



CPAS de Perwez

Résidence Trémouroux : Projet de vie d'établissement.

1. Contexte :

Le présent projet de vie revient aux fondements de la création de cette notion datant du début des années nonantes : donner un sens existentiel aux résidents et un sens au travail des professionnels qui les encadrent.

A défaut d'octroi (car inexistant) de label de qualité de l'établissement d'hébergement conformément à l'annexe 118 du Code réglementaire wallon de l'action sociale et de la santé, c'est le projet de vie, partie intégrante des normes d'agrément, qui fait office de la démarche qualité. Ce label se base sur une charte déclinée en 6 axes :

- le respect de la dignité humaine et des droits fondamentaux ;
- l'accueil personnalisé et l'accompagnement quotidien du résident ;
- la garantie de soins de santé adéquats par un encadrement pluridisciplinaire adapté et notamment du personnel formé en gérontologie et gériatrie ;
- l'accent sur une bonne nutrition et le plaisir alimentaire, la recherche du bien-être physique, psychologique et social de la personne âgée ;
- l'accès à une vie culturelle, sociale et artistique par une animation et des loisirs adaptés.

Mais au-delà de la démarche qualité client, l'établissement doit prendre en compte la situation intrinsèque du résident en tant que colocataire d'une communauté disposant de droits et de devoirs.

Il s'agit d'un projet participatif mêlant activement résidents, familles, professionnels, bénévoles, direction et gestionnaire.

La Résidence Trémouroux, officiellement maison de repos et maison de repos et de soins, est prioritairement et concrètement, une maison de vie et d'épanouissement pour les personnes âgées.

2. Démarche qualitative globale

Il s'agit d'une démarche volontariste et collective d'amélioration systématique et continue de la qualité des soins et des services permettant de conforter les points forts de l'établissement et de réduire progressivement les défaillances et les non-conformités pour entrer dans un cercle vertueux (roue de Deming).

Institution :

- ~ Ouverture de la maison de repos vers l'extérieur ;
- ~ Accroissement de l'information et du dialogue (professionnels – résidents – familles) ;
- ~ Respect des normes de sécurité tout en préservant l'autonomie des résidents ;
- ~ Prise en charge globale du résident au-delà de l'aspect médical ;

Personnel (professionnels) :

- ~ Renforcement de la formation technique et humaine ;
- ~ Partenariat et concertation dans un climat de confiance et d'ouverture mutuelle ;
- ~ Respect de la législation sociale ;
- ~ Reconnaissance des spécificités et complémentarités de chaque fonction et de leur dépendance mutuelle – solidarité professionnelle ;
- ~ Renforcement d'un cadre de travail enrichissant et épanouissant ;
- ~ Accroissement de l'information et du dialogue (professionnels – résidents – familles) ;

Résidents :

- ~ Accueil individualisé à l'entrée en maison de repos ;
- ~ Respect des droits et des libertés citoyennes ;
- ~ Cadre de vie adapté aux attentes du résident ;
- ~ Approche globale et personnalisée des résidents ;
- ~ Participation aux activités dans l'institution et extramuros ;
- ~ Accroissement de l'information et du dialogue (professionnels – résidents – familles) ;

Famille :

- ~ Accueil, écoute et soutien à l'entrée du résident et tout au long du séjour ;
- ~ Déculpabilisation de l'entrée en maison de repos du résident ;
- ~ Compréhension de la gestion familiale et sociale ;

En conclusion, « *La maison de repos ne doit plus être un milieu clos mais bien un milieu éclos* »¹

3. Projet de vie

3.1. Une citoyenneté moderne

L'établissement définit la citoyenneté comme concrète, participative et plurielle.

Concrète car la vie en maison de repos traite des affaires qui concernent directement les résidents dans l'exercice de leur liberté individuelle à tous les niveaux : médical, civique, socio-affectif, sexuel, financier, ... sauf restriction judiciaire.

Les relations citoyennes se veulent de proximité entre les résidents, le personnel mais également les familles, les visiteurs et le proche quartier.

Le grand hall d'entrée, son restaurant, son magasin, son salon de coiffure, sa cafétéria et ses animations continues sont autant d'éléments constitutifs d'une place de village où chacun y est le bienvenu.

Participative, la citoyenneté valorise l'action par les colocataires des lieux, c'est la mobilisation par rapport « aux affaires qui les concernent, pour tous ceux qui vivent ensemble les mêmes problèmes ». C'est également un principe fondamental d'un maintien maximum d'autonomie des résidents à travers une citoyenneté d'intervention qui s'exprime en tout temps et par de multiples canaux.

¹ Pascal TAVIER

Tout d'abord, le conseil des résidents : un espace de parole qui permet de s'exprimer concernant la vie quotidienne, l'organisation des services, les aménagements souhaités et l'animation de la maison de repos, notamment. Il se réunit tous les trois mois. Tous les résidents et leur entourage en sont membres d'office. La direction et la Présidence du CPAS y participent afin d'entendre les remarques, interrogations, problèmes ou propositions, et y répondre.

Quatre fois l'an, la « commission menu » se réunit afin d'élaborer les menus de la saison. Les résidents y sont conviés afin de donner leur avis et suggérer les modifications qu'ils veulent apporter au menu élaboré par le chef et par la direction.

Le comité des fêtes (mise en place en 2022) est constitué du personnel des différents services, de la direction et des résidents qui souhaitent y participer. Il se réunit trois fois par an. On y discute des diverses animations, événements et fêtes proposés, des partenariats avec l'extérieur (écoles, foyer culturel, GAL culturalité, bibliothèque, ...), de l'excursion annuelle.

Les chefs de service ainsi que la direction sont disponibles sur simple demande afin de recueillir les plaintes et demandes des résidents et/ou de leur famille.

Un registre des suggestions et plaintes est mis à la disposition des résidents et de leur famille à l'accueil. Les remarques et souhaits émis lors des réunions du Conseil ou par le biais du registre, font l'objet d'une concertation en réunion de chefs de service et sont transmis au Conseil de l'action sociale afin qu'il puisse s'il échet y apporter une réponse.

Plus classiquement, les résidents sont des citoyens à part entière. Ils ont, bien sûr, toujours le droit de vote et sont encouragés à user de ce droit à chaque élection. Une campagne de sensibilisation est alors organisée dans le respect des opinions politiques de chacun : séances d'information et d'animation sur le sujet, affiches, lecture du journal, affichage des listes, organisation du déplacement vers le bureau de vote ou aide pour le vote par procuration, ... Un bureau de vote est installé à la Résidence pour les Perwéziens du quartier et les résidents y domiciliés.

Plurielle car la citoyenneté s'inscrit sur la dignité humaine, dans le respect de l'intégrité physique et mentale, le droit à la liberté d'expression, la liberté de pensée, le droit d'égalité et de non-discrimination, le droit à la santé, le droit au respect de la personne âgée et le droit à la différence ! C'est surtout une vie qui met l'accent sur le respect et la qualité des relations interpersonnelles entre les habitants du site, ceux qui y travaillent et ceux qui sont de passage.

L'établissement est ouvert à toutes personnes, en ce compris les populations issues de l'immigration qui vieillissent également. Au-delà de l'idée, des attentions particulières aux repères sont mises en avant. Les repères sont importants au moment de la vieillesse : ils rassurent, ils aident à recouvrir la confiance et ils donnent un sentiment de sécurité.

3.2. Un espace interactif

Le travail en maison de repos est basé sur une complète interaction de l'ensemble des services et résidents. La participation du résident dans la gestion de l'établissement a été décrite à travers la citoyenneté.

Il en est de même pour l'ensemble des travailleurs, tous services confondus. Pour ces motifs, la participation de représentants de chaque service est primordiale afin de connaître au mieux les

résidents mais également d'harmoniser les procédures de travail qui permettent de rendre les actions efficaces, ciblées et adéquates.

L'interdisciplinarité n'est pas contraire à la spécialisation. Le renforcement de la formation du personnel et le dialogue doivent permettre le passage d'informations claires, précises et uniformes pour les intervenants. L'établissement met tout en œuvre pour impliquer le médecin de famille, le médecin coordinateur, les soignants externes mais également les familles dans leur globalité.

Les stratégies de renforcement sont axées tantôt sur les familles, tantôt sur le personnel, tantôt sur les externes.

Les qualités humaines, collectivement partagées et individuellement acceptées, sont basées sur la disponibilité, le dialogue et la patience au-delà d'une quelconque économie du temps.

S'il est demandé aux résidents de s'adapter aux impératifs de la cohabitation nécessaires au bon fonctionnement global, l'établissement est particulièrement attentif à l'interprétation de la notion de « qualité de vie », propre à chaque individu et définie à travers ses valeurs, ses choix, son éducation et ses expériences de vie. L'établissement mettra tout en œuvre pour concilier vie individuelle et vie collective.

Au sein de l'établissement, il n'y aura pas de domination d'un service par rapport à un autre, notamment une domination médicale qui n'est pas en adéquation avec la représentation de la maison de repos que pourrait se faire les résidents.

Quant aux résidents en perte d'autonomie, l'établissement veillera à ne pas les priver de leur liberté de choix au nom de la responsabilité de l'entourage ou du devoir de protection qu'a celui-ci. La conservation de la plus large autonomie est un gage d'interaction et de survivance de la citoyenneté.

3.3. L'accueil du résident et son accompagnement social

La Résidence Trémouroux a opté pour l'engagement d'un travailleur social. Il va de soi que l'utilisation d'un professionnel du social s'impose.

Au niveau de l'axe individuel, la technique de l'écoute active est ainsi utilisée constamment quand il est question de dresser un bilan avec la personne âgée.

De plus, la création d'anamnèses psychosociales est un atout supplémentaire pour un accompagnement optimal de la personne âgée. Une approche de type systémique est utile pour mieux percevoir la sphère émotionnelle entourant le résident.

Dans l'axe collectif, les possibilités d'action d'un assistant social sont multiples et variées. Le développement d'une politique de formation continue, l'organisation de réunions diverses (avec les membres du personnel, avec les familles, avec les résidents) ou la mise sur pied d'un programme d'animations socioculturelles sont quelques exemples parmi tant d'autres.

Quant à l'axe environnemental, le travail social est aussi présent par le développement et la naissance d'initiatives permettant de situer la maison de repos dans son environnement et ainsi favoriser un processus d'ouverture de l'institution vers l'extérieur. La création de projets intergénérationnels va dans ce sens.

3.4. La vie au sein de la Résidence Trémouroux

En intégrant la vie à la Résidence Trémouroux, vous intégrez un lieu de vie résolument centré sur ses résidents et le respect de leurs désirs. Nous accueillons des personnes de tous horizons, de toutes origines et de tout âge, dès septante ans, dans le respect des règles de la vie en communauté. Notre

maison de repos est un microcosme de la société, ancrée au sein de la commune verdoyante de Perwez.

3.4.1. La cuisine

A la résidence Trémouroux, les repas sont cuisinés sur place. Nous veillons à ce que les résidents reçoivent des repas de qualité répondant à leurs besoins nutritionnels et à leurs goûts. Un repas alternatif est proposé tant le midi que le soir. Nous mettons l'accent sur l'usage de produits frais et de produits locaux.

La cuisine dispose d'un **label « cantines durables »** et est en bonne voie pour obtenir la labélisation « green-deal, cantines durables ». Ce label porte sur 6 axes principaux :

- ~ Garantir la disponibilité et l'accès de tous à une alimentation relevant d'un système alimentaire durable : disponibilité, accès aux aliments, accès aux moyens de production
- ~ Contribuer à la bonne santé et au bien-être des citoyens : santé, épanouissement psycho-social, qualité sur les filières
- ~ Générer de la prospérité socio-économique : efficacité et équité socio-économique, compétences, entrepreneuriat et innovation, ancrage territorial
- ~ Préserver l'environnement : climat, biodiversité, conservation et régénération des ressources naturelles
- ~ Offrir un niveau de connaissances et de compétences élevé en matière de système alimentaire durable : connaissance, éducation, sensibilisation et renforcement des capacités, information
- ~ Mettre en œuvre des mécanismes de gouvernance responsables et efficaces : Planification et monitoring, transversalité et exemplarité, participation et collaboration, approche mondiale

La résidence a adhéré au « **Plan Wallon Nutrition Santé et Bien-être des aînés** » en avril 2013.

Une **équipe pluridisciplinaire** (infirmiers, référente en démence, personnel de cuisine, ergothérapeute, logopède, aides-soignants, médecin coordinateur, direction) se réunit chaque mois afin de faire le point sur la nutrition des pensionnaires. Nous surveillons leur poids ainsi que leur état nutritionnel et, en accord avec le médecin traitant, adaptons l'alimentation lorsque le résident risque de se dénutrir (manque de protéines et/ou de lipides). Nous sommes attentifs au respect des différents régimes (diabétique, hypocalorique, sans lactose, ...). Nous proposons des repas enrichis et en modifions la texture lorsque c'est nécessaire (difficultés à mastiquer, à déglutir).

Nous veillons donc à ce que les résidents gardent un bon statut nutritionnel afin de limiter les risques de chutes et de maladies liées à l'affaiblissement.

Nous attachons également une grande importance à l'**ambiance** qui règne lors des repas et à la présentation des assiettes. Le personnel soignant en collaboration avec l'ergothérapeute et la logopède, met à disposition des résidents du matériel adapté (verres et couverts adaptés, rebords d'assiette ...) et les accompagne ou conseille pour qu'ils gardent leur autonomie à table le plus longtemps possible.

Nous pouvons également, lorsque cela s'avère nécessaire, recourir au « **finger-food** ». Il s'agit d'adapter les éléments du menu en bouchées afin que le résident puisse manger avec les doigts, un peu comme lors d'un apéritif dinatoire. Nous préconisons d'y avoir recours pour les résidents ayant

des difficultés motrices telles qu'elles les empêchent de se nourrir avec des couverts (même adaptés) ou lorsque l'évolution des troubles cognitifs les rend incapables de rester de longs moments à table ou de se servir de leurs couverts.

3.4.2. L'entretien ménager et la lingerie

Permettre aux résidents et leurs visiteurs de bénéficier d'un cadre de vie agréable et au personnel d'évoluer dans des locaux accueillants, propres afin d'exercer leur activité professionnelle dans les meilleures conditions, tel est l'objectif du service entretien.

Pour ce faire, nous assurons non seulement l'entretien des locaux mais également l'entretien des vêtements des résidents (qui le désirent) et les vêtements de travail de tous les collaborateurs de la résidence. Notre personnel de buanderie entretient également le linge de certains bénéficiaires sociaux (buanderie sociale).

Nous réalisons également le marquage du linge des résidents qui le désirent.

Au-delà des tâches spécifiques détaillées ci-dessus, le personnel du service est formé à l'écoute et l'accompagnement de première ligne de la personne âgée : les agents du service passent chaque jour dans les chambres afin d'y réaliser leurs tâches, bien entendu, mais c'est également l'occasion d'échanger avec le résident. Les techniciennes de surface et buandières oreilles attentives et bienveillantes, recueillent les états d'âme de nos résidents et relaient aux autres équipes les informations pertinentes.

3.4.3. La vie associative et culturelle

Les animations proposées contribuent à mettre en avant l'« Active Ageing » ou « **vieillessement actif** ». Celui-ci est le processus d'optimisation des possibilités pour la santé, la participation et la sécurité afin de prolonger l'espérance de vie en bonne santé et la qualité de vie des personnes qui vieillissent.

L'établissement respecte particulièrement la notion de « prendre son temps » inhérente des personnes âgées qui, par contrainte ou par plaisir, ont adopté un rythme plus lent.

Les animations visent à développer des activités occupationnelles, relationnelles et culturelles en vue de susciter l'ouverture de la MRS vers l'extérieur (bibliothèque Le grimoire d'Eole, accueil extrascolaire, SolenScène, ...) Elles ont aussi pour objectif d'aider les nouveaux résidents à faire connaissance et ainsi à favoriser leur intégration, à combattre l'isolement en permettant les liens sociaux. C'est l'occasion de passer un bon moment ensemble en entretenant certaines capacités cognitives et de l'habileté manuelle, en partageant des savoir-faire et des connaissances.

Les animations sont organisées en phase avec le temps qui passe : saisons, fêtes du calendrier et l'actualité sportive, festive, politique ou autre. Elles ouvrent également la Résidence aux activités intergénérationnelles.

Chaque après-midi, des ateliers sont proposés : jeux de société, cuisine, lecture, bricolage, jardinage, jeux interactifs ...

D'autres activités, à visée thérapeutique, sont également proposées aux résidents : gymnastique douce, parcours d'obstacle, ateliers réminiscence, ... Une salle de bien-être a été aménagée et des professionnels ayant suivi une formation spécifique encadrent les moments de détente.

Du matériel est également laissé à disposition (ou peut être obtenu auprès du personnel d'animation) : jeux de cartes, jeux de société, nécessaire de couture ou de tricot, ... Ceci afin que nos résidents puissent partager de bons moments entre eux, en toute liberté et à toute heure.

Chaque mois, une fête d'anniversaires rassemble les résidents au restaurant autour d'un bon gâteau et d'une animation souvent musicale.

Les saisons sont évoquées au travers des repas à thème : repas de printemps, barbecue, repas de chasse, raclette ou tartiflette, ...

Des spectacles s'invitent quelques fois : théâtre en wallon, fanfare, danse country, spectacle d'enfants ... Des résidents sortent aussi parfois au centre culturel de Perwez ou au cinéma.

3.4.4. Le vieillissement cognitif

Les personnes désorientées trouvent leur place au sein de la Résidence. En collaboration avec la personne de référence en démence, l'ensemble du personnel veille à leur offrir un accompagnement de qualité.

Au travers de réflexions pluridisciplinaires, notre institution met en œuvre une démarche d'amélioration continue de la qualité de vie des résidents, y compris les résidents souffrant de désorientation. Nous veillons au bien-être et à l'épanouissement de chacun en tenant compte des spécificités qui lui sont propres. Le but est d'éviter le repli sur soi et de favoriser autant que possible le plaisir et la relation à l'autre.

Au cours de cette prise en charge, la présence de la famille est essentielle tant pour celle-ci que pour le résident. L'équipe aide la famille **à s'adapter et à mieux communiquer avec la personne**. De son côté, la famille nous est d'un grand soutien car les proches connaissent bien leur parent et peuvent nous guider dans nos actions.

Le personnel suit des formations continues afin de pouvoir répondre au mieux aux besoins des personnes souffrant de troubles cognitifs. Avec la personne de référence en démence, il veille également à sensibiliser l'ensemble des résidents afin qu'ils puissent mieux comprendre certains comportements déroutants rencontrés auprès de leurs voisins souffrant de désorientation.

Pour certains résidents dont les besoins accrus de repères et de sécurité les empêchent de s'épanouir au sein de la maison de repos "classique", nous disposons d'une unité adaptée. Celle-ci permet d'offrir des **repères spatio-temporels dans un cadre sécurisant et sécurisé**. La prise en charge au sein de ce lieu de vie commune est de type « familial » et la plus adaptée possible à leurs besoins spécifiques. Le projet de vie spécifique à cette unité est détaillé dans un second feuillet.

3.5. Travailler à la Résidence Trémouroux

L'adhésion du personnel au projet de vie passe notamment par la mise en place d'un travail collectif de tous les cadres de la Résidence Trémouroux sur les valeurs de travail et les missions des cadres :

reconnaissance, valorisation des compétences, respects des droits, sens des responsabilités, tolérance et compréhension, etc.

L'objectif est l'aboutissement de l'écriture d'une charte éthique en lien avec les équipes (services) guidant la manière de travailler ensemble et autour du résident dont la qualité de vie est le but essentiel.

Même si les conditions de travail peuvent être difficiles, travailler en maison de repos est une aventure très enrichissante. Le personnel joue un rôle important dans le maintien de la qualité de vie des résidents. C'est le développement des qualités humaines du personnel, sa compétence, sa polyvalence, sa disponibilité et son implication qui garantissent une prise en charge élargie ainsi qu'une réponse adaptée et professionnelle aux besoins et demandes des résidents.

La priorité doit être accordée à **la qualité de vie et de soins du résident** : outre l'alimentation, la mobilité, les activités sociales, artistiques et cognitives, l'hygiène..., l'amélioration de la qualité dans la maison de repos favorise également le développement des relations interpersonnelles.

Le personnel devra également être à l'écoute du résident, être très patient et dévoué tout en restant respectueux.

En pratique, tout nouveau membre du personnel bénéficie d'un accueil individualisé.

Cet accueil réalisé par plusieurs services (ressources humaines, service interne de prévention, ligne hiérarchique, ...) permet au nouvel engagé de recevoir toutes les informations utiles afin d'appréhender son cadre de travail (charte qualité, règlement de travail, consignes de sécurité, ...).

Tout au long de sa carrière professionnelle, le personnel bénéficiera d'une formation continue pour lui permettre de rester informé des nouvelles techniques de son secteur d'activité. Ces formations visent le double but d'assurer le bien-être des personnes âgées en leur apportant de meilleurs soins et de motiver les équipes d'encadrement.

Une très grande attention est portée sur la procédure de recrutement du personnel via l'établissement d'un profil de fonction, des entretiens individualisés et une évaluation objective. Outre les compétences techniques, les recruteurs sont également attentifs aux valeurs morales et éthiques, à la motivation du candidat et à son adhésion au projet de vie.

La maison de repos garantira de bonnes conditions de travail dans le respect de la législation sociale, une écoute accrue et une bientraitance du personnel.

3.6. Avec vous jusqu'au bout

Soins palliatifs

Depuis son accueil jusqu'à la fin de son séjour, le personnel de la maison de repos accompagne le résident et veille à son bien-être. Dans le décours de son séjour, celui-ci sera invité à exprimer ses **aspirations** pour la fin de sa vie, et le personnel sera attentif à leur éventuelle évolution (cfr PSPA²). Il s'efforcera également d'entendre les souhaits de son entourage. Selon le désir du résident, outre sa famille, d'autres personnes peuvent intervenir dans cet accompagnement³.

Pour assurer une fin de vie sereine à chacun, la maison de repos en concertation avec le médecin traitant, souhaite offrir des **soins continus et palliatifs** qui visent à apporter un confort physique et psychologique dans une approche globale.

² PSPA : Projet de Soins Personnalises Anticipés

³ les bénévoles de la Croix-rouge, le curé de la paroisse catholique et l'équipe pastorale, un représentant d'un autre culte ou le conseiller laïc, une autre personne désignée par le résident, ...

C'est pourquoi, la maison de repos, membre de « Pallium » -la plate-forme de concertation en soins palliatifs du Brabant wallon- dispose des compétences d'une infirmière référente en soins palliatifs, laquelle travaille le cas échéant, en collaboration avec l'équipe de la plate-forme ou « Domus⁴ ». Le personnel met tout en œuvre pour respecter le rythme de vie et les désirs du résident. La famille est alors autorisée à rester 24h/24.

Le décès

Tant les résidents que les membres du personnel souhaitent pouvoir **rendre hommage** au défunt et lui faire leurs adieux.

Dans l'attente des funérailles, le défunt peut reposer à la salle des défunts située au sous-sol. Une **salle** dite « **des familles** », accolée à la salle des défunts, possède un accès direct de l'extérieur pour les visiteurs que la famille souhaiterait recevoir.

La Résidence met sa salle polyvalente à disposition pour les funérailles.

La Résidence contacte les entreprises de pompes funèbres pour les informer du projet de la Résidence concernant les formalités autour du décès.

4. Conclusion :

La résidence Trémouroux est avant tout un lieu de vie qui répond aux attentes et aux besoins des personnes âgées. Le site offre confort, sécurité, animation, participation et soins ...autant d'atouts et d'attraits qui en font un hébergement qualitatif adapté à toutes les situations.

Un personnel motivé et attentionné garantit des soins personnalisés, un équilibre alimentaire adapté, un encadrement adéquat prônant les contacts sociaux tout en respectant l'intimité de chacun.

Durant la pandémie Covid-19 qui a particulièrement perturbé la vie de notre maison de repos et maison de soins, les différents intervenants se sont penchés sur des questions plus fondamentales relatives aux missions et aux objectifs visés au sein de l'établissement.

Il s'en est dégagé plusieurs priorités :

- Garantir aux résidents une plus grande autonomie physique, psychique et spirituelle ;
- Valoriser le rôle et la vision de la maison de repos, en accentuant son caractère d'ouverture, tout en s'intégrant dans le tissu social de la commune ;
- Accroître les possibilités d'implication des résidents dans la gestion de l'établissement ;
- Accentuer la participation des agents dans le projet de vie de l'établissement.

⁴ l'association pluraliste de soutien en soins palliatifs à domicile du Brabant wallon.