas le cas, parlez de ce problème avec votre prestataire des services.

Si vous vous sentez mal à l'aise de parler de ce problème avec votre prestataire des services, ou si vous avez déjà essayé sans résultat acceptable, contactez Aged Care Quality and Safety Commission (Commission de la Qualité et de la Sécurité) des soins aux personnes âgées et nous vous aiderons.

Contactez-nous par:

**Téléphone** 1800 951 822

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

**Courriel** [info@agedcarequality.gov.au](mailto:info@agedcarequality.gov.au)

### **Adresse Postale**

Aged Care Quality and Safety  
Commission GPO Box 9819,  
votre capitale

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

Lorsque vous contactez la Commission au sujet de vos préoccupations que vous avez concernant votre expérience culinaire dans un service de soins aux personnes âgées, nous allons:

- vous écouter pour comprendre vos préoccupations
- parler à votre prestataire des services
- vous aider, vous et votre prestataire, à connaître vos droits et responsabilités
- assurer que votre prestataire comprend ses responsabilités



- aider votre prestataire à convenir d'un plan d'action que répond à vos attentes
- vérifier avec vous pour voir si les choses se sont améliorées.

Si nécessaire, la Commission peut prendre des mesures formelles auprès de votre prestataire de soins aux personnes âgées pour s'assurer qu'il améliore la qualité et le niveau du service.

## À quels changements pouvez-vous vous attendre?

Une fois vos préoccupations signalées à votre prestataire, les modifications que vous devriez voir incluent :

- le personnel va discuter avec vous pour comprendre vos choix et préparer des plats qui vous plaisent
- vous aider à faire tout ce que vous pouvez par vous-même pendant les repas
- vous assurer d'obtenir la nutrition dont vous avez besoin pour rester en bonne santé
- respecter vos besoins et préférences culturels, religieux et régime alimentaires
- une expérience culinaire plus agréable.

## Si vous voulez, essayez de parler d'abord à votre prestataire

Si vous vous sentez à l'aise, vous pouvez faire part de vos préoccupations à votre prestataire de soins aux personnes âgées.

Cela les aiderait à comprendre vos points de vue et vos préférences.

Vous pouvez également demander à un membre de votre famille ou à un défenseur de votre cause pour parler en votre nom.

Une conversation avec votre service peut souvent conduire à des changements rapides pour répondre à vos préférences alimentaires et culinaires.

Votre fournisseur peut améliorer votre nourriture et votre expérience culinaire s'ils connaissent vos préférences.

Avant de faire part de vos préoccupations, vous voudrez peut-être tenir compte des conseils suivants :

- Il est utile que vos préoccupations parviennent à la bonne personne. Vous pouvez demander à parler au personnel responsable de la restauration et des aliments.
- Si possible, fournissez des exemples précis de ce que vous aimeriez changer. Faites-leur savoir quelle nourriture vous aimez et n'aimez pas.



Parlez des repas que vous avez appréciés et des repas qui n'ont pas répondu à vos espoirs. Vous pourriez même avoir des recettes préférées que vous pouvez leur donner à essayer.

- Vous pouvez remplir le formulaire «Mes préférences alimentaires et culinaires» à la page 4 de cette fiche d'information et la remettre à votre fournisseur. C'est un bon moyen de s'assurer que votre fournisseur connaît vos préférences, que vous pouvez mettre cela à jour à tout moment.

- Comprenez vos droits. La Charte des droits aux soins aux personnes âgées est un bon point de départ. Vous pouvez consulter la Charte sur [www.agedcarequality.gov.au/consumers/consumer-rights](http://www.agedcarequality.gov.au/consumers/consumer-rights) ou demander à votre fournisseur de vous remettre une copie imprimée.
- N'abandonnez pas si vous ne vous sentez pas entendu. Vous n'êtes pas seuls avec vos soucis. La Commission peut vous aider à tout moment.
- Un appui à votre cause est aussi disponible.





# Mes préférences alimentaires et culinaires

## Nom

### Mes repas préférés

par exemple, types d'aliments et de boissons, quantité préférée, etc.

### Mes préférences culinaires

par exemple, quand, où et avec qui

### De quelle aide (le cas échéant) ai-je besoin pour manger et boire?

### Quels problèmes de santé (le cas échéant), ont un impact sur mon alimentation et ma boisson?

### Combien est-ce que je mange normalement?

### Quelle observances religieuses, culturelles coutumes ou traditions je tiens compte?

### Détails du contact

par exemple, diététiste régulière, ergothérapeute, expert dentaire, orthophoniste?

## Pour le personnel

### Où est enregistré le poids du résident?\*

La perte de poids et la réduction de la consommation alimentaire sont des signes avant-coureurs de malnutrition. Si vous remarquez des changements, communiquer avec la diététiste du résident pour obtenir de l'aide.

\* Liste où se trouvent les détails du poids habituel du résident. N'inscrivez pas le poids sur cette feuille de préférences.

Cette feuille de préférences peut être remplie par les résidents âgés, avec l'aide du personnel, de la famille, des soignants ou des soins paramédicaux, si nécessaire ou demandé. Demandez au résident où il aimerait que cette feuille de préférence soit placée dans leur chambre.



Vous pouvez demander de l'aide ou des conseils à l'assistance indépendantes et gratuites de prestations de service. Ces services peuvent apporter un soutien aux personnes âgées et à leurs représentants sur des questions liées aux services de soins aux personnes âgées financés par le Commonwealth.

La ligne d'assistance du réseau de défense des droits des personnes âgées (**Older Person's Advocacy Network OPAN**) peut fournir des conseils gratuits et indépendants au **1800 700 600** ou visiter [opan.org.au](http://opan.org.au).

## Pour plus d'informations

Vous pouvez trouver de plus amples informations sur les expériences culinaires dans les soins aux personnes âgées sur le site web de la Commission: [www.agedcarequality.gov.au/consumers/food-dining-and-nutrition](http://www.agedcarequality.gov.au/consumers/food-dining-and-nutrition)

Vous pouvez trouver de plus amples informations pour vous aider à faire part de vos préoccupations en lisant la boîte à outils d'autodéfense des droits de l'OPAN: [opan.org.au/toolkit](http://opan.org.au/toolkit)

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

**Vous avez le droit d'exprimer vos préoccupations au sujet de vos expériences culinaires.**

**Un soutien est disponible pour vous aider à faire part de vos préoccupations.**



**Téléphone**  
1800 951 822



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



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