



La maison de repos du 21^{ème} siècle: un lieu de vie convivial, soins inclus

**À l'écoute des résidents, du personnel,
de la direction, des experts**

**Suggestions et exemples
de nouvelles initiatives**



La maison de repos du 21^{ème} siècle: un lieu de vie convivial, soins inclus

**À l'écoute des résidents, du personnel,
de la direction, des experts**

**Suggestions et exemples
de nouvelles initiatives**

COLOPHON

La maison de repos du 21^{ème} siècle. Un lieu de vie convivial, soins inclus.

A l'écoute des résidents, du personnel, de la direction, des experts. Suggestions et exemples de nouvelles initiatives

Deze publicatie bestaat ook in het Nederlands onder de titel:
Het woonzorgcentrum in de 21^{ste} eeuw: een gezellige woonomgeving, zorg incl.

Luisteren naar bewoners, personeel, directie, experten
Suggesties en illustraties van vernieuwende initiatieven

Une édition de la Fondation Roi Baudouin,
rue Brederodestraat 21 à 1000 Bruxelles

AUTEURS

Valentine Charlot
Nathalie Cobbaut
Jan De Mets
Bie Hinnekint
Magda Lambert

TRADUCTION

Magali Flamme
Marielle Goffard

COORDINATION POUR LA FONDATION ROI BAUDOIN

Françoise Pissart, directrice
Brigitte Kessel, responsable de projet
Nathalie Troupée, assistante
Ann Vasseur, assistante de direction

CONCEPTION GRAPHIQUE

PuPiL

MISE EN PAGE

Tilt Factory

PRINT ON DEMAND

Manufast-ABP asbl, une entreprise de travail adapté

Cette publication peut être téléchargée gratuitement sur notre site www.kbs-frb.be

Une version imprimée de cette publication électronique peut être commandée (gratuitement) sur notre site www.kbs-frb.be, par e-mail à l'adresse publi@kbs-frb.be ou auprès de notre centre de contact, tél. + 32-70-233 728, fax + 32-70-233-727

Dépôt légal:

D/2848/2009/05

ISBN-13:

978-2-87212-576-0

EAN:

9782872125760

N° DE COMMANDE:

1853

AVANT PROPOS

Le vieillissement de la population est une réalité incontournable qui place notre société face à d'importants défis. La Fondation Roi Baudouin s'intéresse à cette problématique depuis de nombreuses années et accorde une attention particulière à la qualité de vie des personnes âgées.¹

Vieillir et rester en bonne santé est l'espoir de chacun, et d'ailleurs aussi une réalité pour bon nombre de seniors dans notre pays. De nombreuses personnes âgées sont pourtant, tôt ou tard, confrontées au besoin de soins. Un large éventail de services tels que les soins à domicile, l'accueil de jour, l'accueil de nuit, le court séjour, etc. leur donne la possibilité de vivre plus longtemps dans leur environnement familial. Arrive cependant le moment où l'emménagement dans une maison de repos est devenu inéluctable pour certains. Vivre dans une maison de repos représente une nouvelle phase de vie dans un nouvel environnement. Comme se présente cet environnement? Comment est-il perçu par les résidents, la famille, le personnel? Qu'est-ce qui fait qu'on s'y sent bien? S'y sent-on chez soi? Comment y crée-t-on de la convivialité? Toutes ces questions ont été soulevées par le Réseau d'écoute du domaine d'action Pauvreté et Justice sociale, qui détecte depuis 2002 des formes nouvelles ou méconnues d'injustice sociale.

La Fondation a décidé de se pencher plus spécifiquement sur la convivialité dans les maisons de repos. En 2007, l'appel à projets 'Chez soi en maison de repos' a permis de soutenir 25 projets en Communauté française et 34 projets en Communauté flamande, pour un montant total de 440.000 €. Lors de la sélection, le jury a été particulièrement attentif à ce que les projets soient soutenus par un projet de vie et mis en œuvre avec la participation des résidents. Les projets soutenus couvrent des thèmes aussi divers que l'esthétique et l'aménagement des espaces, l'achat de mobilier spécifique, l'aménagement extérieur (sentiers de promenade, jardins, serres, aire de jeu), l'achat de matériel informatique, la rédaction d'un journal, diverses animations, etc.²

Les maisons de repos et de soins accueillent essentiellement des personnes très âgées, dont la moyenne d'âge s'élève à 85 ans et plus. Prodiger les soins nécessaires à un prix abordable, dans un cadre de vie où il fait bon vivre tant pour les résidents, leur famille, les visiteurs que pour le personnel, constitue un sérieux défi pour les maisons de repos actuelles et futures.

¹ Pour un aperçu de toutes les initiatives de la Fondation Roi Baudouin sur le thème des personnes âgées, consultez www.kbs-frb.be

² Le chapitre 5 de cette publication présente plusieurs projets sélectionnés. La liste complète peut être consultée sur www.kbs-frb.be

Pour tracer les lignes de force d'une maison de repos et de soins 'idéale', la Fondation s'est mise à l'écoute des principaux acteurs de la vie d'une telle structure. Les résidents, membres du personnel, directeurs, infirmiers en chef ont été invités à échanger leurs expériences et leurs idées lors d'entretiens individuels ou en focus groupes. Elle s'est également penchée sur quelques maisons de repos exemplaires dans le cadre de l'appel à projet. Un constat s'est imposé rapidement: la structure idéale en tant que concept uniforme et monolithique n'existe pas. Des facteurs marquants peuvent cependant favoriser le bien-être de la plupart des résidents en maison de repos et de soins. Cette publication rend compte de toutes ces démarches.

'La maison de repos du 21^{ème} siècle: un lieu de vie convivial, soins inclus' contient bon nombre d'idées et de suggestions susceptibles d'améliorer la qualité de vie et d'accroître le sentiment de convivialité chez les résidents, leur famille et le personnel. De petites interventions font parfois toute la différence. Les idées formulées à partir des témoignages des différents acteurs consultés, se veulent comme telles, des pistes de réflexion et des suggestions. Le lecteur pourra en prendre connaissance et s'en inspirer, en fonction de sa situation, de ses possibilités ou de ses ambitions.

Cette publication a été soumise à un comité de lecture constitué de André Henreaux, directeur Service maisons de repos, CPAS de Charleroi et Chantal Van Audenhove, professeur, directeur-coordonateur de LUCAS - Centrum voor Zorgonderzoek en Consultancy comme présidents et comme membres: Catherine Goor, directrice de la Résidence Augustin Bruxelles, Caroline Guffens, directrice du Home Saint-Joseph Temploux, Geert Lemahieu, coordinateur maatschappelijke integratie en vrijwilligerswerk Rust- en Verzorgingstehuis Immaculata Edegem, Françoise De Keyser, sociologue au Service de Santé Mentale (SSM) Louvain-la-Neuve, Bernard Ribourdouille, directeur de la maison de repos Les heures Claires Spa, Geert Roggeman, directeur Woonzorgcentrum Het Heiveld - CPAS Gand, Veerle Van der Linden, responsable team Ouderenzorg, Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid, Vlaamse Gemeenschap, Roel Van de Wygaert, collaborateur Zorgnet Vlaanderen en Elke Vastiau, collaboratrice ouderenbeleid en ouderenvoorzieningen, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG)

Cette publication est le fruit d'une vaste collaboration. La Fondation remercie vivement les membres du Comité de lecture, les participants aux focus groupes, les collaborateurs des maisons de repos visitées, les directions des fédérations et tous ceux qui ont apporté leur contribution à ce projet pour leur collaboration bienveillante et constructive.³

Fondation Roi Baudouin
avril 2009

³ Les personnes qui ont participé à ce projet et les maisons de repos visitées, en dehors des projets sélectionnés, sont mentionnées dans l'annexe 2.

CONTENU

Avant propos	5
Synthèse	9
Summary	11
Introduction	13
Chapitre 1 - Le vieillissement démographique	15
Partie 1 - Le vieillissement de la population.	16
Partie 2 - L'entrée en maison de repos	19
Chapitre 2 - Les formes d'hébergement et d'accueil pour personnes âgées dépendantes	23
Partie 1 -La situation en Région flamande	24
Partie 2 - La situation en Région de Bruxelles-Capitale	32
Partie 3 - La situation en Région wallonne.	38
Chapitre 3 - Vivre en maison de repos: expériences des résidents, du personnel, de la direction, des experts externes	45
Partie 1 - Description des convergences entre les quatre groupes cibles.	47
Partie 2 - Apports spécifiques de certains groupes cibles	62
Chapitre 4 - Vivre en maison de repos. Récapitulatif des suggestions formulées dans les focus groupes	65
1. Suggestions aux seniors et à leurs proches	66
2. Suggestions aux professionnels actuellement actifs dans les maisons de repos.	67
3. Suggestions aux responsables politiques	70
4. Suggestions aux maîtres d'œuvre et architectes	73
5. Suggestions aux médias	74
6. Suggestions aux associations professionnelles, aux fédérations et aux projets dont la mise en œuvre est soutenue par les maisons de repos	74
Chapitre 5. Des initiatives inspirantes	75
Partie 1 - Initiatives francophones	77
Partie 2 - Initiatives néerlandophones	93
Annexe 1 - Bibliographie	113
Annexe 2 - Participants aux focus groupes et interviewés	115
Annexe 3 - Méthodologie	118

SYNTHÈSE

Cette publication fait suite à l'appel à projets 'Chez soi en maison de repos' lancé par la Fondation Roi Baudouin, qui a permis de soutenir 59 initiatives visant à apporter davantage de convivialité dans les maisons de repos et de soins.

Nous vivons de plus en plus longtemps et le nombre de seniors et de personnes très âgées ne cesse d'augmenter. Les personnes âgées qui ont besoin de soins peuvent faire appel à un large éventail de services leur permettant de rester plus longtemps chez elles. Pour certaines arrive cependant tôt ou tard le moment où le passage en maison de repos est devenu inévitable. Pour que cette transition vers un nouveau cadre de vie se déroule au mieux, une bonne préparation s'impose. En Belgique, 42% des plus de 85 ans séjournent en maison de repos, l'âge moyen des personnes qui y vivent ne cesse d'augmenter

Les structures destinées aux personnes âgées nécessitant des soins sont partiellement du ressort des Régions et présentent des différences. Un décret récent en Flandre met fortement l'accent sur la continuité des soins pour l'usager et l'harmonisation entre les fournisseurs de soins. Dans la Région de Bruxelles-Capitale, les maisons de repos privées commerciales sont plus nombreuses que les maisons de repos publiques et les maisons de repos privées non-commerciales. En Wallonie, à côté des formes d'habitat traditionnelles, les Cantous offrent un lieu de vie où de petites communautés de personnes désorientées cohabitent et prennent part aux activités quotidiennes.

L'enquête menée auprès de quatre groupes d'acteurs - habitants, personnel, direction, experts externes - a donné lieu à une multitude de commentaires qui ont été regroupés sous 12 rubriques:

1. Approche holistique de la personne âgée dépendante
2. Autodétermination de la personne âgée dépendante: le pouvoir de choisir
3. L'identité individuelle comme point de référence
4. Le respect de la sagesse et de la maturité de la personne
5. Un environnement esthétique qui rappelle un cadre de vie normal
6. Un environnement de vie ouvert au sein de la société
7. Un environnement de vie intergénérationnel
8. Un modèle humain associé à des soins médicaux adaptés
9. Une fin de vie digne
10. Organisation du travail
11. Responsabilisation des personnes âgées
12. Élaboration d'une image positive de la maison de repos

Des conseils susceptibles de favoriser la qualité de vie et la convivialité dans les maisons de repos sont présentés et formulés par groupe cible. Ces suggestions s'adressent

- aux seniors et à leurs proches
- aux professionnels actuellement actifs dans les maisons de repos
- aux responsables politiques
- aux maîtres d'œuvre et architectes
- aux médias
- aux associations professionnelles, fédérations et projets dont la mise en œuvre est soutenue par les maisons de repos.

La publication se termine par la présentation de 20 initiatives exemplaires et la description pour chacune d'elles du contexte, de l'initiative, de l'impact, du résultat et du changement obtenu.

SUMMARY

This publication is a continuation of the project appeal, 'Chez soi en maison de repos', which supported 59 initiatives intended to provide a more homely and cosy atmosphere in homes for the elderly.

Nowadays, we tend to live longer and thus the number of seniors and the very old is on the increase. Old people in need of care can call upon a wide variety of services that make it possible to remain living longer at home. For some people there comes a time when moving to a care home is the best solution for them. Proper preparation is of crucial importance to ensure the move to new surroundings goes as smoothly as possible. 42% of the over-85s live in care homes, and the average age is now on the increase.

Accommodation for old people in need of care falls partly under the competencies of the regions and here there is disparity. The recent care home decree in Flanders lays a lot of emphasis on continuity of care for the user and agreement between those offering care. In the Brussels' Metropolitan Region there are more commercial privately-run rest homes than public rest homes and non-commercial rest homes. In Wallonia there are, besides the traditional homes, the Cantou homes: small communities where the mentally confused live and participate in everyday activities.

A study conducted among the four groups of actors- residents, personnel, management and external experts – resulted in a variety of opinions that have been classified under 12 headings:

1. integrated approach towards older people in need of care;
2. being old and deciding themselves about what is required – freedom of choice
3. individual identity is the reference point;
4. respect for the wisdom and maturity of the person;
5. an aesthetic environment that is reminiscent of normal housing;
6. an open environment among society;
7. a multi-generational environment;
8. a human model with personalized medical care;
9. a dignified end to one's life;
10. organisation of tasks;
11. make old people take responsibility;
12. create a positive image of the care home.

Practical tips and suggestions that can lead to a more homely and cosy atmosphere in the care homes were proposed and drawn up per target group:

- what the seniors and their close relatives can do
- what the people working today in the care homes can (continue to) do

- what contributions policy-makers can make
- what the principals can do
- what the media can do
- what professional associations, (umbrella) organisations and projects that support the care homes in their development can do.

And finally, 20 inspired initiatives were presented situating the context, the description of the initiative and the impact, result and the vested change.

INTRODUCTION

La publication 'La maison de repos du 21^{ème} siècle: un lieu de vie convivial, soins inclus' aborde la question de la qualité de vie et de la convivialité dans les maisons de repos du futur. A partir d'interviews et de focus groupes organisés avec différentes personnes concernées - résidents, personnel, direction, experts externes-, les auteurs ont collecté un ensemble très varié de réflexions, d'idées, de suggestions. L'ensemble de ces informations ont été rassemblées selon la structure suivante:

Le chapitre 1 brosse un tableau général du vieillissement de la population et de ses conséquences. Il souligne l'importance d'une préparation à la vie en maison de repos.

Le chapitre 2 décrit les différentes infrastructures et formes de soins et de services disponibles pour les personnes âgées dépendantes, dans chacune des Régions: Région flamande, Région de Bruxelles-Capitale et Région wallonne. Il traite brièvement de la réglementation et des situations spécifiques.

A ces informations contextuelles sur le vieillissement et les structures résidentielles pour personnes âgées succède, dans le chapitre 3, l'essentiel du matériel collecté: les commentaires des différents groupes d'acteurs interviewés à propos de leur vision de la maison de repos et de soins du futur.⁴ On y trouve d'abord les constats mis en avant par l'ensemble des acteurs - résidents, membres du personnel et de la direction, experts externes - regroupés en 12 thèmes principaux. Ce chapitre se termine ensuite par une série de réflexions spécifiques formulées par certains groupes en rapport avec leur propre situation, leur mode de vie, dans ou autour de la maison de repos, leurs responsabilités, etc.

Faisant suite à ces nombreux commentaires, le chapitre 4 présente une liste de suggestions. A partir du matériel collecté lors des interviews et des focus groupes, un ensemble d'actions concrètes sont proposées à l'intention de différents acteurs: le grand public, le secteur professionnel, les décideurs politiques. Ces suggestions couvrent un éventail très large de différents aspects concernant aussi bien les points financiers et organisationnels que la vie quotidienne et les bonnes pratiques. Si certaines semblent aller de soi, il reste important de les mentionner, pour en accélérer la mise en œuvre sur le terrain. Ce

⁴ Par souci de clarté, la méthodologie adoptée est décrite en détail dans l'annexe 3 'Méthodologie'.

chapitre a été structuré en fonction des différents groupes cibles concernés auxquelles s'adressent ces suggestions.

Le chapitre 5 présente vingt projets exemplaires, sélectionnés suite à l'appel à projets 'Chez soi en maison de repos' lancé par la Fondation Roi Baudouin.⁵ Ils ont tous pour objectif de créer une atmosphère conviviale dans la maison de repos, de favoriser la participation des résidents et de leur offrir un accompagnement optimal. Ces initiatives actuelles ne sont certainement ni les seules ni les meilleures dans le secteur, mais elles invitent à la réflexion et illustrent les thèmes qui ont été étudiés durant les interviews et les focus groupes. Elles constituent des sources d'inspiration pour toutes les maisons de repos actuelles et futures, l'objectif n'étant pas ici de les soumettre à la critique ou à une évaluation.

Cette publication peut être considérée comme un document de travail. Il est possible d'en lire certaines parties, de mettre certaines choses entre parenthèses ou d'en ajouter. Le lecteur aura le loisir de l'aborder avec créativité.

⁵ Ils ont été sélectionnés suivant la méthode décrite dans l'annexe 3 'Méthodologie'.

CHAPITRE 1

LE VIEILLISSEMENT DÉMOGRAPHIQUE

Ce chapitre décrit le contexte démographique dans lequel s'inscrit la problématique du vieillissement démographique et la place des personnes très âgées dans notre société. Après la présentation d'un certain nombre de données statistiques et de caractéristiques propres à cette classe d'âge, il propose un récapitulatif des différentes formes d'hébergement pour personnes âgées dépendantes et un aperçu des réglementations en vigueur dans le secteur.

PARTIE 1

LE VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

Le vieillissement démographique entraîne une modification progressive de la pyramide des âges, caractérisée par une augmentation de la proportion des catégories d'âges plus élevées et une diminution proportionnelle du poids relatif des plus jeunes.

Historiquement, c'est la diminution de la fécondité qui en est la cause première. Vient ensuite le recul de la mortalité, qui touche surtout les catégories d'âge les plus élevées. Ce processus est une tendance marquante de la démographie des pays industrialisés. Il a débuté en Belgique à la fin du dix-neuvième siècle et s'est accéléré à partir de 1920. Aujourd'hui, la situation est telle que la 'pyramide' n'est plus le terme approprié et la forme de représentation correcte. Les démographes préfèrent parler de 'meule de foin', caractérisée par une base évidée et un gonflement du sommet.⁶

Le vieillissement démographique se traduit de deux manières différentes. D'une part, l'espérance de vie s'allonge, ce qui signifie que les personnes âgées vivent de plus en plus longtemps et donc à un âge de plus en plus avancé. D'autre part, le nombre et la proportion relative des personnes âgées dans la population augmentent.

Nous vivons de plus en plus longtemps

L'espérance de vie moyenne à la naissance s'est considérablement allongée en quelques dizaines d'années à peine. En 2005, l'espérance de vie à la naissance en Belgique était de 82,36 ans pour les femmes et de 75,64 ans pour les hommes. L'espérance de vie à la naissance augmente constamment et on estime qu'en 2050 elle sera de 88,88 ans pour les femmes et de 83,90 ans pour les hommes.⁷

L'espérance de vie varie d'une région à l'autre. C'est en Région flamande qu'elle espérance de vie est la plus longue: 83,32 ans pour les femmes et 78,08 ans pour les hommes. En Région wallonne, elle est respectivement de 81,64 ans et de 75,09 ans et, en Région bruxelloise, de 81,99 et de 76,90, sachant que dans la première moitié des années 70, elle atteignait 75,08 ans pour les femmes et 68,60 ans pour les hommes.

Une comparaison européenne montre qu'actuellement, l'espérance de vie la plus longue s'observe chez les hommes suédois, avec 78,4 ans, et chez les femmes italiennes, avec 83,8 ans.

⁶ CESRW, *La Wallonie face aux défis démographiques*, numéro 82, mars 2005, p. 36.

⁷ Sauf indication contraire, toutes les données émanent du SPF Économie - Direction générale, *Statistique et Information économique*. <http://statbel.fgov.be/>

Le nombre de seniors et de personnes très âgées s'accroît

Notre pays compte près de 2,4 millions de plus de soixante ans et, chaque année, un peu plus de 20 000 personnes viennent gonfler ce chiffre. Alors qu'au début des années 90 on dénombrait une personne de plus de 65 ans pour quatre personnes entre 20 et 65 ans, la proportion devrait être de 1 à 3 en 2020 et même de 1 à 2 en 2040. D'ici trente ans, il n'y aura donc plus que deux actifs pour chaque personne de plus de 65 ans (il s'agit là de l'extrapolation la plus optimiste parce que tous les individus entre 20 et 65 ans ne sont pas professionnellement actifs).

Le nombre de personnes très âgées est lui aussi en rapide augmentation, soit plus de 8 000 unités chaque année. Au 1^{er} janvier 1991, on comptait 353 000 personnes de plus de 80 ans et 16 ans plus tard, en 2007, elles étaient 484 000. Ce qui représente une augmentation de plus d'un tiers (plus 37%). La Région flamande serait la plus concernée par le vieillissement, la Région de Bruxelles-Capitale la moins concernée. En effet, le groupe des personnes très âgées a progressé de 42% en Région flamande, de 39% en Région wallonne et de 9% en Région bruxelloise.

Deux personnes très âgées sur trois sont des femmes, bien que l'augmentation la plus forte concerne les hommes. En 2007, il y avait deux fois plus de femmes de plus de 80 ans que d'hommes: 323 479 contre 160 160.

Il va de soi que l'âge de décès escompté augmente avec l'âge. Ainsi, on peut estimer qu'un homme qui avait 75 ans en 2006 atteindra en moyenne l'âge de 85 ans et que pour une femme de 75 ans, cet âge moyen sera de 88 ans. Les hommes et les femmes de 75 ans gagnent plus ou moins 2 mois par an.

Un sentiment de bonheur

Les personnes âgées sont plus heureuses que les jeunes.⁸ La différence est significative et elle est encore plus prononcée chez les hommes que chez les femmes. On trouve les personnes les plus heureuses dans la catégorie d'âge de 66 à 75 ans. Cependant, par après, le sentiment de bonheur diminue quelque peu. Les chercheurs expliquent ces chiffres par le fait que les seniors ont laissé derrière eux la période de la vie où la pression est la plus grande, ce qui influence positivement le sentiment de bonheur.

Les seniors sont un peu moins satisfaits de leurs contacts sociaux que le reste de la population. Une personne âgée sur dix n'a plus de contacts avec ses semblables. Le fait de séjourner en institution et de vivre en ville a comme conséquence une diminution du nombre de contacts sociaux.

⁸ Étude sur le bonheur réalisée en 2006 par le groupe de recherche TOR-VUB - Mark Elchardus et Windy Smits - publiée sur www.statbel.fgov.be

Démence⁹

Étant donné le nombre croissant de personnes âgées et très âgées dans notre société, la démence se fait de plus en plus fréquente. En 2005, on estimait que le nombre de personnes démentes en Belgique variait entre 127 174 (Ferri et al.) et 140 639 (Eurodem). On trouve le nombre le plus élevé de personnes démentes dans la catégorie d'âge de 80 à 84 ans, suivie par la catégorie d'âge de 75 à 79 ans. La démence n'est d'ailleurs pas un problème qui touche exclusivement les personnes âgées. Globalement, la maladie est plus fréquente chez les femmes que chez les hommes. En effet, 63% des personnes démentes dans notre pays sont des femmes et 37% des hommes. Mais les hommes sont touchés plus tôt par la maladie. Jusqu'à l'âge de 70 ans compris, les hommes souffrent davantage de démence que les femmes.

Dépression

23% de la population âgée de plus de 65 ans consomment des somnifères, 13% consomment des calmants et 9% des anti-dépresseurs. Un sur 10 des plus de 65 ans (11%) souffre de dépression. Les problèmes dépressifs ont plus de chances de se développer quand le niveau de revenus et de formation est moins élevé.

Vivre en maison de repos

En Belgique, en moyenne 8% des plus de 65 ans et 42% des plus de 85 ans vivent en institution.¹⁰ On peut donc en déduire que 21% des plus de 80 ans vivent en institution. Par conséquent, une majorité de personnes de plus de 80 ans vivent encore chez elles en faisant parfois appel à des services d'aide et de soins à domicile. Même après 85 ans, une minorité vit en institution. Les résidents des maisons de repos sont par conséquent des personnes très âgées, et l'on observe une tendance à l'augmentation de la moyenne d'âge.

À noter qu'au cours des dix dernières années, le nombre total de personnes âgées vivant en maison de repos n'a pas tellement augmenté. D'après les chiffres de l'INAMI, elles étaient au nombre de 109 392 en 1999 et de 122 857 en 2007, soit une augmentation de 12%. De plus, la composition a évolué: l'âge moyen a augmenté et l'on y rencontre plus souvent qu'avant des personnes de plus de 85 ans.

Le profil des personnes âgées qui vivent en maison de repos a changé. Les résidents sont plus dépendants, ont besoin de plus de soins, présentent des polyopathologies ou de la démence. De ce fait, les institutions sont dans l'obligation de s'adapter à cette réalité. Le défi est important si l'on veut offrir une qualité de vie élevée aux résidents des maisons de repos du 21^{ème} siècle.

9 Voir aussi les publications de la Fondation Roi Baudouin, 'Apprivoiser la maladie d'Alzheimer et les maladies apparentées', www.kbs-frb.be

10 Étude KCE 2007

PARTIE 2 L'ENTRÉE EN MAISON DE REPOS

Changer de lieu de vie, vivre en institution... Ce changement est-il la conséquence d'un choix personnel, d'un placement, d'une entrée forcée ou d'un consentement éclairé?

Une question de choix

Dans de nombreuses situations, il est difficile pour la personne âgée d'exercer un choix véritable. Il faut en tout cas éviter qu'elle doive être placée en institution en urgence, sans y avoir été préparée. Le déménagement non choisi génère en effet énormément de tension et de stress chez la personne âgée, mais aussi dans son entourage direct et chez les professionnels.

Par déménagement, il faut entendre un transfert vers un autre domicile, vers une institution, d'une institution à une autre ou au sein d'un même établissement.

Certains facteurs externes peuvent influencer favorablement ou non le vécu du déménagement.

- Une personne préparée et bien informée de la réalité du nouveau logement, de sa situation et de la vie quotidienne en son sein, s'y trouvera d'autant mieux au moment de s'y installer.
- Le consentement de la personne concernée est aussi un facteur crucial d'un déménagement réussi. L'entrée forcée en institution est souvent très mal vécue, tant par la personne âgée que par les professionnels qui assistent, souvent impuissants, à son agressivité ou à son 'abandonnisme'.
- Le degré de changement, la prévisibilité du nouveau cadre de vie et sa proximité avec le domicile privé, jouent un rôle capital dans une adaptation réussie.

Il ne faut pas oublier bien sûr les traits de personnalité et l'état de santé physique et mentale de la personne âgée. Pour celle-ci, changer de lieu de vie pour entrer en institution peut être un moment particulièrement douloureux, parfois associé à une perte de contrôle, au deuil de son cadre de vie familial, à une cohabitation forcée avec des personnes qui ne partagent pas nécessairement les mêmes modes de pensée ou de vie. Plus le nouvel environnement diffère de celui d'origine, plus l'adaptation semble difficile car exigeant proportionnellement plus d'efforts.¹¹ À l'inverse, l'adaptation est plus facile si le nouvel

¹¹ M.A Lieberman., *Institutionalization of the aged: Effects on behavior. Journal of Gerontology*, 24, 1969

environnement est familier, prévisible et en continuité avec l'environnement initial. Le degré de changement est donc lié à la prévisibilité et à la préparation: si cette préparation est adéquate, le résident s'appropriera plus facilement son nouvel environnement et celui-ci lui semblera moins menaçant car il aura l'impression de déjà le connaître.

La continuité entre les différents lieux de vie implique également que le nouvel habitat permette à la personne de maintenir le plus possible le style de vie qui était le sien avant d'y entrer et qu'il tienne compte de ses attentes et de ses souhaits en ce qui concerne les activités, l'équilibre entre intimité et vie collective, la participation et les choix, l'insertion dans la société. Pour certains, les problèmes de santé ou d'isolement ont forcé le choix ou le consentement et une forme de nostalgie du passé subsistera de manière plus ou moins forte selon les cas, même s'ils savent que ce n'était plus possible, plus viable au quotidien...

De manière plus positive, si un déménagement implique de renoncer à sa maison et à l'environnement familier pour en recréer de nouveaux, il signifie parfois aussi rompre la solitude et s'intégrer dans un environnement mieux adapté et plus chaleureux.

Avant qu'une personne âgée dépendante puisse poser un choix, plusieurs conditions doivent être remplies et doivent être examinées une à une:

- Elle doit disposer d'informations sur toutes les alternatives. Tous les choix possibles doivent lui être présentés, même si certaines alternatives ne sont pas disponibles à un moment donné. On ignore souvent qu'il existe tout un éventail de lieux de vie pour personnes âgées. Les possibilités de soins à domicile, d'accueil de jour, de courts séjours, d'accueil de nuit, de résidences-services, de maisons de repos de différents types, doivent être examinées une à une. Dans le cas contraire, le choix se résume presque toujours et de manière totalement obsolète à une absence de choix: le domicile, le plus tard possible et jusqu'à l'épuisement, la maison de repos en dernier recours.
- Les possibilités financières doivent être examinées.
- À quelle option donne-t-on la préférence? À cet égard, il faut tenir compte de l'offre d'institutions, de la situation familiale, de l'état de santé, etc.
- Le contexte culturel et familial dans lequel la personne dépendante se situe offre-t-il la possibilité d'exprimer un choix? Est-elle prête à accepter des soins à domicile, un déménagement?
- La personne âgée a-t-elle conservé suffisamment de facultés cognitives pour examiner les alternatives et exprimer un choix, une décision? La démence chez les personnes du grand âge peut atteindre un degré tel qu'elle rend impossible la formulation d'une décision autonome. Ce qui ne doit pas nous empêcher de les associer au maximum à la réflexion.

La description qui précède est clairement l'illustration d'une approche rationnelle. Dans beaucoup de situations, cela se passe différemment. La majorité des personnes qui entrent en maison de repos ont tant de problèmes qu'il ne leur est plus possible de rester à la maison. La plupart du temps le passage se fait vers un 'terminus'. Ceci représente une étape douloureuse qui ne peut être exprimée à cause des émotions qui y sont associées et qui d'ailleurs sont vécues différemment.

L'entrée en maison de repos

L'entrée en maison de repos a des conséquences importantes. Il faut renoncer à des modes de fonctionnement familiaux, à certaines formes de liberté, à une intimité totale ou partielle et à d'autres

éléments liés à la personnalité ou au mode de vie. Ce qui ne signifie pas pour autant que toute forme de bien-être ou de bonheur est exclue. Ce changement permet à certains de rompre une solitude et un isolement très douloureux à supporter.

Il est impossible que l'ensemble des souhaits, des rythmes, des modes de vie antérieurs, des routines, des petites habitudes de chaque résident puisse s'intégrer conjointement et simultanément dans un mode de vie communautaire. Pour certaines personnes âgées, ce renoncement s'effectue sans heurts, dans la souplesse, la diplomatie et la patience, alors que pour d'autres, l'adaptation est plus douloureuse et exige des ressources financières qui ne sont pas toujours disponibles. Le temps d'adaptation n'est pas nécessairement offert à tous et les soutiens ne sont pas toujours présents.

En avril 2008, une journée d'étude organisée par l'Union chrétienne des pensionnés s'est penchée sur le thème: 'Comment vivre heureux en maison de repos?'. Constituée de plus de 160 seniors, d'une douzaine d'étudiants, de quelques professionnels de la santé et accompagnée d'acteurs directement impliqués dans la thématique des maisons de repos, l'assemblée a tenté de définir les modalités permettant de vivre heureux en maison de repos¹².

Pour définir le contenu de cette journée d'étude, une question avait été posée à chaque personne intéressée: 'Que me faudrait-il pour vivre heureux en maison de repos?' Cent vingt-cinq questionnaires ont été dépouillés, dont voici les principales conclusions.

Les personnes âgées sont toujours aussi rares à se préparer à entrer en maison de repos. Elles craignent toujours ce passage qu'elles envisagent comme la seule alternative le jour où, contraintes par des problèmes de santé, elles ne pourront plus rester seules chez elles. Elles gardent une image négative et très stéréotypée des maisons de repos, car la plupart ne s'y sont jamais vraiment intéressées. Paradoxalement, elles en attendent aussi beaucoup.

Les facteurs du 'Vivre bien et vivre chez soi en maison de repos' qui semblent primordiaux pour l'ensemble des personnes présentes (liste non exhaustive) sont les suivants:

- être respecté et considéré comme un individu à part entière avec sa propre histoire de vie;
- pouvoir donner son avis dans l'institution et y être écouté;
- rester un acteur de la société.

Dans les conclusions de la journée d'étude, on pouvait lire: 'Pour ce qui est de définir le bonheur, les aînés sont unanimes sur plusieurs points précis. Entretenir et nourrir les liens existants participe à leur épanouissement. Créer de nouvelles relations est aussi primordial dans la mesure où toute relation ouvre sur le monde extérieur, réconforte, donne envie de continuer à découvrir de nouvelles choses. Ce n'est pas parce que l'on est vieux et en difficulté, disent-ils, que les attentes relationnelles disparaissent. Bien au contraire, elles restent aussi fortes que dans le passé. Les relations entretiennent la vie, pimentent l'existence, renforcent le sentiment d'utilité sociale. La stimulation des cinq sens est également citée comme un formidable moyen de booster la personne âgée. Sentir la chaleur du soleil, humer le parfum de la terre mouillée après la pluie, entendre l'effervescence de la vie environnante, flâner dans un environnement agréable et ouvert sur le quartier proche de la maison de repos sont des

12 www.enmarche.be/Mouvements/UCP/heureux_en_maison_de_repos.htm

stimulants naturels indispensables au bon déroulement d'un quotidien paisible et serein.

Inviter des personnes extérieures dans la maison de repos est indispensable au bien-être des résidents. Un plus pour tout le monde. Les résidents sont informés de ce qui se passe et se vit autour de la maison de repos. Une cafétéria, un restaurant, des commerces, des activités sont autant d'occasions de pousser la porte de la maison de repos, de participer à la vie institutionnelle et de l'enrichir par les apports de tous ceux qui y prennent part. Une façon de rompre l'impression d'enfermement décrite par la majorité des répondants. Et si, en plus, les espaces collectifs de la maison de repos intègrent des jeux d'enfants, offrent la possibilité de recevoir sa famille et de réunir ses amis, le bonheur n'est plus un vain mot.¹³

En 2004, dans une publication de Bie Hinnekint¹⁴, fruit d'une collaboration entre les trois fédérations de maisons de repos flamandes, des personnes internes et externes aux maisons de repos mettaient en évidence quelques points clés qui participent à l'image positive de la maison de repos et peuvent contribuer au bien-être:

- Une personne âgée peut rester elle-même en maison de repos, unique et différente des autres.
- Vivre avec les autres n'est pas uniquement source de contraintes, mais présente aussi des avantages.
- Tous les jours ne se ressemblent pas nécessairement, il y a suffisamment de diversité.
- L'habitat et les soins forment un tout.
- Une personne âgée doit pouvoir rester jusqu'à la fin dans la maison de repos où elle n'a à se soucier de rien.
- La maison de repos ne cesse d'évoluer avec les personnes qui y vivent, y viennent et y travaillent.
- La maison de repos est ouverte à tous, la société y est la bienvenue.
- La personne âgée est invitée à rêver ses rêves et on l'y aide.
- Il faut rechercher suffisamment à temps les soins qui conviendront le mieux à chaque personne.

¹³ www.enmarche.be/Mouvements/UCP/heureux_en_maison_de_repos.htm

¹⁴ *Rusthuizen inspireren rusthuizen in Positieve Beeldvorming, Bie Hinnekint*

CHAPITRE 2

LES FORMES D'HÉBERGEMENT ET D'ACCUEIL POUR PERSONNES ÂGÉES DÉPENDANTES

Ce chapitre s'intéresse plus particulièrement à l'offre institutionnelle classique pour personnes âgées dépendantes, à savoir la maison de repos pour personnes âgées (MRPA), la maison de repos et de soins (MRS) et la résidence-services (RS). Quelques infrastructures de soins particulières telles que l'habitat groupé ou les petites unités de vie seront également décrites, ainsi que des infrastructures telles que les centres de soins de jour et les centres de court séjour.

Les institutions peuvent être gérées par des administrations locales, des asbl et des acteurs privés. Toutes respectent la réglementation imposée par les gouvernements régionaux, communautaires et fédéral.

L'objectif n'est pas de dépeindre en détail les caractéristiques de chacune de ces formes d'hébergement, de les comparer en fonction de différents critères et de les classer. Il s'agit de planter le décor des lieux de vie institutionnels rencontrés au fil de la récolte d'informations. C'est là que travaillent les membres du personnel et les directions qui ont collaboré à cette enquête, et c'est aussi là que vivent les résidents qui ont été écoutés dans ce cadre.

PARTIE 1 LA SITUATION EN RÉGION FLAMANDE

Répartition des compétences et réglementation

Les compétences en matière de soins aux personnes âgées sont réparties entre plusieurs niveaux de pouvoir – fédéral, régional, communautaire, communal – de notre pays. Le Gouvernement fédéral est compétent pour les soins de santé urgents et chroniques et plus particulièrement pour ce qui concerne la définition des normes d'agrément en MRS et le financement des soins. La Communauté flamande est compétente pour la politique de bien-être et la politique de prévention en matière de santé, qui englobent l'aide aux personnes.

Cela signifie concrètement que plusieurs niveaux politiques sont compétents pour les soins aux personnes âgées:

- Le **Ministre flamand du Bien-être, de la Santé et de la Famille** est compétent pour la définition des normes d'agrément des maisons de repos, la planification, l'agrément et le contrôle des MRPA et des MRS.
- Un certain nombre de maisons de repos disposent d'une agrément supplémentaire en tant que MRS. Le **Ministre fédéral de la Santé publique** est habilité à en définir les normes d'agrément.
- Le **Ministre fédéral des Affaires sociales** fixe les règles de financement des soins dans les MRPA et les MRS.

Par le biais de **protocoles d'accord**, le Gouvernement fédéral et les Communautés et Régions conviennent de la politique à mener à l'égard des personnes âgées, des budgets, de la programmation des lits. À l'heure actuelle, le troisième protocole d'accord est en vigueur. Il y est convenu entre autres de consacrer un cinquième des ressources libérées dans ce cadre entre 2005 et 2010 à de nouvelles formes de soins. Il s'agit notamment de formules de soins alternatives visant à soutenir les aidants proches et de services de haute qualité et accessibles, combinés à une utilisation efficace de l'offre de soins existante, l'objectif étant l'intégration et la continuité des soins.

En plus de ces trois ministres, d'autres ministres imposent des règles aux maisons de repos, par exemple, dans le domaine de la sécurité, de l'hygiène, de l'aménagement de l'espace, du cadre de vie, de l'emploi, de l'administration interne...

En Flandre, le **Woonzorgdecreet** (Décret sur l'aide résidentielle) a été approuvé par le parlement flamand le 4 mars 2009. Ce décret remplace tant le **Thuiszorgdecreet** (Décret relatif aux soins à domicile) de 1998

que l'Ouderendecreet (Décret relatif aux structures destinées aux personnes âgées) de 1985. Dans ce nouveau décret intitulé '**Naar een nieuw Vlaams Ouderenzorgbeleid**' (Vers une nouvelle politique flamande de soins pour les personnes âgées), des formes nouvelles et existantes de soins à domicile, de soins de soutien et complémentaires aux soins à domicile sont combinées aux soins résidentiels pour personnes âgées. La continuité des soins pour l'utilisateur et l'harmonisation entre les fournisseurs de soins sont deux principes très importants de ce nouveau décret. Les 'woonzorgcentra' (centres de repos et de soins) reçoivent pour mission non seulement d'offrir des soins aux résidents en leurs murs, mais aussi de développer des réseaux de soins et d'établir des contacts avec le monde extérieur. Les arrêtés d'exécution sont en préparation.

Par ailleurs, en Flandre, toutes les maisons de repos sont tenues de mener une politique de qualité et de rédiger un manuel de la qualité. Cette obligation est stipulée dans le **Décret sur la gestion de la qualité** dans les établissements (16.01.1997), dans l'Arrêté Ministériel (10.10.2001) portant sur la qualité des soins dans les maisons de repos, les centres d'accueil de jour, les centres de court séjour, les résidences-services et les habitations collectives qui proposent des services, et le Décret de qualité intégré (17.10.2003).

Dans le manuel de la qualité, on décrit le fonctionnement complet de la maison de repos sous forme de procédures. Depuis le 1^{er} janvier 2005, ce manuel doit permettre aux maisons de repos de démontrer qu'elles respectent les cinq grandes exigences minimales de qualité spécifiques au secteur (SMK's = Sectorspecifieke Minimale Kwaliteitseisen):

- l'orientation vers l'utilisateur (la mesure dans laquelle l'organisation, les bâtiments, les matériaux, les soignants, les procédures et le règlement de travail répondent aux besoins spécifiques et satisfont au bien-être des usagers d'une maison de repos);
- l'acceptabilité sociale (l'aide et les services sont proposés en fonction des valeurs sociales et des droits généralement acceptés et stipulés au moins dans la Constitution belge et la Déclaration universelle des droits de l'Homme);
- l'efficacité (la mesure dans laquelle l'institution atteint les objectifs qu'elle s'est fixés);
- l'efficience (l'aide, les services et le fonctionnement de la maison de repos sont offerts et organisés de manière telle que les ressources dont l'établissement dispose sont en rapport avec les résultats);
- la continuité (l'aide et les services de la maison de repos sont assurés sans interruption et de manière cohérente).

Des **visites d'inspection** sont régulièrement organisées dans toutes les maisons de repos flamandes afin de contrôler cette qualité. Depuis février 2009, ces inspections se font de manière intégrée et de plus, sans être annoncées. Ce qui signifie concrètement une visite d'inspection et un rapport d'inspection impliquant un contrôle des normes de la MRPA, de la MRS et des normes de qualité.

Ce nouvel instrument d'inspection comprend plusieurs modules thématiques. À chaque inspection, on s'attache à vérifier au moins les modules de base suivants: profil et nombre d'utilisateurs, personnel, aide et services, services techniques, infrastructure et accueil. En outre, des modules supplémentaires sont contrôlés chaque année. En 2009, ils porteront sur la participation, les plaintes et le management.

Les différents types d'infrastructures pour personnes âgées dépendantes en Flandre

1. Accueil de jour et soins de jour

Dans un centre de soins de jour, les personnes âgées reçoivent un repas, elles peuvent nouer des contacts sociaux, bénéficier de soins, d'une assistance psychosociale, d'un suivi ou d'un accompagnement dans les activités quotidiennes. Des animations et des moments de détente créative sont également au programme. Les personnes âgées ne sont pas obligées de venir tous les jours, des demi-journées sont également possibles. Si elles le souhaitent, le service de transport du centre de soins de jour peut venir les chercher chez elles le matin et les ramener le soir.

Les personnes âgées qui n'ont pas besoin d'un traitement médical urgent peuvent passer la journée dans un centre de soins de jour.

Dans les centres de soins de jour sont accueillies des personnes âgées qui habitent encore chez elles de façon tout à fait indépendante ou vivent dans leur famille ou chez des amis, en bénéficiant éventuellement de l'une ou l'autre forme de soins à domicile. Ces personnes ont besoin de (ré) activation, de soins, de suivi et d'accompagnement dans les activités de la vie quotidienne. De plus, on se préoccupe plus particulièrement des personnes âgées socialement isolées et de celles qui ont des problèmes sociaux et/ou psychiques.

Les centres de soins de jour sont fréquentés par des personnes âgées présentant des problèmes divers, qu'il s'agisse de démence, d'isolement, de la maladie de Huntington, du syndrome de Korsakov, de retard mental, d'AVC - accident vasculaire cérébral, de diminution de la mobilité générale, etc. C'est pourquoi les soins et l'approche varient fortement d'une personne à l'autre. Les usagers des centres de soins de jour sont âgés en principe de 65 ans ou plus. Si des raisons le justifient, il est possible de faire abstraction de cette limite d'âge, stipulée dans le nouveau décret sur l'aide résidentielle.

Pour garantir la qualité, chaque centre de soins de jour doit obligatoirement être agréé par le Gouvernement. La plupart des centres de soins de jour sont rattachés à une maison de repos, certains se trouvent dans un bâtiment séparé, d'autres y sont intégrés. Les membres du personnel qui travaillent dans un centre de soins de jour forment une équipe de collaborateurs diplômés du secteur infirmier, médical ou paramédical. Parfois, des bénévoles collaborent également.

Au 1^{er} janvier 2008, la Flandre comptait 106 centres de soins de jour répartis dans les cinq provinces et accueillant en moyenne 11 visiteurs par jour.

Un centre de soins de jour permet souvent de retarder ou même d'éviter l'entrée en maison de repos et représente un soutien important pour les aidants proches qui souhaitent continuer à prendre soin chez eux de leur partenaire, père, mère... (dépendant).

S'ils peuvent confier leur proche (dépendant) à un centre de soins de jour pendant quelques jours par semaine, ils disposent d'un peu plus de temps pour eux-mêmes et ont la possibilité d'accomplir leurs propres tâches (professionnelles) pendant la journée. Ils prennent la relève le soir pour prodiguer de

nouveau les soins à leur parent âgé. Ils peuvent aussi compter sur le soutien des collaborateurs professionnels du centre de soins de jour et d'autres aidants proches.

2. Accueil de nuit

L'accueil de nuit concerne des personnes âgées qui viennent loger le soir et repartent le lendemain, après le petit déjeuner. Il est important que la personne soit suivie la nuit, ce qui rassure son partenaire ou ses enfants.

L'accueil de nuit s'adresse à des personnes âgées qui peuvent rester chez elles pendant la journée, mais ont besoin de soins supplémentaires la nuit (premiers symptômes de désorientation, déambulation, risques de chute) ou d'un accompagnement, et à celles dont la situation est devenue trop lourde pour la famille. Car les aidants proches sont souvent laissés à eux-mêmes le soir et la nuit, étant donné que les services de soins à domicile fonctionnent le plus souvent entre 8 et 18 heures, parfois exceptionnellement jusqu'à 22 heures.

En Flandre, huit maisons de repos organisent actuellement un accueil de nuit pour les personnes âgées qui vivent chez elles, mais ne peuvent plus rester seules la nuit.

Les huit projets se déroulent au Zonnebloem de Zwijnaarde, dans le centre pour seniors De Vijvers à Gentbrugge, au De Bezelaar à Louvain, au Heilig Hart de Montenaken, au Sint-Vincentius de Deinze, au Sparke Viers à Assebroek, à la MRS Mariaburcht de Dentergem et au centre De Korenaar de Moorslede.

Le Ministre flamand du Bien-être, de la Santé et de la Famille a l'intention de renforcer l'accueil de nuit en Flandre. Le nouveau décret sur l'aide résidentielle stipule à l'article 27 que dans les situations d'urgence, un centre de soins de jour agréé peut désormais aussi proposer un accueil de nuit. Le Gouvernement flamand doit encore définir les modalités d'exécution de cette décision. Dans le cadre des formules de soins alternatives aux personnes âgées, il a été convenu qu'à compter du 1^{er} octobre 2008, l'INAMI pourrait aussi subventionner l'accueil de nuit dans la perspective d'un fonctionnement structurel futur.

Souvent, c'est l'absence de soins de nuit qui provoque l'entrée en maison de repos ou en maison de repos et de soins, alors qu'un soutien de nuit pourrait éviter à la personne âgée d'être obligée de quitter prématurément son domicile.

3. Centres de court séjour

Un centre de court séjour est rattaché à une maison de repos et offre aux personnes dépendantes la possibilité d'y séjourner nuit et jour pendant une courte période. Ces centres sont situés le plus souvent dans une maison de repos. La personne âgée peut y séjourner pendant un maximum de 60 jours consécutifs et de 90 jours par an. Outre l'hébergement, les services offerts dans un centre de court séjour comprennent la rééducation, l'activation et les soins.

Un centre de court séjour répond aux besoins des personnes convalescentes après une hospitalisation, mais peut aussi offrir une solution dans les situations d'urgence. L'aidant proche a la possibilité de partir en vacances ou de souffler un peu. Cette formule de soins permet en outre de retarder ou d'éviter l'entrée en institution.

4. Maisons de repos et Maisons de repos et de soins

Les maisons de repos sont largement présentes dans l'ensemble du pays puisqu'on en compte une dans pratiquement chaque commune. En néerlandais, le terme 'rusthuis' (maison de repos) est remplacé de plus en plus par 'woonzorgcentrum' (centre d'aide résidentielle). Le terme 'centre d'aide résidentielle' est l'appellation moderne générale qui désigne une maison de repos, MRPA ou MRS. Un centre d'aide résidentielle est une forme d'hébergement collectif protégé par décret où des personnes âgées dépendantes vivent en permanence et peuvent bénéficier d'une aide familiale et ménagère. Une équipe multidisciplinaire composée d'infirmières, de soignants, d'animateurs et de kinésithérapeutes prend soin des résidents. Dans un esprit visant leur protection, les personnes désorientées résident souvent dans des espaces particulièrement sécurisés.

Au début de l'année 2008, la Flandre comptait 741 maisons de repos agréées, dans 308 villes et communes.

Le Gouvernement fédéral a attribué un certain nombre de lits de MRS à de nombreuses maisons de repos mais pas à toutes. Ces lits MRS (il ne s'agit pas de véritables lits mais d'une appellation utilisée dans la réglementation des finances publiques) sont destinés à des personnes âgées très lourdement dépendantes qui peuvent y recevoir des soins intensifs. Le Gouvernement paie un forfait de soins plus élevé pour un lit MRS, ce qui permet d'avoir davantage de personnel affecté aux soins.

À la fin de l'année 2006, 81% des maisons de repos disposaient d'une agrégation en tant que MRS. Dans la pratique, les personnes âgées dépendantes et très lourdement dépendantes cohabitent ensemble dans une même maison de repos.

En plus de ces MRPA-MRS, il y a aussi 5 MRS situées dans des hôpitaux.

L'intervention financière du Gouvernement fédéral est établie en fonction de scores. Depuis le 1^{er} avril 1991, le degré de dépendance physique et/ou psychique est déterminé en fonction de catégories basées sur l'échelle de Katz. De cette manière, on calcule le montant de l'intervention financière que l'assurance obligatoire accorde aux ayants droit qui y séjournent. Ces catégories – quatre au total – sont désignées par les lettres O, A, B et C, cette dernière correspondant au degré de dépendance le plus élevé.

Dans le nouveau décret flamand sur l'aide résidentielle, les maisons de repos actuelles évoluent pour devenir des centres d'aide résidentielle qui développent une nouvelle dynamique et offrent également des services et des soins à l'extérieur de leurs murs. Ces centres doivent aussi être accessibles aux non-résidents et peuvent offrir les mêmes services aux personnes âgées qui ne séjournent pas dans le centre. D'autre part, les services d'aide familiale, de soins à domicile complémentaires et autres dispositifs de soins à domicile ont la possibilité de se décharger d'un certain nombre de tâches sur ces centres.

5. Résidences-services et logements encadrés

Les résidences-services sont destinées à des personnes âgées, célibataires ou vivant en couple, qui sont encore capables de vivre de façon indépendante et n'ont pas besoin de soins continus ou d'un suivi permanent. Le service est identique à celui pouvant leur être offert à domicile: repas, aide familiale et aide aux personnes âgées, aide ménagère, soins à domicile, etc. Cependant, il n'y a pas de personnel soignant ou infirmier présent en permanence.

Les studios sont regroupés dans un complexe d'appartements assez modeste. Ce complexe bénéficie d'un statut autonome ou indépendant, bien qu'il soit rattaché à une maison de repos.

Pour poser sa candidature dans une résidence-services ou une seniorie, il faut, en fonction du type d'aide sociale organisée dans son environnement de vie, introduire une demande auprès du service social de par exemple le CPAS, la mutuelle, l'hôpital...ou une maison de repos disposant d'une telle infrastructure sociale.

Dans une résidence-services ou une seniorie, les personnes vivent dans une large mesure de manière indépendante, aussi en ce qui concerne la liberté de choisir les services, tout en ayant des soins à domicile à portée de main. Un système d'alarme électronique permet aux résidents d'entrer directement en contact avec le service de permanence. En cas de problème, il leur suffit simplement de le signaler et ils sont rapidement aidés par du personnel spécialement formé à cet effet.

L'exploitant d'un complexe de résidences-services met certains services à la disposition de ses résidents, sur place ou dans les environs immédiats (repas chauds, entretien, chauffage, eau). Ces services ne sont pas compris dans le prix et il ne faut les payer qu'en cas d'utilisation effective. La liberté d'utilisation est laissée à l'appréciation des résidents.

Au début de l'année 2008, la Flandre comptait 400 immeubles de résidences-services.

Dans le nouveau décret sur l'aide résidentielle, on prévoit des logements encadrés qui 'plus que les résidences-services actuelles prodiguent des soins tout en prêtant particulièrement attention à la cohésion sociale'.

L'objectif est d'éviter qu'au moment où les résidents deviennent fortement dépendants, ceux-ci ne soient obligés de quitter la résidence-services pour entrer en maison de repos. C'est pourquoi sous certaines conditions, un logement encadré peut être provisoirement agréé, ce qui permet à la personne âgée de recevoir les mêmes soins que ceux prodigués dans une maison de repos.

De plus, les personnes qui résident dans un logement encadré sont assurées qu'elles pourront bénéficier immédiatement d'une assistance et de soins dans les situations d'urgence, tout en sachant aussi qu'on y favorise la formation de réseaux sociaux.

Ceci est prévu dans le nouveau décret. Ce que cela donnera en pratique appartient au futur.

6. Petites unités de vie pour personnes âgées souffrant de démence

Les personnes atteintes de démence et leur famille préfèrent généralement rester dans leur environnement familial jusqu'à la fin, ce qui n'est pas ou plus possible lorsque les soins deviennent trop

lourds ou que l'aidant proche est à bout. Dans ce cas, un grand nombre de personnes âgées souffrant de démence et leur famille souhaitent un environnement de vie se rapprochant le plus possible du cadre familial habituel, où l'on peut vivre de la manière la plus indépendante possible tout en bénéficiant des soins et du soutien souhaités et indispensables.

En Flandre, les habitats protégés 'Beschermd Wonen' à Essen (Iduna et Hestia) et 'Huis Perrekes' à Geel sont deux initiatives que l'on peut considérer comme pionnières dans le domaine des petites unités de vie normalisées pour personnes atteintes de démence.

En juillet 2005, le Gouvernement flamand a octroyé à De Wingerd une subvention pour un nouveau bâtiment offrant toutes les commodités nécessaires et conçu en tenant compte des nouvelles idées et normes en matière de soins aux personnes âgées. On y a introduit le concept propre aux petites unités de vie normalisées, l'habitat groupé des résidents atteints de démence étant organisé sous la forme de petites entités de huit personnes.

En Flandre, il n'y a pas de cadre légal propre aux petites unités de vie pour personnes âgées souffrant de démence. Malgré le contexte réglementaire très difficile, quatre superbes exemples existent pourtant en Flandre.

Des recherches importantes ont été menées ces dernières années pour déterminer les modalités qui permettraient de créer un cadre légal et réglementaire pour ces formes d'hébergement, et un certain nombre d'expériences ont été tentées.

Le projet innovant 'Étapes vers les petites unités de vie normalisées' s'est développé dans le cadre du protocole d'accord n°2, conclu avec le Gouvernement fédéral. Le centre de recherche Lucas¹⁵ a étudié les différentes étapes de l'élaboration des petites unités de vie normalisées en collaboration avec:

- la MRS Huis Perrekes vzw;
- la Goddelijke Voorzienigheid vzw - WZC Floordam vzw;
- la MRS De Bijster vzw - Beschermd Wonen à Essen (Iduna et Hestia);
- la MRS 'T Gulle Heem (CPAS de Wevelgem).

Ce projet, qui s'est achevé en mars 2007, a permis d'atteindre quatre objectifs:

- L'inventaire des coûts des soins spécifiques aux petites unités de vie normalisées pour personnes atteintes de démence, dans le cadre des prestations de santé financées par l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités;
- L'élaboration d'une proposition pour un nouveau forfait de l'INAMI qui couvrirait le coût des soins aux personnes démentes vivant dans une petite unité de vie normalisée;
- La mise au point d'un scénario dans le but d'intégrer dans l'infrastructure de soins et le fonctionnement d'une maison de repos classique, les aspects propres aux soins prodigués dans une petite unité de vie normalisée;
- Enfin, des propositions de programmes de formation spécifiques qui doivent aider les membres du personnel à intégrer les différents aspects des soins dans leur travail de terrain, ainsi qu'un modèle d'intervision sur le concept de soins qui est appliqué dans une petite unité de vie normalisée pour personnes atteintes de démence.

15 *Stapstenen naar kleinschalig genormaliseerd wonen*, Lucas, 2007 www.kuleuven.be/lucas

Ce rapport final contient un certain nombre de recommandations intéressantes dont le ministre flamand du Bien-être, de la Santé et de la Famille de l'époque, Steven Vanackere, a tenu compte pour l'élaboration en 2008 d'une nouvelle politique d'hébergement, de bien-être et de soins pour les personnes âgées en Flandre.

À l'heure actuelle, plusieurs maisons de repos sont aménagées suivant le concept des petites unités de vie normalisées. Cette forme d'hébergement offre notamment la possibilité de prodiguer des soins appropriés à des personnes démentes.

PARTIE 2 LA SITUATION EN RÉGION DE BRUXELLES- CAPITALE

Répartition des compétences et réglementation

Sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, trois autorités sont compétentes pour les structures d'hébergement et d'accueil des personnes âgées:

- la Commission Communautaire française (COCOF)
- la Commission Communautaire Commune (COCOM)
- la Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC)

Selon que la structure d'hébergement dépend de la COCOF, de la COCOM ou de la VGC, les normes d'agrément sont reprises dans des textes réglementaires distincts. La réglementation dépend en outre du statut de MRPA ou de MRS (seules les réglementations en œuvre pour la COCOF et la COCOM sont présentées ici, les établissements dépendant de la VGC étant très minoritaires).

La loi spéciale du 16 janvier 1989 relative au financement des Communautés et des Régions a permis aux établissements du secteur privé d'opter pour un statut monocommunautaire (COCOF ou VGC). Les autres établissements ayant opté pour un statut bicommunautaire relèvent de la Commission Communautaire Commune (COCOM). Toutes les maisons de repos publiques (CPAS) sont du ressort de la COCOM (elles n'ont pas eu le choix d'opter pour un statut monocommunautaire).

Dans les faits, fin 2007, 52 institutions dépendaient de la COCOF pour un total de lits qui s'élève à 3 978; 124 institutions relevaient de la COCOM pour 11 398 lits et 2 institutions avaient fait le choix de la VGC avec 117 lits. Ne sont pas reprises dans cette répartition, les seniories et les résidences-services (20 institutions avec 1 197 lits).

Les réglementations qui s'appliquent actuellement sont les suivantes: pour la COCOF, il s'agit du Décret de la Communauté française du 10 mai 1984 relatif aux maisons de repos pour personnes âgées (MB 16.06.84) exécuté par le règlement de la COCOF du 17 décembre 1993 fixant les normes auxquelles doivent répondre les maisons de repos pour personnes âgées. (M.B. du 29.01.1994) et celui du 17 décembre 1993 fixant la procédure relative à l'autorisation de fonctionnement provisoire, à l'agrément, au refus et au retrait d'agrément et à la fermeture des établissements hébergeant des personnes âgées (MB du 29.01.94), modifié par l'Arrêté du Collège de la COCOF du 20 février 1997 (M.B. du 15.04.1997).

Pour la COCOM, il s'agit de l'ordonnance de la COCOM du 20 février 1992 relative aux établissements hébergeant des personnes âgées (MB du

28.05.92), exécutée par l'arrêté du 14 mars 1996 du Collège réuni de la COCOM fixant les normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements hébergeant des personnes âgées (M.B. du 04.04.1996) et l'Arrêté du 7 octobre 1993 du Collège réuni de la COCOM fixant la procédure relative à l'autorisation de fonctionnement provisoire, à l'agrément, au refus et au retrait d'agrément et à la fermeture des établissements hébergeant des personnes âgées (MB du 04.12.93).

Concernant les MRS, les normes d'agrément des MRS figurant dans l'arrêté royal du 21 septembre 2004 fixant les normes pour l'agrément spécial comme MRS ou comme centre de soins de jour (MB du 28.10.94) s'appliquent également.

Les arrêtés de la Région de Bruxelles-Capitale (COCOF - COCOM) fixent un ensemble de normes à respecter par les institutions. Ces normes portent entre autres sur:

- la liberté des résidents, le respect de leurs convictions et leur participation,
- la mise en place du règlement d'ordre intérieur, de la convention, du dossier individuel, du tableau d'affichage, du Conseil des résidents,
- le projet de vie de l'établissement,
- l'hygiène, la nourriture et les soins de santé,
- le personnel: le nombre, la formation, la qualification, la moralité,
- le bâtiment et la sécurité: l'entretien, le chauffage, le système d'appel, le lieu de vie commune,
- la comptabilité,
- l'accueil et l'hébergement,
- l'adaptation du prix d'hébergement.

Les réglementations actuellement applicables aux établissements qui dépendent de la COCOF et de la COCOM vont bientôt être modifiées. En effet, un décret COCOF et une ordonnance COCOM ont été votés, respectivement en 2007 et 2008 et le travail est actuellement en cours pour ce qui est de l'élaboration des arrêtés d'exécution (le travail étant plus avancé en COCOF qu'en COCOM, mais devant être finalisé dans les deux cas au plus tard avant les élections de juin 2009).

1. Concernant la COCOF, le Décret du 22 mars 2007 relatif à la politique d'hébergement et à l'accueil à mener à l'égard des personnes âgées a été voté et publié (MB du 23 janvier 2008) et le travail sur les arrêtés d'exécution touche à sa fin, avec l'avis du Conseil d'Etat et une probable entrée en vigueur des arrêtés début mars 2009. Selon la directrice de cabinet adjointe, Pascale Pensis, du ministre en charge de la matière pour la COCOF, Emir Kir, l'adoption du nouveau décret a été guidée par la volonté d'élargir le cadre réglementaire d'agrément, au-delà des seules maisons de repos et d'y inclure également les autres formes d'hébergement collectif (résidences-services, seniories, maisons communautaires, maisons Abbeyfield, accueil familial...). Le décret prévoit également des agréments spéciaux afin d'organiser une offre de places 'court séjour', proposant un hébergement à durée limitée et des places en accueil de nuit destiné à des personnes résidant à leur domicile mais nécessitant une surveillance ou des soins que leurs proches ne peuvent assurer la nuit.

D'autres dispositions du décret prévoient l'agrément d'établissements non résidentiels comme les centres d'accueil de jour, la télévigilance (actuellement régie par un arrêté du Collège de 1995) et un service d'aide aux personnes âgées maltraitées.

Autre nouveauté: l'accent mis sur le plan de vie ou projet de vie qui est un document dans lequel le gestionnaire d'une institution d'accueil précise le ou les types de bénéficiaires auxquels le service s'adresse, les conceptions en matière d'accueil qu'il offre et les modalités concrètes qui seront mises en œuvre pour garantir la qualité de l'accueil et des services fournis. Ce plan de vie existait déjà sous l'ancienne législation, mais le nouveau décret prévoit qu'il devra être élaboré dès la conception d'une MRPA ou lors de son extension et devra être contrôlé lors de la procédure d'agrément et à chaque renouvellement.

Enfin, le décret prévoit des normes renforcées, notamment sur le plan architectural, concernant la sécurité, le prix de journée,..., et plus protectrices en ce qui concerne les droits des résidents. Ces normes concernent notamment le respect des convictions religieuses ou philosophiques, de la vie affective et sexuelle, de la vie privée et des droits fondamentaux, du libre choix du médecin, la participation des résidents à l'organisation de l'établissement, la liberté de circulation et de sortie et le libre accès de l'établissement aux proches, mais aussi les règles de contention instaurée pour des raisons de sécurité du résident,... Mention en est faite dans le décret, mais les arrêtés d'exécution devraient préciser les contours de ces dispositions.

2. Concernant la COCOM, l'ordonnance du 23 avril 2008 relative aux établissements d'accueil et d'hébergement des personnes âgées a été publiée au Moniteur Belge du 16 mai 2008 et le travail sur les arrêtés d'exécution est actuellement en cours. La philosophie qui consiste à élargir les possibilités d'hébergement et d'accueil est également présente et a pour but d'inclure dans le cadre réglementaire des structures telles que les résidences-services, les seniories, l'accueil de jour et de nuit, le court séjour, les formules alternatives aux MRPA et MRS...

L'ordonnance prévoit une programmation afin de permettre le développement d'une offre diversifiée sur l'ensemble de la Région bruxelloise et donne également la possibilité aux établissements de procéder à des groupements ou à des fusions. Concernant l'amélioration de la qualité des bâtiments (notamment des établissements des CPAS bruxellois), selon la législation fédérale, les maisons de repos auraient dû être conformes aux nouvelles normes de sécurité et de confort en 2005. Cette échéance a été reportée à 2010. Mais à Bruxelles, elle ne pourra être tenue en raison de la faible marge de manœuvre financière dont disposent les CPAS et la Commission communautaire commune (COCOM). Actuellement, seules huit maisons de repos sur 28 dépendant des 19 CPAS bruxellois (représentant 3 900 lits) sont en conformité avec les nouvelles normes. Toutefois, le fédéral serait disposé à accorder un délai supplémentaire jusqu'en 2015 (un projet d'arrêté royal est apparemment envisagé) à la condition qu'un plan financier de subsidiation précis et concret soit élaboré par la COCOM.

L'ordonnance prévoit les bases de ce financement alternatif et la COCOM a prévu d'allouer 110 millions d'euros sous forme de subsidiation à 60% des investissements faits pour mettre ces homes aux nouvelles normes, avec un dispositif de remboursement des travaux sur 20 ans.

Un budget a également été prévu pour soutenir les projets novateurs au profit des personnes âgées.

Le respect des droits des résidents, l'amélioration de la qualité de l'accueil et la participation des résidents en maison de repos ont également été pris en compte et devront être développés dans les arrêtés d'exécution actuellement en discussion.

Les différents types d'infrastructures pour personnes âgées dépendantes en Région bruxelloise

1. MRPA, MRS, résidences-services et seniories

En Région bruxelloise, on trouve dans le cadre des institutions classiques d'hébergement: des maisons de repos pour personnes âgées (MRPA), des maisons de repos et de soins (MRS), des résidences-services (RS). On parle aussi à Bruxelles de seniories qui sont des structures qui offrent un accueil à des personnes âgées valides, de type flats ou appartements susceptibles d'accueillir une ou deux personnes et où les personnes âgées sont propriétaires de l'appartement occupé (alors que dans les résidences-services, le logement est loué).

Fin 2007 il y avait 15 493 places dans les 178 institutions MRPA et MRS et 1 197 places dans 20 seniories et résidences-services, soit 16.690 lits pour 198 institutions. En termes de pourcentages, à fin 2007, on trouvait parmi les structures d'hébergement pour personnes âgées (seniories non comprises) 15,17% d'institutions du secteur public et 84,83% du secteur privé. Sur les 198 institutions, on répertorie environ 27 établissements publics (essentiellement de grande taille, avec en général un minimum de 80 lits) et 151 établissements privés. En nombre de lits, les proportions étaient les suivantes: 24,78% pour le secteur public et 75,22% dans le secteur privé.

Pour ce qui est du secteur privé, on peut distinguer les initiatives commerciales (personnes physiques et sociétés) et non commerciales (asbl et fondations): avec en termes d'institutions, 85,43% d'initiatives commerciales et 14,57% d'initiatives non-commerciales et en termes de lits, 82,43% pour le secteur commercial (soit 9 617 lits) et 17,57% pour le secteur non-commercial (soit 2 037 lits). Ces chiffres s'entendent seniories et résidences-services non comprises.

En matière de taille d'établissements, on trouve 9% des établissements de 2 à 25 lits (ce pourcentage évolue constamment à la baisse depuis dix ans, en cause la rentabilité de ce type de structures, moins 70 établissements entre 1997 et 2007), 21,21% d'établissements de 26 à 50 lits, 25,25% d'établissements de 51 à 75 lits, 14,65% de 76 à 100 lits, 16,16% de 101 à 150 lits et 13,64% d'établissements de plus de 150 lits.

On enregistre une évolution importante dans le secteur privé des maisons de repos et autres structures d'hébergement à l'attention des personnes âgées: comme l'a relevé Marie-Pierre Delcour, Directrice d'Infor Homes, *"la tendance est aujourd'hui à l'arrivée dans le secteur de grands groupes financiers (fonds privés, SICAFI et sociétés d'investissement cotées en bourse) qui investissent dans l'hébergement des personnes âgées en rachetant toute une série d'institutions. L'idée est d'investir et de regrouper de plus petites institutions en rationalisant l'organisation, de manière à faire des économies d'échelle sur la facturation, la cuisine, les services communs, ce qui conduit à une dépersonnalisation du service et une philosophie très différente et standardisée de l'accueil des personnes âgées"*.

La moyenne d'âge des résidents dans les établissements bruxellois est de 86 ans et cette moyenne a tendance à reculer d'année en année.

2. Accueil de jour et soins de jour

Il existe en Région bruxelloise deux centres d'accueil de jour qui s'adressent à des personnes âgées relativement valides et dont la fréquentation a pour vocation de briser l'isolement et neuf centres de soins de jour qui accueillent en journée des personnes plus dépendantes, avec une prise en charge thérapeutique par du personnel médical, une intervention de l'INAMI et une spécialisation par rapport aux personnes qui fréquentent ces centres, que ce soient des pathologies mentales (type Alzheimer, démence sénile,...) ou des pathologies locomotrices (par exemple à la suite d'AVC – accidents vasculaires cérébraux).

Il n'y a aucune place d'accueil de nuit et de court séjour qui soient des alternatives au placement en maison de repos. Les nouveaux textes régissant le secteur (cfr supra) souhaitent inciter à la création de telles prises en charge.

3. Formes d'hébergement alternatives¹⁶

À côté de ces structures classiques, on peut également noter l'existence d'initiatives publiques ou privées visant l'hébergement de personnes âgées selon des modalités un peu différentes.

On peut citer l'antenne Andromède, sur la commune de Woluwe-Saint-Lambert, qui est une initiative du CPAS et qui comprend six bungalows pouvant chacun accueillir cinq personnes âgées qui souhaitent trouver une solution à leur problème de solitude tout en conservant une autonomie de vie. La formule qui existe depuis 1981 consiste donc en une cohabitation de cinq personnes âgées au sein d'un appartement dans lequel chaque personne dispose de sa chambre privative et partage le reste de l'espace. Un encadrement est assuré par les assistantes sociales du CPAS, ainsi que par une infirmière sociale et des aides familiales.

Autre initiative publique: celle de la société de logements sociaux Lorebru du CPAS de Bruxelles, intitulée Versailles Senior, pour laquelle une asbl a été créée et qui est composée de 32 logements aménagés dans un immeuble de cinq niveaux, situé à Neder-Over-Heembeek. Le principe est de permettre aux personnes âgées de vivre de manière autonome tout en bénéficiant des services d'aide aux personnes et d'encadrement. La population visée est celle propre à la société immobilière de service public Lorebru et celle de la ville de Bruxelles, répondant aux conditions d'accès du logement social.¹⁷

Autre formule d'hébergement, issue cette fois d'une initiative privée: la maison Abbeyfield 'Entre voisins' située à Etterbeek et qui est un concept d'habitat groupé, doublé d'un mouvement de bénévoles qui aident les aînés à concrétiser ce mode de vie. Cette initiative a reçu le soutien de la commune via l'octroi de bâtiments appartenant à la Régie foncière qui en a assuré la rénovation. Des subsides de la Région bruxelloise ont également été octroyés, ce qui a permis de réserver l'accès de la maison à des personnes à revenus modestes. La maison est composée de huit appartements de 40 m² chacun, de pièces à usage commun et d'un jardin.¹⁸

¹⁶ Voir aussi les publications de la Fondation Roi Baudouin: 'Où vivre ensemble? Etude de l'habitat à caractère intergénérationnel pour personnes âgées', 2006 et 'Où vivre mieux? Le choix de l'habitat groupé pour personnes âgées', 2006

¹⁷ www.lorebru.be, onglet Partenaires, Versailles Seniors

¹⁸ www.abbeyfield.be

Le Jardin du Béguinage est quant à lui un projet intergénérationnel de cohabitation de trois publics fragilisés, avec des jeunes mamans et leurs enfants, des personnes malades du sida et des personnes âgées. Il s'agit de trente-deux maisons individuelles rénovées en mitoyenneté, dont huit sont attribuées à des personnes vieillissantes (plus de 60 ans) à revenus modestes. Ce projet propose un projet de vie solidaire d'inspiration chrétienne. Il s'agit d'une initiative privée, soutenue par les pouvoirs publics et des fondations privées.

Autre concept: celui de la Maison Kangourou qui consiste à héberger sous un même toit une personne âgée et une famille, entre lesquelles des liens de solidarité et de menus services pourront être échangés. Ce concept a été mis en œuvre à Molenbeek-Saint-Jean dans un quartier à forte mixité culturelle, dans deux maisons kangourous qui accueillent chacune une personne âgée d'origine belge au rez-de-chaussée et une famille allochtone à l'étage. Les deux entités sont supervisées par l'asbl Le Foyer¹⁹.

Enfin, on peut également citer le lieu de vie 'Les Trois Pommiers', situé à Etterbeek qui est un projet qui allie une maison de repos, une maison maternelle et une maison pour personnes en situation de fragilité mentale. L'objectif est de créer des liens intergénérationnels entre ces différents groupes de personnes. Le logement s'effectue en flats avec kitchenette et salle de bains, avec des espaces communautaires. La maison de repos 'Les Trois Pommiers' est agréée comme MRPA par la COCOM, pour 18 résidents²⁰.

Des initiatives de type purement privé existent sans nul doute en Région bruxelloise, mais elles relèvent d'initiatives personnelles sans qu'elles ne soient répertoriées et encore moins subventionnées par les pouvoirs publics.

¹⁹ www.foyer.be

²⁰ www.lestroispommiers.be

PARTIE 3 LA SITUATION EN RÉGION WALLONNE

Répartition des compétences et réglementation

La législation prévoit que pour fonctionner, toute maison de repos, résidence-service et centre d'accueil de jour doit être agréée. Cet agrément est accordé par les administrations communautaires de l'aide aux personnes. Cette matière est régie pour la Région wallonne par le Décret du 5 juin 1997 relatif aux maisons de repos, résidences-services et aux centres d'accueil de jour pour personnes âgées et portant création du Conseil wallon du troisième âge (MB 26.06.97, p.17403), modifié par le **Décret du 6 février 2003 (MB 12.03.2003, p.11889) et l'Arrêté du Gouvernement wallon du 3 décembre 1998** portant exécution du décret du 5 juin 1997 relatif aux maisons de repos, résidences-services et aux centres d'accueil de jour pour personnes âgées et portant création du Conseil wallon du troisième âge (MB 27.01.99, p.2221), modifié par l'arrêté d'exécution du 15.01.04 (MB 26.03.04, p.17565).

Concernant les MRS, les normes spécifiques d'agrément des MRS figurent dans l'arrêté royal du 21 septembre 2004 fixant les normes pour l'agrément spécial comme MRS ou comme centre de soins de jour (MB du 28.10.94).

Les arrêtés de la Région wallonne fixent un ensemble de normes à respecter par les institutions. Ces normes portent entre autres sur:

- la liberté des résidents, le respect de leurs convictions et leur participation,
- la mise en place du règlement d'ordre intérieur, de la convention, du dossier individuel, du tableau d'affichage, du conseil des résidents,
- le projet de vie de l'établissement (soit 'un projet de vie institutionnel répondant aux besoins des résidents afin de leur assurer un bien être optimal et de maintenir leur autonomie.' Article 5 §2 point 11° du décret du 06.02.03 de la Région Wallonne modifiant le Décret du 05.06.97),
- l'hygiène, la nourriture et les soins de santé,
- le personnel: le nombre, la formation, la qualification, la moralité,
- le bâtiment et la sécurité: l'entretien, le chauffage, le système d'appel, le lieu de vie commune,
- la comptabilité,
- l'accueil et l'hébergement,
- l'adaptation du prix d'hébergement.

En termes de mesures récentes, le gouvernement wallon a pris en novembre 2008 différentes mesures concernant l'hébergement des personnes âgées:

- La Région réalisera un cadastre des différentes offres en matière d'hébergement et d'accueil des personnes âgées. Ceci doit permettre de mieux repérer les régions moins fournies pour faire rencontrer au mieux les besoins et l'offre.
- 20 nouveaux lits de court séjour vont être créés sur le territoire. La capacité totale passera de 680 à 1200 lits de court séjour. Ces lits constituent une alternative d'aide et de prise en charge des personnes âgées, en permettant un séjour limité dans le temps (3 mois par an maximum) dans une maison de repos afin d'y suivre une convalescence ou d'accorder un répit aux proches. La programmation de lits de court séjour est de 9,4 pour 10.000 habitants de 60 ans au moins.
- La Région va aussi octroyer la possibilité, pour les gestionnaires de maison de repos, de recourir à un partenariat public-privé et d'obtenir ainsi des subsides pour l'achat d'immeubles. Le Gouvernement peut de cette manière soutenir les projets de travaux d'infrastructure (la sécurité incendie, la vétusté, le manque de confort, le non respect de certaines normes d'agrément ou encore la qualité de projets novateurs, notamment, en termes de développement durable) des maisons de repos, MRS, résidences-services ou centres d'accueil de jour. 40 projets ont déjà été sélectionnés en mars dernier, pour un budget de 110 millions d'euros. En 2009, 74 millions seront encore distribués.

Le Gouvernement wallon souhaite également promouvoir l'accessibilité des formules de transition au plus grand nombre. C'est dans cette optique que celui-ci a adopté un projet d'arrêté relatif aux subsides pour investissements dans les établissements d'accueil pour personnes âgées. Cet arrêté du Gouvernement wallon élargit la possibilité d'octroi de subsides à des établissements et services destinés aux personnes âgées, autres que les maisons de repos: les résidences-services et centres d'accueil de jour. La formule connaît donc un développement certain, mais restait jusqu'à présent difficilement accessible aux personnes à faibles revenus. Aussi, afin de permettre aux ménages de personnes âgées qui bénéficient d'une pension modeste de pouvoir accéder eux aussi à cette offre alternative, le plan d'inclusion sociale prévoit un montant de 15 millions d'euros destinés à subventionner ces structures alternatives.

Autre mesure prise par le Gouvernement wallon: le concept d'accueil familial des personnes âgées. L'objectif est de permettre aux aînés de vivre dans des familles d'accueil et de proposer ainsi une alternative aux maisons de repos et de soins, cela d'autant que ces structures ne pourront accueillir toutes les personnes âgées qui souhaiteraient y vivre dans les décennies à venir. La notion d'accueil familial - dont le Ministre wallon de l'Action sociale, Didier Donfut, souligne qu'il s'agit d'une première en Région wallonne - consiste en l'hébergement au domicile d'un particulier, de maximum trois résidents n'appartenant pas à sa famille jusqu'au quatrième degré inclus. Le résident (de 60 ans et plus) y reçoit l'hébergement, l'aide dans l'organisation des soins requis et l'aide à la réalisation des actes de la vie quotidienne dans le cadre d'une vie familiale. Ce projet s'inspire du modèle français, il s'adresse aux personnes âgées qui craignent l'isolement à partir d'un certain âge, mais qui ne souhaitent pas terminer leur vie en institution (ou qui n'en n'ont pas les moyens financiers). Il prévoit une convention entre les trois parties: l'accueillant, le résident et la Région wallonne, via un service d'assistance sociale qui aura pour mission de juger des capacités d'accueil de l'hôte, tant au niveau de l'infrastructure d'accueil que de la formation.

Le Gouvernement a donc arrêté en première lecture, en date du 17 juillet 2008, le projet de décret qui fixe les normes auxquelles doit répondre l'accueil familial pour bénéficier d'un titre de fonctionnement.

Outre les contributions personnelles, la Région subventionnera l'initiative dans son volet investissements (l'installation d'un ascenseur, par exemple).

Les différentes infrastructures pour personnes âgées dépendantes en Région wallonne

1. MRPA, MRS, résidences-services et seniories

Pour ce qui est de l'hébergement classique, il y a tout d'abord les maisons de repos pour personnes âgées (MRPA) et les maisons de repos et de soins (MRS). Concernant les chiffres fournis par Infor Homes Wallonie, à fin 2006, le nombre de structures d'hébergement en Région wallonne était de 681 institutions, avec un nombre de lits équivalant à 45 238 unités. Selon les derniers chiffres de la Région Wallonne, en date du 2 juillet 2008, on recensait 45 407 lits de maisons de repos bénéficiant d'un titre de fonctionnement et 2 139 lits accordés en accord de principe, c'est-à-dire des lits qui devront être mis en activité dans un délai maximum de 3 ans à dater de l'accord de principe. Soit un total de 47 546 lits qui correspond au moratoire fixé par protocole d'accord conclu entre l'État fédéral, les Communautés et les Régions.

On trouve aussi des résidences-services (RS), avec au 2 juillet 2008 une offre de 1 302 places dans des telles infrastructures (chiffres de la RW). A la même date, 1 569 logements étaient en accord de principe, c'est-à-dire dont la mise en service devrait intervenir dans les 3 ans à dater de l'accord de principe.

Selon les chiffres d'Infor Homes Wallonie, fin 2006, on comptabilisait 68 résidences-services (avec 1 205 lits) et 21 seniories (avec 1 283 lits de type MRPA et 218 lits MRS. Remarque: les seniories/seigneuries comptabilisées sont les établissements qui sont nommés tel quels (par exemple 'La seniorie du Val'). Ces établissements sont comptabilisés dans les établissements de type MR et MRS, ainsi que le nombre de lits.

2. Centres de court séjour

Pour la Région wallonne, la formule du court séjour constitue une réponse appropriée aux besoins:

- des familles qui ont la charge d'une personne âgée et qui souhaitent souffler un peu ou sont dans l'impossibilité matérielle d'assumer temporairement la prise en charge de la personne âgée en raison par exemple de l'hospitalisation de l'aidant-proche;
- des personnes âgées elles-mêmes dont l'autonomie est diminuée par exemple après une hospitalisation et dont le retour à domicile s'avère temporairement inadéquat.

Selon les derniers chiffres de la Région wallonne, actuellement l'offre de lits de court séjour s'élève à 530 unités. Cette offre, en accord avec le Fédéral, sera encore augmentée de 520 unités début 2009. En moins d'un an, l'offre potentielle de lits 'court séjour' aura plus que doublé passant de 530 unités à 1 200 unités.

3. Accueil de jour et soins de jour

Les centres d'accueil de jour permettent le maintien à domicile des personnes âgées qui ne peuvent bénéficier pendant la journée de l'aide de l'entourage. Ces centres ont également pour vocation de rompre l'isolement social des personnes âgées par les rencontres qu'elles pourront faire au centre et la participation aux activités. À fin 2006, Infor Homes Wallonie comptabilisait 38 centres d'accueil de jour (avec 404 places). Selon les derniers chiffres de la Région wallonne, à la date du 02.07.08, on recense 414 places disponibles et 167 places prévues en accord de principe.

Les centres de soins de jour s'adressent quant à eux aux mêmes catégories de personnes que la MRS, étant entendu que la prise en charge par l'établissement spécialisé est réduite à la journée. Au 02.07.08 on dénombre une offre 202 places de soins de jour à laquelle s'ajoute 24 places en phase de reconversion.

Tableaux synthétiques (02.07.08) ²¹

Par catégorie

Type d'offre	Index par catégorie	Nombre en fonction	Nombre en accord de principe	Total
Lits de maison de repos	MR	31 088	2 139	47 546
Lits de maison de repos reconvertis maison de repos et de soins	MRS	14 319	*	
Lits réservés au court séjour	CS	404	114	518
Places de centre d'accueil de jour	CJ	212	167	581
Places de centre d'accueil de jours reconvertis en places de centre de soins de jour	CSJ	202	*	
Logements résidence-services	RS	1 302	1 569	2 871
Lits de maison de repos et de soins pure	MRS Pures	1 196	32	1 228

* les lits en phase de reconversion MRS (1 160 lits) et les places en phase de reconversion soins de jour (24 places) ne sont pas repris dans le tableau puisque la concrétisation de ces opérations a un résultat nul sur le total. Par exemple, si le nombre de lits MRS augmente de x unités, le nombre de lits MR diminue automatiquement de x unités.

²¹ Chiffres de la Région wallonne - cabinet du ministre Donfut

Offre disponible au 2 juillet 2008 par arrondissement

Arrondissement	MR	MRS	CS	CJ	CSJ	RS	MRS Pures
Nivelles	2.847	1.440	27	20	10	70	0
Ath	685	348	11	0	0	0	0
Charleroi	3.402	1.784	32	28	35	103	120
Mons	2.609	1.035	30	17	5	123	100
Mouscron	1.243	620	10	0	15	87	0
Soignies	1.504	795	27	19	5	108	90
Thuin	1.661	687	15	0	10	106	128
Tournai	2.187	750	22	12	0	126	67
Huy	1.125	528	7	3	13	69	20
Liège	5.420	2.569	96	26	48	217	275
Verviers	1.967	961	29	10	13	49	199
Waremme	561	261	14	6	6	29	25
Arlon	474	80	5	0	0	0	0
Bastogne	316	110	0	0	0	0	30
Marche	405	159	5	0	0	20	0
Neufchâteau	578	244	6	0	0	0	0
Virton	387	167	3	30	0	19	54
Dinant	777	330	13	13	12	12	28
Namur	2.356	1.253	48	28	30	127	60
Philippeville	584	198	4	0	0	37	0
Total	31.088	14.319	404	212	202	1.302	1.196
Total consolidé	45.407			414			

Concrètement, au 2 juillet 2008, 31,53% de l'offre de lits disponibles est destinée aux personnes âgées les plus dépendantes, de même que 48,79% des places d'accueil de jour.

Offre disponible au 2 juillet 2008 par secteur

Secteur	MR	MRS	CS	CJ	CSJ	RS	MRS Pures
Public	6.716	5.268	48	89	97	101	980
Associatif	5.856	4.020	139	83	62	561	216
Commercial	18.516	5.031	217	40	43	640	0
Total	31.088	14.319	404	212	202	1.302	1.196
Total consolidé	45.407			414			

Par contre il n'y a pas de centres d'accueil de nuit.

4. Formes d'hébergement alternatives

À côté de ces structures classiques, on peut également noter l'existence d'initiatives alternatives visant l'hébergement de personnes âgées selon des modalités un peu différentes. Dans la littérature, on parle d'offre innovante de cadres de vie pour personnes âgées:

- Il existe en Wallonie une série d'initiatives qui relèvent du principe d'habitat groupé (projets personnels ou communautaires faisant l'objet d'un consensus non sanctionné par la loi - définition donnée par l'asbl Habitat et Participation) avec ou sans dimension intergénérationnelle. En Brabant wallon, on peut citer Le Petit Béguinage (LLN - habitat groupé de sept petites maisons et un espace commun sur fond de partage de la spiritualité), la maison Monticelli (Villers-la-Ville - fait partie de l'asbl Abbeyfield). Dans la province de Liège, il existe entre autres Le Balloir (Liège- Projet intergénérationnel alliant deux lieux (1 MRPA et 1 habitat groupé) et des publics différents (personnes âgées, enfants seuls ou accompagnés de leur mère), la maison Jean-Remacle de la Tour (Lixhe - selon le dispositif Abbeyfield) ou encore le Collectif Logement Hannut (projet intergénérationnel de logements à loyer modéré avec échanges et vie collective). Dans le Namurois, le Vert Galant (habitat groupé autogéré en copropriété - Gembloux) est un autre exemple d'habitat groupé. Il s'agit là bien sûr d'une liste non exhaustive.
- On peut pointer également le concept d'accueil familial. Depuis 1993, l'Organisme provincial de l'Action sociale de Namur (OPAS) propose un service d'accueil familial de personnes âgées. Le principe est l'accueil de personnes vieillissantes dans des familles d'accueil qui mettent à leur disposition une chambre. Ce modèle rejoint des expériences en France et au Québec. Ceci étant, ce projet s'est heurté à différents obstacles (manque de familles candidates, offre de commodités ne répondant pas à la demande des candidats,...) et n'a pas eu les résultats escomptés. Nonobstant ces difficultés, le Ministre wallon de l'Action sociale a souhaité promouvoir cette forme d'accueil et a élaboré un projet de décret afin d'encadrer cette offre d'hébergement (voir supra).

5. Unités d'accueil pour personnes âgées désorientées²²

Quant aux personnes âgées atteintes de démence, les unités d'accueil spécialisées pour les personnes âgées désorientées sont spécialement adaptées à leur situation car elles favorisent l'autonomie collective et individuelle grâce à la création d'un environnement s'inspirant d'un cadre de vie de nature familiale. L'accueil et l'hébergement des personnes âgées désorientées peuvent être organisés soit dans la maison de repos même, soit dans une unité spécialement adaptée pouvant bénéficier d'un agrément spécial s'il s'agit de personnes souffrant de démence.

Les unités spécialisées pour personnes désorientées se sont inspirées du concept de Cantou, apparu dans les années 60 aux États-Unis et en Grande-Bretagne puis, dès 1976, en France. En occitan, le terme 'cantou' désigne le coin du feu, avec ses différentes connotations: famille, chaleur, aide, écoute, etc. Il désigne une petite unité d'espace de vie communautaire qui recrée l'ambiance du coin du feu, un chez-soi où les personnes prennent part aux activités de la vie quotidienne. En Belgique, le concept de Cantou a été appliqué à Mariemont Village (commune de Morlanwez) qui dispose de huit unités cantous de 15 lits chacun. Pour ce qui est de la réglementation applicable, le chapitre 7 de l'annexe II de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 3 décembre 1998 porte sur les normes spécifiques relatives à l'accueil et à l'hébergement des personnes âgées désorientées dans une unité adaptée.

²² Voir publication de la Fondation Roi Baudouin 'Où vivre entouré? L'accueil des personnes âgées atteintes de démence dans les lieux de vie résidentiels collectifs', 2007

CHAPITRE 3

VIVRE EN MAISON DE REPOS: EXPÉRIENCES DES RÉSIDENTS, DU PERSONNEL, DE LA DIRECTION, DES EXPERTS EXTERNES

Ce chapitre présente les commentaires des différents groupes d'acteurs interrogés à propos de leur vision de la maison de repos du futur. Ils ont été rassemblés en partant des travaux des focus groupes. Chacun d'eux était constitué d'un groupe cible bien particulier: résidents, membres du personnel, membres de la direction et experts externes.

L'idée de départ était de présenter séparément les idées de chaque groupe cible. Très vite, des convergences de vues et de souhaits sont apparues, tant du point de vue des utilisateurs actuels qu'en termes de projection dans le futur. Cette forte convergence est un point particulièrement positif et confirme l'importance de ces thématiques.

Ce processus a conduit à structurer ce chapitre de la manière suivante. Tout d'abord, les points de convergence entre les différents groupes cibles sont repérés: résidents, membres du personnel, membres de la direction et experts externes.

Certains groupes ont exprimé des opinions propres à leur situation personnelle, à leur mode de vie au sein ou autour de la maison de repos, à leurs responsabilités, etc. Ils seront exposés à la fin de ce chapitre.

Il est important d'insister sur le fait que tous les groupes ne se situent pas à la même place en termes de temps, d'espace ou de responsabilités.

Les résidents vivent de manière permanente dans la maison de repos et parlent de leur quotidien, de leurs souhaits ou de leurs insatisfactions face à ce vécu, de leur désir de changement pour aujourd'hui et pour demain. Ils vivent dans l'instant présent et la maison de repos du futur n'est pas leur futur. Ils donnent cependant des conseils aux futurs résidents avant leur entrée en maison de repos, pour qu'ils s'y préparent.

À l'inverse, et bien qu'ils participent également au fonctionnement interne et à la vie dans l'institution, les membres du personnel et les directions peuvent se projeter plus loin dans l'avenir, un avenir qui sera peut-être le leur un jour ! Les membres du personnel veulent améliorer leur travail quotidien actuel, mais ils sont aussi capables de s'en détacher pour imaginer et décrire la maison de repos du futur. Les membres de la direction partagent ce point de vue, mais ils sont davantage freinés par les normes, les règles et les lois qui encadrent, limitent ou entravent leur liberté de décision. Par conséquent, leur regard sur l'avenir s'est construit de deux manières: les règles restreignent parfois leurs idées - *"Oui, c'est bien beau tout ça, mais il y a les normes... Sans oublier les ressources financières limitées !* - mais ils parviennent néanmoins à s'en libérer pour laisser libre cours à leur créativité: *Oublions les règles et les sous et imaginons ce que nous pourrions faire."*

Les auteurs souhaitent toutefois insister une fois de plus sur le fait qu'il faut se garder de généraliser ces propos. Les exemples, les idées et les pistes de réflexion proposés ne doivent pas obligatoirement ou nécessairement être présents tels quels dans la maison de repos du futur. Il s'agit ici de rapporter des propos qui suscitent la réflexion, des réactions et de nouvelles idées qui seront décrites au chapitre 4 sous forme de suggestions.

PARTIE 1

DESCRIPTION DES CONVERGENCES ENTRE LES QUATRE GROUPES CIBLES

Suite aux différentes rencontres avec les quatre groupes d'acteurs - résidents, membres du personnel, membres de la direction et experts externes - suivant la méthodologie décrite en annexe, l'ensemble des commentaires ont été regroupés en douze thèmes convergents:

1. Approche holistique de la personne âgée dépendante
2. Autodétermination de la personne âgée dépendante: le pouvoir de choisir
3. L'identité individuelle comme point de référence
4. Le respect de la sagesse et de la maturité de la personne
5. Un environnement esthétique qui rappelle un cadre de vie normal
6. Un environnement de vie ouvert au sein de la société
7. Un environnement de vie intergénérationnel
8. Un modèle humain associé à des soins médicaux adaptés
9. Une fin de vie digne
10. Organisation du travail
11. Responsabilisation des personnes âgées
12. Élaboration d'une image positive de la maison de repos

Parmi les idées qui font l'unanimité dans les quatre groupes et vont dans le même sens, on peut citer notamment:

- les aspects humains et architecturaux,
- les problèmes rencontrés par les membres du personnel,
- les éléments organisationnels liés aux soins ou à la vie quotidienne.

L'ordre de présentation des thèmes ne dépend pas de leur degré d'importance. Les commentaires en italique sont les propos exprimés textuellement par les résidents, les membres du personnel, les membres de la direction ou les experts externes.

1. Approche holistique de la personne âgée dépendante

Un thème récurrent au sein des quatre groupes concerne la manière dont la personne âgée est perçue dans la maison de repos: soit comme une somme d'interventions posées par le personnel de l'institution, additionnées les unes aux autres et intégrées aux différentes 'disciplines' présentes au sein de l'équipe soit comme une personne considérée dans sa globalité.

Que proposent les participants interrogés pour favoriser une approche holistique de la personne âgée dépendante?

Les premières pistes de réflexion concernent la mise au point d'un paradigme unique visant à une gestion holistique du personnel: la maison de repos du futur encourage une collaboration naturelle entre les différentes fonctions qui, au lieu de 'faire leur job' chacune de leur côté, travaillent en équipe et collaborent en vue du bien-être du résident. Les différents membres du personnel se respectent quels que soient leur secteur ou leur formation. Chacun a sa propre place, son rôle et sa valeur dans le fonctionnement global de la maison de repos, au sens le plus large. Le personnel technique a autant d'importance et de valeur que le personnel soignant, et les atouts et possibilités de chacun sont pleinement exploités. Dans ce contexte, la maison de repos opte pour une philosophie d'accompagnement partagée par l'ensemble des acteurs. Résidents, membres du personnel, direction, bénévoles, etc., font partie d'un tout.

La maison de repos développe une culture de flexibilité entre les secteurs. Une aide-soignante qui a un certain talent pour la musique co-anime un atelier musical avec le responsable de cette activité ou suit une formation en musicothérapie. Une infirmière particulièrement douée pour le contact physique, le massage ou la relaxation, se voit offrir l'occasion d'accompagner les résidents les plus désorientés pendant les bains 'snoezelen' ou les massages sur le matelas à eau... Des formations axées sur les compétences et les qualités individuelles favorisent le développement personnel des collaborateurs et professionnalisent ces atouts. Ce qui renforce et canalise les compétences spontanées.

La maison de repos opte résolument pour une diversification des disciplines au sein de l'établissement en cherchant un meilleur équilibre entre les membres du personnel chargés des soins et ceux affectés à d'autres tâches. Elle fait appel à des psychologues qui accompagnent les résidents et les membres du personnel. L'assistance psychologique aide la personne âgée à renoncer à son chez-soi, sans pour autant faire table rase du passé et sans rompre les liens qui la rattachent à sa vie antérieure. On cherche à intégrer l'histoire de chacun dans le nouveau lieu de vie, comme les maillons d'une même chaîne qui s'allonge de jour en jour, sans rupture définitive.

Ainsi, la personne âgée est considérée dans sa globalité et l'on tient compte des difficultés et des défis particuliers qu'elle rencontre, de ses capacités et de ses possibilités préservées, qu'elle soit ou non atteinte de démence. Dans un cadre de vie qui ne réduit pas l'individu à ses faiblesses mais valorise aussi ses atouts, les personnes souffrant de démence ont encore le pouvoir d'agir, de vivre et de se sentir bien.

2. Autodétermination de la personne âgée dépendante: le pouvoir de choisir

Tous les groupes affirment à l'unanimité que l'autonomie du résident, c'est-à-dire la possibilité pour lui d'exprimer ses propres choix, doit être l'une des priorités de la maison de repos du futur.

Comment favoriser l'autodétermination, la liberté de choix et l'expression libre des avis, des idées ou des réactions?

Tout d'abord, il est préférable que cette liberté de choix et cette autodétermination existent déjà avant l'entrée en maison de repos. La personne âgée doit pouvoir se préparer et prendre la responsabilité du choix de son nouveau lieu de vie. Pendant le focus groupe des experts externes, quelqu'un a évoqué le concept des 'life coaches', qui soutiennent et entourent les personnes âgées (résidents actuels ou futurs des institutions) pour les aider à choisir et à élaborer leur propre projet de vie.

Dans la vie quotidienne en maison de repos, l'autodétermination devient donc le point de départ à partir duquel toute l'organisation prend forme. On y assouplit les horaires, on y abolit les règles du type "*il faut manger à telle heure, se lever à telle autre...*" (propos d'un expert externe). L'on tient compte des anciennes habitudes de vie du résident. Chacun est libre de choisir ce qu'il souhaite manger et à quelle heure, à côté de qui il veut s'asseoir à table, il peut emporter son dessert dans sa chambre pour le manger plus tard, rester seul ou non, sans aucune obligation.

Pour stimuler l'autodétermination, un changement d'attitude se manifeste dans la maison de repos du futur. L'approche paternaliste du style "*nous savons ce qui est bon pour vous, nous sommes des professionnels et de bons pères de famille, alors laissez-nous faire*" (propos d'experts externes) cède la place à un changement de mentalités, les collaborateurs abordant la personne âgée en tenant compte de ses capacités préservées, de ses atouts et de son potentiel tout en respectant ses déficits (voir point 4). Le fait de "*penser à la place de l'autre, surtout s'il est dépendant ou atteint de démence*" (propos d'un membre du personnel) est remplacé par une attitude d'ouverture et de questionnement, axée sur le contact. Tous les groupes d'acteurs interrogés, qu'ils soient internes ou externes à la maison de repos, insistent sur l'importance d'une plus grande concertation, des moments de rencontre et de discussion en petits comités ou lors de réunions consacrées aux projets en cours, lors desquels on est particulièrement attentif à ce que les résidents plus fragiles ont à dire.

La direction joue un rôle essentiel dans cette autonomie, en donnant le ton au personnel d'une part mais également en se montrant disponible en temps et en état d'esprit d'autre part. Tous les résidents connaissent la direction et celle-ci connaît personnellement chacun d'eux.

Parallèlement, il se peut que certains résidents soient des moteurs au sein de la maison de repos et insufflent de l'énergie, des idées, des envies aux autres résidents. En ce qui concerne les possibilités d'expression, la loi impose déjà aux maisons de repos d'instaurer un conseil des résidents où chacun peut exprimer ses souhaits, encourager des projets, formuler ses insatisfactions. Ces moments de concertation existent déjà, bien qu'ils semblent parfois donner trop peu de résultats. Certains résidents n'assistent pas aux réunions, n'osent pas prendre la parole en public ou n'ont pas les moyens de s'exprimer. Cependant, leurs souhaits et leurs choix peuvent être entendus à d'autres occasions par les membres du personnel, pendant des moments plus intimes où d'autres formes de communication peuvent être encouragées, au-delà de l'expression verbale.

Une personne qui semble plus apaisée lors d'une toilette au lavabo plutôt qu'à la douche, une autre qui mange plus facilement entourée d'autres résidents que seule dans sa chambre, ou un résident qui rit pendant une activité d'animation même s'il ne peut pas y participer aussi bien que les autres... sont autant de signes qui permettent aux membres du personnel de percevoir les souhaits et les désirs de chacun.

La maison de repos peut encore exploiter d'autres possibilités: un journal auquel les résidents collaborent en fonction de leurs aptitudes personnelles, des activités variées pour adultes auxquelles

“personne n’est obligé de participer... Évitions à tout prix le Club Med obligatoire pour tous !”

Dans la maison de repos du futur, toute forme de contention est éliminée et l’on réfléchit au pourquoi des problèmes et des risques, au danger potentiel pour le résident ou aux désagréments pour le personnel. Dans les cas extrêmes où l’urgence de la situation nécessite une forme de contention douce, tous les acteurs (direction, personnel, résident, famille) doivent la limiter dans le temps, évaluer ses conséquences et les méthodes alternatives, dans une véritable réflexion sur le bien-être, l’autonomie et la liberté du résident.

D’après les quatre groupes cibles interrogés, il est essentiel que la maison de repos permette à chacun de poser des choix, quelles que soient ses capacités physiques, intellectuelles, émotionnelles ou sociales, et indépendamment de sa culture. Et ce, aussi bien pour les choix d’ordre plus général concernant les grands principes, les lignes directrices, le mode de vie dans la maison de repos, que pour des choix plus spécifiques, plus intimes, en rapport avec l’environnement quotidien. La maison de repos doit offrir un cadre de vie où les résidents sont des acteurs à part entière, où *“ils ont leur mot à dire et où on les écoute.”*

3. L’identité individuelle comme point de référence

Dans ce cadre de vie communautaire où l’on ne choisit pas ses voisins, ses compagnons de vie, il est important d’opter pour un accompagnement sur mesure de chaque personne, dans ce qu’elle a d’unique.

Quelles sont les possibilités envisagées par les participants?

Il faut tout d’abord favoriser une plus grande diversité de cadres, adaptés aux modes de vie, aux traditions, aux cultures, aux us et coutumes de tous. La maison de repos du futur n’est pas un concept monolithique défini par un seul mode de fonctionnement, mais elle diversifie son offre et s’adapte en souplesse à la diversité des résidents ou futurs résidents. Ce sont les résidents mêmes qui modulent leur cadre de vie. Ils sont libres de choisir la forme d’habitat qui les agréé le mieux et sont accompagnés de la manière la plus individualisée possible.

On encourage dès lors les formes d’habitats innovants, comme les logements kangourous, les habitats évolutifs, les habitats groupés, les petites unités de vie, pour en augmenter le nombre. D’autres types d’habitats, comme les béguinages, peuvent être mis en valeur. Il est important d’encourager de nouvelles formes de prises en charge pour *“rompre avec l’ambiance ‘couvent’ avec une cloche qui rappelle à l’ordre, éviter le retour obligatoire à l’internat”* (propos d’experts externes).

Avec un tel éventail de formules d’hébergement, l’accent est mis sur les aspirations des résidents, ce qui ne signifie pas pour autant accéder à tous leurs souhaits et désirs de manière anarchique, sans discussion ou concertation avec les autres acteurs. Il s’agit plutôt de placer leurs souhaits et leur bien-être au centre des décisions et des réflexions, tel un objectif à atteindre et qui donne le ton.

La maison de repos du futur offre une approche individualisée *‘au cas par cas’*. Douches, bains et

toilettes à utiliser de façon autonome ou avec une aide adaptée, stimulation motrice des personnes âgées, accompagnement spécifique de celles qui souffrent de démence avec la possibilité d'exploiter divers modes de communication, organisation d'activités en soirée pour les résidents qui n'arrivent pas à dormir, possibilité pour les collaborateurs de s'arrêter pendant quelques instants auprès d'un résident qui cherche à partager ses idées, alimentation diversifiée sous forme par exemple de buffets, avec un choix de plusieurs plats,... sont quelques exemples d'une approche personnalisée. Les repas peuvent être pris seul dans la chambre ou avec les autres, en fonction des jours et suivant des horaires variables. Le résident se couche et se lève à l'heure qui lui convient le mieux, il peut sortir seul quand il en a envie sans demander la permission ou prévenir nécessairement tout le monde...

Les résidents qui éprouvent plus de difficultés, les plus dépendants et les moins autonomes, font l'objet d'une attention toute particulière.

Paradoxalement, pour certains résidents, la routine est importante: elle rassure, offre des points de repère qui adoucissent la rupture avec l'ancien lieu de vie et facilite l'adaptation. C'est pourquoi la maison de repos choisit de tenir compte de ces habitudes de vie. *"Pourquoi les gens devraient-ils s'adapter à notre fonctionnement plutôt que l'inverse?"* s'interroge un membre du personnel. *"Leur est-il possible d'encore s'adapter à de tels changements?"* ajoute un autre.

Les possibilités de flexibilité et d'adaptation individuelle dépendent également de la connaissance plus ou moins intime du résident. Avec ou sans l'aide des proches, le résident du futur raconte son vécu, ses habitudes, ses frustrations, ses souhaits, ses priorités, pendant des conversations tranquilles, en respectant le caractère confidentiel de certains propos. Et pourquoi pas à l'aide d'un récit de vie, d'une œuvre d'art personnelle, d'un poème ou d'un film?²³ Même après son décès, un souvenir de la personnalité du résident dans la maison de repos pourra subsister.

Pour les membres du personnel, cela signifie se libérer du savoir-faire technique rassurant pour expérimenter, aller à la rencontre de l'autre, privilégier le savoir-être et l'humain. Une formation spécialisée et adéquate qui laisse la place à la flexibilité et permet de s'adapter à chacun, les aide à développer ces compétences et cette attitude. Par conséquent, on part de la diversité des personnalités, des habitudes, des usages et des désirs de l'ensemble des résidents, sans que soient perdues de vue les contraintes institutionnelles.

4. Le respect de la sagesse et de la maturité de la personne

Ce thème renvoie à l'exemple typique de l'arbre de la sagesse en Afrique. Cet arbre est planté au centre de la communauté, là où les sages, les anciens du village, transmettent leurs connaissances et leur expérience aux jeunes générations, assises tout autour, à l'écoute et avides d'apprendre.

Les groupes cibles interrogés se retrouvent tous dans cette métaphore, la personne âgée et la maison de repos se trouvant au milieu de la communauté, au propre comme au figuré. Les personnes âgées y occupent la place de sages et sont invitées à témoigner de cette sagesse, on fait appel à elles pour les

²³ Le génogramme ou sociogramme est une représentation graphique schématique d'une famille et de ses membres (souvent sur deux ou trois générations), des liens qui les unissent et des informations biomédicales et psychosociales qui les concernent.

projets communautaires au sein de la maison de repos en tenant compte de leurs points forts et de leurs atouts. Les participants soulignent l'importance de la manière dont on s'adresse aux résidents. La maison de repos considère le résident comme un égal, quels que soient ses déficits, ses faiblesses, son état physique ou mental. Tous les intervenants s'adressent aux résidents comme à tout autre adulte et évitent le style infantilisant, le tutoiement sans autorisation, l'usage d'expressions telles que *papy*, *mamy*, *mémé*, etc., tout comme l'utilisation d'expressions impersonnelles comme '*le lit 114*' ou '*le dément du premier étage*'. Le personnel appelle les résidents par leur nom et prénom, les salue dans les couloirs, frappe à la porte de la chambre et attend une réponse avant d'entrer. Il se présente avant d'entreprendre un acte aussi minime soit-il, se met à la hauteur de la personne pour lui parler si elle est assise, alitée ou immobilisée dans un fauteuil.

Dans le même ordre d'idée, le résident devient acteur de sa propre vie. Il réagit et propose l'organisation de la journée qui s'annonce, sa prise en charge et ses propres solutions à sa dépendance. Le personnel se concentre sur ce que chacun est encore capable de faire, seul ou avec une aide plus ou moins importante, conformément à ses souhaits. "*Chacun a l'occasion de faire ce dont il est encore capable*", qu'il s'agisse d'actes intimes de la vie quotidienne comme se laver, s'habiller ou se nourrir, ou d'autres activités comme recevoir la famille, aménager sa chambre et la ranger, choisir la musique qu'il veut écouter, se servir à table, gérer son argent et ses médicaments.

Parfois le personnel propose, redonne confiance ou stimule les capacités que la personne semble ou croit avoir oubliées. Toutefois, il ne s'agit pas d'imposer un activisme à tout prix, mais plutôt de se dire que "*chacun, à son niveau, peut faire ou sait quelque chose*". Les activités proposées sont valorisantes, adaptées à la société et à son évolution (informatique et apprentissage d'Internet), à la vie de tous les jours (ateliers de restauration) ou à des projets intergénérationnels.

Dans la maison de repos, le personnel est formé à l'observation et à l'écoute pour favoriser l'expression de la singularité et du potentiel de chacun. Dans un climat de respect et d'écoute empathique, comme autour de l'arbre de la sagesse, les richesses que chacun porte en lui peuvent s'exprimer et être entendues par le monde extérieur. Les récits de vie sont préservés et mis en valeur, tout comme les histoires et les traditions de la ville ou du village. Les membres de la famille sont invités à collaborer pour guider les découvertes, proposer des pistes au personnel et l'aider dans son approche de la personne.

5. Un environnement esthétique qui rappelle un cadre de vie normal

Tous les acteurs qui se sont penchés sur cette thématique soulignent la nécessité de créer une atmosphère familiale dans la maison de repos, un cadre de vie agréable et chaleureux. Dans cet environnement familial, on peut plus facilement se sentir autonome et se créer une nouvelle intimité. Les collaborateurs se détachent plus aisément du modèle de soins médical. Mais comment mettre en place un espace proche de l'environnement habituel de la personne?

À l'unanimité, les participants interrogés déclarent qu'il faut supprimer tout ce qui rappelle l'hôpital: structures de plus de cent résidents, portes de chambres impersonnelles longeant de longs couloirs blancs, repas pris au réfectoire sur un plateau, membres du personnel vêtus de blanc.

A cet égard, les architectes sont interpellés quant à leur perception du vieillissement et l'image qu'ils ont de la maison de repos. Les futurs architectes doivent être formés de manière adéquate et être mieux informés du mode de vie en maison de repos, du fait qu'il ne s'agit pas d'hôpitaux, mais d'habitats conviviaux. Voici ce que propose un participant: *"Avant de concevoir une maison de repos, les architectes devraient se faire trimballer dans un fauteuil roulant pour percevoir tous les aspects sous un autre angle de vue !"*

Les participants souhaitent surtout de petites unités de vie, même intégrées à une structure plus large, des unités à dimension humaine, pour une quinzaine de personnes. *"Le nombre idéal de résidents correspond au nombre de noms et de prénoms que les membres du personnel peuvent facilement retenir."* Les résidents sont entourés par de petits groupes de collaborateurs. L'aspect humain prévaut sans que l'on fasse l'impasse sur la qualité des soins. Le personnel porte des vêtements de tous les jours, colorés. L'architecture est conçue de manière plus proche du vécu, de la culture et des traditions des résidents. Les grands complexes sont bannis car souvent dépourvus d'âme et de chaleur humaine. Le choix se porte sur des lieux conviviaux, comme par exemple des espaces plus intimes rappelant une salle à manger, où chacun peut se rendre au gré de ses envies, partager un repas avec ceux avec qui il a le plus d'affinités.

Il faut des couloirs courts et suffisamment larges, des ascenseurs offrant la possibilité d'avoir des conversations informelles, des buffets en commun, etc. Le mobilier médical indispensable est conçu de manière à combiner plusieurs fonctions: il doit être pratique, fonctionnel, esthétique et discret et se rapprocher le plus possible du mobilier que l'on trouve habituellement chez soi. L'ergonomie et la domotique ont aussi leur place.

Les résidents peuvent choisir l'aménagement de leur nouveau cadre de vie. Certains jugent nécessaire de faire table rase du passé et de redémarrer une nouvelle vie: ils n'amènent pas leurs meubles et ne retournent plus dans leur ancienne maison. *"C'est trop dur d'avoir sous les yeux ce que l'on avait avant et que l'on n'a plus."* Ainsi, la maison de repos se compose de chambres très conviviales qui ressemblent à des studios en miniature, chaleureux, et qui ont une âme. D'autres sont simplement décorées de quelques bibelots et photos.

Les résidents qui le souhaitent sont encouragés à marquer de leur empreinte leur nouveau lieu de vie. Les meubles de leur ancien domicile sont placés dans la chambre ou dans les couloirs, des bibelots et des photos personnalisent la chambre et racontent l'histoire du résident. *"Il est très important que le résident puisse apporter ses meubles et ses souvenirs, car chaque objet a une histoire qui lui tient à cœur."* *"Rien ne m'est étranger, j'ai personnellement aménagé mon intérieur, même le lit est à moi."*

La maison de repos est donc une mosaïque de lieux de vie. Les chambres sont suffisamment spacieuses pour y recevoir plusieurs membres de la famille sans que ceux-ci ne doivent automatiquement s'asseoir sur le lit. Un petit coin-salon est aménagé à l'écart du coin à dormir. Les couples peuvent vivre ensemble, dans la même chambre avec un autre espace-salon, que le partenaire rentre ou non dans les critères d'admission de la maison de repos.

Les résidents reçoivent leurs proches et *"peuvent leur servir un petit quelque chose."* Dans la mesure de leurs possibilités, ils poursuivent leurs activités et leurs loisirs d'avant. Enfin, ils disposent d'une sonnette et d'une boîte aux lettres personnelle pour *"avoir la surprise de recevoir du courrier quand ils ouvrent la boîte aux lettres, d'ouvrir une lettre en cachette des autres ou de décider de la montrer à tout le monde."*

La maison de repos du futur est entourée d'un jardin accessible à tous, sécurisé pour les résidents les plus désorientés, et où les personnes à mobilité réduite peuvent facilement se déplacer. Dans cet espace vert alternent des coins ombragés pour la détente et de petits potagers où l'on peut jardiner et cultiver des légumes locaux ou des herbes exotiques. Un kiosque central offre une protection contre la pluie. Des bancs, des parasols et des jeux pour enfants sont placés çà et là dans le jardin. La nature est également présente à l'intérieur de la maison de repos. Les animaux domestiques sont autorisés s'ils ne dérangent pas les autres résidents: un canari dans la chambre, un aquarium, des lapins, des chats et de petits chiens, calmes et familiers. Les plantes qui ont besoin de beaucoup de lumière sont placées sur les appuis de fenêtre, d'autres sont disposées dans les corridors, sur le balcon ou les meubles.

Éthique et esthétique vont de pair. Il est tout aussi important de créer un environnement esthétique, agréable à vivre, à regarder, à sentir, à respirer... Pour cela, des artistes peuvent accéder à la maison de repos et y déployer leurs idées créatives. Il est souhaitable de discuter d'abord avec eux de leur vision artistique et de veiller à ce que l'énergie de l'œuvre apporte quelque chose à celle de la maison de repos. L'on préférera des œuvres adaptées aux cultures, aux traditions et aux modes de vie antérieurs de ceux qui vivent dans la maison de repos. Un véritable dialogue peut s'établir entre l'artiste, sa vision créatrice, les souhaits des résidents et des membres du personnel. Un lieu de vie esthétique, où l'art est présent sans être envahissant. Les odeurs, les couleurs, les formes et les sons ont été mûrement réfléchis. La signalétique adaptée aux capacités de chacun se veut esthétique (et pas seulement médicale ou impersonnelle). L'acoustique joue un rôle majeur afin d'éviter des lieux de vie trop bruyants, en raison notamment des chariots poussés dans les longs couloirs, des tables en verre sur lesquelles la vaisselle du repas s'entrechoque de manière désagréable.

La maison de repos et ses espaces attrayants sont dès lors une véritable invitation au bien vieillir. C'est l'endroit où tout peut être tenté et testé, où l'on peut s'écarter de certaines règles, mais dans le respect de chaque individu. Ainsi, les résidents qui le souhaitent peuvent investir la cuisine et participer à la préparation des repas.

6. Un environnement de vie ouvert au sein de la société

Ce thème recouvre à la fois l'ouverture de la maison de repos aux proches des résidents mais aussi, au sens plus large, aux autres membres de la communauté et de la société. Aujourd'hui, entrer en maison de repos signifie encore trop souvent *'être mis à l'écart'* de la société, être isolé, *"tous les vieux ensemble"*, pendant que les autres générations continuent à vivre ailleurs.

En fonction des souhaits des résidents, la maison de repos est ouverte à leur famille, à leurs proches et à leurs amis, c'est-à-dire aux principaux acteurs de leur vie. La séparation d'avec les proches est souvent particulièrement douloureuse à vivre, tant pour le résident qui change d'environnement que pour sa famille, reléguée au second plan par les membres du personnel qui reprennent le flambeau en qualité de professionnels. Souvent culpabilisées de n'avoir pu garder leur parent chez elles, les familles doivent devenir un élément majeur de la relation que le résident entame avec la maison de repos. C'est le cas des aidants proches qui sont allés jusqu'au bout de leurs forces en cherchant à soigner une personne devenue dépendante ou en perte d'autonomie. Il faut aussi reconnaître que d'autres familles

au contraire ne se sentent nullement concernées par leurs proches, et certains résidents restent très seuls.

Comment favoriser cette ouverture aux familles?

- En évitant les heures de visite fixes: chaque résident peut recevoir ses proches au moment le plus favorable, comme par exemple en fin de journée, après le travail et quand les enfants dorment, pour profiter d'un moment de calme, même après 20 heures. Et pourquoi pas pendant les soins, en respectant le travail de chacun et en donnant peut-être un petit coup de main?
- En autorisant les proches à passer une nuit avec leur parent, dans sa chambre ou dans une chambre spécialement aménagée pour les visiteurs qui viennent de loin, selon le principe de la chambre d'ami. La chambre est spacieuse, et plusieurs personnes peuvent s'y tenir en même temps sans être obligées de s'asseoir sur le lit. Un espace plus grand, avec une cuisinette ou un salon, est disponible pour les rencontres avec des invités plus nombreux.
- En laissant les proches participer à la vie de la maison de repos, en les invitant aux conseils des résidents ou aux conseils des familles, en lançant des projets portés par les résidents et leurs proches, en collaboration avec des professionnels dynamiques. Les familles soulignent à quel point il est pénible de rester passives quand elles rendent visite à un proche, de devoir rester assises, parfois sans aucune communication verbale. Alors qu'à la maison, dans le lieu de vie antérieur, la personne avait prise sur son environnement, ce qui permettait une plus grande interaction avec les proches qui pouvaient par exemple participer aux tâches ménagères. La maison de repos du futur associe les familles à la vie quotidienne: dresser la table, participer à des activités d'animation ou ménagères, jardiner, prendre part aux soins, etc.

Les proches occupent à nouveau une place de choix. Ils sont invités à raconter des anecdotes à propos de leur parent et à le présenter (en accord avec le résident concerné bien sûr), à confier ce qui fonctionnait bien à la maison, ce qu'ils avaient expérimenté. Il faut leur rappeler qu'ils sont les mieux placés pour aider leur parent, pour lui apporter de l'amour et guider les professionnels dans leur accompagnement humain.

Bref, la maison de repos prend en compte les proches, surtout s'ils accompagnent une personne souffrant de démence. Les collaborateurs de la maison de repos les orientent vers les professionnels du secteur, les associations de malades ou d'aidants proches qui peuvent les aider et où ils peuvent partager leurs expériences avec d'autres.

Mais certains résidents sont néanmoins très seuls et n'ont d'autres relations que celles établies au sein de la maison de repos. D'où l'importance cruciale des bénévoles, qui permettent au monde extérieur d'investir la maison de repos tout en nouant aussi des liens intimes avec certains résidents plus solitaires.

... et qu'en est-il de la relation avec le monde extérieur?

La maison de repos du futur se veut ouverte sur l'extérieur, sur la société au sens le plus large, pour qu'il y ait *'perméabilité avec le monde extérieur'*. Les résidents vivent dans une communauté intégrée à la vie du quartier, même si la vie s'y déroule sans doute de manière différente. La circulation bidirectionnelle prévaut: les résidents et les personnes extérieures sont autorisés à aller et à venir et à

investir la totalité de l'espace. C'est ainsi qu'une boulangerie pourrait s'installer dans les murs d'une maison de repos, ou encore un café, un magasin, un spa, un bureau de vote. On peut aussi encourager des activités ou des animations 'à l'extérieur des murs' ou faisant appel à des personnes de l'extérieur: visites, marchés, promenades, shopping, films, expositions, restaurants... *exactement comme avant.*

Les participants rêvent de petites infrastructures disséminées dans la ville et rattachées à une organisation centrale, ce qui est propice à l'intégration dans le quartier, aux relations de voisinage et à la fréquentation des magasins de proximité. Les personnes âgées qui y vivent sont au cœur de la ville ou du village, de préférence là où elles ont toujours vécu, dans les rues ou près des champs, accessibles aux enfants qui viennent frapper à la porte pour leur marche parrainée ou pendant les fêtes de carnaval. Un moment de calme, une conversation à la sortie de la messe, des rencontres avec des seniors qui ne vivent pas en maison de repos, mais viennent malgré tout aider au potager, partager un repas ou participer à l'une ou l'autre activité. Ainsi, les rencontres des personnes âgées se diversifient et ne se limitent pas exclusivement aux soins.

Les portes de la maison de repos sont ouvertes en permanence, aucun service n'est fermé et il n'y a pas de codes d'accès, pas même pour les résidents les plus désorientés. Chacun se doit d'être solidaire et vigilant ! Tous les participants interrogés soulignent l'importance d'être particulièrement attentif aux résidents à mobilité réduite. En effet, ils dépendent des autres pour sortir de la maison de repos, ce qui leur donne souvent un sentiment d'enfermement.

La maison de repos travaille en étroite collaboration avec les associations locales, le CPAS, la fabrique d'église, pour occuper tous les lieux de vie disponibles et s'intégrer dans l'environnement communautaire. Le volontariat est encouragé et encadré.

7. Un environnement intergénérationnel

Ce thème est davantage controversé, plus d'ailleurs au sein des groupes qu'entre les différents groupes.

Les débats ont permis de mettre en évidence trois points importants:

- Toutes les générations doivent être impliquées dans la dimension intergénérationnelle. L'allongement de la durée de vie et l'augmentation du nombre de personnes âgées ont élargi l'éventail des générations: adultes, adolescents, préretraités, jeunes enfants et bébés. En général, chacun souligne l'importance de la transmission des connaissances et de la relation (selon l'idée de l'arbre de la sagesse développée au point 4 et du sentiment d'utilité qu'il faut stimuler. La maison de repos encourage les projets impliquant des enfants, des adolescents et des adultes, en aménageant un jardin d'enfants dans la maison de repos, des jeux d'extérieur ou un espace de jeu accessible à tous, ou encore un circuit pour vélos au milieu du jardin. Un participant a même évoqué la possibilité d'une piste cyclable pour enfants qui traverserait la maison de repos !
Une auberge de jeunesse pourrait s'installer à proximité de la maison de repos, avec la possibilité de partager les repas avec les résidents. Ou encore pourrait-on aménager une crèche au sein même de la maison de repos.
- Il est cependant essentiel que chacun puisse choisir d'avoir ou non des contacts avec d'autres générations, surtout les plus jeunes. Les moments conviviaux ne sont pas imposés, ils sont

disponibles à la carte, sans contrainte et sur le long terme. Certains sont organisés en tant que tels, d'autres sont ponctuels, au gré des rencontres dans les couloirs, les ascenseurs ou autres espaces communs, tissant ainsi de nouveaux liens de façon spontanée.

"Ne m'étant jamais mariée et n'ayant pas d'enfants, la présence de ces jeunes et moins jeunes m'apporte beaucoup, c'est ma seconde famille. Je pense aussi que nous, les vieux, pouvons encore apporter beaucoup à ces jeunes et à ces enfants fragilisés (des repères, une oreille attentive, le partage de connaissances...)."

"Je n'aime pas les fêtes où il y a trop de petits enfants, ils font trop de bruit et c'est fatigant à mon âge."

- Enfin, les relations intergénérationnelles doivent se construire dans un climat d'échange entre les groupes. Les personnes âgées ne sont pas des gens qu'il faut 'assister ou divertir' coûte que coûte, ce qui est peu valorisant.

En respectant ces principes, il est possible de favoriser de différentes manières les liens intergénérationnels.

8. Un modèle humain associé à des soins médicaux adaptés

Le point 5 a souligné l'importance pour le résident de vivre dans un environnement convivial et esthétique, loin du modèle médical et de son architecture médicalisée. Cette approche architecturale est la concrétisation du nouveau paradigme des soins aux personnes âgées.

Sont regroupés ci-dessous les propos relatifs aux aspects relationnels et humains qui misent sur la connaissance de chacun, membres du personnel et de la direction, plutôt que sur les seules connaissances médicales.

Une maison de repos n'est pas un hôpital ! C'est pourquoi dans le futur, la prise de médicaments et les soins médicaux, tout comme la liste obligatoire des actes de soins, ne devraient plus être calqués sur le système hospitalier mais devraient se fonder sur un concept propre à la maison de repos pour personnes âgées, un concept qui responsabilise les résidents. *"Moins de pilules et plus de mots"*, telle est la devise de certains membres du personnel.

L'attitude à l'égard de la personne âgée dépendante se concentre sur le bien-être en général. Dans la maison de repos de demain, il y a certainement autant de mains impliquées dans l'aspect propre au vécu (éducateurs, bénévoles, animateurs, musicothérapeutes, psychologues par exemple) que dans les soins proprement dits. On fait clairement la distinction entre l'habitat et les soins. Pour créer un environnement le plus normal possible, la maison de repos accueille le même nombre de personnes très dépendantes et de résidents moins dépendants. Le personnel s'occupe de tout ce qui intervient 'normalement' dans la vie quotidienne des résidents du futur.

Il importe de renouveler totalement le contenu de l'option gériatrique par rapport au contenu médical clinique. L'attitude purement soignante de l'expert professionnel omniscient à l'égard de celui qui se laisse faire, disparaît de la maison de repos. L'attitude soignante simpliste - *"il y a autant de lavés"*, comme le disait un membre de la direction - a cédé la place à un accompagnement sur mesure, convivial et diversifié.

Débarassée de cette ambiance d'hôpital, la maison de repos fleurit bon le pain chaud tout juste sorti du four, la soupe maison, les fruits et légumes fraîchement cueillis ou ramenés du marché. La bière fraîche et le bon vin sont servis comme avant et du café est proposé aux proches et aux visiteurs, avec des biscuits et du cake. Fini la confiture industrielle obligatoire, mais un choix de charcuteries et des repas préparés comme chez soi. La maison de repos devient un espace de bien-être, qui donne envie aux personnes extérieures de venir partager un moment de détente, faire un brin de conversation et profiter de l'énergie positive que dégagent l'établissement et ses résidents.

9. Une fin de vie digne

Dans la maison de repos du futur, le thème de la mort et de la fin de vie n'a rien de tabou. Il est abordé de façon éthique et dans le respect des convictions de chacun, en privilégiant l'autonomie du résident par rapport à la façon dont il souhaite mourir, et en associant également les familles.

Pour ce faire, il faut rompre le continuum obligatoire qui va du domicile privé initial à l'hôpital, de l'hôpital à la maison de repos, puis de nouveau de la maison de repos à l'hôpital, pour y mourir enfin, loin de chez soi. Comme le dit un membre du personnel, une fin de vie digne, c'est *donner de la vie aux jours qui restent au lieu de donner des jours en plus à la vie*.

Tous les participants soulignent l'importance de pouvoir mourir comme chez soi, de la manière souhaitée, entouré de ses proches, dans sa propre chambre, même si l'état se dégrade, pour éviter de devoir *"changer d'étage en fonction de l'état de santé"*. Pour cela, il est important de connaître les souhaits de chaque résident et d'établir un *advanced care planning* pour chacun. La maison de repos fait appel à des équipes de soins palliatifs qui assistent les proches et les membres du personnel.

Après le décès, les résidents sont avertis, et les visiteurs ont l'occasion de venir se recueillir quelques instants auprès du défunt. Un lieu est spécialement aménagé pour laisser le temps de commémorer le défunt et de lui dire au revoir.

Des photos, des poèmes, un ouvrage manuel réalisé par le défunt, le jardin qu'il avait aménagé, une recette, restent dans la maison de repos en souvenir de lui et rappellent l'histoire d'une personne et d'une génération qui y ont un jour vécu.

10. Organisation du travail

Tous les groupes citent des exemples et donnent des indications quant à l'orientation que doivent prendre l'organisation du travail et le contexte managérial. Quels pourraient être le rôle de la direction, l'organisation du travail, la gestion du personnel dans une telle maison de repos?

Le directeur se soucie de chacun: personnel, famille, résidents, personnes extérieures. Son attitude est très ouverte et accueillante. Le *'management by walking around'* est sa référence. Il met la main à la pâte, enfle un tablier, écoute, expérimente et gère la maison de repos en s'appuyant sur cette expérience et en partant des besoins des résidents, des familles et du personnel.

Il crée les conditions propices aux nouveaux projets, lance des défis stimulants qui donnent de l'énergie aux collaborateurs. La communication est son point fort. Il stimule les contacts avec les résidents dans le cadre des actes techniques mais aussi à l'occasion de moments plus informels, de jour comme de nuit pour ceux qui n'arrivent pas à dormir.

Dès le départ, la sélection du personnel répond à certains critères en termes d'attitude et de personnalité. Les compétences requises ne sont plus exclusivement techniques ou liées à un savoir-faire, elles concernent tout autant le savoir-être, les contacts, la chaleur humaine, l'empathie, la créativité. *"On a beau être capable de faire un beau pansement, à quoi cela sert-il si le contact laisse à désirer?"* Le personnel est sélectionné en fonction de certaines compétences essentielles et indispensables: le respect témoigné aux résidents, l'empathie, une grande créativité, la capacité d'avoir des conversations individuelles avec les résidents, une attitude accueillante.

Le personnel de la maison de repos éprouve une véritable vocation pour le travail avec les personnes âgées, *"sinon, ce n'est même pas la peine"* (membre du personnel). La maison de repos entretient à cet effet des contacts étroits avec les écoles d'infirmières, d'aides-soignantes ou autres membres du personnel. Elle encourage les étudiants à visiter des maisons de repos pour apprendre à mieux connaître leur futur environnement de travail.

En ce qui concerne la manière dont le personnel aborde les résidents, la maison de repos privilégie une atmosphère chaleureuse, un maximum de communication verbale et non-verbale et une organisation du travail souple, qui oxygène et crée un espace de vie. Ce qui implique les aspects suivants:

- L'équipe est multidisciplinaire et comprend suffisamment de personnel soignant et non-soignant.
- Le travail de chaque membre du personnel comprend différentes tâches qui correspondent à ses points forts (voir point 1). Les tâches ingrates ou routinières alternent avec d'autres plus valorisantes qui débouchent sur des rencontres positives et des moments de partage avec les résidents.
- Le personnel d'entretien est lui aussi invité à participer à ces rencontres, à l'image de *'la mère au foyer'* d'antan qui occupait une place importante dans la famille.
- Le personnel porte des vêtements de tous les jours, de couleurs vives, qui le rendent plus avenant et dès lors plus accessible.
- Les rencontres entre membres du personnel et résidents sont encouragées et libérées de la course des soins minutés. Il y a place pour des moments de partage et de discussion: *"un soignant apaisé est un soignant apaisant... et l'inverse aussi !"*
- Le personnel travaille dans une architecture qui a été pensée pour son confort.
- L'organisation du travail est souple, elle n'est pas soumise à des règles strictes et monolithiques: *"les températures ne sont plus prises à quatre heures du matin"*, les couchers et levers sont libérés des horaires, les repas peuvent se prolonger de temps en temps, ceux qui le souhaitent peuvent rester à table le soir, certains prennent leur repas à l'extérieur, dans la fraîcheur d'un soir d'été.
- La centralisation cède la place à un travail sur mesure. Le résident qui ne mange pas de poisson se voit offrir d'autres choix en plus de la viande, celui qui n'aime pas la charcuterie dispose de tout un éventail d'alternatives.

Enfin, tous les groupes d'acteurs interrogés pointent certains aspects liés à la formation permanente. Le

potentiel des collaborateurs reste donc intact, ils évitent le surmenage et continuent à travailler avec enthousiasme et motivation.

Une formation permanente adaptée aux besoins des membres du personnel et à l'évolution de la population présente dans la maison de repos est indispensable. L'aspect pratique est abordé de manière concrète, souple, utilisable et évaluable. Les membres du personnel apprennent entre autres à s'adapter aux nouvelles populations, à d'autres cultures, aux contacts difficiles avec les familles...

Les membres du personnel participent à des groupes de parole pour partager avec d'autres leurs expériences positives et leurs frustrations. De plus, des groupes de supervision sont mis sur pied pour permettre un feedback sur les pratiques, demander l'avis de professionnels extérieurs, évaluer les décisions prises et adapter les pratiques personnelles.

11. Responsabilisation des personnes âgées

Bien que les propos diffèrent quelque peu d'un groupe à l'autre, chacun souligne l'importance de responsabiliser les personnes âgées pour qu'elles soient en mesure d'exprimer un choix, de construire leur propre avenir et d'obtenir plus tard ce dont elles ont besoin... *"C'est une responsabilité de la société"*. Responsabiliser chacun signifie aussi éviter de faire peser tout le poids sur la maison de repos, jugée responsable de tous les échecs et de tous les faux pas... Chacun doit pouvoir se dire: *"je fais de ma vie non pas un renoncement, mais un choix."* Cette responsabilisation commence en tout cas avant l'entrée en maison de repos.

La maison de repos doit donc s'inscrire dans un contexte social plus large, qui incite à la réflexion sur la vieillesse et sur l'avenir de chacun. Concernant cette phase de préparation, ce sont surtout les experts externes qui y réfléchissent le plus. Même si la société et la publicité poussent à privilégier le jeunisme à tout prix et ne donnent pas une image positive de la vieillesse, les experts insistent sur l'importance de réfléchir à la vieillesse, de se projeter dans l'avenir et de construire cet avenir: *"la seule façon de vivre vieux, c'est de vieillir. C'est à la cinquantaine qu'il faut apprivoiser la vieillesse. Le déni nous confronte à la pire des situations."* La société doit donc inciter à réfléchir au vieillissement et à améliorer la diffusion et l'accessibilité des informations fournies par les partenaires professionnels qui disposent de tout un éventail de réponses (*à une même situation, plusieurs réponses sont possibles*) et ce, en concertation avec tous les acteurs possibles.

Les résidents eux aussi insistent sur la nécessité de prendre une décision à temps et d'éviter à tout prix l'entrée en urgence en maison de repos. Les membres du personnel et de la direction abondent dans leur sens et soulignent les ravages que peut provoquer une entrée forcée, suite à une hospitalisation et sans appréhension préalable du nouveau lieu de vie.

Les futurs résidents peuvent visiter plusieurs environnements, participer à des moments de transition (partage d'un repas ou participation à une activité), opter pour un court séjour ou un séjour à l'essai.

La maison de repos joue un véritable rôle d'accueil en désignant une personne de référence qui fait le lien entre les parties concernées, rend visite à la personne avant son arrivée, chez elle ou à l'hôpital, et l'aide à accepter la décision et à élaborer son projet de vie.

La maison de repos n'est pas la seule option: les acteurs et les personnes de référence discutent avec la personne âgée et ses proches des alternatives à l'entrée en institution, des options d'aide à domicile qui peuvent retarder ou faciliter le passage d'un système à l'autre, des formes d'habitats alternatifs, des possibilités de court séjour, etc. Trop souvent, la maison de repos est considérée comme quelque chose d'inéluctable sur lequel on a peu de prise et qui aboutit irrémédiablement à la dépendance et à une perte d'autonomie. Il faut élargir le débat à un nouveau type de maison de repos, une nouvelle histoire, un nouveau projet de vie.

Un expert externe met en garde contre le pouvoir abusif des médecins qui décident parfois que l'entrée en maison de repos est nécessaire alors que ce n'est pas leur rôle. *Le médecin a dit qu'il fallait entrer en maison de repos.* Bref, la maison de repos n'est qu'une possibilité parmi d'autres. Elle est à la disposition de tous et répond à la diversité de ses futurs résidents.

Un point négatif est souligné par l'ensemble des groupes interrogés: responsabiliser les aînés n'est pas accessible à tous et n'est possible que pour ceux qui ont l'esprit d'entreprise. Il faut pourtant permettre à chacun, quelles que soient ses ressources intellectuelles, financières, matérielles ou relationnelles, de se positionner face à son avenir, de ne pas démissionner, de laisser suffisamment de place à sa vie intérieure, d'exprimer son avis et ses choix.

12. Élaboration d'une image positive de la maison de repos

Enfin, tous les participants interrogés dans les quatre groupes insistent sur l'importance du regard posé par le monde extérieur sur la maison de repos, les personnes âgées qui y vivent, celles qui souffrent de démence.

La maison de repos du futur stimule une image positive en mettant l'accent sur les moments d'échange et les atouts de chacun. Chaque jour, les acteurs encouragent cette image positive en conjuguant les différentes thématiques de ce chapitre. Le vocabulaire évolue lui aussi, et des termes tels que placement, objet de soins, nombre de lits, prisons ou mouroirs disparaissent.

Une personne extérieure qui entre dans une maison de repos est frappée par l'atmosphère de calme et de vie qui y règne. Les résidents se présentent sous leur meilleur jour, la convivialité s'exprime dans les corridors, dans les lieux de vie. Meubles, plantes, musique, jeux et décorations issus de différentes cultures et traditions donnent l'impression que l'on est chez soi. La maison de repos fait partie de la ville et devient un espace de richesse et de rencontres.

La maison de repos du futur cherche également à modifier la perception des médias. L'objectif des médias ne doit plus être de montrer ce qui coince, ce qui ne fonctionne pas. Au contraire, ce sont les projets positifs, les images inspirantes et créatives, les moments chaleureux de la vie quotidienne qui sont exposés aux regards. Ils bousculent les croyances et les préjugés et suscitent l'envie d'aller jeter un coup d'œil, de partager, de rencontrer..

Les maisons de repos deviennent de véritables maisons de vie.

PARTIE 2 APPORTS SPÉCIFIQUES DE CERTAINS GROUPES CIBLES

En complément des points de convergence présentés dans la partie précédente, sont mentionnés ici les propos qui ont été uniquement exprimés par un groupe cible particulier, le plus souvent le groupe des experts externes.

Ce qui ne signifie pas que les autres groupes sont en désaccord, mais plutôt qu'ils ne se sont pas prononcés spontanément sur cette question, ou que le temps de discussion ou les thèmes abordés ne leur en ont pas donné l'occasion.

1. Les résidents

Les différents groupes de résidents rencontrés sont surtout ancrés dans l'ici et le maintenant. Il leur est difficile de se représenter la maison de repos du futur, car elle ne constitue plus leur futur. Les résidents s'expriment très peu quand on leur demande de se mettre à la place de la direction et de citer les changements ou améliorations qu'ils aimeraient voir apporter à leur vie quotidienne.

Ils sont en général satisfaits de leur mode de vie, ils se sont adaptés ou résignés à la situation, et rares sont ceux qui prennent la responsabilité de donner leur avis.

Leurs propositions sont très concrètes: installer une baignoire, adapter les menus, organiser plus d'activités, etc.

Les résidents s'expriment tout aussi peu à propos de l'organisation du personnel. Ils ont des problèmes avec les horaires et souhaiteraient qu'il y ait davantage de personnel pour que l'on accorde plus de vacances à ceux qui sont constamment sur place et courent sans relâche de gauche à droite.

2. Les membres du personnel

Les membres du personnel souhaitent être valorisés pour leurs qualités, leurs compétences et le travail fourni au travers d'évaluations positives, et ils aimeraient que leur anniversaire soit fêté tout comme celui des résidents.

Dans la maison de repos du futur, les membres du personnel se sentent bien partout. *"Nous sommes gâtés par la sérénité des lieux, le cadre et l'ouverture de la maison de repos. J'utilise les couloirs, le feu ouvert, le snoezelen avec plusieurs personnes simultanément pour évoquer des*

souvenirs, apaiser et partager. Je vais bientôt prendre ma pension et ce ne sera pas facile ! Travailler là-bas apporte des échanges, de l'empathie, une symbiose. C'est le bonheur."

3. Les membres de la direction

Les membres de la direction (directeur administratif, financier, infirmière en chef, médecin coordinateur, autres membres du personnel faisant fonction de directeur) insistent surtout sur les normes qui entravent leur travail quotidien.

Ils disent à quel point il est difficile de se projeter dans la maison de repos du futur dans le contexte des normes excessives, de l'obligation d'élargir les structures, de classer les résidents en fonction de leurs déficits, de les cataloguer comme s'il s'agissait de marchandises, et de quémander les aides financières.

Actuellement, le soutien financier le plus important est attribué aux personnes âgées les plus dépendantes (en fonction de l'échelle de Katz). Par conséquent, ces personnes sont favorisées au détriment de celles dont les capacités pourraient être stimulées et préservées par un accompagnement soignant plus intensif ou la présence d'un personnel non soignant plus diversifié.

Piégés par les dossiers administratifs, la gestion du personnel et les restrictions budgétaires, les membres de la direction sont en manque de contacts humains avec leur personnel ou leurs collègues. Ils veulent des moments d'échange plus fréquents et de meilleure qualité.

4. Les experts externes

Selon le groupe des experts externes, pour se sentir bien en maison de repos, il faut pouvoir offrir quelque chose à la communauté, trouver un équilibre entre donner et recevoir, favoriser l'entraide entre les résidents, chacun apportant sa pierre au moulin.

Il faut donc réfléchir aux groupes cibles de la maison de repos (les plus âgés? les plus faibles?) et au rôle et aux missions de cette maison de repos, *'un lieu d'hébergement privatif et collectif qui doit préserver la vie privée au sein d'un équilibre collectif.'* Il faut éviter de regrouper sous un même toit des personnes aux besoins trop différents: *"pour certains, c'est une véritable forme de violence imposée par le mode de fonctionnement social. Qui accepterait de passer des jours, des mois et des années avec des résidents qui souffrent de démence? Pour les personnes dites cognitives, c'est extrêmement dur."*

Il est suggéré d'élaborer et de rédiger en commun le projet institutionnel, le projet de vie conçu comme une *charte de vie et de travail établie tous ensemble et signée par tous, fixant les droits et les devoirs de chacun en fonction des possibilités et des fonctions.*

Enfin, il faut chercher des alternatives, des villages, des communautés de vie de type béguinage, des habitats kangourous ou évolutifs, pour se dégager du concept si typiquement belge de *la maison pour toute la vie.*

CHAPITRE 4

VIVRE EN MAISON DE REPOS. RÉCAPITULATIF DES SUGGESTIONS FORMULÉES DANS LES FOCUS GROUPES

Dans ce chapitre et sur la base du matériel rassemblé pendant les visites et les interviews, une série d'actions concrètes ont été proposées par les participants aux focus groupes à l'attention des différents acteurs concernés par la vie en maison de repos,

- *à savoir: le grand public, en d'autres termes les résidents actuels et futurs et leur famille,*
- *le secteur professionnel des institutions ou les professionnels qui sont concernés par elles (personnel, direction, intermédiaires, architectes, associations professionnelles,...),*
- *les responsables politiques et les médias.*

Ces suggestions sont assez larges et renvoient à la vie quotidienne, aux aspects organisationnels et aux bonnes pratiques. Si certaines semblent aller de soi, elles méritent néanmoins d'être signalées pour accélérer leur application sur le terrain. La structure du texte (les recommandations aux décideurs politiques ont par exemple été regroupées) est déterminée en fonction du groupe cible visé par les recommandations.

Réfléchir à la maison de repos du futur implique de faire abstraction du passé. Elle signifie un nouveau départ, de nouveaux concepts de construction, de nouveaux modes d'accompagnement et de cohabitation des seniors. Mais il s'agit aussi de tenir compte des expériences accumulées, des points forts et des points faibles, des erreurs qu'on ne peut plus commettre et des initiatives qu'il faut encourager. Il ne s'agit donc pas d'un tout nouveau futur dans le sens d'une maison de repos futuriste et moderne bâtie *en partant de rien*, mais d'un futur construit sur des bases solides, celles de l'expérience et du vécu d'une série d'acteurs impliqués aujourd'hui dans cette réalité.

Il est important de préciser que les suggestions sont spécifiques au thème de la convivialité et du caractère intime de la maison de repos, dans le contexte du projet tel qu'il a été défini. De nombreux aspects concernant les maisons de repos (gestion financière, sécurité, consommation de médicaments, par exemple) sont extrêmement importants, mais ne sont pas abordés ici car ils n'ont pas de rapport direct avec le thème spécifique de l'intimité ou la convivialité.

1. Suggestions aux seniors et à leurs proches

- Cesser de céder au chantage du jeunisme (l'obligation de rester jeune à tout prix), accepter le vieillissement avec tous ses avantages et ses inconvénients.
- Se préparer suffisamment tôt et en tout cas avant la pension, à ce phénomène inéluctable.
- Participer à toutes les formes de réflexion communautaire, locale ou sociétale, avec d'autres seniors ou d'autres générations.
- Éviter le plus possible l'entrée en urgence en maison de repos en se renseignant à l'avance sur la diversité des lieux de vie, en réfléchissant à ses propres critères de choix, aux points importants auxquels il faut prêter attention.
- En cas d'entrée en urgence, accorder suffisamment d'attention et de temps au processus d'adaptation.
- Dire adieu à sa vie d'avant, c'est-à-dire se libérer du désir de reproduire le passé, y renoncer pour accepter progressivement que la maison de repos n'est pas exactement *la maison d'avant* mais un autre chez-soi qui peut aussi être source de bien-être.
- Explorer la maison de repos, la visiter, participer à des projets, à des moments de mise en commun, apporter son aide, s'imprégner de l'atmosphère.
- Participer à la vie dans la maison de repos en accord avec la vie antérieure, y prendre sa place.
- S'organiser en association de résidents au sein de la maison de repos, y créer soi-même une offre.
- Encourager ses proches à s'informer pour qu'ils puissent être les acteurs de leur propre vie, les encourager à écouter leurs souhaits et leurs désirs pour éviter le sentiment de culpabilité et la solitude d'une décision prise à la place de l'autre.

2. Suggestions aux professionnels actuellement actifs dans les maisons de repos

Accueillir chaleureusement le futur résident et ses proches

- Ouvrir la maison de repos et organiser des activités pour les futurs résidents afin qu'ils puissent se familiariser avec ce nouvel environnement et éviter la brusque rupture d'une entrée non préparée.
- Préparer la personne à un changement de lieu de vie, chez elle, avant l'entrée en maison de repos.
- Donner une place aux familles dans la préparation à l'entrée en maison de repos et au moment de l'entrée même.
- Encourager une première découverte de la maison de repos, le partage de moments de vie en commun.
- Encourager la participation à des activités comme bénévole ou partenaire.
- Offrir la possibilité de réaliser un récit de vie avec le résident et ses proches: récolter un maximum d'informations sur le passé et pour le futur en utilisant tous les moyens disponibles.

Encourager l'individualisation et l'accompagnement personnalisé

- Proposer des soins et un accompagnement sur mesure: permettre en tout cas au résident de faire ce qu'il est encore capable de faire, tout en l'aidant pour tout ce qu'il est désormais incapable de mener à bien.
- Tenir compte des difficultés de certains résidents, de leurs capacités et de leurs atouts préservés qu'il faut exploiter au maximum et parfois stimuler, mais toujours en concertation avec la personne concernée.
- Éviter à chaque résident la monotonie, par exemple le fait de prendre systématiquement les repas tous ensemble au réfectoire.
- Accroître le personnel affecté aux soins spécifiques des résidents souffrant de démence.
- Faire en sorte que la maison de repos laisse une impression de vie et d'espace stimulante pour les résidents plus ou moins autonomes.

Considérer la personne âgée dépendante dans sa globalité

- Appréhender la personne dans sa globalité en ne la considérant pas comme une simple addition d'éléments juxtaposés mais comme un tout à qui apporter du bien-être physique, social et spirituel.
- Veiller à une grande flexibilité et une harmonisation des différentes disciplines, avoir confiance dans les objectifs globaux de l'équipe multidisciplinaire.

Humaniser la gestion du personnel et l'organisation du travail

Le terme humaniser revient régulièrement dans deux focus groupes. Les participants pointent le

mécontentement dû aux nombreuses règles et systèmes qui transforment pour ainsi dire les membres du personnel en numéros, le système freinant toute initiative personnelle et tout élan.

- Engager du personnel motivé qui a une vision adulte et libératrice de l'accompagnement des personnes âgées, en dépit d'un marché de l'emploi où l'offre est limitée dans ce domaine.
- Exploiter les possibilités de chaque membre du personnel quelles que soient sa fonction et sa formation, pour tirer pleinement parti des compétences, des qualités fondamentales et des atouts de chacun.
- Stimuler le teamworking, encourager la collaboration entre les différentes disciplines pour faire en sorte qu'elles travaillent en se renforçant mutuellement, avec de temps en temps des moments de partage et d'autres où chacun s'occupe de son propre travail, avec des retours entre des disciplines qui n'ont pas l'habitude de collaborer ou ont peu d'occasions de se parler malgré leur participation aux activités quotidiennes.
- Soutenir le personnel tant sur le plan émotionnel qu'au niveau des compétences, en mettant sur pied des groupes de supervision et des focus groupes.
- Donner la possibilité au personnel d'assouplir le planning quotidien en limitant les exigences en termes de timing et en organisant différemment le déroulement des journées (pourquoi s'occuper des toilettes uniquement le matin?).
- Proposer et encourager la formation permanente avec un ancrage dans le travail quotidien et une évaluation régulière.
- Inscrire autant les activités que les soins dans un projet de vie, une philosophie de vie globale et cohérente.
- Privilégier une direction au service du bien-être du personnel et des résidents, une organisation permettant par exemple aux résidents de rester le soir à table aussi longtemps qu'ils le souhaitent, une réflexion créative pour éviter les situations où l'on inscrit sur une fiche que le résident ne mange pas de viande et se voit donc offrir exclusivement du poisson jusqu'à la fin de ses jours, jamais de charcuterie et seulement de la confiture... Se libérer des habitudes comme les températures prises systématiquement à 4 heures du matin...
- Mettre la main à la pâte en tant que direction, pratiquer le '*management by walking around*', humaniser les systèmes en partant de l'aspect pratique.
- Axer la gestion du personnel sur le bien-être des résidents et du personnel.

Ouvrir la maison de repos pour qu'elle devienne un lieu de vie au cœur de la société

- Encourager la visite des invités, stagiaires, enfants, voisins et familles en utilisant toutes les possibilités, tous les moyens et formes de collaboration imaginables.
- Encourager l'ouverture aux autres générations.
- Rendre les soins prodigués dans la maison de repos transposables dans d'autres contextes, comme une résidence-services, un logement encadré.
- Maximiser le rôle et la place des familles pendant tout le séjour (par exemple, en autorisant les membres de la famille à participer aux actes techniques, aux soins, aux animations... sans prendre comme prétexte la responsabilité de la maison de repos pour éviter de déléguer certaines tâches).
- Proposer des activités intéressantes aux familles pour leur éviter de s'ennuyer pendant les visites. En ce qui concerne les enfants, prévoir de quoi les occuper, par exemple un billard, un ordinateur.

- Participer aux activités de la société qu'elles soient locales ou plus larges.
- Tenir compte du fait que le résident est un citoyen, en aménageant par exemple un bureau de vote dans la maison de repos et en évitant les certificats médicaux systématiques.
- Encourager le bénévolat pour des activités qui n'exigent pas de compétences professionnelles particulières et les inscrire dans une politique de volontariat.
- Utiliser pleinement les espaces de vie communs dans les maisons de repos (y compris le soir) en les mettant à la disposition de personnes extérieures de la communauté.

Créer un environnement intergénérationnel

- Veiller à ce que les résidents puissent entrer en contact avec différentes générations.
- Mettre sur pied des projets avec des jeunes de tous âges et les résidents.

Respecter l'autonomie des résidents

- Permettre à chacun d'exprimer ses choix quelles que soient ses capacités physiques, intellectuelles, émotionnelles, sociales ou sa culture d'appartenance. Par exemple, offrir la possibilité de choisir ce que l'on mange, quand, à quel endroit...
- Proposer un large éventail de choix divers et variés.
- Encourager la liberté et la flexibilité dans le choix des horaires, en accord avec les habitudes de vie antérieures de la personne concernée.
- Offrir des lieux d'expression plus nombreux et plus fréquents, ne pas se contenter de la réunion trimestrielle du comité des résidents.
- Utiliser tous les moyens de communication actuels (Internet, journal, radio, etc.).
- Créer un changement de mentalité en renonçant au ton paternaliste du style "*Nous savons ce qui est bon pour vous, laissez-nous faire,*" éviter de penser à la place de la personne âgée.

Respecter la sagesse de la personne âgée et stimuler ses forces

- Respecter la sagesse et la maturité du résident en le considérant comme un adulte malgré sa dépendance.
- Bannir radicalement l'infantilisation des résidents.
- Veiller à ce que les résidents puissent encore signifier quelque chose pour la société, lui apporter quelque chose. Leur donner la possibilité de raconter leur histoire, par exemple, en collaboration avec le comité d'histoire locale ou dans le cadre d'un projet de lecture pour enfants.

Créer une atmosphère conviviale semblable à celle que l'on rencontre dans un cadre de vie normal

- Donner les moyens et la possibilité à la personne et à ses proches de personnaliser le nouveau lieu de vie, de *pouvoir planter un clou dans le mur*.
- Travailler en vêtements de tous les jours, supprimer le tablier blanc.

- Proscrire les repas pris au réfectoire et les plateaux en plastique. Privilégier un espace de vie où les collaborateurs peuvent profiter de la convivialité d'un repas pris avec 'leurs résidents'.
- Privilégier les espaces de petite taille.
- Permettre à des artistes qui ont une vision artistique adaptée aux seniors de travailler dans la maison de repos.
- Créer des espaces et des moments de convivialité.
- Accompagner le deuil du domicile antérieur pour permettre au résident de construire un nouveau projet de vie au sein de la maison de repos.
- Sortir de la seule relation soignants - soignés dans une maison de repos et de soins.

Mettre des mots sur la fin de vie

- Écouter et respecter les souhaits des résidents en la matière, en ayant recours par exemple aux directives anticipées.
- Permettre une fin de vie dans l'institution, sans renvoi systématique à l'hôpital.
- Donner une place aux familles et les soutenir.
- Collaborer avec les équipes de soins palliatifs.
- Disposer d'un lieu de recueillement où les personnes peuvent se rendre à tout moment.

Exploiter l'expérience des professionnels du secteur de l'aide aux personnes âgées

- Tenir compte de l'expérience et de la sagesse des collaborateurs lors de la conception d'une nouvelle maison de repos.
- Appliquer et agir suivant les valeurs et les pratiques qui ont la confiance des professionnels du secteur de l'aide aux personnes âgées et soutenir la culture que ce secteur a construite et qui combine hébergement, vie et soins.
- Informer les pouvoirs publics et formuler des suggestions.
- Faire en sorte d'améliorer sa propre perception en évitant par exemple des termes tels que 'service fermé', 'immobiliser'...
- Habiller les résidents le mieux possible, travailler à une image plus esthétique de la vieillesse et en particulier de la démence.

3. Suggestions aux responsables politiques

Renoncer au modèle hospitalier, médical et clinique au profit d'un nouveau concept

- Adapter la réglementation basée sur la législation hospitalière et les modèles d'organisation et de fonctionnement appliqués à l'hôpital, aux réalités d'hébergement des personnes âgées sans nuire pour autant à la qualité des actes techniques.
- Bannir l'atmosphère d'hôpital, les bâtiments médicaux, la distribution de médicaments calquée sur le système hospitalier.
- Répartir de façon équilibrée des personnes âgées lourdement dépendantes et les autres

résidents dans la maison de repos.

- Laisser une place plus importante à l'aspect vécu (éducateurs, bénévoles, musicothérapeutes).

Assouplir la réglementation

- Revoir les normes d'hygiène et de sécurité, la sécurité et la prévention des incendies, pour que l'on puisse faire cuire une crêpe avec les œufs de son propre poulailler, que l'on ne doive pas couper l'eau d'une fontaine dans le jardin intérieur par crainte des bactéries et que l'on puisse accrocher des guirlandes lumineuses dans le sapin de Noël.
- Donner la possibilité de dialoguer à propos des règles d'infrastructure avec les inspecteurs et les décideurs politiques pour favoriser le cas par cas.
- Ne pas utiliser la seule référence de l'échelle de Katz pour financer les coûts de l'accompagnement global.
- Réexaminer les normes de répartition des résidents en catégories.
- Encourager des alternatives pour les personnes qui n'ont pas le profil du résident habituel d'une maison de repos (par exemple les personnes âgées victimes d'assuétudes).
- Envisager d'élargir les normes qui régissent la composition de la population des maisons de repos pour que celles-ci ne deviennent pas à terme des unités de soins palliatifs.
- Autoriser les personnes âgées qui souffrent de troubles émotionnels et qui sont socialement isolées à venir habiter dans une maison de repos.
- Alléger les procédures administratives trop lourdes, le système de roulement et les pauses.
- Prévoir des moyens financiers suffisants, identiques à ceux dont bénéficient d'autres secteurs, par exemple, le secteur du handicap.
- Financer les coûts des charges réelles du résident.

Diversifier les disciplines

- Promouvoir la profession de soignant en encourageant les compétences et pas seulement les diplômes, grâce à un système de reconnaissance des compétences acquises, par exemple.
- Mieux équilibrer le nombre de membres du personnel affectés aux soins médicaux et physiques et ceux chargés du bien-être social et émotionnel des résidents (kinésithérapeute, ergothérapeute, logopède, animateur, diététicienne, pédicure).
- Favoriser l'entrée et la formation de nouvelles disciplines dans le secteur des soins aux personnes âgées, par exemple, des éducateurs, des life coaches.
- Revoir de fond en comble les formations de base axées sur le travail avec les personnes âgées en termes de contenu et de profil, éventuellement mettre au point une formation entièrement nouvelle.
- Ouvrir les institutions aux psychologues pour qu'ils accompagnent les résidents, leurs proches et les membres du personnel.
- Affecter à chaque maison de repos un collaborateur professionnel (assistant social ou psychologue) qui pourra offrir une assistance aux seniors (préparation à l'entrée en maison de repos) et aux familles (soutien au moment de la séparation, gestion du sentiment de culpabilité, solution aux problèmes du résident).

- Proposer des partenariats avec des associations spécialisées dans l'accompagnement des personnes âgées souffrant de démence.

Encourager les seniors à se préparer

- Renforcer le soutien financier aux associations de seniors ou à celles qui travaillent avec eux et pour eux.
- Organiser dans les entreprises, les communes, etc., des séminaires de préparation à la pension et au vieillissement positif pour les plus de 50 ans.
- Financer des life coaches qui soutiennent et entourent les personnes âgées (résidents ou futurs résidents des institutions) et les aident à poser des choix et à élaborer leur propre projet de vie.

Réorganiser la formation

- Intégrer dans la formation de l'enseignement secondaire, des visites, des retraites et des stages dans les maisons de repos ou les hôpitaux.
- Pendant la formation initiale, chercher à mieux équilibrer savoir-faire et vision de la vie en maison de repos pour aider les futurs professionnels à sortir des sentiers battus.
- Accroître le nombre de stages dans le programme de formation et favoriser une immersion professionnelle de qualité.
- Financer la formation permanente, la rendre obligatoire et accessible en soutenant les organismes de formation, en prévoyant des équipes de remplacement ou en offrant la possibilité de remplacer le personnel qui suit une formation.
- Organiser des campagnes de sensibilisation pour changer le regard sur les professions d'aide aux personnes âgées.
- Encourager le bénévolat pour les activités qui n'exigent pas de compétences professionnelles particulières.
- Former les architectes aux spécificités des personnes âgées.

Ouvrir les maisons de repos

- Intégrer physiquement la maison de repos dans la société en soutenant financièrement des initiatives en ce sens (par exemple une boulangerie, un bureau de poste ou un salon de thé, un café, une épicerie).
- Installer des bureaux de vote dans la maison de repos.
- Collaborer avec des associations locales. Par exemple, construire sur le terrain du CPAS, le bâtiment étant la propriété de l'asbl et la résidence-services celle de la fabrique d'église.

Déployer l'éventail des possibilités et la diversité des types de lieux de vie pour personnes âgées

- Stimuler la diversité des lieux de vie et favoriser la création d'environnements innovants, offrir la

possibilité de choisir l'environnement de soins où l'on veut habiter, en compagnie ou non de personnes âgées souffrant de démence ou de problèmes psychiques, dans un groupe homogène de résidents qui ont encore toutes leurs capacités de jugement, dans un cadre plus intime ou plus vaste.

- Mettre au point une politique gérontologique globale et locale.
- Favoriser la création de petites unités de vie mieux adaptées aux modes de vie, aux traditions, aux cultures, aux us et coutumes et à la diversité des seniors.
- Permettre à des groupes d'amis de choisir de vivre ensemble, suivant le modèle d'Abbeyfield.
- Éviter une commercialisation excessive du secteur, des pouvoirs organisateurs et des grandes entreprises dont le but principal est le profit.
- Encourager les habitats alternatifs, destinés par exemple aux patients psychiatriques ou à des personnes beaucoup plus jeunes.
- Favoriser la mixité des âges en adaptant les normes et en intégrant au site des maisons de repos, des crèches, des écoles, des écoles de devoirs, des auberges de jeunesse, des centres de loisirs pour tous les âges.

4. Suggestions aux maîtres d'œuvre et architectes

- Encourager la construction de petits logements disséminés dans la ville, reliés les uns aux autres et rattachés à une organisation centrale pour favoriser l'intégration dans le quartier et les liens avec les voisins et les magasins de proximité.
- Inviter les architectes qui conçoivent leur projet à partir d'un concept de qualité et d'une vision de la maison de repos, de l'organisation de l'hébergement et des soins et de l'atmosphère souhaitée, qui ont été mûrement réfléchis par l'ensemble des acteurs concernés.
- Inviter les architectes à visiter une maison de repos avant de dessiner leur projet pour qu'ils découvrent la vie quotidienne des futurs résidents de leurs bâtiments.
- Tirer parti de l'expérience et de la sagesse des collaborateurs lors de la conception d'un nouveau bâtiment ou à l'occasion d'une rénovation.
- Prêter attention à l'impact esthétique sur l'environnement en veillant à ce que les nouveaux bâtiments apportent une plus-value à la communauté locale et participent à l'ambiance dans le village ou le quartier.
- Installer les maisons de repos au milieu des constructions locales et à proximité des services et des quartiers vivants.
- Dans la mesure du possible, éviter les hôpitaux longiformes (longs couloirs bordés de portes anonymes sur différents niveaux, ce qui favorise la sectorisation), prévoir des chambres plus spacieuses, équilibrer les espaces communs et intimes, prévoir des espaces pour la promenade, des jardins, la possibilité d'entrer et de sortir aisément, etc.
- Conserver l'éclairage naturel.
- Laisser les portes de la maison de repos ouvertes: pas de services fermés ni de codes d'accès, pas même pour les résidents les plus désorientés. Chacun fait preuve de vigilance !
- Concilier les aspects pratiques et ergonomiques, d'une part, et l'esthétique des bâtiments, d'autre part.
- Prévoir systématiquement des chambres pour les couples, pour les familles, des chambres d'ami.

5. Suggestions aux médias

- Diffuser une autre image de la maison de repos, ne pas stigmatiser ce qui va mal mais insister sur les initiatives positives.
- Renvoyer une image positive des personnes âgées en général.
- Soutenir un discours social sur les maisons de repos.

6. Suggestions aux associations professionnelles, aux fédérations et aux projets dont la mise en œuvre est soutenue par les maisons de repos

- Encourager le secteur à organiser des moments d'échange et d'intervision.
- Encourager les directions à sortir des sentiers battus et à s'informer auprès de leurs collègues des initiatives prises, des pistes de réflexion stimulantes.
- Au niveau communal, développer une réflexion de fond sur le rôle de la maison de repos dans la commune et dans les communes avoisinantes, en réfléchissant à un plan communal de qualité pour les personnes âgées et pouvant apporter une plus-value à la communauté.
- Donner de l'information à propos des services disponibles pour soutenir les aidants-proches et les membres de la famille.
- Appliquer une méthodologie de collecte d'informations identique à celle utilisée dans cette étude en discutant (dans des focus groupes) avec les personnes concernées de près ou de loin par le secteur des institutions de soins aux personnes âgées mais aussi à d'autres niveaux (communal ou régional).
- Tenir compte dans la maison de repos, de la dimension de genre et proposer une grande variété d'activités, d'approches et d'accompagnement pour les hommes et les femmes.
- Changer la dénomination des maisons de repos pour que le terme utilisé reflète davantage les perceptions positives et leur vision/mission.
- Apprendre au personnel à adopter l'attitude qui s'impose dans des situations de crise.
- S'assurer qu'un équilibre existe entre les besoins de la personne âgée concernée et le besoin de sécurité des proches.
- Réfléchir à une offre de services aux personnes âgées qui évite les brusques ruptures dues aux nombreux déménagements et permet des transitions douces.

CHAPITRE 5

DES INITIATIVES INSPIRANTES

Ce chapitre présente vingt initiatives inspirantes en maison de repos. Elles sont basées sur l'instauration d'un climat de convivialité dans l'institution, sur la participation des résidents et leur accompagnement de manière qualitative.

Sélectionnées suivant la méthodologie décrite en annexe, elles ne doivent pas être considérées comme les seules initiatives actuelles, représentatives du secteur, mais plutôt comme des exemples de réflexions, des projets intéressants en rapport avec les différentes thématiques étudiées lors des interviews. Certaines favorisent l'accompagnement individualisé, d'autres, les interactions entre les résidents et d'autres générations. D'autres encore sont basées sur la création d'espaces de vie esthétiques et conviviaux ou l'aménagement de jardins, de potagers et des lieux de vie extérieurs.

De plus, l'ensemble des initiatives présentées ici sont l'expression d'un projet de vie global, soit le critère de base qui a présidé à la sélection de ces projets par le jury lors de l'appel à projets 'Chez soi en maison de repos' lancé par la Fondation Roi Baudouin en 2007. Il ne s'agit pas de projets épisodiques ou ponctuels, mais bien d'initiatives émanant d'une véritable réflexion entreprise par ces maisons de repos et exprimées dans ces projets. La philosophie d'accompagnement est partagée par toute la communauté.

Ces initiatives représentent des exemples stimulants pour toute maison de repos actuelle ou future. Elles ne font pas l'objet de critiques ou d'évaluations, ceci n'étant pas de propos ici.

Dix initiatives francophones ouvrent ce panel et sont suivies de dix initiatives néerlandophones, aucun ordre de présentation particulier n'a été privilégié.

Pour chacune de ces vingt initiatives, le projet est présenté dans sa globalité, soit les constats à l'origine du projet, les objectifs visés et les moyens mis en œuvre pour les atteindre, les points forts et ceux qui nécessitent une attention particulière dans le cas des projets dont la mise en œuvre permet un certain recul. Certains mots clés, particulièrement révélateurs du projet et de sa philosophie, sont également mis en évidence.

Puissent ces projets devenir sources d'inspiration et d'enthousiasme pour chaque acteur d'une maison de repos !

PARTIE 1 INITIATIVES FRANCOPHONES

1. Musicothérapie - Groupe de chants et de rythmes

Centre Hospitalier Peltzer - La Tourelle - Maison de repos et de soins
Philippe Wathelet, Stoumont

Contexte

La maison de repos et de soins Philippe Wathelet accueille essentiellement des personnes âgées très dépendantes. Elle cherche à rendre au résident les actes dont il a perdu la maîtrise, à encourager son autonomie et à favoriser sa réinsertion sociale par le développement de son potentiel.

En 2002, un projet a vu le jour sous l'impulsion d'une infirmière à la retraite, aujourd'hui bénévole. Il vise à permettre à tout résident, quels que soient son profil médical et ses capacités physiques et mentales, de continuer à vivre des moments de partage et d'émotion par le biais de la musique.

Description du projet

L'atelier de musicothérapie, un groupe de chants et de rythmes baptisé 'Les troubadours', se tient dans une grande salle éclairée, aérée et décorée, où chacun prend place dans un grand cercle. Quatre animatrices sont présentes: la créatrice du projet (bénévole) qui chante, prépare les textes et joue les mélodies sur son synthétiseur; l'ergothérapeute qui stimule les résidents et reste à leurs côtés; la technicienne de surface qui chante et danse et la fille d'une résidente qui chante et passe le micro aux participants.

Au début du projet, il y avait une guitare, un petit groupe, une pièce de dimensions modestes, quelques mélodies d'antan... Mais petit à petit, l'animation a remporté de plus en plus de succès et le groupe s'est agrandi et a manqué de place ! L'apport financier de la Fondation Roi Baudouin a permis l'acquisition d'un matériel audio plus performant, l'achat de nouveaux instruments et l'aménagement d'une pièce plus adaptée.

Aujourd'hui, tous les lundis après-midi, les résidents sont conviés (25 en moyenne participent), ils s'assoient en cercle et la magie s'installe. D'abord le chant d'introduction - la chanson des troubadours - que tous entonnent et connaissent par cœur. Ensuite, d'autres chants plus anciens et appartenant à la mémoire collective, et une nouvelle chanson dont il faut apprendre et retenir le refrain après plusieurs répétitions en groupe. Les propositions sont les bienvenues !

Une fois la partie chants terminée, les participants se présentent à tour de rôle en exprimant un rythme sur l'instrument reçu, selon leur ressenti et leur envie, sous les encouragements des auditeurs. Enfin, à partir de différentes mélodies proposées par l'animatrice, les participants produisent des sons sur leur instrument en s'adaptant aux rythmes et fréquences de la mélodie. L'effet collectif est saisissant ! À chaque séance, un résident est mis à l'honneur et démarre un rythme sur son instrument, rapidement suivi par les autres.

Impact / Résultat / Changement

L'ambiance dynamique portée par la musique nourrit l'espace de vie des participants et les liens amicaux qu'ils tissent entre eux. Pour des personnes très âgées et médicalement affectées, ce moment privilégié est un moyen de communication non-verbal essentiel (l'éclat du regard exprime le bonheur chez les personnes atteintes de démence).

Au sein du groupe, le spectateur est rapidement envahi par les émotions véhiculées, par l'expression, l'ambiance et la joie qui émanent de l'ensemble des participants. Les règles de valorisation, d'écoute et de respect des autres éveillent les forces intérieures et permettent à chacun de surpasser ses incapacités.

Moteur de vie, la musique crée des points de repère qui, in fine, se répercutent très favorablement sur l'atmosphère de vie de la maison.

MRS Philippe Wathelet - Borgoumont, 103 4987 La Gleize - Stoumont
personnes de contact: M. Absil et Mme Polis, 080-89 27 64

2. Un buffet réfrigérant

Home La Concille, Florenville

Contexte

Le home La Concille, maison de repos du CPAS de Florenville, a développé un projet qui offre aux résidents valides et semi-valides un espace de liberté et de convivialité à travers une nouvelle organisation des repas. Selon le schéma antérieur, tous les résidents devaient être présents à un moment fixe, identique pour tous. Par exemple, le matin, ils devaient être prêts (lavés et habillés) pour 8h30. On ne tenait donc pas compte des souhaits des résidents, de leurs rythmes et de leurs habitudes antérieures.

Description du projet

Afin de pallier ces constats et ces manques, l'institution a décidé d'acquérir un comptoir réfrigéré et d'organiser les repas sous forme de buffets. Ce buffet permet d'accéder librement au restaurant pendant des plages horaires plus larges (de 8h30 à 10h pour le petit déjeuner) et propose un plus grand choix de mets. Chacun choisit et compose son assiette en se servant des ingrédients qu'il souhaite, dans la quantité désirée. Cette organisation favorise la souplesse, la participation des résidents et l'expression des choix et des goûts. Situé au milieu d'une grande salle à manger, le buffet est muni de roulettes qui permettent de le déplacer à l'extérieur pour un repas en terrasse quand le temps le permet.

Disponible depuis peu au sein de la maison, le buffet n'a pas encore eu l'occasion d'être beaucoup utilisé. De plus, les membres du personnel et les résidents réfléchissent ensemble à l'emploi précis qui en sera fait dans le futur. En effet, il est souhaitable qu'une entraide s'installe progressivement entre les résidents valides et moins-valides afin que les plus valides accompagnent les autres jusqu'au buffet pour les aider à faire leur choix. Ce qui éviterait de solliciter exclusivement le personnel.

À long terme, on envisage d'organiser des activités autour du buffet avec l'aide de l'ergothérapeute ou à l'occasion de fêtes.

Enfin, une réunion est organisée chaque mois avec les résidents: le 'comité des fines bouches'. À cette occasion, le personnel recueille les envies culinaires des résidents et, certains jours de la semaine, il prépare une spécialité que ces derniers souhaitent particulièrement déguster (des plats 'comme chez-soi' ou des mets plus raffinés comme des coquilles Saint-Jacques, des huîtres, etc.) tout en restant dans les limites du raisonnable en termes de coût et de faisabilité. Il s'agit là d'une manière très concrète de responsabiliser les résidents souvent en désaccord ou insatisfaits du contenu des repas.

Impact / Résultat / Changement

Pour maximaliser les chances de réussite, la direction a prévu une journée d'inauguration du buffet réfrigérant pendant laquelle le déjeuner self-service sera servi au jardin. Lors de cette inauguration, un tournoi de pétanque sera organisé et *'des verres de pastis bien frais seront servis'* !

Home la Concille - Rue des Eperires 71, 6820 Florenville.

personne de contact: Florence Duvivier, directrice, 061-31.24.65, florence.duvivier@publilink.be

3. Une formation à l'écoute des volontaires

Maison de repos et de soins Saint Joseph, Blegny

Contexte

La maison de repos et de soins Saint Joseph de Blegny accueille des personnes âgées en perte d'autonomie. Elle est située au centre de Blegny, à proximité d'une école primaire.

Il y a quelques années déjà, la direction de l'institution, qui souhaitait obtenir l'aide de bénévoles, avait lancé un appel aux bonnes volontés en publiant une annonce dans les journaux locaux. Depuis, une dizaine de bénévoles participent quotidiennement à la vie de la maison en apportant leur aide aux différents services. Supervisés par l'assistante sociale, ces bénévoles étaient peu formés au départ et compensaient leur manque de connaissances par beaucoup de bonne volonté.

Petit à petit, la direction s'est rendu compte de l'importance de l'accueil des bénévoles au sein de la maison, de la nécessité de les superviser le mieux possible et de s'interroger sur leurs motivations et leurs souhaits par rapport à l'équipe, aux résidents et à eux-mêmes. Véritables traits d'union entre les résidents et le personnel, ils consacrent davantage de temps aux personnes âgées et les accompagnent de manière plus personnalisée.

Afin de les soutenir dans leur tâche et leur permettre de répondre au mieux aux besoins des résidents, une formation à l'écoute leur a été dispensée, en partie grâce à l'aide du financement reçu de la Fondation Roi Baudouin et également par la vente de calendriers, porte-clés, etc.

Les bénévoles et certains membres du personnel ont suivi pendant quatre jours cette formation spécifique et complète qui alternait la théorie, des mises en situation et un grand nombre d'exercices pratiques.

Description du projet

Suite à cette formation jugée très intéressante par les participants, chacun a pu percevoir des changements positifs dans le cadre de sa pratique: *"La formation m'aide à mieux communiquer avec les familles, à trouver les mots, les gestes qui soulagent et rassurent". "Avec les résidents plus tristes et déprimés, je vois une différence quand je communique avec eux, je trouve mieux les mots et les attitudes qui les aident, les font un peu sourire". "Depuis que j'ai suivi cette formation, je me suis rendu compte que je n'écoutais pas vraiment les résidents, je les menais trop souvent là où moi je voulais qu'ils aillent sans vraiment tenir compte de leurs envies et besoins. J'étais trop envahissante dans la relation et ne leur laissais pas beaucoup de place".*

Une réunion et des moments de parole entre les bénévoles et l'assistante sociale sont régulièrement organisés pour partager le ressenti et, le cas échéant, améliorer les pratiques. Enfin, les bénévoles assistent avec le reste du personnel aux conférences organisées par le médecin coordinateur, qui aborde différentes thématiques concernant l'accompagnement de la personne âgée en maison de repos.

Impact / Résultat / Changement

Les bénévoles se sentent davantage reconnus dans leurs pratiques, et les résidents bénéficient d'un

accompagnement plus individualisé, avec une personne qui peut leur consacrer plus de temps et répondre à des besoins autres que les soins. En outre, les membres du personnel qui ont suivi eux aussi la formation, assurent un accompagnement plus centré sur le relationnel pendant leur temps de travail. Ils transmettent aux autres ce qu'ils ont appris et se sentent moins frustrés de l'avantage temporel dont bénéficient les bénévoles.

Maison de repos Saint Joseph, Rue de l'institut 30, 4670 Blegny

personne de contact: Céline Hoeters, ergothérapeute, 04-387 96 30, celine-hoeters@hotmail.com.

4. Le jardin de Joseph

Maison de repos et de soins Saint Joseph, CPAS de Gembloux

Contexte

La maison de repos et de soins Saint Joseph du CPAS de Gembloux accueille 62 résidents et entend les valoriser et améliorer leur cadre de vie, notamment par des activités de jardinage.

Avant la mise sur pied de ce projet précis, les membres du personnel avaient constaté que les résidents investissaient très peu le jardin. Il était donc nécessaire qu'ils puissent sortir dans le jardin en toute sécurité et qu'ils prennent plaisir à s'en occuper. Avec l'aide du financement de la Fondation Roi Baudouin, le projet a pris forme petit à petit: pose d'une rampe pour passer aisément de la véranda au jardin, réalisation de bacs surélevés permettant aux personnes en chaise roulante d'y accéder facilement, création de petits sentiers en forme d'étoiles qui rejoignent les trois bacs du potager, et clôture du jardin pour la sécurité de tous (en bordure de route).

Description du projet

Aujourd'hui, le petit jardin accolé à la maison de repos comporte un premier bac en bois surélevé, contenant terre et plantations (persil, choux, tomates, salades, haricots...). Dans les mois à venir, deux autres bacs y seront intégrés.

Régulièrement (une à deux fois par semaine), un groupe de six résidents accompagne l'ergothérapeute au jardin afin de semer, repiquer, planter et récolter différents légumes. Chacun a l'occasion de *mettre la main à la terre* à l'aide du matériel de jardinage mis à disposition: griffe de jardin, petite pelle, arrosoir, etc. L'ergothérapeute encadre et conseille le groupe tout en laissant chacun jardiner comme d'habitude et en encourageant le partage de l'expérience avec les autres.

De plus, certains résidents ont pris d'eux-mêmes la responsabilité d'arroser régulièrement les légumes en dehors des moments d'activités. Pour d'autres, aller voir comment se portent les légumes est devenu un prétexte pour faire un tour à l'extérieur, un objectif de promenade.

Avec les légumes récoltés, les résidents confectionnent des plats avec l'aide de l'ergothérapeute: un potage et une entrée dégustés avant le repas de midi ou du soir. Les bonnes odeurs attirent les curieux qui sont tout étonnés du résultat obtenu avec ce petit potager.

Impact / Résultat / Changement

De manière générale, ce projet permet aux résidents, hommes et femmes, de participer à une activité extérieure toute proche, ne nécessitant pas la présence constante d'un membre du personnel. De plus, pour bon nombre d'entre eux, le jardinage fait partie de la vie d'avant, ce qui leur donne l'occasion de revivre des moments et des souvenirs agréables.

Ultérieurement, il est prévu d'organiser des activités intergénérationnelles autour du potager.

Maison de repos et de soins saint Joseph - Rue de la Marache 22, 5031 Grand-Leez

personne de contact: Karin De Clercq, ergothérapeute, 081-62 72 34, ergo.cpasgembloux@gmail.com

5. Le journal de la maison de repos

Maison de repos Sacré-Cœur et La Chatellenie, CPAS de Comines-Warneton

Contexte

Dans l'entité de Comines-Warneton, le CPAS dispose d'une maison de repos et de soins implantée sur deux sites distants de 6 kilomètres, le site 'Le Sacré-Cœur' et le site 'La Châtellenie', chacun accueillant 40 résidents.

Afin de tisser une toile relationnelle entre les deux sites, un projet de journal de la maison de repos a été lancé en tant qu'outil au service de la qualité de vie des résidents, du personnel et de l'entourage.

Depuis le début de l'année 2007, un journal était déjà réalisé tous les deux mois. Son apparence était peu attractive (manque de couleurs par exemple) et son contenu était assez limité. L'intérêt des lecteurs était néanmoins présent.

Afin d'encourager les résidents à participer activement à la réalisation de leur journal, la direction a proposé de collaborer avec une maison d'édition pour améliorer le résultat de l'impression (davantage de pages et de photos couleur) et deux animatrices professionnelles du centre de lecture publique de Comines sont venues prêter main forte au projet.

Description du projet

Concrètement, un groupe de parole est organisé une fois par mois avec les résidents de chaque site et les deux animatrices. Ensemble, ils sont invités à s'exprimer au sujet de photos, d'une poésie, d'une chanson ou de l'actualité. Ensuite, leurs paroles sont retranscrites et insérées dans le journal, dans une rubrique qui leur est totalement réservée: 'L'écho des résidents'. Par le biais de cette activité, les résidents ont l'occasion de s'exprimer, de donner leurs avis, leurs opinions sur différents sujets.

Le journal est ensuite enrichi d'autres articles, comme les événements qui se sont déroulés ou qui sont programmés sur les deux sites (anniversaires, nouvelles entrées, décès, comptes rendus des projets en cours (Snoezelen), travaux, explications sur la déclaration d'impôts, animations et festivités organisées, etc). D'autres sujets tels que l'horoscope trimestriel, les saisons, le jardinage,... complètent le panel.

Ensuite, le journal est mis à la disposition de tout le personnel, distribué à l'ensemble des résidents et aux futurs résidents (pour leur donner un premier aperçu du fonctionnement de leur futur lieu de vie). Chaque résident peut également proposer deux lecteurs 'privilegiés', des proches qui n'ont pas l'occasion de visiter régulièrement la maison. Le journal est aussi remis aux bénévoles de la maison de repos et aux locataires des maisonnettes pour personnes âgées situées dans le quartier des deux sites. Le service d'insertion socioprofessionnelle du CPAS distribue le journal aux personnes habitant l'entité. Hors entité, il est envoyé par la Poste. Une parution sur le site Internet du CPAS complète cette large diffusion (www.cpas-cw.be).

Impact / Résultat / Changement

Attendu par l'ensemble des résidents, le journal rencontre un franc succès ! Les résidents se sentent davantage intégrés dans la maison et reconnus par les voisins. Ils sont mieux informés de ce qui se

passer sur les deux sites et ils ont le plaisir d'envoyer, à leur nom, un courrier à des proches.

Le personnel participe à la réalisation du journal en suggérant des idées, des thèmes, etc. Et la direction n'est pas en reste: elle rassemble et agence tous les articles pour confectionner le journal avant de l'envoyer à l'impression.

Ce journal a permis de favoriser les contacts entre les résidents et le personnel des deux sites et a multiplié les activités inter-sites.

CPAS de Comines-Warneton, rue de Ten Brielen 160, 7780 Comines-Warneton

personne de contact: Frédérique Mahieu, assistante sociale des deux sites, 056-58 81 47, frederique.mahieu@publilink.be

6. Le toucher, un outil de reconnaissance de soi

Maison de repos La Villette, Gembloux

Contexte

La maison de repos La Villette à Gembloux héberge actuellement une quarantaine de résidents. Elle a lancé un projet de bains, de massages et de soins de beauté afin de mettre l'accent sur la reconnaissance de la personne et la transmission des émotions.

Dans le passé, de nombreuses activités stimulant les capacités motrices ou intellectuelles étaient proposées aux résidents, mais très peu d'entre elles favorisaient le confort ou l'image de soi. L'animatrice organisait de temps en temps un atelier manucure pour les dames qui le souhaitaient. Mais la direction en concertation avec les résidents et l'animatrice désiraient aller encore plus loin et apporter aux résidents davantage de confort et de bien-être.

Description du projet

La maison de repos s'est alors fixé comme objectif d'aménager une salle de bain Snoezelen qui propose différents éveils des sens par le biais d'effets lumineux, la diffusion d'odeurs, des massages, de la chaleur, des musiques douces, etc. Cette salle de bain est équipée d'une baignoire adaptée pouvant accueillir les résidents indépendamment de leurs difficultés motrices ou intellectuelles. Pour la compléter, il fallait aussi du matériel de soins esthétiques en quantité suffisante et un bain à bulles pour les pieds.

La salle de bain n'est pas encore terminée, mais l'animatrice et la kinésithérapeute organisent deux fois par semaine une après-midi détente et confort, intitulée 'estime de soi'. Une dizaine de participants s'y présentent, en majorité des femmes mais aussi quelques hommes. Le local est fermé pour éviter les bruits dérangeants en provenance des couloirs et une douce musique baigne la pièce. Les résidents sont installés dans des fauteuils confortables et inclinables. Les deux ou trois accompagnateurs passent d'une personne à l'autre en leur proposant différents soins. Certaines se font maquiller ou masser le visage, les bras ou les mains. D'autres se font vernir les ongles ou apprécient les bienfaits d'un bain de pieds à bulles. La séance dure environ deux heures et apporte détente, sérénité et apaisement. Les personnes plus confuses sont accueillies elles aussi et grâce au bien-être qu'elles en retirent, elles perturbent moins les activités en groupe.

Cette année, des enfants de l'école maternelle ont participé à ces séances à plusieurs reprises et un échange empreint de douceur et de rires en a résulté.

Impact / Résultat / Changement

En bénéficiant de tels services, les résidents ont l'occasion de se détendre dans une ambiance autre que celle de leur chambre à coucher tout en se sentant valorisés dans leur image d'eux-mêmes.

Quant aux plus confus, le toucher leur permet d'être reconnus dans leur corps et de transmettre leurs émotions d'une autre manière que par la sphère strictement verbale.

Cette activité est l'occasion pour les dames de parler entre elles de leur féminité parfois oubliée depuis trop longtemps.

Au travers de ce projet, un des objectifs de la maison est également de réaliser un accompagnement individuel des personnes âgées en fin de vie afin de leur apporter un moment de confort et de bien-être tout en aidant les proches à entrer en contact avec leur parent d'une autre manière que verbalement.

MR/MRS La Vilette, Chaussée de Charleroi 191, 5030 Gembloux
personne de contact: Yves Lardinois 081-62 58 00, residencelavilette@hotmail.com

7. Un potager pour tous

Maison de repos Château de Ramioul, Loncin

Contexte

Créer et aménager un potager sur le site de la maison de repos avec l'aide des enfants du village, élèves de 6^{ème} primaire, tel est le projet porté par la maison de repos de Loncin. Disposant déjà d'un potager au sol, l'équipe souhaitait y apporter des modifications architecturales pour le rendre accessible aux personnes à mobilité réduite et favoriser les rencontres entre générations.

Description du projet

Pour atteindre cet objectif, plusieurs potagers ont été aménagés dans une partie du jardin: un potager traditionnel à même le sol, accessible à tous ceux qui peuvent s'accroupir, se relever et utiliser aisément des outils pourvus d'un manche; un potager surélevé pour ceux qui se tiennent debout sans problème mais éprouvent des difficultés à s'accroupir; et un potager surélevé pour les personnes à mobilité réduite. Entre ces trois potagers, une table de rempotage est accessible aux chaises roulantes d'un côté et aux personnes en station debout de l'autre.

Pour favoriser les rencontres intergénérationnelles, les enfants ont participé à l'aménagement des jardins (construits au préalable par le personnel technique de la maison). Le projet s'est déroulé tout au long de l'année scolaire et les rencontres se sont multipliées.

Actuellement, une quinzaine de résidents participent aux activités de jardinage avec une vingtaine d'enfants. Encadrés par le personnel d'animation et l'institutrice de la classe, ils sont répartis dans les différents potagers, et les échanges entre générations se créent spontanément, sans obligation ni canevas prédéterminé. Les personnes âgées observent les enfants travailler dans le potager et leur montrent comment s'y prendre.

À la fin de l'année scolaire, un 'apéritif nature' accompagné de brochettes de légumes du potager est organisé par les jardiniers intergénérationnels. L'institutrice profite également de ce que les enfants ont vécu et appris au cours de ces échanges pour faire le lien avec les cours sur l'alimentation, la nature, etc.

Impact / Résultat / Changement

Les personnes âgées ont l'occasion de partager leur savoir avec les enfants, de les sensibiliser à l'importance des produits frais et au plaisir de les cultiver soi-même.

Les proches des résidents sont régulièrement venus participer aux activités de jardinage, ouvrant ainsi l'éventail des générations présentes. Ils aiment aussi se promener dans les potagers avec leur proche.

Enfin, le personnel de la cuisine utilise régulièrement les légumes du jardin pour confectionner les repas !

Maison de repos Château de Ramioul, rue des Héros 50, 4431 Loncin

personne de contact: Delphine Oger, aide-soignante et psychologue, 0473-67 40 48

8. Aménagement d'un espace Snoezelen

Résidence 'No P'tit Nid', Gilly

Contexte

Confrontées à la difficulté de proposer des moments de détente aux personnes âgées souffrant de démence à un stade avancé, les ergothérapeutes de la résidence No P'tit Nid se sentaient quelque peu frustrées dans leur accompagnement de ces personnes au sein de l'unité sécurisée de l'institution.

À la recherche de nouveaux projets, elles ont d'abord tenté d'aménager les couloirs avec l'aide des résidents. Insatisfaites du résultat obtenu, elles se sont tournées vers la Fondation Roi Baudouin pour obtenir une aide financière leur permettant de professionnaliser leur projet. Le club Théo Van Gogh, centre artistique pour personnes handicapées ou en difficulté sociale, a alors été mis à contribution.

Description du projet

Grâce à cette collaboration, trois ailes de l'étage sécurisé ont été aménagées et décorées selon la philosophie Snoezelen. Chaque aile correspond à un *thème*: la lumière, l'eau et la nature. Les trois ailes forment un ensemble harmonieux, sans rien d'enfantin, constitué de matériaux nobles (mosaïques, écorces de bois, vitraux, etc.). Les résidents parviennent plus facilement à localiser leur chambre et déambulent au milieu de stimulations visuelles et auditives (par exemple, le bruit de l'eau dans un voilier accroché au mur). Leurs sens sont en éveil !

Une salle Snoezelen est programmée et sera équipée d'un matériel adapté (matelas à eau, colonne à bulles, boule à facettes, diffuseur d'odeurs, projecteur).

Les jeunes gens du centre artistique viennent bénévolement une fois par semaine et la maison de repos finance le matériel nécessaire. Lors de leurs visites, les résidents sont présents et aiment les regarder travailler, ils les conseillent et discutent avec eux. Très peu de résidents souhaitent mettre la main à la pâte, mais ils apprécient néanmoins les rencontres.

En attendant que la salle Snoezelen soit équipée, les ergothérapeutes ont suivi une formation adéquate et ont proposé au reste de l'équipe des séances d'information sur le sujet.

Impact / Résultat / Changement

Ainsi, l'équipe souhaite permettre aux personnes âgées désorientées de l'étage sécurisé de vivre davantage de moments agréables en stimulant leurs sens dans leur cadre de vie. L'équipe se dote ainsi d'une méthode relationnelle qui a fait ses preuves et se concentre sur l'expression et la communication non-verbale par le biais de la stimulation des sens secondaires (vibratoire, vestibulaire et somatique).

Ce projet, qui mobilise les énergies positives et créatrices, permet aux membres du personnel de se sentir valorisés autrement que par des actes techniques et de travailler dans un cadre esthétique.

Pour les jeunes du centre artistique, cette rencontre est l'occasion d'échanges intéressants au cours desquels ils ont l'occasion de découvrir ce qu'est la vie en maison de repos et de créer des liens plus intimes avec certains résidents.

Résidence 'No P'tit Nid', rue Impasse Major 1, 6060 Gilly

personne de contact: Gérard Drugmand, directeur, 0473-96 42 21, mrsgilly@cpascharleroi.be

9. Création et aménagement d'une cuisine thérapeutique

Maison de repos 'Au Bon Air', Sprimont

Contexte

Dans la maison de repos, qui accueille 93 résidents, le service d'ergothérapie a aménagé à la demande des résidents, une grande cuisine où il organise régulièrement des ateliers cuisine.

Dans le passé, les ergothérapeutes proposaient des ateliers culinaires dans leur programme d'activités, principalement la veille des fêtes d'anniversaire (un grand gâteau ou plusieurs petits gâteaux qu'une centaine de personnes dégustaient le lendemain). Malheureusement, les recettes proposées ne pouvaient être cuites au four, étant donné que l'accès à la cuisine était interdit... par les normes d'hygiène ! Pourtant, les résidents exprimaient leurs envies, leurs idées de préparations et souhaitaient participer beaucoup plus activement.

L'équipe des ergothérapeutes a alors imaginé un projet de cuisine thérapeutique, fonctionnelle et accessible à tous, afin de permettre à tous les résidents, quel que soit leur état de santé physique ou mentale, de participer à leur manière à des activités culinaires.

Description du projet

La cuisine est aménagée de façon fonctionnelle: une grande pièce éclairée, équipée et adaptée, avec une table permettant d'accueillir une dizaine de personnes à mobilité réduite (avec chaise roulante ou tribune). L'accessibilité de tous est assurée par la présence de plusieurs espaces vides sous l'évier et les plans de travail, un four à hauteur d'assise, une table surélevée avec des pieds discrets et un espace de rotation entre la cuisine, la table et les murs suffisant pour faciliter les déplacements. La cuisine étant accessible à tout moment à l'ensemble des résidents, on a prévu un système de fermeture des armoires qui contiennent des ustensiles potentiellement dangereux (couteaux) pour éviter aux personnes confuses de se blesser.

La cuisine n'est accessible que depuis peu... mais elle a déjà été envahie pour une activité de pâte à sel. L'utilisation du four et l'espace disponible ont permis à toutes les personnes intéressées par l'activité de passer un agréable moment de convivialité.

Les résidents entourés des ergothérapeutes ont pour projet de décorer la nouvelle cuisine pour qu'elle ressemble à ce qu'ils ont connu dans le passé (papier peint ou peintures aux murs, tentures, tabliers, plats, maniques).

Impact / Résultat / Changement

Grâce à cette infrastructure, les résidents ont l'occasion de pratiquer à nouveau les activités qui rythmaient jadis leur quotidien: cuisiner, préparer, concocter, nettoyer, ranger, déguster et partager ! Les souvenirs qui surgissent sont l'occasion de se raconter, d'apprendre à mieux connaître les autres. Chacun est valorisé, quel que soit son rôle, les dames comme les messieurs.

Maison de repos 'Au Bon Air', Rue de Lillé 2, 4140 Sprimont

personne de contact: Luca Martinovic, 043-84 08 00, home.bonair@skynet.be

10. Des choses à nous dire ...?

Home Sainte Gertrude - asbl 'Reg'Art nouveau sur l'écriture' - École Charles Buls, Saint-Gilles

Contexte

Soucieuse de favoriser les rencontres entre les personnes âgées et les enfants du quartier des Marolles à Saint-Gilles, l'asbl Reg'Art nouveau sur l'écriture a mis en place un projet qui a permis aux deux générations de créer un jeu de l'oie sur le thème de la vie dans leur quartier. Avant de se lancer dans ce projet précis, l'asbl travaillait principalement dans des écoles pour apprendre aux enfants à écrire de manière plus créative, sans se limiter exclusivement aux exercices de grammaire ou d'orthographe. Leur souhait d'étendre leur champ d'action à d'autres générations a rencontré l'appel à projets de la Fondation Roi Baudouin, et c'est ainsi que le projet 'Des choses à nous dire...' a vu le jour !

Description du projet

Le projet s'est construit petit à petit grâce aux protagonistes eux-mêmes. Ainsi, dans un premier temps, l'asbl a proposé aux enfants de créer un magazine destiné aux personnes âgées. Quant aux personnes âgées, elles étaient invitées à réaliser un magazine s'adressant aux enfants. Après mûre réflexion et un échange d'idées, les personnes âgées ont proposé une nouvelle orientation: la création d'un jeu qui, à leur avis, susciterait davantage l'intérêt des enfants. L'idée d'un jeu de l'oie sur le thème de la vie dans le quartier des Marolles est née peu à peu.

Les enfants ont inventé une histoire mettant en scène un personnage principal (Diego, un enfant de leur âge) qui rencontre les différentes personnes âgées impliquées au marché aux puces. Ils ont également réalisé le plateau du jeu.

Quant aux personnes âgées, elles ont confectionné des livrets avec les règles et la marche à suivre pour chacune des cases du jeu. Elles ont également inventé une histoire avec un autre personnage, Pitchescramouille.

La préparation du projet, les choix concernant le jeu, les cases, les personnages, la réalisation concrète du support ont donné lieu à plusieurs rencontres entre les résidents et les enfants dans la maison de repos.

Soutenus par leur enseignante, les enfants ont très vite pris ce projet très à cœur. Tous les 15 jours, ils se concertaient en petits groupes pour inventer et rédiger une courte histoire sur Diego, les personnes âgées qu'ils avaient eu l'occasion de rencontrer et les propos qui leur avaient été racontés sur la vie du quartier.

Les personnes âgées, malgré des difficultés d'écriture pour certaines, ont été fortement soutenues par l'animatrice de l'asbl et ont apprécié leurs rencontres et les échanges avec les enfants.

Impact / Résultat / Changement

En créant ce jeu pour enfants, les résidents se sentent valorisés et sont impatients de le leur faire découvrir. Depuis, un enfant et ses parents ont pris l'habitude de rendre visite à un résident avec qui un contact particulier s'était établi. Certaines relations persistent au-delà du projet ponctuel et des liens

chaleureux s'installent.

La création du jeu a commencé en janvier et reprendra à la rentrée scolaire. Logiquement, le jeu devrait être achevé d'ici décembre... Aucun doute que des parties palpitantes vont se jouer !

Reg'Art nouveau sur l'écriture asbl, rue Wafelaerts 66, 1060 Bruxelles

personnes de contact: Laurence Van Berchem, 02-331 39 74 et Nancy Lefranc, présidente, 0475-64 33 65

PARTIE 2 INITIATIVES NÉERLANDO- PHONES

1. Des valises thématiques itinérantes

Maison de repos et de soins Ter Meeren, Neerijse

Contexte

La Maison de repos et de soins (MRS) Ter Meeren travaille en collaboration avec deux autres MRS situées à Louvain, Dijlehof et De Wingerd. L'objectif est d'offrir aux résidents un encadrement stable et de qualité en travaillant de la manière la plus efficace et la plus économique possible. Le projet des valises thématiques s'inscrit dans le cadre de cette collaboration. L'initiateur du projet souhaite que l'on se soucie davantage de la convivialité dans le service des résidents souffrant de démence. Selon Patris Wagemans, collaborateur de la maison de repos Ter Meeren, "ces personnes éprouvent souvent un sentiment d'insécurité et d'angoisse. Elles ont besoin de points de repère qui les apaisent. C'est pourquoi un cadre de vie agréable et identifiable est si important pour elles."

Description du projet

Les valises contiennent une foule d'objets, d'odeurs, d'instruments de musique, de photos, etc. du temps passé. Les objets ont été achetés sur des marchés aux puces et dans des magasins d'articles d'occasion. "Cette quête nous a permis de dénicher des objets absolument fantastiques", explique Patris Wagemans.

Chaque valise est composée en fonction d'un thème précis. Il y a une valise scolaire avec notamment de vieilles cartes murales, une ardoise, des encriers, un livre de catéchisme, des livres sur la vie scolaire de jadis. La valise ludique contient entre autres une toupie, de vieux jeux de société, des puzzles, des bandes dessinées. La valise festive est une collection de photos de fêtes et d'anciens menus imprimés, on y trouve aussi une poupée vêtue d'une robe de mariée... Patris Wagemans: "Nous avons prévu d'autres valises: parmi les thèmes envisagés, il y aura notamment la cuisine, la santé et l'hygiène, le transport et les voyages, les médias, le ménage. Nous n'avons pas choisi les objets et les thèmes au hasard. Tous proviennent de l'environnement des personnes octogénaires. Ce sont les résidents eux-mêmes qui en ont parlé pendant les groupes de parole". Le projet attache beaucoup d'importance à la présentation soignée et à la solidité du matériel.

Les valises ont permis au personnel d'aménager un 'coin ambiance' dans un service. Au bout de quelques semaines ou de quelques mois,

on peut ouvrir une autre valise et explorer un nouveau thème. Les valises circulent entre les trois organisations. "L'objectif est de rattacher le plus possible les valises à l'univers mental des résidents", explique Patris Wagemans. "Elles sont le prolongement des activités de réminiscence que nous organisons déjà. Les objets ont l'avantage de permettre à chaque fois au résident de faire un brin de causette avec celui qui passe. En outre, nous utilisons les objets contenus dans les valises pendant les groupes de parole. Les récits du passé ne tardent pas à surgir et permettent de casser la routine de la journée."

Impact / Résultat / Changement

"La convivialité et l'ambiance sont mises en avant", explique Patris Wagemans. "En effet, évoquer des souvenirs est bénéfique aussi bien pour les résidents que pour le personnel et les membres de la famille. Ces derniers ont ainsi de belles occasions de saisir la balle au bond lorsque les conversations se traînent. En effet, des enquêtes ont montré qu'il est très difficile pour les familles de donner un sens à une visite à une personne démentie. Notre projet met aussi l'accent sur ce que le résident est encore capable de faire, et non sur ce qui ne va plus."

Parfois, les thèmes sont l'occasion de scènes surprenantes. "Une dame était très attirée par un landau de poupée que nous avons placé dans le coin ambiance, pendant les semaines dédiées aux jouets. Une autre dame aimait particulièrement disposer avec soin un service sur la table. Chaque objet devait être mis parfaitement à sa place. Pendant une conversation, nous nous sommes rendu compte que dans sa jeunesse, cette dame avait travaillé comme bonne dans une famille très riche."

Maison de repos et de soins Ter Meeren, Wolfshaegen 186, 3040 Neerijse
personne de contact: Patris Wagemans, 016-47 13 51, p.wagemans@termeeren.be, www.termeeren.be

2. La force du village, la force de la ville

Maison de repos Sint-Rochus, Aarschot

Contexte

La maison de repos Sint-Rochus se trouve en plein centre d'Aarschot, dans le Brabant flamand. La plupart des 160 résidents requièrent énormément de soins. Depuis toujours, la maison de repos cherche à déplacer le centre de l'attention, habituellement axé sur les soins médicaux, vers la vie et le logement. Les activités reposent sur trois piliers: l'autonomie, la vie privée et le respect. Et comme la population d'une maison de repos évolue, l'institution doit elle aussi se remettre régulièrement en question. Marc Dierick, directeur, explique: "Une maison de repos combine le meilleur de la ville et du village: le village et son impression de cohésion et de chaleur, la ville avec le côté privé et la sécurité du chez-soi. Nous voulons que chaque service ait son propre caractère, sans corridor, chambres et portes uniformes. C'est là aussi l'objectif de notre projet. Les chambres des résidents sont déjà privées, ils peuvent les aménager comme ils le souhaitent."

Description du projet

Le projet veut renforcer la convivialité. Pour accentuer le caractère villageois, il est prévu d'aménager une terrasse centrale avec des bancs, des colonnes Morris, des jardinières et des arbustes. "Dans une rue typique, il faut aussi un magasin, un salon de coiffure et un café." Le café existe déjà: il a été aménagé pour ressembler à un vrai bistrot. Il tourne grâce à l'appui de bénévoles et comme il donne sur la rue, ceux qui le souhaitent peuvent entrer. Les chambres ont toutes leur propre personnalité. Comme l'explique le directeur, "sur chaque porte, il y a un numéro de maison personnalisé, une plaque nominative et une boîte aux lettres. Ce qui permet de bien montrer à chacun - famille et personnel - que l'endroit est privé !"

D'importants travaux de menuiserie et de peinture sont prévus dans les prochains mois. Chaque service à tour de rôle parce qu'il est impossible de s'occuper de tout en même temps. La planification et l'exécution du projet se font en concertation avec les intéressés: le personnel, les résidents, les bénévoles, la famille. "Bien sûr, cela prend beaucoup plus de temps que si je décidais tout moi-même. Tout le fonctionnement doit refléter cette participation et cette implication. Dès qu'un nouveau résident arrive, nous lui demandons ce que nous pouvons faire pour lui, quelles sont ses demandes et ses attentes. Et nous y donnons suite. Dans le passé, nous lui remettions un règlement: 'voici comment nous vivons ici'. Tout cela, c'est du passé."

Si un résident souhaite faire la grasse matinée, manger plus tard et faire l'impasse sur le bain, rien ne l'en empêche. "Pour cela, il faut que nos collaborateurs adoptent une autre attitude, qu'ils soient capables d'oublier la routine. Mais à la longue, ils se rendent compte qu'il y a des avantages à ne pas devoir s'occuper de tout le monde en même temps."

Impact / Résultat / Changement

Le projet ne peut réussir que si la maison de repos se demande sans cesse ce que le résident souhaite

et si elle est suffisamment créative pour y réagir. "Nous pouvons aller très loin en ce qui concerne le respect de la vie privée et les soins sur mesure. Le lit est placé là où le résident le souhaite. Les repas sont très personnalisés dans le service, nous tenons compte du régime et des désirs de chacun. Il y a vingt-quatre variétés de pains au petit déjeuner."

Amener les résidents et le personnel à accepter ce modèle de concertation n'a rien d'évident. "L'idée selon laquelle la maison de repos s'occupe de tout à votre place est un préjugé qui a la vie dure", souligne Marc Dierick. "Pour l'instant, les formations se concentrent encore et toujours sur les techniques médicales. Il faut donc que le déclic se fasse chez tous les intéressés." Une telle évolution commence dès que chacun a voix au chapitre.

Maison de repos Sint-Rochus, Albertlaan 2, 3200 Aarschot

personne de contact: Marc Dierick, 016-55 07 50, marc.dierick@ocmw-aarschot.be

3. L'art de l'habitat

Voorzieningen voor Ouderen (VVO) asbl, Maison de repos et de soins Sint-Anna, Bulskamp - Veurne

Contexte

Bulskamp est un petit village de 700 âmes, rattaché à la commune de Veurne, à quelques kilomètres de la Côte belge. La maison de repos et de soins Sint-Anna se trouve dans le centre du village. Depuis des années, ce que l'on appelle les 'logements standardisés à petite échelle' est une tradition bien ancrée dans le secteur. De nombreuses MRS doivent se creuser la tête pour transformer les bâtiments existants en espaces de logement correspondant à la nouvelle vision de l'habitat des personnes âgées. Sint-Anna s'est lancée dans l'aventure dès 2004. "Après la visite d'un projet wallon à Morlanwelz près de La Louvière, nous avons ouvert les yeux", explique Ann Portier, coordinatrice de soins. "On y appliquait déjà le système des maisons à petite échelle. Nous avons aussitôt modifié les plans de nos bâtiments." Et le résultat est là: des espaces de vie à la fois esthétiques et spacieux pour deux groupes de personnes âgées atteintes de démence (15 par groupe) et trois groupes de personnes lourdement handicapées sur le plan physique (15 - 15 - 22 résidents).

Les espaces de vie et l'aménagement se veulent 'aussi normaux que possible', ce qui signifie 'presque comme à la maison'. "Cela signifie aussi que la vie se déroule ici comme chez soi", ajoute la directrice générale, Karolien Louf. "Les règles de vie imposées ne doivent pas être plus nombreuses que dans une grande famille. L'horaire est souple et nous le déterminons en concertation avec les résidents. Ils ont une grande liberté de choix et la possibilité de s'exprimer."

Description du projet

Le projet imaginé par Sint-Anna se situe dans le prolongement de ce qui existe déjà: il veut offrir un cadre encore plus convivial, un confort de vie encore plus grand. La salle de séjour doit laisser une impression encore plus grande de convivialité, loin de l'atmosphère d'une 'institution de soins résidentiels'. Karolien Louf: "Des centaines de petites choses peuvent contribuer à donner cette impression. À notre demande, les résidents ont formulé de multiples suggestions. Ils ont choisi les coussins des sièges, les corbeilles de fruits sur les tables, les livres à placer dans les meubles fixes, une horloge bien lisible, des nappes fleuries sur les tables, des tableaux, des jouets pour les petits-enfants et arrière-petits-enfants, des peintures et des cadres pour photos, des ustensiles de cuisine, des fleurs, des parasols, une soupière, une pendule, une cage à oiseaux, un gaufrier, un porte-parapluie, des tables d'appoint, des verres à apéro... Tous ces éléments favorisent la convivialité."

Pendant la table ronde, les résidents ont raconté de nombreuses histoires de jadis. Certains ont décrit la décoration de leur ancienne cuisine ou de leur salle de séjour et revécu des événements du 'bon vieux temps'. Le projet a encouragé quelques familles à réfléchir à la décoration des salles de séjour. Et Karolien Louf d'ajouter: "Nous leur avons même proposé d'amener des objets qui traînaient dans un coin du grenier. Des familles ont apporté spontanément des fleurs de leur jardin pour confectionner des bouquets avec les résidents."

Impact / Résultat / Changement

“Affiner et perfectionner cette procédure de travail, tel sera le défi des prochaines années”, ajoute K. Louf. “Nous voulons évoluer en fonction des souhaits des ‘nouveaux’ résidents. Peut-être la prochaine génération préférera-t-elle se faire dorloter et dans ce cas, nous devons envisager des bains à bulles et des saunas ! J’espère que nous aurons davantage de moyens à notre disposition, ce qui nous permettra d’offrir un accompagnement encore plus individualisé, davantage de matériel et d’excursions. Vous savez, nous sommes à deux pas de la mer, et certains de nos résidents ne l’ont pas encore vue...”

MRS Sint-Anna VVO asbl, Bulskampstraat 39, 8630 Bulskamp – Veurne
personne de contact: Karolien Louf, 058-28 08 90, karolien.louf@gvo.be

4. Un petit déjeuner pour entamer agréablement la journée

Maison de repos et de soins Immaculata, Edegem

Contexte

Ces dernières années, la maison de repos et de soins Immaculata à Edegem près d'Anvers a élaboré une nouvelle vision du service aux résidents. Son objectif est de "faire en sorte que la famille et les visiteurs soient satisfaits de la manière dont nous nous sommes adaptés au résident". Cela signifie que l'équipe tout entière, toutes disciplines confondues, et l'ensemble des bénévoles doivent être sur la même longueur d'onde. "Il faut renforcer l'interaction entre tous les intervenants", déclare la directrice Myriam Claus. "C'est la condition indispensable pour mener à bien des projets, tels que cette nouvelle forme de petit déjeuner."

Description du projet

Le projet veut organiser le petit déjeuner de manière différente et – qui sait - peut-être aussi les autres repas par la suite. "Dans le passé, nous regroupions les personnes valides et nous les installions dans une pièce différente de celle destinée à ceux qui exigent beaucoup d'attention", explique Myriam Claus. "Cela entraînait des tensions. Le résident avait l'impression d'appartenir au groupe des 'bons' ou des 'mauvais'. Mais manger avec des personnes très dépendantes ne stimule pas l'appétit. Nous en avons discuté ensemble et nous en sommes revenus à un espace unique, mais avec des zones distinctes pour les trois groupes: les résidents autonomes, ceux qui ont besoin d'aide et un groupe intermédiaire. Le premier groupe est installé par tables de six et doit pouvoir se débrouiller seul. Au début, ces résidents ont mis du temps à s'adapter au fait que plus personne ne s'occupait de les servir ! Mais nous voulions stimuler ainsi la culture du vivre ensemble. Et l'autonomie dans la mesure du possible."

Toute l'atmosphère du petit déjeuner a évolué vers une ambiance de restaurant, avec un buffet et un espace détente. "Nous avons rafraîchi le mobilier et repeint les murs. Les coins-repas organisés dans des espaces plus réduits qu'un grand réfectoire et les paravents colorés qui séparent les différents coins-repas favorisent l'appétit. Nous avons installé un buffet dans le coin de la salle à manger réservé aux résidents autonomes. Nous avons réfléchi à de nombreux détails", ajoute la directrice. "Un service plus convivial, des nappes en tissu, la mise au rancart des plateaux... Aujourd'hui, le personnel qui s'occupe du service à table pour les moins autonomes porte des vêtements de serveurs. Et le chef quitte sa cuisine et vient faire un brin de causette avec les convives."

"Nous cherchons aussi à améliorer la présentation des repas. Les aide-cuisiniers ont suivi une formation sur les techniques de garniture pour les repas-tartines. Les résidents qui peuvent encore choisir ce qu'ils veulent manger, pointent du doigt un des plats de démonstration. En procédant ainsi, les repas se déroulent dans une atmosphère plus familiale."

Impact / Résultat / Changement

Le nouveau décor et la nouvelle organisation rendent les repas plus agréables pour tous. Le personnel dispose de plus de temps pour aider calmement les résidents moins-valides. La famille se joint aux

convives et reste plus longtemps. Les relations entre les résidents s'améliorent. "Aujourd'hui, nous constatons que les voisins se stimulent l'un l'autre", explique Myriam Claus. "Ils s'encouragent mutuellement à verser le café. De nouvelles amitiés se nouent. L'un dans l'autre, nous pouvons affirmer qu'il y a un changement de culture dans la maison."

Maison de repos et de soins Immaculata, Oude Godstraat 110, 2650 Edegem
personne de contact: Myriam Claus, 03-450 84 00, myriam.claus@publilink.be

5. La convivialité en cuisinant

Maison de repos et de soins Het Heiveld, Sint-Amandsberg - Gand

Contexte

Het Heiveld est une maison de repos et de soins du CPAS de Sint-Amandsberg, une commune gantoise. Le complexe occupe une grande superficie, il compte deux ailes d'une cinquantaine de résidents chacune et deux autres qui hébergent à chaque fois 36 résidents. Il y a de grands espaces verts entre les deux ailes et Het Heiveld a décidé de les réaménager. Chaque jardin intérieur a sa propre personnalité: un jardin méditerranéen, un autre avec des plans d'eau, une volière, des plantes qui attirent les oiseaux et les papillons...

Directeur depuis trois ans, Geert Roggeman a un dada: renforcer la convivialité. "Ici, il y a énormément de verre et de métal et les murs blancs font penser à un hôpital", explique-t-il. "C'est pourquoi nous ajoutons systématiquement des touches de couleurs dans tous les services. La couleur a un effet stimulant ou apaisant sur les résidents. Le projet qui vise à cultiver et à faire cuire les légumes poursuit le même objectif: encourager les résidents à 'sortir de leur coquille' et à entretenir des contacts sociaux."

Description du projet

Le projet comprend trois volets: l'aménagement d'un potager et d'un jardin de plantes aromatiques, la réalisation d'un livre de cuisine avec des recettes de la région gantoise et l'aménagement d'un bloc de cuisine mobile.

"Le potager a une fonction sociale", explique Geert Roggeman. "Au moment de la récolte, nous voulons mettre nos résidents au travail et les encourager à préparer ou à garnir eux-mêmes les plats. Mais comme il n'est pas toujours possible de le faire dans une grande cuisine, nous voulons faire en sorte que le bloc de cuisine mobile aille vers les gens."

Chaque résident a rassemblé une foule de recettes au fil du temps. Les mettre à l'honneur et les rassembler permet d'organiser toutes sortes d'activités.

Trees est infirmière en chef et c'est elle qui a eu l'idée de cultiver des légumes. Elle s'occupe des jardinières de plantes aromatiques et des bacs à légumes avec Simonne et quelques autres résidents. Ces bacs ont été construits à une hauteur raisonnable pour éviter que les résidents ne doivent se baisser. "Vous n'imaginez pas ce que quelques mètres carrés de potager apportent comme contacts sociaux", déclare-t-elle. "Les résidents atteints de démence observent à distance les jardiniers. Curieux, les habitants de la cité toute proche viennent jeter un coup d'œil, quand ils n'amènent pas des fleurs et des plantes." Ainsi, le jardin met de la vie dans la maison, avec toutes les petites chamailleries que cela implique, par exemple quand il s'agit de choisir l'emplacement des tomates ou de déterminer le moment où il faut les pincer. "Les résidents prennent aussi des initiatives. L'un d'eux est venu cueillir des plantes aromatiques pour les mettre dans du vinaigre. Une femme était ravie de pouvoir préparer à nouveau sa recette de tisane à la sauge, comme elle l'avait fait durant toute sa vie."

Avec la diététicienne, on examine quelles plantes aromatiques pourront entrer dans tel ou tel plat. "Et il ne faut surtout pas sous-estimer l'impact des odeurs pendant la préparation", déclare Trees. "Nous rêvons d'ajouter une serre dans le jardin et d'aménager une véritable basse-cour avec des poules et éventuellement une chèvre".

Impact / Résultat / Changement

Comme l'explique le directeur, "Le fait de s'occuper des légumes ne rapproche pas seulement nos résidents. Il les encourage également à parler du temps d'avant et à partager tout ce qui a trait à la sagesse populaire. Ils bougent davantage et sont donc plus autonomes. Le fait de pouvoir préparer quelque chose pour autrui leur apporte aussi beaucoup de satisfaction."

Maison de repos et de soins Het Heiveld, Antwerpsesteenweg 776, 9040 Sint-Amandsberg – Gand
personne de contact: Geert Roggeman, 09-266 31 10, geert.roggeman@ocmwgent.be

6. Où peut-on être mieux que dans son propre jardin

Maison de repos et de soins Heilig Hart, Montenaken - Gingelom

Contexte

La maison de repos et de soins Heilig Hart est située en plein centre du village de Montenaken, une commune de Gingelom dans le sud du Limbourg. Il s'agit d'une région rurale, et les espaces verts y sont nombreux, y compris dans le centre. Pourtant, les résidents de la maison de soins, essentiellement des personnes physiquement dépendantes, sortaient rarement de peur de tomber ou parce qu'il n'y avait pas grand-chose à y faire. "Le projet d'aménagement d'un jardin d'activités a très vite changé la donne", explique Carla Langie, ergothérapeute et coordinatrice du projet. "Nous avons transformé le terrain tout autour du centre en un jardin de promenade et d'activités, adapté aux personnes en chaise roulante."

Description du projet

Le jardin a pour objectif d'encourager les résidents (et leur famille) à sortir, à s'activer. Selon Carla Langie, "Nous voulions créer quelque chose pour qu'ils osent et puissent sortir à l'extérieur de manière autonome et sans accompagnement, bien qu'il s'agisse de personnes qui ont besoin de beaucoup d'aide pour se déplacer. De plus nous avons prévu des incitants ici et là dans le jardin, ce qui constitue une plus-value."

Le jardin comporte plusieurs zones. Il y a la 'zone des réminiscences' où l'on trouve surtout les plantes que l'on rencontrait dans les anciennes fermes (géraniums, framboisiers et groseilliers...). Il y a le jardin pour les exercices de mobilité, avec des marches adaptées et des surfaces inclinées où les résidents peuvent effectuer des exercices de rééducation à la marche. Un petit potager a été adapté aux résidents en chaise roulante. On y trouve des jardinières de plantes aromatiques, et les fruits et légumes sont placés à une hauteur adaptée pour le jardinage. Et il y a aussi les endroits où l'on a installé des jeux de l'ancien temps, un plan d'eau avec une fontaine et des poissons, un sentier sensoriel et un sentier d'activités.

Le jardin a été inauguré en juin 2008 et son objectif est déjà atteint. "Les réactions des résidents sont très positives", souligne l'ergothérapeute. "Ils sortent parce qu'ils sont curieux de voir comment se portent les poissons, ils veulent vérifier si l'herbe n'est pas trop haute ou si de nouvelles fleurs sont sorties."

Pour ce projet, la maison de repos a travaillé en collaboration avec deux écoles. L'école d'horticulture a dessiné et réalisé tout le plan du jardin: un excellent exercice pratique pour les futurs jardiniers. "La section des soins aux personnes âgées de l'Athénée royal de Landen a mené une enquête auprès des résidents. Les élèves les ont interrogés à propos de ce qu'ils cultivaient auparavant et ce qu'ils aimeraient trouver dans leur jardin aujourd'hui. Leurs réponses nous ont déjà permis d'acheter une partie des arbrisseaux, des bulbes à fleurs, différentes variétés de fruits et des plants de légumes. Par la suite, d'autres variétés de fruits viendront s'ajouter, par exemple des groseilles rouges. En effet, nous avons l'intention de faire des confitures avec les résidents après la récolte, et les fruits seront ceux de leur jardin, cultivés par leurs soins !"

Les associations du village, les écoles primaires, les associations de seniors sont invitées à visiter le jardin. "Nous utilisons tous les moyens possibles pour dire aux gens qu'ils sont les bienvenus chez nous."

Nous disposons déjà d'une aire de jeux et d'un bac à sable que les enfants connaissent bien. Mais des cyclotouristes pourraient aussi venir se reposer chez nous."

Impact / Résultat / Changement

"Les suggestions d'amélioration ne cessent d'affluer", ajoute Carla Langie en riant. "Pourquoi n'aménagerions-nous pas un terrain de pétanque? Et si nous installions un paravent qui protégerait du vent froid? Et si nous plantions de la rhubarbe, et si... Nous constatons aussi que les visiteurs accompagnés d'enfants sortent plus volontiers, pour se divertir. Nous avons un jeu de quilles de table, un mikado... En hiver, je les verrais bien réaliser ensemble un bonhomme de neige..."

Maison de repos et de soins Heilig Hart, Hellebronstraat 8, 3890 Montenaken - Gingelom

personne de contact: Carla Langie, 011-69 33 50, carla.langie@wzcheilighart.be

7. D'île en île

Maison de repos et de soins Dijlehof, Louvain

Contexte

La maison de repos Dijlehof est située en plein centre de Louvain. Elle comprend des résidences-services, une maison de repos et de soins, un centre d'accueil de jour et un centre de courts séjours. La direction du Dijlehof s'efforce de réagir aux besoins croissants des résidents en termes de soins et de soutien. De nombreux résidents éprouvent des difficultés à rester longtemps seuls dans leur chambre pendant la journée, à occuper leur temps libre de façon indépendante ou à entretenir des contacts sociaux. Karin Vandoorne, ergothérapeute: "Au fil du temps, nous avons organisé des blocs de logements où nous pouvons offrir aux résidents plus de sécurité, de confort et de contacts. Organiser des activités stimulantes pour ces personnes aux possibilités limitées n'a rien d'évident. Le projet des 'îlots de vie' peut y contribuer."

Description du projet

Les îlots de vie proposent un vaste choix d'activités de jour intéressantes et peuvent être déplacés pour être amenés tout près des résidents (moins-valides). Un îlot de vie est un petit meuble mobile, conçu autour d'une thématique: "Les îlots mobiles sont avant tout des activités qui nous permettent de sortir les résidents - et les visiteurs - de leur isolement. Ils stimulent les contacts, donnent envie d'échanger quelques mots et sont l'occasion de faire preuve de solidarité."

Les thèmes des îlots sont tirés des récits des résidents eux-mêmes. C'est ainsi que la charrette à glace circule déjà depuis plusieurs années. Tous les mardis, cette charrette évocatrice du passé visite chaque service. L'îlot cuisine, inauguré récemment, permet d'organiser des activités culinaires à petite échelle. L'îlot multimédia offre un vaste choix de films anciens et plus récents, des programmes télévisés et des reportages sur 'la vie telle qu'elle est vécue au Dijlehof'. L'îlot bien-être est une sorte de mini-salon de beauté, avec une table adaptée aux personnes en chaise roulante. Il comporte un miroir, un nécessaire de pédicure, du vernis à ongles, un bain de pieds, de l'huile de massage... L'îlot café comprend un percolateur qui offre de nombreuses possibilités: cappuccino, espresso, lait chaud... "Nous pouvons préparer du café sur place suivant le choix et les préférences du résident. Et nous pouvons même moulinier les grains dans un vieux moulin à café et verser l'eau sur le café."

La liste des souhaits futurs est pratiquement infinie. Selon Karine Vandoorne, "Nous rêvons d'un îlot bibliothèque avec toutes sortes de livres, des cassettes audio et des magazines, d'une charrette de marchand de fruits pour promouvoir les fruits frais et les produits laitiers, d'un îlot aux friandises et gâteaux, d'un marchand de potage, d'un îlot aux LP avec de vieux disques..."

Certains thèmes sont aussi l'occasion pour d'autres groupes de participer. Dans ce cadre, nous songeons à un îlot de jeux informatiques, dont le 'Wii' de Nintendo. "Ce jeu permet de bouger sans avoir besoin d'être très mobile. Ce serait formidable si des jeunes acceptaient de faire l'essai avec les résidents."

L'îlot informatique 'normal' - avec un PC, une connexion Internet sans fil et un appareil photo - peut favoriser les contacts sociaux: courriels aux enfants et petits-enfants, envoi de photos...

Il est frappant de constater à quel point les vêtements et les détails sont importants pendant ces activités: les toques de cuisinier et les ustensiles de cuisine joliment accrochés à l'îlot cuisine, les différents modèles de tasses de café (plutôt que des tasses uniformes empilées les unes sur les autres), le miroir de l'îlot bien-être qui permet de se maquiller.

Impact / Résultat / Changement

“Nous avons remarqué que les îlots représentent une véritable plus-value”, affirme l’ergothérapeute. “Ils apportent de la diversité et agrémentent la journée, ils stimulent l’interaction et renforcent une image de soi positive chez les résidents. Quant aux familles, elles regardent les photos à l’entrée et sont agréablement surprises de voir à quel point leur père ou leur mère participe activement aux activités.”

Maison de repos et de soins Dijlehof, Minderbroederstraat 9b, 3000 Louvain

personne de contact: Karin Vandoorne, 016-29 31 42, karin.vandoorne@dijlehof.be, www.dijlehof.be

8. Le goût d'hier pour la cuisine d'aujourd'hui

Maison de repos Biezenheem - Centre de services De Vlaskapelle et résidence-services Rietveld, Bissegem - Courtrai

Contexte

Le CPAS de Courtrai possède un centre pour personnes âgées dans l'entité de Bissegem. Ce centre héberge la maison de repos Biezenheem, le centre de services De Vlaskapelle et les résidences-services Rietveld, ce qui favorise une collaboration réciproque. Les visiteurs du centre de services et les résidents de la maison de repos et des résidences-services se connaissent, en partie parce qu'ils sont souvent originaires du même village mais aussi en raison d'une solidarité réciproque et spontanée.

Le conseil des résidents a clairement montré l'importance de la nourriture et le fait que la cuisine et les repas sont des moments forts de la journée. Caroline Dewaele, responsable du fonctionnement quotidien de Biezenheem constate: "Les résidents ont attiré notre attention sur le fait que la cuisine centrale ne préparait jamais ou trop rarement des plats, tels que des frites 'fraîchement coupées' ou des croquettes de crevettes, des crèmes au lait battu. Ils se sont mis à cuisiner de temps en temps et c'est ainsi que le projet a vu le jour."

Description du projet

Le projet comprend une cuisine mobile qui encourage les différents groupes de résidents à préparer de petits plats. L'objectif est de les impliquer davantage dans le choix et la préparation des repas, ce qui améliorera leur sentiment de bien-être. "Concocter et prendre un repas tous ensemble est beaucoup plus convivial", explique Caroline Dewaele. "Les activités culinaires se feront en groupes de 16 résidents." L'objectif est d'investir et d'utiliser au maximum la cuisine mobile. "Nous voulons aussi organiser des activités culinaires pour les résidents des résidences-services, pour leur offrir une alternative aux repas pris dans le centre de services ou via les livraisons à domicile. Enfin, nous utiliserons la cuisine mobile pour organiser des cours de cuisine dans le centre de services."

Il existe une forte demande pour ces cours de cuisine. "Aujourd'hui, grâce à la cuisine mobile, il est plus facile pour nous de les organiser et nous pouvons en augmenter le nombre. Nous espérons que des bénévoles s'y investiront aussi et qu'ils auront envie de cuisiner avec nos résidents. De plus, nous voulons encourager les familles à participer."

La cuisine mobile est aussi très pratique lors d'événements spéciaux: anniversaires, fêtes, événements particuliers tels que le barbecue annuel.

Ce projet implique une méthode de travail différente et nécessite un investissement personnel considérable en termes d'accompagnement. La pression du travail augmente, mais d'un autre côté, il est plus agréable de travailler avec des résidents qui se sentent mieux et plus heureux. "L'idéal serait de supprimer la grande cuisine. Tout se passerait au sein du service même, par et pour de petits groupes. Mais, en l'état actuel des choses, l'infrastructure ne le permet pas, ce qui est le cas dans de nombreux endroits." Ce projet donne aux résidents de la maison de repos la possibilité d'entretenir leurs aptitudes à cuisiner tout en les partageant avec d'autres, ce qui est bénéfique pour la valorisation de leur image et favorise les contacts sociaux. En outre, ils participent au choix des menus et à leur préparation.

Impact / Résultat / Changement

“La cuisine mobile a de multiples effets”, explique Caroline Dewaele. “Il est agréable de préparer son propre repas, le résident peut poser des choix personnels, les tâches sont réparties, chacun participe activement. Et cela représente un ‘plus’ dans leur vie. En renforçant l’autonomie des personnes, on s’aperçoit que la satisfaction augmente. Et il ne faut pas nécessairement être très actif: il est tout à fait possible de profiter passivement des odeurs, de regarder les autres travailler...”

Maison de repos Biezenheem, Hendrik Dewildestraat 10, 8501 Bissegem - Courtrai
personne de contact: Caroline Dewaele, 056-24 45 02, caroline.dewaele@ocmwkortrijk.be

9. Se sentir davantage chez soi dans la maison et au jardin

Maison de repos et de soins Zorgvlied, Molenbeersel - Kinrooi

Contexte

La maison de repos Zorgvlied se trouve à deux pas du centre de Molenbeersel, situé au nord-est de la province du Limbourg. Toutes les chambres des résidents se trouvent au rez-de-chaussée, ce qui permet à chacun d'avoir une vue sur une partie du jardin. Cependant les collaborateurs voulaient optimiser l'usage de ce jardin. De plus, ils souhaitent accentuer encore davantage l'atmosphère conviviale de la maison de repos. "Les deux projets qui ont été retenus sont très concrets", explique le directeur Michiel Doumen. "Il s'agit d'un jardin d'agrément qui invite à jardiner ou à se détendre passivement et une décoration conviviale de notre cafétéria et des salles de séjour. Ce volet a prévu de personnaliser davantage la décoration, en créant notamment des murs aux souvenirs pouvant offrir des sujets de conversation passionnants."

Description du projet

"La serre et les sentiers dans le jardin d'agrément sont accessibles à un maximum de résidents", explique l'animatrice Els Janssen. "Il y a des bancs et des jardinières de fleurs et de plantes placées à une hauteur adaptée. Quant au jardin même, il se trouve entre les bâtiments et on y accède par trois portes. Seize chambres de résidents et deux salles de séjour donnent directement sur le jardin. Nous avons par ailleurs aménagé un nouvel espace de rencontres à côté de la grande cafétéria."

"Nous faisons appel à nos bénévoles", ajoute Michiel Doumen. "Une bénévole s'occupe spécialement du jardin et organise des activités de jardinage avec les résidents volontaires." Quant aux résidents peu enclins à participer à ces activités, l'animation au jardin peut les inciter à sortir. "Et ils n'ont même pas besoin de jardiner", ajoute Els Janssen. "Ils peuvent tout simplement venir jeter un coup d'oeil ou s'asseoir sur le banc en regardant les jardiniers s'affairer."

Nelis, un des résidents, apprécie tout particulièrement la serre où il s'arrête souvent. Il vient s'y asseoir pour lire son journal dans le calme. Jos, un autre résident, s'en donne à coeur joie. "J'ai repiqué des plantes avec quelques collègues, ainsi que des fleurs. Nous récupérons l'eau dans la citerne d'eau de pluie. Et j'ai même une serre de luxe: la lucarne s'ouvre et se ferme automatiquement en fonction de la température !"

Le jardin d'agrément a été officiellement présenté pendant la semaine d'information. "Rapidement, les récits du passé sont revenus à la surface », dit Els Janssen. "La culture des tomates à l'ancienne et la façon dont on faisait ses conserves, par exemple. Pendant un court moment, ces personnes sont au centre de l'attention, ce qui est tout bénéfique pour leur épanouissement personnel."

Quant au projet décoration, les murs aux souvenirs sont là pour susciter des rencontres et des conversations. L'idée est toute simple: il est demandé aux résidents et aux familles d'accrocher un ou deux objets au mur, une photo de mariage, les photos des petits-enfants, un proverbe, un baromètre... "Le simple fait de rassembler des objets suscite déjà des conversations", souligne l'animatrice.

Impact / Résultat / Changement

Le jardin d'agrément, la décoration et les murs aux souvenirs sont des éléments d'une vision plus globale de la convivialité. "Nous appliquons cette même philosophie dans toutes nos activités", explique le directeur. "L'architecture a été mûrement réfléchié pour procurer un hébergement agréable. Nous n'avons pas de réfectoires, mais des coins-repas. Nous ne portons pas de tenues d'hôpital, nous privilégions une attitude humaine et chaleureuse... Et c'est agréable pour tout le monde, pour les résidents et le personnel comme pour les familles et les bénévoles."

Maison de repos Zorgvlied - MRS, Zandbosstraat 4, 3640 Molenbeersel - Kinrooi
personne de contact: Els Janssen, 089-70 36 40, els.janssen@publilink.be.

10. Ménage à douze

Hof ten IJzer, Lo-Reninge

Contexte

Le Hof ten IJzer est une maison de repos et de soins qui héberge 107 personnes âgées physiquement dépendantes, d'autres atteintes de démence et d'autres encore qui souffrent de problèmes psychiques graves. Elle est située à Reninge, une région rurale et peu peuplée du Westhoek, à deux pas de la Côte et de la France.

Description du projet

Le projet Ménage à douze veut mettre sur pied une unité de vie plus conviviale destinée à un petit groupe de personnes âgées dont les facultés mentales sont intactes. D'après la directrice Katrien Servayge, cette unité de vie correspond à la vision d'une maison de repos et de soins la plus conviviale possible. "Le projet prévoit l'aménagement d'une grande salle de séjour 'comme dans le temps'. Les 12 résidents, qui ont choisi de participer en toute connaissance de cause, seront impliqués le plus possible et auront leur mot à dire en ce qui concerne la vie quotidienne."

L'accompagnement du groupe est assuré par une équipe fixe, les 'mères de famille'. Le programme d'hébergement proposé comprend des activités qui stimulent l'autonomie et la participation maximale du résident.

Une journée d'essai a permis de tester cette nouvelle organisation. "Les résultats sont édifiants", dit Katrien Servayge. "Nous nous sommes rendu compte qu'il est extrêmement important de définir correctement le groupe cible. Les résidents qui participent doivent pouvoir s'entendre. Il est souvent difficile de motiver des résidents qui, depuis des années, organisent leurs journées de manière individuelle à participer à une activité en groupe. L'un des défis consistera à motiver les résidents actuels et futurs à adopter cette formule."

Un autre défi concerne l'infrastructure. "Tout comme d'autres maisons de repos et de soins, le Hof ten IJzer n'est pas adapté à un habitat plus convivial et de petites dimensions. Des transformations sont prévues, mais en attendant, nous avons pu aménager un espace libre en salle de séjour. Nous avons remplacé la porte de cette pièce par une porte extérieure en verre qui permet aux résidents en fauteuil roulant de se rendre dans le jardin intérieur. Dans ce jardin, nous aménagerons une terrasse avec des fauteuils et l'ambiance sera semblable à celle de la salle de séjour. La cuisine a été totalement adaptée et permet de cuisiner en toute indépendance (un évier et un plan de travail escamotables, un robinet de douche extensible...). Tout l'espace, depuis la cuisine jusqu'au papier peint, a été aménagé en concertation avec les résidents."

Le projet sera finalisé dès que l'on aura installé une petite cuisine dans cette pièce. "Dans le passé, les 12 résidents qui ont intégré cette petite structure familiale, participaient rarement aux activités d'animation", explique la directrice. "Quand nous leur avons présenté le projet, ils ont tous choisi d'y participer."

Impact / Résultat / Changement

Les résidents s'impliquent davantage aujourd'hui et ils se proposent spontanément pour effectuer certaines tâches. Ce qui influence leur bien-être: ils se plaignent moins de petits problèmes psychiques. Les activités dans ce groupe permettent de construire petit à petit un groupe très soudé. Les résidents ont la possibilité de choisir personnellement leurs activités: préparer ensemble un potage ou un dessert, faire du café, réparer quelque chose, plier le linge, jouer à un jeu de société... Les horaires sont plus souples: les résidents se lèvent et prennent leur petit déjeuner quand ils le souhaitent, seuls ou ensemble... "Finalement, la plus-value doit résider dans le fait qu'un résident peut décider davantage par lui-même de quelle façon il occupera sa journée.

Centre de services et de soins aux personnes âgées - Campus Hof ten IJzer, Dorpplaats 14, 8647 Lo-Reninge

personne de contact: Katrien Servayge, 057-40 90 90, k.servayge@hoftenijzer

ANNEXE 1 BIBLIOGRAPHIE

- Amyot, J.-J. et Mollier, A., *Mettre en œuvre le projet de vie dans les établissements pour personnes âgées*, Dunod, Paris, 2002, 242 p.
- Carlson, A., *Du 'vivre chez soi' à l'institution: des solutions alternatives en réponse aux besoins diversifiés d'une population vieillissante en Europe*, 1998.
- Charlot, V. et Guffens, C., *Où vivre vieux?, L'habitat groupé pour personnes âgées*, Fondation Roi Baudouin, 2005.
- Charlot, V. et Guffens, C., *Où vivre entouré? L'accueil des personnes âgées atteintes de démence en lieux de vie collectifs résidentiels*, Fondation Roi Baudouin, 2007.
- CM-studie uitgevoerd bij de leden, *Geneesmiddelengebruik in rusthuizen: grote verschillen*, mei 2007
- Conseil Economique et Social de la Région Wallonne, *La Wallonie face aux défis démographiques*, numéro 82, mars 2005.
- Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg. *Geneesmiddelengebruik in de Belgische rusthuizen en rust-en verzorgingstehuizen*, KCE reports 47 A, 2006.
- Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg, 2007
- Hinnekint, B., *Rusthuizen inspireren rusthuizen in Positieve Beeldvorming*, 2004, 95 p.
- Koning Boudewijnstichting, Garant, *Tussen autonomie en geborgenheid: dementerende ouderen en hun omgeving*, 1998, 96 p.
- Lemyre, L., *Stress psychologique et appréhension cognitive*. Thèse de doctorat non publiée, Université Laval, Sainte-Foy, Québec, Canada, 1986.
- Lieberman, M.A., Institutionalization of the aged: *Effects on behavior*. *Journal of Gerontology*, 24, 1969.
- Lucas, *Stapstenen naar kleinschalig genormaliseerd wonen*. Eindrapport, Lucas, maart 2007

- Pacolet, Delière & al., *Vieillesse aide et soins de santé*, rapport pour le SPF Sécurité sociale, UCL-KUL, 2004.
- Van Andenhove e.a., 2002, *Petites communautés de vie normalisées pour personnes atteintes de démences séniles*, recherche sur ordre du ministre fédéral en flamand et Cera fondation, Leuven.
- Van Audenhove Chantal e.a., *Kleinschalig genormaliseerd wonen voor personen met dementie*, publicatie als resultaat van een onderzoek uitgevoerd door het onderzoekscentrum LUCAS, K.U.Leuven, Garant, 2006, 116 p.
- Vanderhaegen J.-C., *Handicaps et vieillissement démographique, des défis pour la ville*, Confédération Construction Bruxelles-Capitale, 2003, p.15.

Sites internet consultés:

- www.abbeyfield.be
- www.cantous.be
- www.dimension-consultance.be
- www.enmarche.be/Mouvements/UCP/heureux_en_maison_de_repos.htm
- www.foyer.be
- www.kcwz.nl/kenniscentrum.html
- www.kuleuven/Lucas
- www.lestroispommiers.be
- www.lorebru.be, onglet Partenaires, Versailles Seniors
- www.statbel.fgov.be/

ANNEXE 2 PARTICIPANTS AUX FOCUS GROUPES ET INTERVIEWÉS

En communauté française

Les résidents (groupes ou entretiens individuels)

- Résidence St Jean, Mettet
- Résidence des Trois Vallées, Viroinval
- Résidence Les Sorbiers, Bolinne
- CH Peltzer - La Tourelle - MRS, Stoumont
- Résidence Les trois Pommiers, Etterbeek
- Maison de repos Sainte Famille, Timister

Les membres du personnel

- Maria Alvarez Fernandez, aide soignante Résidence le Palatin, Franières
- Marguerite Bihoyubusa, aide soignante Résidence Senior Watermael-Boitsfort
- Benoît Caussin, chef de cuisine Résidence Bergamote, Schaerbeek
- Marie Dubois, animatrice Résidence Senior, Watermael-Boitsfort
- Charlotte Dufour, animatrice Résidence Bergamote, Schaerbeek
- Sandra Gysemberghe, ergothérapeute Val des Roses, Forest
- Marian Hamidile, animatrice Résidence Val des Roses, Forest
- Carole Laurent, animatrice Résidence La Villette, Gembloux
- Brigitte Vroman, infirmière en chef Résidence Senior Watermael-Boitsfort

Les membres de la direction

- Joël Baguet, médecin coordinateur, Résidence La Cerisaie, Bruxelles
- Chantal Buchet, infirmière en chef Résidence Rinsdelle, Etterbeek
- Caroline Guffens, directrice Résidence Saint Joseph, Temploux
- Daisy Hambursin, infirmière en chef Résidence Saint Joseph, Temploux
- Christian Leclercq, directeur Résidence Auteuil, Bruxelles
- Françoise Mottart, infirmière en chef Résidence Les sources, Fernelmont
- Michèle Pierssens, assistante sociale, Résidence Van Hellemont, Anderlecht
- Denis Wathier, directeur Résidence De Thibault, Etterbeek

Les experts externes

- Marie-Thérèse Casman, Panel Démographie Familiale, Université de Liège
- Marie-Pierre Delcour, Infor-homes, Bruxelles
- Robert Devillers, Cantous asbl, Anderlecht
- Jacqueline Dreze, Bureau d'Architecture Quadra, Bassenge
- André Henreaux, CPAS de Charleroi
- Florence Lippens, Interface St-Luc, Bruxelles
- Anne Jaumotte, UCP, Bruxelles
- Karin Rondia, Journaliste freelance, Moha
- Jean-Marc Rombeaux, Union des Villes et Communes de Wallonie, Bruxelles
- Christian Van Rompaey, En marche, Bruxelles

Les fédérations des maisons de repos

- ADMR - Association des Directeurs de Maisons de Repos, Jean-Paul Potvin - président
- CBI - Coordination Bruxelloise des Institutions Sociales et de Santé, Christian Dejaer - directeur
- FEMARBEL - Fédération des Maisons de Repos Privées en Belgique, Michel Damoiseaux - président
- FIH-W - Fédération des Institutions Hospitalières de Wallonie, Chantal Casterman - directrice

En communauté flamande

Les résidents

- Woonzorgcentrum Booghuys, CPAS Louvain
- H. Hart rustoord, Putte
- Woon- en zorgcentrum Betlehem, Herent
- Woonzorgcentrum, Kapucijnenhof, campus Booghuys, Louvain
- Warmhof, Maldegem
- Woonzorgcentrum Leiehome, Drongen
- Woonzorgcentrum Het Heiveld, CPAS, Gand - Sint-Amandsberg

Les membres du personnel

- Chantal Bleyaert, animatrice, Woon- en Zorgcentrum het Warmhof, Maldegem
- Jo De Klerck, kinésithérapeute, Woon- en Zorgcentrum De Wingerd, Louvain
- Nele De Mulder, EKA, Woon- en Zorgcentrum Kapucynenhof, Campus Booghuys, CPAS Louvain
- Ingrid Maximus, aidante auprès du service des personnes démentes, Rust- en Verzorgingstehuis Immaculata, Edegem
- Gina Neyrinck, teamcoach, Woon- en zorgcentrum het Warmhof, Maldegem
- Lut Reniers, infirmière, Rusthuis Sint-Elisabeth, Sint-Katelijne-Waver

- Lut Uytgeerts, infirmière, Rusthuis Sint-Elisabeth, Sint-Katelijne-Waver
- Kathleen Van den Bos, coordinatrice des soins, Rustoord Heilig Hart, vzw Consolata, Putte
- Vander Cruyssen, ergothérapeute, Woon- en Zorgcentrum Sint-Vincentius, Lochristi - Zaffelare
- Chris Van Eck, collaborateur logistique, Rust- en Verzorgingstehuis Immaculata, Edegem
- Hein Vanhuysse, animateur, Rusthuis ter Lembeek, Wielsbeke
- Jan Van Velthoven, collaborateur, De Kleine Kasteeltjes vzw, Brecht

Les membres de la direction

- Piet Allewaert, directeur, Woon- en zorgcentrum het Warmhof, Maldegem
- Kris Breugelmans, directeur général, Woon- en Zorgcentrum Lindelo, Lille
- Marian Claeys, directeur, Psychogeriatrisch Centrum Ter Berken, Roeselare
- Marc Dierick, directeur intérimaire, Rusthuis Sint-Rochus, Aarschot
- Danny Geutjens, directeur, Woon- en Zorgcentrum Edouard Remy, Louvain
- Willem Hentzen, directeur général, Woon- en Zorgcentrum Betlehem, Herent
- Pascale Hulpiau, directrice Ouderen- en Thuiszorgbeleid, CPAS Gand
- Karolien Louf, directrice générale, Voorzieningen voor Ouderzorg, Veurne - Bulskamp
- Carla Molenbergs, directrice, Huis Perrekens, Geel - Oosterlo
- Marc Peeters, coordinateur, Akapella Woon- en Zorgcentrum voor Ouderen, Kapelle-op-den-Bos
- Maddy Van den Bergh, directrice, Rusthuis Sint-Elisabeth, Sint-Katelijne-Waver
- Jules Van der Flaas, responsable, Woon- en Zorgcentrum De Bijster, Essen
- Wim Vleeshouwers, Dienst Welzijn Provinciebestuur Antwerpen

Les experts externes

- Jeanine Ferket, Oudereenteam - CGGZ Brussel - Deelwerking Brussel-Oost
- Ria Grommen, responsable des formations en consultance pour seniors, Hoger Instituut voor Gezinswetenschappen, Schaarbeek
- Leen Gyssels, promoteur santé, Wijkgezondheidscentrum Brugse Poort, Gent
- Frie Hermans, collaborateur direction générale, Federatie Palliatieve Zorg Vlaanderen
- Freya Janssen, Wit-Gele Kruis van Antwerpen
- Luk Vanloon, coordinateur des reportages - Milo
- Eric Verstraete, Ir-architect - AIKO cvba, Maldegem
- Michiel Verstraete, Architect - AIKO cvba, Maldegem

Les fédérations des maisons de repos en Flandre

- FOS, Federatie van Onafhankelijke Seniorenzorg- Luc Griep, directeur
- VVSG, Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten - Elke Vastiau, collaboratrice Ouderenzorgbeleid en ouderenvoorzieningen (membre du comité de lecture)
- Zorgnet Vlaanderen - Roel Van de Wygaert, collaborateur (membre du comité de lecture)

ANNEXE 3 MÉTHODOLOGIE

Cette enquête menée conjointement en Communauté française et en Flandre s'est déroulée de mai à juillet 2008. Elle ne constitue pas une recherche ou une analyse qualitative de l'ensemble des différents lieux de vie offerts aux personnes vieillissantes sur l'ensemble du territoire. L'objectif n'était certainement pas de représenter toutes les institutions, tous les résidents ou tous les membres du personnel mais plutôt de récolter des informations illustratives, porteuses d'idées, de recommandations et d'éléments de la vie quotidienne.

Les auteurs ont donc choisi un échantillon d'institutions et d'acteurs pour mettre en lumière des moments de vie, des modes de pensée, des regards et des représentations que toutes les institutions ou tous les résidents francophones et néerlandophones ne partagent probablement pas.

1. Les questions à l'origine du recueil d'informations

Les objectifs de cette publication étaient de développer une vision constructive de la maison de repos idéale (dans l'idée de proposer un éventail de possibilités). Il s'agissait donc d'identifier et de publier les principaux facteurs qui font de la maison de repos un véritable lieu de vie. Partant de cet objectif principal, les questions qui ont motivé ce travail sont les suivantes:

- À quoi faut-il être particulièrement attentif?
- Y a-t-il certains aspects actuels qu'il serait préférable de changer ou de bannir?
- Quelles sont les pistes, les initiatives à encourager?

La question qui transcende toutes les autres est la suivante:

Quelles sont les caractéristiques importantes qu'un lieu de vie pour personnes âgées devrait intégrer dans sa pratique quotidienne afin de permettre une certaine qualité de vie et de travail à tous les acteurs (résidents, membres du personnel, direction, familles, bénévoles, voisins, etc.)?

2. Méthode privilégiée: le recueil d'informations

Les matériaux utilisés dans le chapitre d'analyse (chapitre 4) sont essentiellement issus d'une méthodologie qualitative privilégiant le recueil d'informations non numériques, basée sur des entretiens semi-dirigés, individuels ou en groupes.

Pour chaque rencontre, un canevas de discussion a été créé et a servi de guide durant les rencontres. Ce canevas aborde les thématiques suivantes: préparation et accueil, sentiment d'être chez soi en maison de repos, équilibre entre sphères privée et collective, obligations et libertés, architecture, respect de l'autonomie, responsabilités de chacun, soutien émotionnel disponible, avenir de l'institution sous sa forme actuelle ou sous une autre forme, contacts avec l'extérieur, projets intergénérationnels, hétérogénéité des résidents et des membres du personnel, participation des résidents, relations avec les proches, formation du personnel, personnel suffisant, et fin de vie.

Ces thématiques ont été sélectionnées sur la base d'une rencontre préalable avec les porteurs de projets sélectionnés dans le cadre de l'appel de la Fondation dédié à la thématique 'Chez soi en maison de repos'. Lors de cette rencontre, les différents porteurs de projets présents ont été interrogés à propos de ce qu'ils trouvent dérangent dans le domaine des institutions pour personnes âgées, ce qu'ils souhaitent garder et modifier et ce qui les a motivés à élaborer leur projet particulier. Au terme de cette rencontre, les auteurs ont pris conscience des idées foisonnantes du secteur et de l'importance de donner la parole à ces acteurs. Sur la base de ces réflexions, ils ont mis en commun les apports néerlandophones et francophones pour dégager les thématiques récurrentes décrites ci-dessus.

3. Les populations sollicitées

Les populations sollicitées, liste non exhaustive limitée par des raisons de disponibilité et de réalisation pratique, l'ont été non seulement en raison de leurs responsabilités et de leur rôle dans les maisons de repos mais également sous l'angle de l'homme de la rue. Il leur a été demandé d'envisager la maison de repos idéale non seulement avec leur regard de professionnels mais de devenir aussi un homme ou une femme de la rue, un quidam réfléchissant à un avenir possible, pour lui-même ou pour d'autres. Cette composante était particulièrement présente dans le groupe de discussion des experts externes. Par contre il était difficile pour des professionnels travaillant au quotidien dans une maison de repos de se détacher de leur rôle pour réfléchir en externe.

Les institutions

Les institutions au sein desquelles les interviews ont été menées ou dont le personnel et la direction ont été sollicités ont été choisies pour répondre à certains critères permettant une diversification maximale: leur taille (grande et petite), leur emplacement (en ville ou à la campagne), leur statut (privé ou public) et leur public cible (MR, MRS ou les deux).

Les résidents

Quelque 90 résidents (francophones et néerlandophones) de différentes maisons de repos ont été sollicités.

Les résidents étaient présentés par les membres du personnel. Dans certains cas, la direction,

l'animatrice ou l'ergothérapeute a proposé à tous de participer et certains se sont portés volontaires. Dans d'autres cas, le personnel a procédé à la sélection en fonction de différents critères: des personnes ayant accès à la communication verbale et pouvant exprimer clairement leur avis (attention, une personne aphasique était présente et se faisait aider par les autres), le fait de ne pas être trop confus (même si plusieurs résidents atteints de la maladie d'Alzheimer étaient présents dans les différents groupes) et être d'accord de participer, en individuel ou en groupe.

Dans certains cas (une dizaine de résidents), une conversation individuelle ou en couple a été privilégiée à leur demande.

Il n'y a donc pas eu d'influence directe sur le choix des résidents, mais un biais de sélection était probablement présent. Il est donc particulièrement important de ne pas généraliser les propos rapportés ici à l'ensemble des résidents en institution, MR ou MRS.

Les membres du personnel

Les membres du personnel ont été choisis par les directions contactées. Plusieurs remarques sont donc à prendre en compte:

- Les auteurs souhaitaient représenter l'ensemble des secteurs présents au sein d'une institution (personnel de soins, d'animation, social, de cuisine, technique, bénévole, paramédicaux, etc.) afin d'avoir une vision la plus large possible de la thématique d'une maison idéale. Ce souhait n'a pas été complètement satisfait.
- Des contraintes de temps, une équipe trop limitée pour pouvoir libérer une ou deux personnes et d'autres raisons non exprimées ont limité le panel.
- Dans certains cas, la direction a proposé à tous les membres du personnel de participer et certains se sont portés volontaires (cas très rares). Dans d'autres cas, le directeur lui-même a procédé à la sélection en fonction de critères dont les auteurs ignorent la nature (disponibilité? présence de remplaçants possible? représentativité optimale de la maison?).
- Au terme de nombreux appels téléphoniques, il a paru évident qu'il était malaisé, particulièrement sur le versant francophone, de mobiliser la participation des membres du personnel à l'extérieur des institutions.
- Au sein du focus groupe néerlandophone, davantage de diversité des secteurs représentés, plus rapidement mobilisés par leur direction, s'est fait sentir.

Les directions

Les membres de la direction contactés étaient personnellement présents ou représentés par l'infirmière en chef ou par tout autre membre du personnel faisant fonction de directeur ou de directeur adjoint.

Les experts externes

Sur les recommandations d'un consultant externe²⁴, les personnes sollicitées pour cette rencontre

.....
24 www.dimension-consultance.be - Joseph Fléron

présentaient une forte hétérogénéité articulée autour des critères suivants: un groupe de huit à dix personnes, hommes et femmes, jeunes et moins jeunes, choisies en raison de leur rapport à la thématique (sociologue, journaliste, directeur de centre d'information sur le secteur, architecte, domaine des soins palliatifs ou de la domotique, etc.) ou au processus créatif (personnes ayant innové dans un domaine de services aux personnes autre que celui des maisons de repos, personnes travaillant dans un secteur de prospective sociétale, personnes ayant innové dans le domaine des maisons de repos) pour permettre un regard extérieur sur la thématique.

4. Progression de la collecte des informations

Le travail d'enquête s'est déroulé de manière progressive, au travers d'une série d'échanges avec les acteurs du secteur: des interviews de groupe ou individuelles avec des résidents au sein de leur institution, des groupes de discussion avec des membres du personnel ou des directions de différentes maisons de repos et un groupe de discussion avec des personnes visionnaires.

Avant de décrire chacune de ces étapes, il importe de préciser que le fait de passer par ce processus de récolte d'informations a probablement eu un impact sur les différents groupes. En effet, accorder du temps à l'écoute, favoriser les échanges d'idées entre des participants peu habitués à se rencontrer et à se donner du temps, souligner l'importance de leurs propos, de leur vécu quotidien et de leurs émotions sont autant d'étapes qui ne sont pas anodines. Le processus de récolte d'informations a été particulièrement stimulé par l'ensemble des idées et des recommandations fournies par chacun des participants.

Interviews des résidents

Dans le courant du mois de mai 2008, six groupes de résidents (MR-MRS) ont été interviewés en Wallonie dans leur cadre de vie. Deux entretiens individuels ont complété ces interviews. En Flandre, pour des raisons pratiques et de disponibilité, les interviews individuelles ou en couple ont été privilégiées. Complémentaires, ces deux approches ont chacune leurs points forts et leurs points faibles. Si l'approche individuelle permet d'approfondir les points de discussion et de favoriser l'ambiance intime et empathique, elle exige beaucoup de temps pour un faible nombre de participants. L'approche de groupe permet de remédier à cette limitation tout en favorisant les émulations de groupe, les réactions des uns aux propos des autres. Néanmoins, le groupe empêche parfois certains participants plus timides ou plus réservés de s'exprimer.

Un guide d'interview a été conçu dans le but de nourrir une discussion ouverte, adaptée aux capacités préservées et aux déficiences de chacun. Le système de questions-réponses a été sciemment évité pour laisser libre cours à la parole de chacun. Toutes les questions présentées n'ont pas été posées directement à tous les groupes ou à tous les participants, mais l'ensemble des thèmes a toujours été abordé. Selon les groupes, certains thèmes ont été sujets à débats, d'autres moins.

Dans certains groupes, une ergothérapeute ou une animatrice était présente, ce qui n'a pas semblé freiner la liberté de parole.

Au début de la discussion, les personnes semblaient un peu intriguées, inquiètes de ce qui allait leur être demandé: "*Est-ce que je vais savoir répondre aux questions?*". Mais très rapidement, la confiance s'est installée et les résidents semblaient particulièrement fiers de se raconter, d'expliquer leur vécu, de

rectifier certaines croyances populaires. Certains étaient plus bavards, d'autres écoutaient, certains rectifiaient et d'autres nuançaient. Tous les groupes ou entretiens individuels ont été riches en enseignements, chacun à sa manière.

Les trois focus groupes

Chaque groupe était constitué d'une dizaine de participants.

- Le déroulement des deux premiers focus groupes (membres du personnel et de la direction) s'est construit autour de deux étapes clés: Un tour de table avec présentation de chacun, ses fonctions précises au sein de l'institution, sa façon de participer au sentiment de bien-être dans la maison (s'il en avait l'occasion).
- Un échange ouvert sur les éléments qui leur semblaient devoir être présents, améliorés ou bannis de la maison idéale du futur où chaque acteur se sent bien.

Après ces deux focus groupes, les participants se sont montrés très satisfaits de pouvoir librement réfléchir aux thèmes proposés, avec d'autres personnes également concernées par l'accompagnement des personnes âgées. Nombreux sont ceux qui ont réclamé d'autres occasions pour de tels échanges !

Le troisième groupe de discussion rassemblait des experts externes. Il s'est déroulé de façon différente pour favoriser au maximum la créativité de chacun, et différentes techniques ont été utilisées parmi celles présentées ci-dessous, selon le temps disponible dans les groupes francophones et néerlandophones:

- La carte mentale autour du thème 'la maison de repos idéale'. L'animateur inscrit ce thème central et chaque participant, par une libre association sur ce mot, cite le premier terme qui lui vient à l'esprit, chacun continuant à associer librement et indiquant à l'animateur à quel terme précédent le mot proposé se rattache.
- L'analogie personnelle qui consiste en une identification au résident et/ou à un membre de la famille et qui a pour but de susciter des réactions en accord et en désaccord avec la présentation proposée.
- Le SCAMPER: activité qui consiste à faire réagir les participants en sous-groupes aux questions suivantes: 'Pour améliorer à court ou à long terme la maison de repos idéale, que pensez-vous qu'il faudrait: Sensualiser, Combiner, Adapter, Modifier, Permuter ou Éliminer?'

À la fin de l'échange, les idées ont été classées en fonction de différents critères: coups de cœur, idées concrètes, pistes à explorer, etc.

Illustrations d'initiatives inspiratrices

Les vingt initiatives choisies (10 francophones et 10 néerlandophones) et présentées au chapitre 5, sont des illustrations de bonnes pratiques, d'expériences originales qui mettent en évidence l'existence de réflexions, de pistes de travail, d'originalité dans les réponses, de remises en question, etc. de la part des lieux de vie répertoriés.

Elles ont été sélectionnées parmi les projets mis en lumière et financés par un jury d'experts, organe

indépendant, dans le cadre de l'appel à projets lancé en 2007 par la Fondation Roi Baudouin sur la thématique 'Chez soi en maison de repos'. Dans ces rencontres, l'accent a été mis sur l'hétérogénéité des projets et à la philosophie générale porteuse des initiatives spécifiques. Néanmoins, les auteurs ont été limités par la disponibilité de ces projets, certains d'entre eux étant au stade d'ébauche et ne permettant pas une visite.

Il est certain que parallèlement aux initiatives présentées ici, il existe certainement d'autres initiatives, non sélectionnées par l'appel à projets, qui ne pouvaient pas toutes faire l'objet de visites, pour une question de mobilisation et de temps évidente.



Agir ensemble pour une société meilleure

www.kbs-frb.be

Vous trouverez davantage d'informations au sujet de nos projets, de nos manifestations et de nos publications sur www.kbs-frb.be.

Une lettre d'information électronique vous tient au courant. Vous pouvez adresser vos questions à info@kbs-frb.be ou au 070-233 728

Fondation Roi Baudouin,
rue Brederode 21, B-1000 Bruxelles
02-511 18 40
fax 02-511 52 21

Les dons à partir de 30 euros sont déductibles fiscalement.
000-0000004-04
IBAN BE10 0000 0000 0404
BIC BPOTBEB1

La Fondation Roi Baudouin est une fondation indépendante et pluraliste au service de la société. Nous voulons contribuer de manière durable à davantage de justice, de démocratie et de respect de la diversité. Chaque année, la Fondation soutient financièrement quelque 2.000 organisations et individus qui s'engagent pour une société meilleure. Nos domaines d'action pour les années à venir sont la pauvreté & la justice sociale, la démocratie en Belgique, la démocratie dans les Balkans, le patrimoine, la philanthropie, la santé, le leadership, l'engagement local, la migration, le développement et les partenariats ou soutiens exceptionnels. La Fondation a vu le jour en 1976, à l'occasion des 25 ans de règne du roi Baudouin.

Nous travaillons avec un budget annuel de 48 millions d'euros. À notre capital propre et à l'importante dotation de la Loterie Nationale s'ajoutent des Fonds de particuliers, d'associations et d'entreprises. La Fondation Roi Baudouin reçoit aussi des dons et des legs.

Le Conseil d'administration de la Fondation Roi Baudouin trace les grandes lignes de notre action et assure la transparence de notre gestion. Une cinquantaine de collaborateurs sont chargés de la mise en œuvre. La Fondation opère depuis Bruxelles et est active au niveau belge, européen et international. En Belgique, elle mène aussi bien des projets locaux que régionaux et fédéraux.

Pour réaliser notre objectif, nous combinons diverses méthodes de travail. Nous soutenons des projets de tiers, lançons nos propres actions, stimulons la philanthropie et constituons un forum de débats et réflexions. Les résultats sont diffusés par l'entremise de différents canaux de communication. La Fondation Roi Baudouin collabore avec des pouvoirs publics, des associations, des ONG, des centres de recherche, des entreprises et d'autres fondations. Nous avons un partenariat stratégique avec le European Policy Centre, une cellule de réflexion basée à Bruxelles.

