



Projet de vie

Philosophie et lignes de conduite

La particularité de la Résidence Tournay-Solvay est d'être née d'un acte de générosité d'une personne envers ceux qui arrivent au terme de leur vie. En effet, au début des années 1960, Madame Thérèse Solvay, épouse Tournay, constatait l'arrivée d'une nouvelle génération de personnes et la difficulté des familles à assurer leur bien-être du fait des nombreux changements sociaux (travail des femmes, généralisation des pensions, augmentation de la durée de vie). Il existait certes des Maisons de retraite, issues des hospices, maladreries et bureaux de bienfaisance, mais aucune structure capable d'assurer une qualité de vie digne de ce nom à cette nouvelle génération de personnes âgées.

Madame Solvay décide alors de consacrer une partie de sa fortune à la création de la Fondation Tournay-Solvay avec pour objet social d'améliorer la qualité de vie des personnes âgées de la Province du Luxembourg, par leur hébergement dans les locaux de la Fondation. Ce projet, futuriste pour l'époque, a traversé le temps. C'est bien autour de ces mêmes concepts de qualité de vie et de projet individualisé que notre Résidence s'est construite et développée. Cinquante ans plus tard, le souci majeur du Conseil d'administration, composé de descendants des familles Tournay et Solvay et de personnes choisies au sein de leurs proches, reste la pérennité de la Fondation et de ces valeurs si chères à sa Fondatrice.

Si ces concepts ont toujours guidé notre action, les critères qu'ils englobent ont par contre beaucoup évolué. Durant les vingt premières années, la population hébergée étant relativement jeune et valide, la Résidence ressemblait surtout à un grand hôtel pour personnes âgées pensionnées. Il s'agissait donc d'offrir aux pensionnaires un hébergement de haute qualité, où ils pourraient vivre et s'épanouir au travers de leurs

propres préoccupations et projets. Chacun avait donc son propre projet de vie, souvent étalé sur une longue période (10 ans, 20 ans ou plus).

Progressivement, la population accueillie a considérablement vieilli avec pour corollaire une dépendance et une immobilité croissantes, au début des années 1990, le développement des soins à domicile, l'évolution de la législation sur les Maisons de repos et le changement de Direction ont conduit les responsables de la Résidence à repenser notre action. Il s'agissait de déterminer si les services que nous offrions correspondaient toujours à la demande des personnes âgées.

Toujours guidés par ces motivations de qualité de vie, nous avons progressivement « médicalisé » nos services et avons immédiatement cherché à humaniser aux maximums les soins. En équipe, nous nous sommes fixées des règles de conduite :

- Prendre soin de nos Résidents, et non simplement prêter des soins ;
- Accompagner nos Résidents jusqu'au bout, mais sans les porter ou faire à leur place.

Toujours dans l'optique de cette recherche de qualité, nous pensons que les Résidents ne peuvent se sentir bien que si le personnel l'est également. Nous sommes en permanence dans un processus de recherche d'amélioration de la qualité de vie des résidents mais aussi du travail des équipes. Nous voulons pour cela nous donner les moyens de nos objectifs et participons notamment au Groupe de travail « Qualité » de la Fédération des Institutions Hospitalières.

L'accueil dans la Résidence

- Avant l'entrée :

Nous insistons sur l'importance du premier contact. En effet, chronologiquement, notre intervention se situe très souvent lorsque les personnes ont tout essayé et doivent se rendre à l'évidence que la Maison de repos reste leur seule solution.

Nous recevons des demandes de différents types. Dont les deux premiers sont les plus courants :

- Une personne seule à domicile, entourée ou non de proches et d'aides à domicile, dont l'autonomie est en équilibre précaire, souvent du fait d'un début de maladie. Un détail (chute, malaise,...) mène à l'hospitalisation et le placement en Maison de repos devient impératif.
- Une demande tardive, pour une personne vivant en milieu familial avec son conjoint ou ses enfants. L'entourage tente jusqu'au bout de la garder auprès d'eux, mais la situation devient un jour insoutenable et l'entourage s'effondre.
- Une personne ou un couple encore autonome, mais souhaitant intégrer l'établissement de leur choix.

Le premier contact pour l'équipe est donc, la plupart du temps, la famille, parfois par l'intermédiaire des services sociaux hospitaliers qui ont alors déjà fait un bon travail de 1^{er} ligne. Ce premier contact est d'une importance capitale. L'entretien peut donc durer très longtemps et être empreint d'une vive émotion. Les familles auxquelles nous sommes confrontés peuvent ressentir un fort sentiment de culpabilité (trahison de la promesse de ne jamais laisser entrer leurs proches en Maison de repos), un besoin de se justifier, beaucoup de détresse, de fatigue, de la honte, de l'envie de masquer la réalité, un sentiment de manque de reconnaissance mais aussi une inquiétude matérielle. Parfois les familles sont déchirées et leurs membres ne sont pas en accord sur les décisions, ce qui peut créer ou faire resurgir des conflits. Il nous semble donc essentiel que le membre de notre équipe qui reçoit les personnes pour le premier contact soit averti et formé, et puisse y consacrer tout le temps nécessaire.

Il ne s'agit pas uniquement de se montrer compatissant et de faire visiter la chambre et la Résidence.

Nous pensons que ce premier contact est déterminant pour la suite, et qu'il est de notre devoir de :

- Conseiller : proposer aux familles de visiter plusieurs maisons et de placer leur proche là où elles-mêmes se sentiraient le mieux.
- Déculpabiliser.
- Rassurer : tant sur les aspects matériels que sociaux ou psychologiques. Nous voulons éviter que les familles se sentent dépossédées de leur rôle.
- Ecouter.
- Permettre de pleurer et d'exprimer son désarroi.

La relation de confiance ainsi établie sera déterminante, et l'état d'esprit de la famille aura une influence considérable sur le travail de l'équipe de soins. Certaines familles portent l'équipe par leur reconnaissance, leur ouverture, leur collaboration, leur énergie et leur motivation. D'autres par contre découragent l'équipe par leur mal-être qui transsude et se manifeste sous forme d'agressivité, de soupçons permanents ou de remarques négatives. D'où l'importance du choix de la maison, du premier contact et de la communication permanente avec l'entourage.

- Le jour « J » :

Nous recommandons aux familles de venir préalablement décorer et personnaliser la chambre. Nous invitons les proches à être présents lors de l'accueil, et quelques membres de notre personnel sont là pour accueillir cette nouvelle personne. Tant que faire se peut, nous essayons que la personne qui a pris l'inscription et fait visiter la chambre soit présente. Souvent, des Résidents des chambres voisines viennent à leur tour souhaiter la bienvenue. Nous savons qu'il s'agit d'un moment particulier, teinté tant d'angoisse que de soulagement, de bonne volonté et d'espoir.

Plusieurs membres du personnel vont défiler auprès de la personne et de ses proches pour se présenter et recueillir quelques informations utiles :

- L'infirmière présente le fonctionnement médical et prend tous les renseignements utiles dans ce domaine. Elle explique qu'elle est disponible à tout moment grâce au bouton d'appel de la sonnette.
- L'hôtesse d'accueil offre un café et explique le fonctionnement global de la Résidence (téléphone, heure des repas...). Elle pose également quelques questions sur les habitudes de vie (préférences alimentaire, envie d'aller à la messe,...).

Notre ligne de conduite à ce moment est de ne pas assommer la personne d'informations, que nous pourrions rassembler au fil des jours, et de tenter de la rassurer et de l'apaiser.

La chambre et les lieux de vie de la Résidence

Nous voulons que chacun se sente chez lui dans sa chambre. Avant l'arrivée d'un nouveau Résident, la chambre est remise en état (peintures, sol,...) afin que la personne puisse s'y sentir bien. Nous laissons aux personnes le choix de meubler eux-mêmes leur chambre, mais pouvons également fournir du mobilier. Toutefois, nous suggérons aux Résidents et à leur famille d'apporter une touche personnelle à la chambre grâce à de la décoration, des photos ou autres objets. Nous conseillons également aux personnes d'apporter leur fauteuil favori. Les Résidents sont chez eux dans leur chambre, et aucun membre du personnel n'y entre sans y avoir été invité.

Dans un souci de convivialité et avec la volonté de proposer aux Résidents des espaces de rencontre, des petits salons sont installés le long des couloirs, face aux fenêtres donnant vue sur la ville de Bouillon et son château. A côté de la porte de chaque chambre figure le nom du Résident qui l'occupe ainsi qu'une photo de chacun (avec l'accord de chaque personne). La décoration est orientée vers la recherche de gaieté et de couleurs, tout en respectant le style de la maison.

Nous mettons un point d'honneur à ce que chaque lieu de vie, tant privé que commun, soit propre et agréable à vivre.

Les repas

Toujours dans l'esprit de la recherche de la qualité, nous avons décidé que la Résidence se chargerait entièrement de l'élaboration des repas, sans faire appel à une firme extérieure. Un chef cuisinier expérimenté compose donc des menus variés et adaptés aux saisons. Il travaille souvent de concert avec l'équipe d'animation pour adapter les menus aux activités proposées. Il est également à l'écoute des goûts et des envies des Résidents et intègre souvent à la carte un plat réclamé par l'un d'eux. Sa cuisine tient bien sûr compte des régimes spéciaux.

Le déjeuner est adapté aux goûts et régimes de chacun et est servi en chambre. A midi, un menu trois services comprenant potage, plat et dessert est servi au restaurant. Une alternative au plat est toujours disponible. Le repas de midi est un grand moment de convivialité durant lesquels se déroulent beaucoup de conversations. Un café ou un verre de jus accompagné d'un gâteau est proposé en milieu d'après-midi. Enfin, le souper est servi selon le choix de chacun en chambre ou en salle, et se compose soit de l'assiette

du jour, soit de tartines. Le dimanche, le déjeuner se compose souvent de viennoiseries et le potage est remplacé par une entrée froide ou chaude. Notre volonté est de servir les meilleurs repas possibles et de proposer de la variété.

Les animations proposées et la vie quotidienne

Nous avons conçu notre concept d'animation en mettant la personne au centre de celle-ci. Des activités et animations collectives sont organisées quotidiennement. L'agenda de celles-ci est mis au point par l'équipe paramédicale et publié dans le petit journal de la maison, qui paraît une fois par mois et est distribué à chaque Résident. De façon générale, les animations et activités proposées comprennent (liste non exhaustive) :

- Animations autour de jeux de connaissances, de mémoire, de lettres,...
- Jeux de cartes et autres jeux de société
- Projections de films ou reportage sur grand écran
- Journées à thèmes en fonction des fêtes (Noël, Saint-Nicolas,...) ou d'autres événements (présentation d'un pays,...)
- Activités de bricolage ou de peinture avec une aide-soignante pratiquant l'art-thérapie
- Bains thérapeutiques aux huiles essentielles, dans la baignoire à jets et accompagnés de massages, par l'ergothérapeute
- Gymnastique collective dispensée par les kinésithérapeutes et orientée vers le rire et les sourires
- Mise en place d'un groupe de parole par la responsable animations pour permettre aux Résidents d'avoir un espace de rencontres et de liberté d'expression

Des sorties et voyages sont également mis en place. La Maison de repos n'apparaît ainsi pas comme un lieu où les gens sont coupés du monde « normal » et perdent pied avec la réalité sociale. Ainsi, des sorties au cinéma, dans les magasins, au restaurant ou dans des lieux culturels sont proposées aux Résidents qui le désirent.

Bien entendu, ces activités évoluent régulièrement en fonction des attentes des derniers arrivés, des suggestions, des idées nouvelles,... Des bénévoles assistent l'équipe dans cet accompagnement et proposent leurs services dans différents domaines : lecture, accompagnement religieux, sorties, beauté, jeux,...

La Résidence a aussi pour volonté de proposer une vie spirituelle, en respectant les convictions religieuses et philosophiques de chacun. Toutefois, la majorité de nos Résidents étant catholiques, nous disposons d'une chapelle où un prêtre vient une fois par semaine célébrer la messe.

De plus, conformément à la législation, un Conseil des Résidents se réunit chaque trimestre en présence du Directeur et de l'animatrice. Il est ouvert à tous et nous encourageons vivement les Résidents à y participer et à avoir un rôle actif au sein de l'institution. Il est important que chacun sache qu'il peut être entendu dans ses idées de création et ses suggestions.

Soins et relations avec le personnel

Nous mettons tout en œuvre pour que les Résidents aient l'opportunité de s'épanouir. Nous sommes convaincus que pour cela, la personne doit d'abord rencontrer et assouvir toute une série de besoins, qu'Abraham Maslow considérait comme les besoins physiologiques à la base de son modèle pyramidal ; la faim, la soif, la respiration, le sommeil, l'élimination, la sexualité. C'est donc au chevet du Résident que tout commence, avec toute l'estime que nous avons pour lui et le respect de son être, de son corps, de son intimité, de sa sexualité, de son rôle social. Nous avons la volonté de le rencontrer vraiment et de l'accompagner dans les moments de joie ou de difficultés. Nous voulons aussi chercher le meilleur compromis entre les impératifs d'une vie collective et les aspirations individuelles.

A tous les instants, et dans les derniers moments en particulier, il y a lieu de redoubler d'efforts pour se comprendre et tenter de rencontrer les besoins de la personne. Certains outils nous y aident considérablement, comme une bonne formation en soins palliatifs, une initiation du personnel à la validation, ... Nous avons aussi mis en place le système des Histoires de vie. Dans les jours suivant l'arrivée de chaque personne, un membre de l'équipe paramédicale a un entretien avec elle à propos de ce qu'elle veut nous révéler sur sa vie. Cela permet à toute l'équipe de mieux se connaître et comprendre les Résidents, avec leurs souffrances et leurs joies, en respectant bien sûr le secret professionnel.

Nous accordons beaucoup d'importance à l'écoute que l'on consacre aux Résidents. Il faut pouvoir dire à la personne qui souhaite se confier « Je n'ai que 5 minutes devant moi, mais je vous les consacre entièrement » afin d'éviter de créer chez certains Résidents le sentiment que leurs paroles ne sont pas écoutées.

Lorsque la fin de vie approche, il nous paraît important de bien accompagner la famille dans ces moments ultimes : expliquer, écouter, rassurer, mais aussi entendre des mots qui peuvent sembler durs comme « Vivement qu'on en finisse », « Je vivrai quand elle mourra ». Nous en sortons souvent un peu bousculés mais toujours grandis. C'est alors l'heure des souvenirs avec la famille et du bilan pour l'équipe. Nous avons l'impression qu'en général ça se passe plutôt bien, on reste sur le sentiment d'avoir contribué à une fin de vie digne et la plus heureuse possible. La tristesse et la frustration se mêlent parfois au sentiment de devoir accompli.

Quelques jours plus tard, un autre Résident occupera la chambre. Une nouvelle histoire commence, mais aucun Résident ne disparaît vraiment. La chambre restera longtemps celle de Monsieur Dupont ou de Madame Durant, son nom reviendra dans les conversations et des photos ou des objets réveilleront longtemps le souvenir. Un an plus tard, lors du premier anniversaire de la mort, nous envoyons une lettre aux proches, rappelant toute l'importance que la personne a eue pour nous, pour les soutenir dans ces moments difficiles que peuvent être « l'après ».

Toute l'équipe de Serenia.