

Notre ADN :
l'ouverture,
l'humanité et le
bien-être

MR Anne Sylvie
Mouzon

Quelle diversité dans la maison de repos ?

- * Diversité culturelle : 20 nationalités, 75 % du personnel est d'origine étrangère, 30% des résidents sont d'origine étrangère.
- * Diversité culturelle : 5 religions et courants philosophiques
- * Toutes pathologies acceptées
- * Tous milieux sociaux confondus (SDF et commission européenne inclus)

Changement de paradigme dans la relation des soins :

Avant 1940 : relation basée sur la « charité » → **prise en charge du « patient »** , relation soi niant - soi nié, la mère supérieure et le médecin savent ce qui est bon pour le patient

1940 : pyramide de Maslow, relation client- prestataire de services, besoins exponentiels, « **le client est roi** » → inflation de la norme (notamment en termes de sécurité), des procédures, des protocoles, ... (AFSCA, pompiers, ...) relations économiques priment mais constat : déshumanisation des soins

Aujourd'hui : soins relationnels, d'humain à humain. « Vivre , c'est prendre des risques » → diminution des contentions, des médicaments, ... on ose même cuire des œufs ☺ travail sur les valeurs plutôt que sur les besoins

Pierre angulaire :

Le projet de vie, articulé sur trois valeurs et décliné sur plusieurs indicateurs en fonction de ces valeurs.

Le processus engage toutes les parties prenantes : les résidents, le personnel, les familles, les partenaires, les bénévoles, le CPAS ...

Et bien entendu, toutes les parties prenantes participent à l'élaboration du projet !

Valeur 1 : Maison ouverte

Indicateurs :

- Animations dans le quartier
- Animations dans la MR portes ouvertes
- Animations intergénérationnelles
- Activités et réunions à l'adresse des familles
- Nombre de bénévoles
- Nombre de partenariats
- Collaboration avec hôpitaux, maisons de santé,
...
- Nombres de stagiaires

Animations dans le quartier :

- Le partenariat phare en la matière est la collaboration avec la maison de la famille : nombreux échanges tant au niveau des activités qu'en termes de partenariat d'accueil
- D'autres activités de quartier : sorties au parc A Steurs, ferme nos pilifs, Théâtre le Public, ...

Animations portes ouvertes :

- WE portes ouvertes
- Thé dansant mensuel
- Fêtes occasionnelles (Saint Nicolas, marché de Noël, ...)
- Cycle de conférences (Professeur Adams, CBAI, Palliabru, S. de Bontridder (compétences des familles) , ...)
- Jardin et compost partagé

Axe intergénérationnel :

- 6 Volontaires temps plein du service citoyen
- Animations ateliers philo intergénérationnel (ex . les camps de concentration)
- Fêtes intergénérationnelles (groupes de danse de jeunes, orchestre de jeunes, Saint Nicolas, ...)
- Animations avec des groupes de jeunes (Quizz, ateliers crêpes, ...)

Interactions avec les familles :

- Un conseil de résidence ou une conférence par mois
- Participation aux carnets de vie des résidents
- Plus d'activités festives le WE
- Possibilité à nouveau de réserver un repas « à petit prix » au restaurant
- La compétence des familles est mise en valeur :ex. aide aux bains
- Communication par mail facilitée
- Soutien psychologique offert aux familles si nécessaire
- Formations ouvertes aux familles et aidants proches (encore à développer)

Nombre de bénévoles :

6 bénévoles « service citoyen »

1 bénévole animation (peinture)

4 bénévoles d'accompagnement aux cantous

2 bénévoles PUSH

2 bénévoles issus des familles

Partenariats :

- Infor-homes : nombreuses demandes d'inscription ont transité par Infor-homes
- Pallium et Palliabru
- Maison de la famille
- Inser-action
- CPAS de Schaerbeek
- Implications des médecins (information et sensibilisation aux soins palliatifs, euthanasie, interaction médicamenteuse, ...)
- Ligne de formation continue avec la COBEF
- Soutien de bénévoles de la plateforme pour le service citoyen et Ecoé pour l'accompagnement à la souffrance
- Implication dans les réseaux de référents démence
- Implication de la pharmacienne dans les prescriptions au niveau du start et stop

...

Collaboration avec les hôpitaux et maisons médicales :

- Visites croisées
- Protocole d'information (dossier extra muros)
- Collaboration étroite avec les assistantes sociales
- Collaboration avec les centrales de soins à domicile et les service de gardes à domicile

- **stagiaires**

De nombreux stagiaires ont été accueillis en 2015, dont certains ont par la suite trouvé un emploi chez nous.

Valeur 2 : Humanité

- formation aux soins relationnels
- Histoires de vie
- Projets de soins personnalisés et anticipés
- Ateliers philo
- Parrains-marraines
- Réunions relatives aux questions éthiques
- Réunions de coordination démence
- Réunions de coordination soins palliatifs

formation aux soins relationnels

- La priorité a été donnée au savoir-être et aux soins relationnels, avec accent sur la question des valeurs
- Une cellule interne de formation a été créée pour comprimer les coûts de ces formations

Histoires de vie

- Le contenu a été revu et mis en lien avec le PSPA
- La psy, l'ergo et la référente démence sont désignés pour finaliser les histoires de vie
- Mise en exergue des valeurs
- Participation des parrains-marraines
- Implication de la famille

Projets de soins personnalisés et anticipés

- A permis d'aborder sans tabou les questions de fin de vie
- Aborder la question de l'euthanasie en amont
- Implication des familles et de l'équipe
- Sensibilisation des médecins traitants
- Collaboration avec Pallium et Palliabru
- Prise en compte de la dimension culturelle

Ateliers philo

- A permis le dialogue interculturel et intergénérationnel
- Aborder les sujets d'actualité (Charly, attentats de Paris, ...)
- Parler de la mort et de la souffrance avec « philosophie » → travail de résilience

Parrains-marraines

- Tous les services se sont impliqués
- Implication dans les carnets de vie et les PSPA
- Les résidents et familles sont très heureux de cette personnalisation de l'accompagnement

Réunions relatives aux questions éthiques, de coordination démence et de coordination soins palliatifs

- Réunions mensuelles concernant la démence et mensuelle concernant les soins palliatifs
- Aménagement lieu de cultes, culture du non jugement et de l'acceptation de la différence
- Relecture des cas difficiles (lieu de parole)
- Travail sur soi-même

Valeur 3 : autonomie et bien-être

- Actions citoyennes
- Réunion groupe éco-gestion
- Animation bien-être
- Nombre formations autonomie et bien-être
- Autonomie en cuisine

Actions citoyennes

- Groupe éco-gestion
- Projet de jardins et de compost partagés
- Diverses actions interculturelles avec l'aide des médiatrices

Animation bien-être

- Ateliers massages et fabrication de crèmes hydratantes
- Qi Jong
- Ateliers de peinture

Autonomie en cuisine

- Possibilité de choix au self : entrée ou potage, différents choix de desserts
- Chef d'un jour
- Prise en compte des desiderata (couscous, steack-frites, ...)