

# Résidence Parc D'Italie

## *Projet de vie*



*Résidence Parc D'Italie : mis à jour le 22 mai 2025*

## **Présentation de la résidence Parc D'Italie :**

La résidence Parc D'Italie est une résidence services de haut standing au charme atypique. La Résidence est répartie en deux bâtiments comprenant un total 127 appartements soumis au régime de la loi du 30 juin 1994 relative à la copropriété, et comprenant des logements modernes et adaptés aux seniors avec une panoplie de services auxquels ils peuvent faire appel.

L'établissement est en fonction depuis janvier 1973.

La résidence Parc D'Italie est agréé par la Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale (COCOM) comme résidence service (n° PA 3161).

L'établissement est géré depuis février 2023 par la SRL Cristal Résidences Brussels, groupe belge qui porte une attention toute particulière aux souhaits et intérêts des résidents.

Le bien-être et la qualité de vie représentent un élément essentiel de la philosophie de Cristal Résidences Brussels

## **Résidence-Services haute gamme et de standing**

La résidence Parc D'Italie :

- Offre l'accès à des services continus, personnalisés, individualisés et de qualité.
- Est réputée pour sa restauration, son charme et son cadre verdoyant.
- Permet les rencontres et les participations à la vie commune grâce aux nombreuses activités hebdomadaires qui y sont réalisées (conférences, **jeux divers (bridges, whist, scrabble)** projection film, gymnastique, café gourmand ou Tea time, souper à thème, brunch, sorties, excursions, etc)
- Privilégie un contact étroit avec les familles et les proches des résidents grâce aux nombreux salons.
- A la capacité de servir les résidents en français et en néerlandais, selon leur demande.
- Stimule l'indépendance du résident en lui offrant tous les services dont il a besoin.
- Évalue continuellement ses services afin de mieux les adapter à la situation individuelle et collective des seniors.

## **Les différents services :**

La résidence Parc D'Italie est organisée en différents services et activités afin de pouvoir offrir une permanence 24h/24 aux seniors. Ces services sont tous organisés de manière indépendante mais sont liés : l'un ne peut pas exister sans l'autre. Une garde de nuit médicalisée est présente pour toute aide la nuit de 18h30 à 8h00 du matin.

## **Accueil des résidents :**

Généralement tous les résidents et leurs proches sont rencontrés par la directrice et/ou par la directrice adjointe avant même leur entrée à la Résidence. Ce premier contact est capital pour les résidents qui font le choix d'entrer en résidence-services.

Les dispositions relatives à l'accueil des résidents sont prises dans le but de respecter leur personnalité, leurs convictions, et de déceler les éléments qui permettront, au cours du séjour, de mettre en valeur leurs aptitudes et leurs souhaits.

L'accueil est le premier point de contact du résident et de sa famille en résidence services. Durant son séjour le service administratif est celui qui pourra répondre aux questions et aux attentes de nos résidents.

Le jour de l'entrée, le résident est reçu par l'hôte ou l'hôtesse d'accueil, et/ou et la direction qui l'accompagnent dans son appartement. Les personnes références lui seront présentées.

Les premiers jours du séjour, l'équipe assistera plus intensivement le résident afin qu'il se sente plus vite chez lui.

Le résident recevra une brochure d'accueil avec un cadeau de bienvenue reprenant les services disponibles au sein de l'établissement ainsi que toute informations utiles telles que son numéro de téléphone intérieur, son jour de nettoyage, les numéros de téléphone des résidents et de l'accueil, la liste des résidents, etc.

Nous réalisons tous les deux mois un apéritif pour présenter officiellement les nouveaux résidents aux autres résidents de la Résidence. pas réalisé régulièrement et pas vraiment efficace parler plutôt du comité d'accueil,

## **Restaurant, bibliothèque, salon, bar, parc et terrasse :**

Ces lieux sont de vrais endroits de rencontre avec les autres résidents, les familles et les amis. Ces salons sont continuellement accessibles.

Le restaurant est ouvert tous les jours et à partir de 12h30 pour le déjeuner. Les résidents peuvent y recevoir leurs proches et se restaurer en leur compagnie. Nous pouvons également organiser des banquets, des anniversaires, des goûters de famille, des réceptions exceptionnelles, etc.

C'est aussi dans ces endroits que sont organisées différentes activités telles que des fêtes, des repas à thèmes, des cocktails, des animations, etc.

## **Cuisine, repas :**

Notre cuisine est variée, réputée et de qualité. Les produits frais, locaux et le plus souvent bio sont préparés par notre cheffe cuisinière.

Le restaurant est ouvert tous les jours pour le repas du midi – accueil de 12h30' à 12h45'.

Les petits-déjeuners et repas du soir sont servis en appartement. Sur demande, il peut en être de même pour le repas du midi.

Les menus du midi (avec 3 variantes possibles en entrée, en plat et en dessert) et du soir sont communiqués une semaine à l'avance pour permettre aux résidents de faire leur choix et d'ainsi profiter de plats à leur convenance.

Les résidents ont la possibilité de manger à la « carte Parc D'Italie » qui change tous les trimestres.

## **Animation :**

L'agenda des activités est mensuel, il est fourni tous les mois dans les boîtes aux lettres privatives des résidents.

Elles sont variées : culturelles, intellectuelles, physiques, etc.

Nous insistons sur ces moments détentes.

Beaucoup de résidents se réunissent entre eux pour des apéritifs improvisés, des tables de bridge ou de scrabble ou même encore pour faire le point sur l'actualité du mois passé.

## **Entretien, nettoyage et logistique :**

Une équipe motivée de personnel d'entretien s'occupe du nettoyage des lieux communs et du nettoyage privatif des appartements de la Résidence Parc D'Italie

Lors de son entrée en résidence, le résident reçoit les informations liées au nettoyage de son appartement (durée et plage horaire).

Un personnel technique affecté aux petits travaux dans le bâtiment peut également aider pour de petits travaux dans les appartements.

## **La direction :**

La directrice Mme Loriane De Corte peut être jointe, pendant les heures de bureau ; par ailleurs, elle est également disponible sur rendez-vous.

La résidence dispose de deux appartements de fonction sur le site même de la Résidence et ce, pour la sécurité supplémentaire des résidents. L'un est occupé par l'homme technique et l'autre par un membre du personnel.

## **Disponibilité de logement:**

Deux chambres sont disponibles dans la résidence pour permettre, en fonction des disponibilités, une réservation temporaire payante par les résidents pour un ou des visiteurs.

## **Participation des résidents :**

La résidence Parc D'Italie stimule la participation des résidents afin de pouvoir offrir une meilleure qualité de vie.

- Le personnel est formé pour être ouvert aux observations faites par les résidents.
- Les hôtes d'accueil sont à l'écoute.
- La direction et son personnel sont disponibles pour les résidents et leur famille.
- Diverses initiatives de participation sont mises en place ( ex : commission repas, réunion, table de conversation,...)
- A adapter :
- La collaboration active des résidents est sollicitée, tant dans le domaine de l'animation que dans l'aménagement du cadre de vie.
- Un conseil participatif, composé de résidents, se réunit au moins une fois tous les 2 mois et peut émettre des avis, soit d'initiative, soit à la demande du gestionnaire ou de la direction de l'établissement, sur toutes questions portant sur le fonctionnement général de l'établissement et est informé du suivi réservé à ses avis.
- Le syndic ou son représentant de même que la direction sont invités aux réunions.
- La boîte aux lettres N°136 permet aux résidents de faire part de leurs suggestions ou observations.
- Un procès-verbal de chaque réunion du conseil participatif est déposé dans les boîtes aux lettres de tous les résidents.
- Le conseil participatif est, en tout cas, associé à l'élaboration et l'évaluation de la politique d'accueil des aînés et du projet de vie de l'établissement.

## **Sélection, formation et suivi du personnel :**

La résidence Parc D'Italie engage un personnel qualifié, motivé.

Pour cela, des formations internes et externes sont organisées de même que, des évaluations régulières, etc.

Diverses réunions au niveau de chaque service sont organisées afin de mieux organiser la résidence et de motiver le personnel.

Le personnel est formé au premiers soins et secours.

## **Relations externes :**

La résidence Parc D'Italie ouvre ses portes aux personnes extérieures : familles, visiteurs, stagiaires, etc.

Elle peut collaborer également avec des services externes pour des sorties à l'extérieur de la Résidence.

Les résidents ont le libre choix du personnel infirmier et paramédical.

En cas de nécessité, l'accueil de la Résidence peut vous fournir les coordonnées de possibles prestataires de soins (infirmières, kinésithérapeutes, pédicures médicales etc.)

La Résidence participe à divers projets tels que la collaboration avec l'école 8 et bientôt une crèche. Cela permet la mise en place de projets et d'animations durant l'année scolaire. Un lien intergénérationnel très apprécié peut alors se créer.

## **Évaluation et amélioration continue du projet de vie :**

Dans une dynamique d'amélioration constante de la qualité de vie à la Résidence Parc D'Italie, nous avons mis en place un ensemble d'indicateurs qualitatifs et quantitatifs. Ces indicateurs permettent d'évaluer régulièrement l'atteinte de nos objectifs opérationnels et de garantir la cohérence entre les services proposés et les attentes des résidents.

Ils s'inscrivent dans une logique de transparence, de participation et d'adaptabilité, en cohérence avec la philosophie portée par Cristal Résidences Brussels.

## Indicateurs d'évaluation

Objectif visé	Indicateurs associés	Périodicité d'évaluation
<b>1. Offrir un cadre de vie sécurisé, haut de gamme et adapté</b>	Taux de satisfaction globale des résidents	Annuel avec logiciel WEDOXA
<b>2. Proposer une restauration saine, locale et de qualité</b>	Taux de satisfaction sur les repas Nombre de demandes spécifiques respectées (régimes)	Mensuel avec commission repas
<b>3. Dynamiser la vie sociale, culturelle et intergénérationnelle</b>	Taux de participation aux activités Nombre d'animations réalisées chaque mois- Nombre d'activités avec des partenaires extérieurs (écoles, crèches...)	Mensuelle
<b>4. Assurer un accueil personnalisé et bienveillant</b>	Taux de satisfaction à l'entrée Nombre de résidents intégrés via le comité d'accueil	À chaque entrée + Trimestrielle
<b>6. Garantir la qualité des services logistiques (entretien, technique, etc.)</b>	Taux de satisfaction sur le nettoyage et les interventions techniques	Annuelle
<b>7. Accompagner et valoriser le personnel</b>	Nombre d'heures de formation suivies Taux de participation aux réunions d'équipe Taux de stabilité du personnel	Annuelle

### Modalités de suivi et ajustements

L'analyse de ces indicateurs est portée par la direction, en lien étroit avec les équipes et le conseil participatif des résidents. Elle permet de :

- Mettre en place des **plans d'action correctifs** si nécessaire
- Ajuster l'offre de services en fonction des **besoins individuels ou collectifs**
- Partager les résultats lors du **conseil participatif**
- Nourrir la réflexion pour l'**évolution du projet de vie**

Chaque année, une **synthèse annuelle** de ces indicateurs est réalisée et partagée avec les résidents, les familles et les parties prenantes de la Résidence.

## **Divers :**

Le présent document figure dans la farde d'accueil.