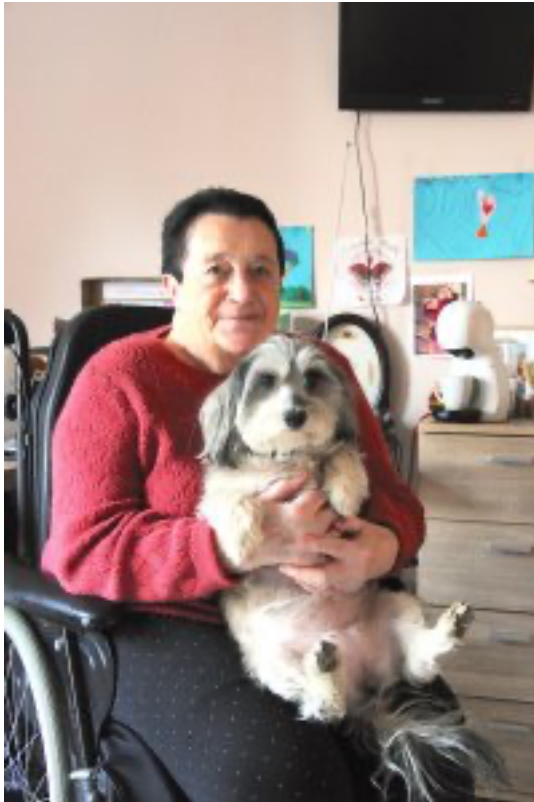


MAISONS DE REPOS : Les recettes suédoises et québécoises



Un livre sur les maltraitances dans des maisons de repos commerciales en France a jeté un discrédit sur tout un secteur, y compris en Belgique. En Wallonie, ce bashing ne décourage pas ceux qui innovent et inventent pour que les aînés gardent leur autonomie. Dans le respect.

« Ici, dans notre maison de repos (MR), les gens sont comme à domicile. Pour nous ce ne sont pas des résidents. Ce sont des habitants. Ils sont chez eux et nous les aidons pour leur permettre de vivre leur quotidien comme s'ils étaient à la maison » explique Nancy Marquet, directrice depuis 3 ans des Rièzes et des Sarts. Cet ancien centre de vacances, situé à Cul-des-Sarts (Couvin), s'est mué en MR en 2009. Dès le démarrage, l'équipe a choisi de s'inspirer du modèle québécois « lieu de vie substitut ».... *« Concrètement, il n'y a pas de lever systématique. Dans beaucoup de MR, les levers sont à partir de 7h, puis on commence à faire les toilettes, etc... Chez nous, c'est à la demande. Si un résident aime profiter de son lit jusqu'à 10h, nous n'irons faire les soins qu'à ce moment-là. C'est facilement organisable parce qu'il y a toujours des personnes qui sont des lève-tôt. Et qui, à 6h45, sonnent déjà. On s'arrange comme cela. Si une personne dort, nous la laissons. Cela a nécessité la mise en place d'un buffet-déjeuner de 7h30 jusque 10h30. Le résident qui se lève à 10h peut encore prendre son petit déjeuner »* continue la directrice.

Aux Rièzes, le projet vise à ce que le résident soit décideur de sa vie. Toujours côté restaurant : cela signifie que les tartines ne sont pas préparées à l'avance. Au déjeuner, le choix est varié : pain blanc, pain gris, confiture, fromage... *« C'est vraiment lui qui va décider*

et s'il a besoin d'aide on lui fera ses tartines. L'accompagnement n'empêche pas qu'il soit acteur. S'il déjeune à 10h30, à midi il n'aura pas faim. Donc, on va garder son assiette et on lui présentera plus tard ».

SOUPLESSE ET MULTI-FONCTIONS

Le restaurant a donc été conçu comme un lieu de vie à part entière. *« Un éducateur est présent toute la journée au restaurant : de 7h30 à 20h30. Il accompagne les résidents dans leur quotidien. Il n'y a pas de moment pour boire son café. Ils choisissent l'heure. Ils viennent quand ils veulent »* poursuit Mme Marquet. Infirmière en psycho-gériatrie, elle a travaillé dans plusieurs institutions avant de diriger cette MR du réseau Solidaris. *« La majorité des homes, ne sont pas un milieu de vie, mais un milieu de soins. Nous, nous voulons un vrai milieu de vie. Donc pour cela, le personnel ne travaille pas en tenue uniforme selon sa fonction.*



Aux Rièzes et Sarts : un lieu de vie substitut

© Stephan GRAWEZ

Il travaille en civil. On met des T-shirt, des chemises et des polos de toutes les couleurs à disposition. Mais pas d'uniforme. On met de la vie. Cela a un double impact : face à une personne démente, on est d'adulte à adulte. Dans ma profession, j'ai souvent remarqué que lorsque l'on porte un tablier blanc, on prend le dessus sur le patient. On croit savoir mieux que lui ce qui est bon pour lui. Le fait d'être en civil oblige à ne pas infantiliser le résident. Il reste adulte. Il régresse peut-être dans ses apprentissages, mais il reste adulte ».

Cette souplesse exige aussi une grande diversité de fonctions et une cohérence entre elles : accompagnateur de vie, diététicienne, éducateur spécialisé « référent démence », ... vont aujourd'hui côtoyer les kinés, infirmières, aides-soignantes... . « *Une fois par mois, nous tenons une réunion pluridisciplinaire où toutes les fonctions sont rassemblées afin que chacun aille dans la même direction. Le personnel d'entretien est aussi en phase avec le projet de vie. C'est important car il passe plus de temps que d'autres métiers auprès du résident* » conclut la directrice.

DU QUÉBEC AU TUBBE SUÉDOIS

Si les fonctions au sein du personnel sont de plus en plus variées, il en est de même dans les projets pédagogiques. Après le Québec, la Suède inspire de nombreuses équipes en MR.

Comme à Accueil et Solidarité, qui gère six centres situés dans le nord de la Province de Namur. « *Dans nos valeurs, on va retrouver le respect, le bien-être, l'autonomie et l'expertise*, insiste Sébastien Marcq, directeur général de cette structure créée par les Mutualités chrétiennes. *L'autonomie est un élément important, ce n'est pas juste un slogan qui fait bien sur un site Internet. On demande vraiment à toutes nos structures de pouvoir proposer des projets qui puissent mettre l'autonomie du résident au centre de son accueil* ». Lui aussi constate l'évolution des attentes. « *Elles se sont multipliées. Dans le passé, les priorités étaient de se chauffer et de se nourrir... et de recevoir des soins quand on en avait besoin. Aujourd'hui, les exigences sont plus importantes, et à juste titre. L'accompagnement est plus global et nécessite de revoir les fonctions : coordinatrice qualité, coordinatrice formation ou communication. Dans les staffs, on va augmenter le personnel d'animation ou encore le paramédical qualifié, comme l'engagement prévu d'une diététicienne* », conclut le directeur général.

Son collègue Antoine Thiry, directeur Stratégie & Développement, ajoute : « *Au Centre Ste Barbe, à Seilles, nous avons mis en place le projet TUBBE depuis 2017. C'est un modèle soutenu par la Fondation Roi Baudouin qui finance un coaching pour que les équipes s'adaptent. Il vise l'autonomie et la participation du résident à la vie quotidienne, au plan individuel et collectif. Côté individuel, le résident est avant tout une personne à part entière, qui a des besoins, des souhaits propres. On va donc sensibiliser les équipes à écouter ces désirs quotidiens, comme la volonté de s'alimenter et dans quelle quantité, ou la gestion des horaires des toilettes, des couchers... Côté collectif, on va favoriser la participation du résident à la vie collective et aux décisions qui touchent le groupe. Là, c'est très difficile car on est face à un changement de paradigme, surtout dans notre secteur. Cela passe par de petites choses : le choix des peintures lors d'un rafraîchissement des murs, la manière dont la salle de repas va être organisée ou comment elle va être gérée au niveau des horaires. La somme de ses actions a un impact extrêmement positif auprès des résidents. Ils se sentent partie prenantes : on les rassemble, on met une question sur la table, on discute des types de stores ou de rideaux. Au-delà du choix du produit, l'intérêt est dans le débat qui se crée, dans la discussion et la dynamique qui se vit entre eux* ».

CONVAINCRE LES ÉQUIPES ET LES FAMILLES

« Quand on a lancé ce projet en 2017, la première réaction des équipes était de dire que l'on allait devenir les « boys » des résidents, que l'on allait devoir obéir à tout ce qu'ils demanderaient..., se rappelle Antoine Thiry. Cela a été assez mal interprété au départ, mais on a parié sur le fait que c'était possible et qu'il ne fallait pas s'inquiéter. Cela n'a pas été simple à mettre en route. Mais finalement, le fait de se dépasser dans son métier et de voir l'impact positif sur les résidents ont fait en sorte que les équipes se sont approprié le projet. Après deux ans, cela n'a plus été un projet de la direction, mais un projet des équipes. Comme directeur, à ce moment, j'ai été dépossédé du projet et il est devenu le leur. Il a fallu s'adapter au quotidien pour répondre aux besoins du résident. »

Le dialogue avec la famille est aussi un élément important. Notamment pour comprendre comment réagir. *« Ainsi, lorsqu'un résident ne veut pas participer aux animations, le personnel ne va pas le pousser à venir et respectera sa volonté, ajoute Sébastien Marcq. Ils vont tout de même trouver des alternatives, comme l'amener dans la salle pour qu'il sente l'ambiance, qu'il y ait tout de même une interaction ... Cela donnera aussi au personnel des 'armes' par rapport aux plaintes des familles, dont certaines exigent que leur parent aille aux animations, parce qu'elles estiment que c'est bien pour lui... »*



Partie de pétanque aux Rièzes

© Stephan GRAWEZ

Dans tous les cas, la famille constitue une aide incommensurable. *« Si elle est présente au quotidien, son parent s'insèrera mieux en collectivité. C'est comme chez soi, si on est seul et que l'on reçoit la visite de l'infirmière qui vient de l'extérieur et que l'on a aussi une famille présente. En MR, l'accompagnement va être plus régulier, mais cela ne remplace pas la présence d'un parent, qui va tenir la main, dire le petit mot gentil, partager un câlin,*

... Ce n'est pas parce que l'on rentre en MR que sa personnalité change. On est sans doute en moins bonne santé, mais cela n'enlève pas les sentiments. Il peut y avoir de la colère, de la tristesse, de la joie... C'est une continuité de ce qu'on a été toute notre vie. Les équipes vont devoir essayer d'avoir cette attention-là : connaître histoire de vie du résident. »

Dans cette relation Équipe/Famille, Nancy Marquet pointe également le rôle des familles comme partenaire indispensable en MR. « *Tout dépend de chaque personne. Notre projet de vie ne conviendra pas à tout le monde, car il faut aussi que les parents d'un résident puissent comprendre le projet et le rôle de nos équipes. Chez nous, il n'y a pas de contention, pas d'aile fermée, même si certains enfants ont peur que leur parent se sauve... Qui dit absence d'aile fermée, appelée cantou, signifie que les gens désorientés vivent avec les orientés. Cela a un double impact : la personne désorientée n'est pas continuellement confrontée à des personnes dans le même état ou plus grave. En rencontrant des gens bien autour d'elle, elle sera inconsciemment stimulée à rester bien. Au moment du souper, une personne bien orientée va l'aider à ouvrir un thermo. À un autre moment, une personne bien orientée ira conduire une personne en chaise roulante à une activité... En réalité, quand on dit 'milieu de vie substitut', cela signifie que nous sommes une petite société dans la société, avec des solidarités. Chacun peut encore se sentir utile pour les autres. »*

LE CHIEN DE MADAME HENDRIKX

En Région wallonne, cette participation est réglée par la loi : un conseil de participation doit être tenu tous les trois mois. « *Aux Rièzes et Sarts, il a lieu tous les deux mois, signale Nancy Marquet. Moi, j'y assiste aussi, comme cela j'entends directement les avis. Le conseil dure environ deux heures et est ouvert à ceux qui le souhaitent. La dernière fois nous étions environ trente résidents. On présente les travaux, le projet de démarrage du petit magasin, des projets futurs... Il y a aussi un aspect évaluation sur les soins, l'alimentation, ... Dans toutes les MR, l'alimentation est un grand sujet de préoccupation. On écoute les besoins : moins de fromage, plus de baguette... C'est un lieu d'échange. Dans la foulée, nous avons engagé récemment une diététicienne. Elle fait les menus avec le chef cuisinier. Puis, un conseil de quatre résidents volontaires regarde les menus avec eux et donne un avis. Les résidents peuvent aussi proposer un menu une fois par mois, avec leurs propres recettes. Donc ils sont impliqués dans la vie du centre. »*



Le poulailler géré par un résident

© Stephan GRAWEZ

Implication, souplesse sont donc des maîtres-mots dans ces MR dynamiques. À Cul-des-Sarts, les résidents peuvent même venir avec leur animal de compagnie : petit chien, chat ou oiseau. *« C'est un point fort. Quand une personne entre en MR, elle doit faire le deuil de sa vie, de sa maison, de ses meubles... Un animal de compagnie, c'est le grain de sel en plus. Comme il est important à leurs yeux, l'entrée en MR sera d'autant plus facile, analyse la directrice. Le parc entourant la MR possède aussi son poulailler, demandé et géré par un résident. Nous avons planté des arbres fruitiers à basses tiges pour que les habitants puissent cueillir les fruits et faire des confitures. Un potager avec bacs en hauteur permet aux personnes en chaise roulante d'y accéder. »*

Rendre la vie la plus commune possible passe aussi par l'ouverture récente d'un petit magasin, juste à côté de la réception. *« Les petits produits sont vendus à prix coutant. Un mars est à 35 cents. Il y a un peu de tout. Certains résidents ont leur argent de poche et paient directement. Cela veut dire que la personne reste citoyenne, elle rentre dans le magasin pour acheter quelque chose. Cela fait partie de sa vie antérieure »* conclut la directrice des Rièzes.

L'ASSOCIATIF EN POINTE

Face au discrédit récent dont souffrent ces résidences, Sébastien Marc réagit : *« Dans le secteur, on ne se reconnaît pas dans ce qui est dénoncé par les médias. L'angle est trop souvent négatif. Comme dans tous les secteurs, il y a de mauvais élèves, on ne peut le nier. Mais cette généralisation est choquante, notamment pour nos équipes. Vous savez*

quand on entend des grands slogans comme 'il faut se ré-inventer'... Nous, c'est ce que l'on fait tous les jours ! C'est de mettre en place des projets de vie institutionnels, des projets de vie individualisés, des plans de qualité, des plans de formation, des comités hygiène, des comités éthiques, des plans nutritionnels, etc... C'est un élément essentiel de notre mission sociale. »

Toutes les MR ne partagent pourtant pas cette mission sociale avec la même énergie ou intensité. Elles sont organisées selon trois types de secteurs aux intérêts parfois forts divergents. « *Vous avez d'abord le secteur public, où les MR sont gérées par des CPAS ou des intercommunales, développe Sébastien Marcq. Ensuite, le secteur privé commercial, où l'on retrouve soit de grands opérateurs comme Orpéa (dont les pratiques ont déclenché ce bashing médiatique), soit de petites maisons familiales, mais toujours commerciales. Enfin, le secteur privé associatif, dont nous faisons partie. Le secteur public, c'est 29% des MR. Le privé commercial, 50 %. Et l'associatif, entre 21 à 23 %. Pour le public et l'associatif ce sont des quotas minimum. Le commercial, lui, ne peut aller au de-là de 50 %. »*

Si le secteur associatif n'est pas le seul à revendiquer l'approche visant l'autonomie et les valeurs de respect et de bienveillance, il est néanmoins celui qui investit dans des projets novateurs car son regard n'est pas uniquement braqué sur le compteur. « *Cet élément est important à souligner : cela fait vraiment partie de notre mission sociale, on n'a pas de but lucratif. Il n'y a pas de rémunération de capital dans une ASBL. Il n'y a pas de dividendes, pas d'actions. Une gestion saine en termes d'infrastructure et de personnel permet aussi que chaque euro qui est gagné par l'asbl soit vraiment reversé au profit des résidents et du personnel »* revendique Sébastien Marcq.

Pour Nancy Marquet, le constat est le même. « *La force du réseau mutuelliste est aussi de soutenir des initiatives comme la nôtre. Nous, au niveau de certaines fonctions qui ne sont pas subventionnées, nous investissons. Avec l'apport de Solidaris, j'estime que je dispose de 20 % de personnel en plus que le minimum légal. Dans une MR privée, on consacrerait six minutes pour faire une toilette complète. Chez nous, cela va parfois en prendre vingt-cinq. Le personnel sait que l'on ne va pas lui faire de remarque sur cette durée. Dans les autres MR, ce ne sont pas de mauvais travailleurs, mais c'est ce qu'on leur laisse faire qui est problématique. Il n'y a pas de bon ou mauvais personnel. Cela repose sur les possibilités que l'on vous donne. La grosse différence est de n'être ni 'dans le faire', ni 'dans le faire à la place du résident'. Mais de réellement l'accompagner. » ■*

Stephan GRAWEZ

Rièzes et Sarts : 060 37 03 11

Accueil et Solidarité : www.acsol.be

LE DROIT AU RESPECT

Les révélations sur les maltraitances en MR ne doivent pas être minimisées. Dans les six cent établies en Wallonie, des contrôles réguliers sont organisés. En 2021, il y a eu quatre-vingt-une plaintes suivies d'une inspection et plus de cinq cents contrôles inopinés.

Début mars 2022, la Ministre wallonne de la Santé décidait aussi de soutenir six nouveaux projets-pilote inspirés du modèle TUBBE.

La prise de conscience est donc réelle, et les récentes révélations venues de France sur le géant Orpéa (dix-neuf MR en Wallonie) n'ont pas été attendues... Alors que l'on parle de maltraitance en MR, il faut pourtant rappeler que environ 5 à 7% des personnes de plus de 65 ans vivent en MR. Mais ce chiffre augmente fondamentalement avec l'âge et au moment où la dépendance s'agrandit.

Chez Respect Séniors, les appels (entre deux et trois mille appels par an), concernent à 65 % des situations de vie à domicile. *« Ces chiffres donnent une représentation de la place des MR dans nos dossiers, souligne son directeur, Dominique Langhendries. Nous avons une bonne idée des types de maltraitances vécues par nos aînés quel que soit leur lieu de vie. La première est d'ordre psychologique : chantage affectif, infantilisation, tout ce qui concerne les situations où la personne se sent humiliée, déresponsabilisée. La deuxième maltraitance, observée depuis deux ans, est civique : privations de liberté, non-respect des droits et des choix, comme celui de se vêtir ou de faire une promenade. Ici, parfois l'entourage a peur de laisser sortir un aîné. La troisième forme est de l'ordre des négligences : privations et manque de soins. Ce qui est assez interpellant : on pense au manque de soins, mais les formes de négligence peuvent aussi être des formes d'excès de soins ; car on peut devenir maltraitant tout en voulant être bien traitant et invasif. Cela s'observe parfois chez des soignants qui, par peur que leur responsabilité soit engagée, deviennent surprotecteur, notamment en période covid. En quatrième position : la maltraitance financière : vol d'argent, captation d'héritage, ne pas rendre la monnaie après avoir fait les courses... Enfin, la dernière maltraitance est physique. »*

De son poste d'observation, Dominique Langhendries ajoute *« La législation dit que la MR est un lieu de vie et qu'il y a une possibilité d'intimité. Il faut à un moment donné scinder les critères de qualité technique et de qualité humaine. Il conviendrait de mettre en place en ces lieux des contrôles plus qualitatifs. Aujourd'hui les accréditations et les financements sont essentiellement techniques : normes de personnel, d'agrément, d'incendie. Il faudrait des normes plus liées au fonctionnement qualitatif de la MR. »* Ce que des projets comme 'lieu de vie substitut', TUBBE ou encore Montessori entendent renforcer.

Stephan Grawez.

Respect Séniors : 0800 30 330 -
