

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2019



DÉCOUVREZ

Notre Pôle Senior,
les acteurs et
les chiffres clés...
Retour sur nos
projets de 2019 !



SOMMAIRE

06

CHAPITRE 1

Le Groupe Jolimont, c'est...



10

CHAPITRE 2

Le Pôle Senior

Le Pôle Senior :

- A. Présentation
- B. L' « Orientation Bénéficiaires » au sein de nos maisons
- C. Les acteurs
- D. Présentation de V. Pieret

16

CHAPITRE 3

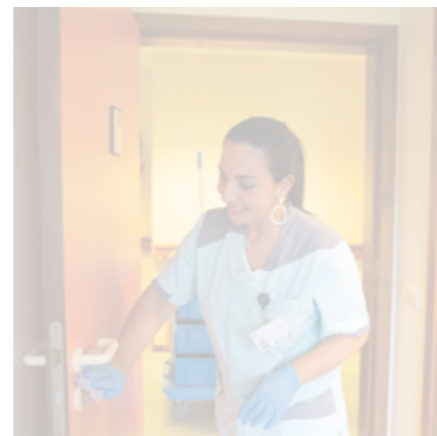
Les chiffres clés



21

CHAPITRE 4

Retour sur 2019 :
nos projets



33

CHAPITRE 5

Focus sur 2020

40

CHAPITRE 6

Ça se passe chez nous

46

MOT DE LA
DIRECTION GÉNÉRALE





CHAPITRE 1

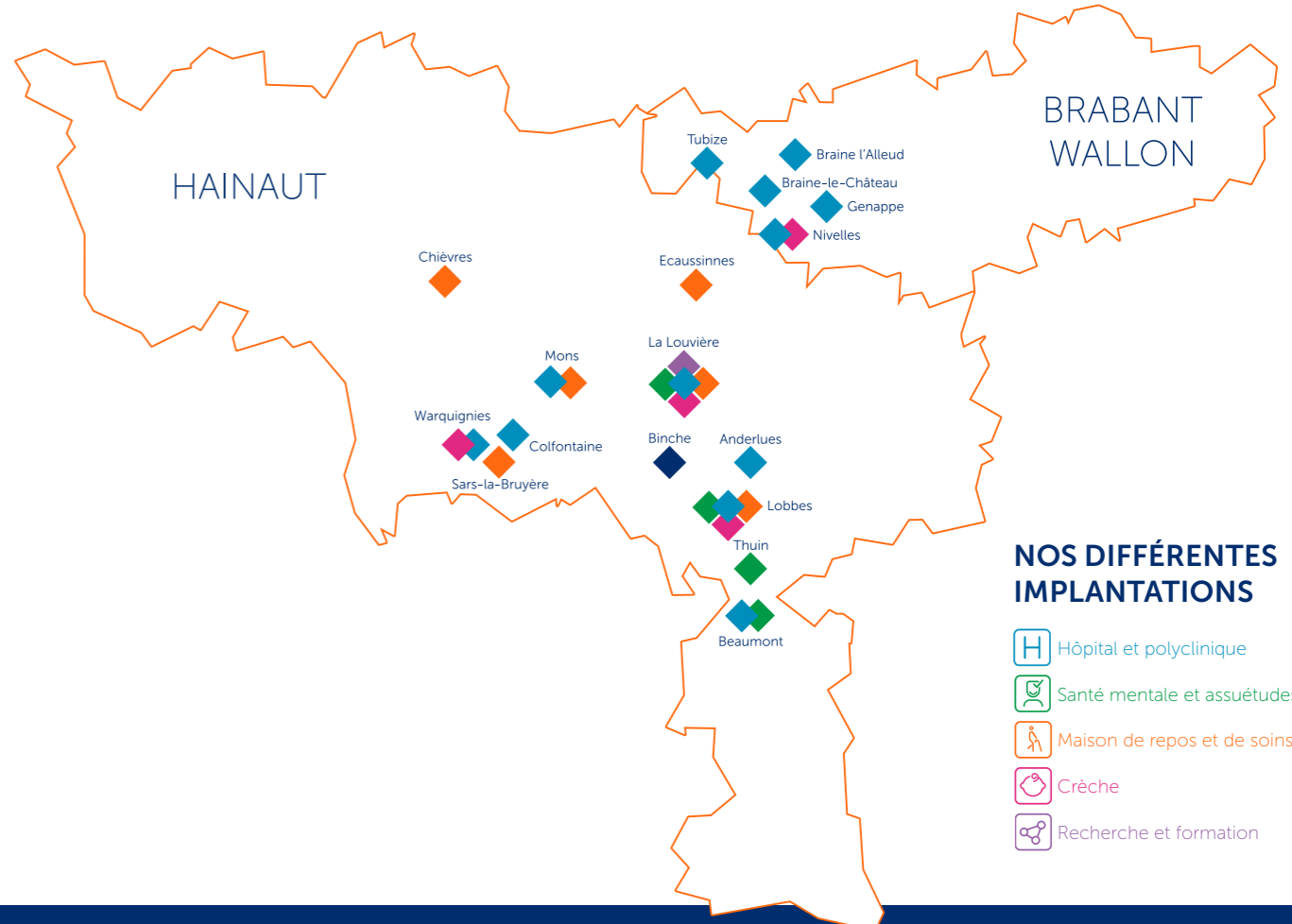
Le Groupe
Jolimont,
c'est...



LE GROUPE JOLIMONT, C'EST...

Fort de plus de 5 500 collaborateurs et médecins, le Groupe Jolimont fédère un réseau d'institutions actives dans le Brabant Wallon et le Hainaut.

Celles-ci ont pour but d'établir entre elles diverses formes de solidarité, de partager des compétences, des valeurs humaines, des intérêts scientifiques, de renforcer leur complémentarité en étant actives dans le domaine des soins hospitaliers et ambulatoires et dans les domaines de l'accueil des enfants, des personnes âgées et de toute personne en difficulté de vie. Le Groupe Jolimont est le premier groupe de santé wallon.



NOS DIFFÉRENTES IMPLANTATIONS

- Hôpital et polyclinique
- Santé mentale et assuétudes
- Maison de repos et de soins
- Crèche
- Recherche et formation

AUJOURD'HUI, LE GROUPE JOLIMONT, C'EST...

UN RÉSEAU D'INSTITUTIONS ACTIVES DANS LE BRABANT WALLON ET LE HAINAUT



653
LITS EN MAISONS DE REPOS



1 311
LITS AGRÉÉS



1^{er}
GROUPE DE SANTÉ WALLON



208
PLACES EN CRÈCHES



5 500
COLLABORATEURS ET MÉDECINS



5 300
JOURNÉES D'ACCUEIL EN EXTRA-SCOLAIRE



7 580
CONSULTATIONS ANNUELLES EN SANTÉ MENTALE



16 300
ÉLÈVES PRIS EN CHARGE PAR LA MÉDECINE SCOLAIRE



132 000
PRISES EN CHARGE PAR NOS SERVICES D'URGENCE



319 000
JOURNÉES D'HOSPITALISATION PAR AN



515 000
CONSULTATIONS HOSPITALIÈRES ANNUELLES



70
LOGEMENTS RÉSIDENCES-SERVICES



Le Pôle
Senior

CHAPITRE 2

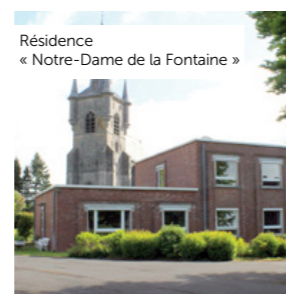
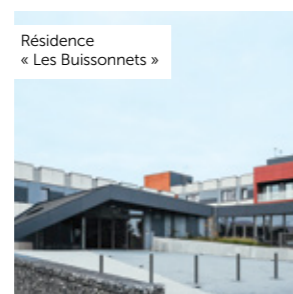
LE PÔLE SENIOR

Le Pôle Senior est composé de 7 maisons de repos et de soins (MRS) dont deux avec résidences-services, regroupées au sein de quatre entités juridiques.

A. PRÉSENTATION

L'ASBL ENTRAIDE FRATERNELLE JOLIMONT

Résidence Les Buissonnets
147 résidents dont 86 MRS et 12 lits de court-séjour, 57 résidences services (42 appartements et 15 bungalows)



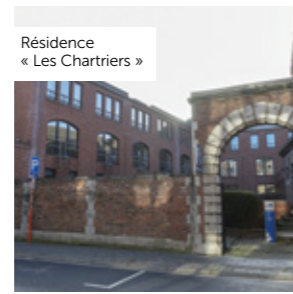
Résidence Notre-Dame de la Fontaine
56 résidents dont 25 MRS

Résidence La Visitation
73 résidents dont 42 MRS

La Seniorie de Longtain
75 résidents dont 29 MRS

LA SCRLFS ENTRAIDE JOLIMONTOISE

Résidence Les Chartriers
134 résidents dont 75 MRS



Résidence Comme Chez Soi
116 résidents dont 55 MRS

LA SPRL DE SARS ET LA SPRL STREBO SERVICES

Résidence Le Rambour - Le Planty
52 résidents MR - 13 résidences-services

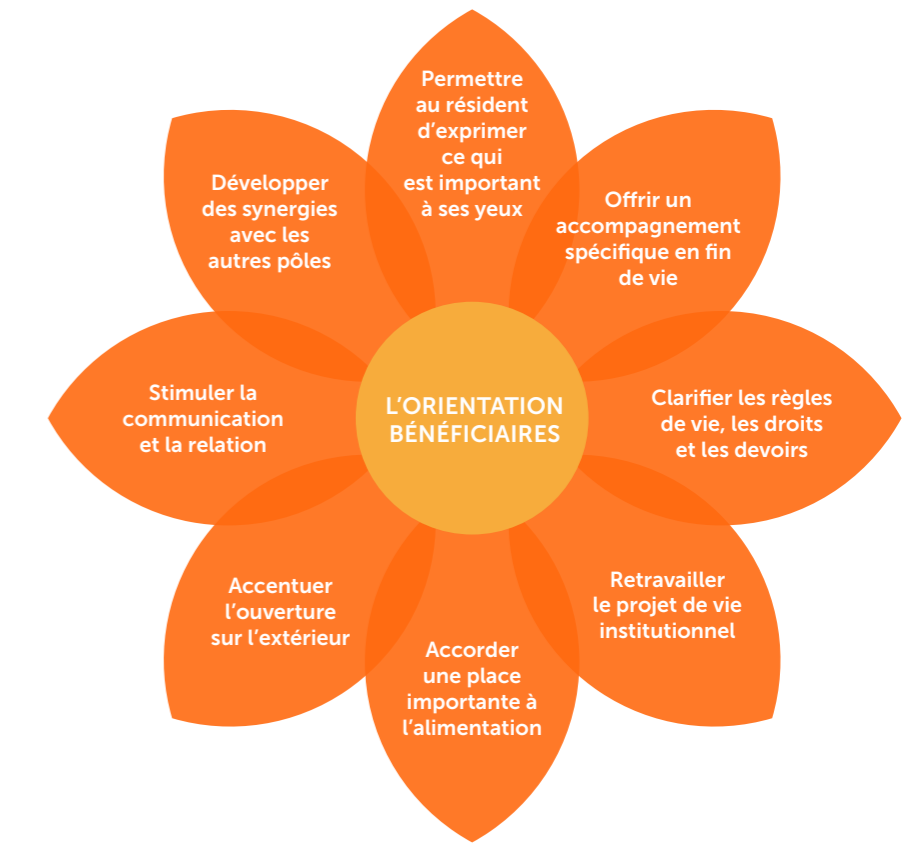
B. "L'ORIENTATION BÉNÉFICIAIRES" AU SEIN DE NOS MAISONS

Faites-le avec des fleurs



En février 2018, les directions des sept maisons de repos du Pôle Senior se sont rassemblées pour une « mise au vert » studieuse. La double question sur la table était : comment accentuer encore, en leur sein, l'orientation bénéficiaires chère au Groupe Jolimont et faire de chaque établissement un vrai « foyer » pour ses occupants ?

De ce temps de réflexion collective a émergé une définition. Elle résume ce que les directeurs de site voudraient que leur institution devienne - ou



devienne davantage : « un lieu de vie où l'on se sent bien, malgré la contrainte de la collectivité, avec une ambiance chaleureuse, sécurisante et respectueuse ».

A l'automne 2018, c'était cette fois au tour des directions élargies - c'est-à-dire : incluant les responsables de départements - de converger pour alimenter un grand creuset à (bonnes !) idées. Il s'agissait d'échanger sur les projets mis ou à mettre en œuvre pour potentialiser la notion de foyer, puis de désigner tous ensemble quelques coups de cœur.

Vu la méthode employée (des post-its où sont consignées les idées, puis des gommettes à venir apposer tout autour comme autant de « likes »), ce sont des fleurs qui ont bientôt éclos sur les murs du local où phosphoraient plus d'une quarantaine de personnes.

Ces « fleurs », au nombre de huit, sont donc les thèmes qui ont suscité le plus d'enthousiasme et d'intérêt lors du brassage d'expériences inter-sites.

PERMETTRE AU RESIDENT D'EXPRIMER CE QUI EST IMPORTANT A SES YEUX

Le résident est acteur, impliqué dans les décisions. Ce thème souligne toute l'attention à accorder au projet de vie individuel et à l'histoire de vie. Pour bien le cerner, il faut savoir créer des moments d'échanges privilégiés ; pour bien l'appliquer, il faut être sensible au maintien de l'autonomie et de l'autodétermination.

OFFRIR UN ACCOMPAGNEMENT SPECIFIQUE DE FIN DE VIE

Avec ce thème, le PSPA - c'est-à-dire le projet de soins personnalisé et anticipé - revêt une importance toute spéciale. L'accompagnement du résident se double d'un suivi particulier des familles concernées. Il est synonyme, aussi, d'alimentation, de petits plaisirs et de soins adaptés à la situation.

CLARIFIER LES REGLES DE VIE, LES DROITS ET LES DEVOIRS

Cette clarification vise tant les résidents et leur famille que les collaborateurs de l'établissement. Son objectif est de réduire les tensions et conflits éventuels. La clarification peut passer par le (rappel du) règlement d'ordre intérieur, mais aussi une charte des comportements et valeurs.

RETRAVAILLER LE PROJET DE VIE INSTITUTIONNEL

La politique de soins, qui fait partie de ce thème, mérite réflexion. Elle n'implique pas que de la maîtrise technique ; elle suppose aussi une façon d'être (prendre le temps, respecter l'intimité, cultiver le relationnel...). Le projet institutionnel peut, par ailleurs, inclure le fait d'accepter les risques.

ACCORDER UNE PLACE IMPORTANTE A L'ALIMENTATION

Pour ce faire, des rencontres régulières entre cuisiniers et résidents sont encouragées. A assaisonner de recettes qui font souvent l'unanimité, comme les fiches de goûts personnels, la flexibilité dans les horaires et/ou les lieux de repas, la variété et la saveur, les repas des familles, les repas d'anniversaire...

NE PAS LESINER SUR LES ACTIVITES ET L'OUVERTURE

Il est apparu essentiel d'encourager la participation aux animations et à la vie de la maison, tout en ouvrant celle-ci vers le « monde extérieur », où se déroulent de nombreuses activités (auxquelles, d'ailleurs, on peut associer les familles). Il est bon, aussi, d'entretenir le sentiment d'être chez soi.

STIMULER LA COMMUNICATION ET LA RELATION

Ce thème suppose des moments d'échanges entre collègues d'une part, et avec les résidents et leurs proches de l'autre. Il faut mettre à profit toutes les occasions permettant de mieux se connaître, des réunions multidisciplinaires à la fête du personnel en passant par la présentation des nouveaux venus.

DEVELOPPER LES SYNERGIES AVEC LES AUTRES POLES

Le Groupe Jolimont possède également des pôles « hôpitaux » et « enfance, santé mentale et assuétudes ». Des portes peuvent être ouvertes, des contacts intensifiés, des trajets facilités, des transferts de données optimisés...

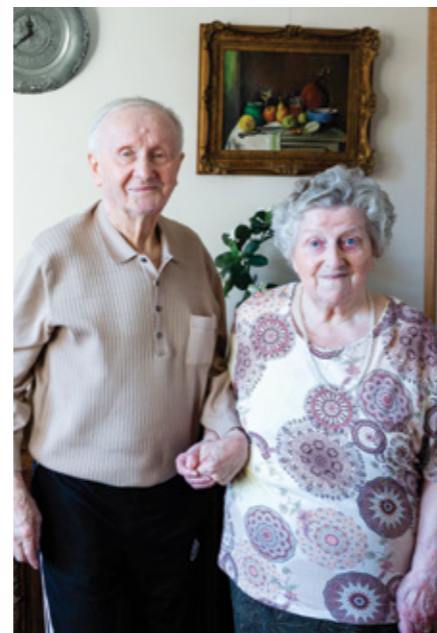
DU BRAINSTORMING À LA CONCRETISATION

Lors des « journées des vœux » de début 2019, les huit fleurs ont été présentées à tous les collaborateurs du Pôle Senior.

L'idée est que chaque établissement s'approprie, en concertation avec ses collaborateurs et ses résidents, trois des thématiques retenues.

Ces choix ont été synthétisés via des fiches projets. Ces fiches précisent les objectifs poursuivis, les moyens humains et financiers nécessaires et le calendrier de réalisation.

En 2019, nous avons vu se concrétiser les premiers projets !



C. LES ACTEURS

Nos organes de gestion

La composition du Conseil d'Administration et de l'Assemblée Générale est identique à toutes les entités du Groupe Jolimont depuis juin 2018. Un Bureau de Pôle a toutefois été désigné. Ce dernier est composé d'administrateurs indépendants désignés à ce titre, de l'Administrateur Délégué du Groupe et de l'administrateur directeur général du Pôle.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

ARNAUTS Anna
BRAHY Pierre, Président
CAUDRON Anne-Sophie
DE COSTER Patrick
DEHAME Pierre
DEHASPE Philippe
DELMOITIEZ Jacques
DESCLEE Isaline
GRAUX Pascal
LAVAUX David
LEBRUN Thérèse
LINKENS Isabelle
MAHEUX Catherine
MAIRIAUX Bernard
MATON Michel
MERCIER Stéphane
MOULIN Madeleine
STURBOIS Jean-Michel
TESOLIN Giorgio
THIRAN Christine

LE COMITÉ DIRECTEUR DU GROUPE JOLIMONT

MERCIER Stéphane
• Président du Comité Directeur
• Administrateur Délégué
et Président du Groupe Jolimont
• Directeur Général des sites hospitaliers

GRAUX Pascal
• Membre et Directeur Exécutif du CHR Mons-Hainaut

CAUDRON Anne-Sophie
• Membre et Directrice Générale du Pôle Senior

LINKENS Isabelle

• Membre et Directrice générale du pôle Enfance, Santé Mentale, Assuétudes

LE BUREAU DU PÔLE SENIOR

Le bureau de Pôle est chargé de maintenir la dynamique du Pôle Senior, de préparer les dossiers à soumettre au Conseil d'Administration et de stimuler l'administrateur directeur général à atteindre ses objectifs.

BRAHY Pierre (invité)
CAUDRON Anne-Sophie
MATON Michel
MERCIER Stéphane
(Le mandat de Bernard HAENECOUR a pris fin par décès le 02/09/2019.)

LE COMITÉ DE GESTION

Le Comité de gestion est chargé de la gestion de dossiers communs. Les représentants des services supports sont invités à participer à cette réunion.

CAUDRON Anne-Sophie
• Directrice générale

DELGENIESSE Carl
• Directeur de la Résidence «Le Rambour»

DEMEUTER Philippe
• Directeur de la Résidence «Comme Chez Soi» jusqu'au 31/12/2019

DEMONDION Vanessa
• Directrice de la Résidence «Les Buissonnets»

DUBBELMAN Antoine
• Directeur de la Résidence « Comme Chez Soi » à partir du 18/11/2019

GEORIS Nicole
• Directrice «La Seniorie de Longtain»

PAYEN Vinciane
• Directrice de la Résidence «Notre-Dame de la Fontaine»

PIERET Véronique
• Coordinatrice qualité, Organisation et Projets

PIERRE Laurence
• Directrice de la Résidence «La Visitation» jusqu'en décembre 2019. Elle assumera ensuite une fonction transversale en tant que coordinatrice Financement, Projets et Tutelles

RICOTTA Agnès

• Directrice de la Résidence «La Visitation» à partir de décembre 2019.

ROOSENS Philippe

• Conseiller en Prévention Pôle Senior

SCOYEZ Viviane

• Directrice Résidence «Les Chartriers»

LE COMITÉ DE PILOTAGE

Le Comité de pilotage est chargé de traiter des problématiques en lien avec la qualité.

CAUDRON Anne-Sophie

• Directrice générale

DELGENIESSE Carl

• Directeur de la Résidence «Le Rambour»

DEMEUTER Philippe

• Directeur de la Résidence «Comme Chez Soi» jusqu'au 31/12/2019

DEMONDION Vanessa

• Directrice de la Résidence «Les Buissonnets»

DUBBELMAN Antoine

• Directeur de la Résidence « Comme Chez Soi » à partir du 18/11/2019

GEORIS Nicole

• Directrice «La Seniorie de Longtain»

PAYEN Vinciane

• Directrice de la Résidence «Notre-Dame de la Fontaine»

PIERET Véronique

• Coordinatrice qualité, Organisation et Projets

PIERRE Laurence

• Directrice de la Résidence «La Visitation» jusqu'en décembre 2019. Elle assumera ensuite une fonction transversale en tant que coordinatrice Financement, Projets et Tutelles

RICOTTA Agnès

• Directrice de la Résidence «La Visitation» à partir de décembre 2019.

SCOYEZ Viviane

• Directrice Résidence «Les Chartriers»

D. PRÉSENTATION DE VÉRONIQUE PIÉRET

Coordinatrice
Qualité, Organisation
et Projets



AMÉLIORER LA QUALITÉ ? PARFAIT DÉFI POUR QUI N'AIME PAS LE SUR-PLACE

Mi-2019, le Pôle Senior accueillait dans la fonction de « coordinatrice qualité-organisation et projets » Véronique Piéret. Cette infirmière de formation a, au gré d'une trajectoire professionnelle riche et panachée, accumulé une grande expertise de la prise en charge de la personne âgée. Ce qu'elle préfère ? Avancer, initier, coconstruire... Le trop statique lui sied mal.

Déjà en début de carrière, quand elle officiait en médecine interne à l'hôpital, Véronique Piéret se démarquait par sa façon de réagir à l'admission d'un aîné. « Beaucoup de collègues voyaient cette arrivée dans le service comme la promesse d'une charge de travail et d'une complexité accrues », se souvient-elle. « Moi, j'y voyais plutôt l'opportunité d'un travail d'équipe véritable, la richesse d'une prise en charge à composantes multiples. »

Une expérience ultérieure en tant qu'infirmière en chef en MRS va consolider cet intérêt pour les patients âgés, cette fois dans un milieu où ils ne « défilent » pas comme à l'hôpital mais « où on les découvre dans la durée, en tant que personnes, nourries de toute une histoire de vie, où on les rassure et on les accompagne. »

S'en suivront une spécialisation en gériatrie (il fallait s'y attendre, pourrait-on écrire...), puis encore quelques va-et-vient professionnels entre hôpital et MRS, avant que Véronique Piéret ne pose ses valises au Pôle Senior, comme responsable qualité, avec une expertise cumulée de soignante spécialisée, de meneuse

de troupes et de projets. « Ce n'est pas une idée fixe chez moi d'être 'chef' ou responsable de quelque chose », plaisante-t-elle. « Mais j'apprécie, c'est vrai, d'être dans des fonctions où je peux initier des dynamiques constructives. »

Aussi son affectation la séduit-elle particulièrement par l'aspect mise en place de projets transversaux, initiation de synergies, mobilisation et soutien des équipes, etc. « Je les documente en articles scientifiques sur des pratiques innovantes, j'essaie d'ouvrir les horizons, d'évoquer des initiatives intéressantes ... » Les domaines d'intervention ne manquent pas : les chutes, la nutrition, la bientraitance, l'accompagnement des personnes démentes...

Aux procédures « uniformisantes » qui pleuvraient top-down, Véronique Piéret préfère la discussion sur place (« je suis quelqu'un de contact, pas de bureau, j'ai fait 30.000 km de site en site depuis mon arrivée »). Elle prône l'ajustement des lignes de conduite en fonction des mentalités et des réalités de chaque établissement. « On n'a pas deux jours les mêmes, en gériatrie, de toute façon. Les procédures doivent être hautement adaptables. »

L'amélioration continue est un concept qui la motive particulièrement. « Prendre la peine d'analyser ses pratiques, sans craindre de se remettre en question, cela permet de replacer toujours le curseur à la bonne place. A 57 ans, j'apprends encore », commente celle qui admet être « une vraie passionnée ».



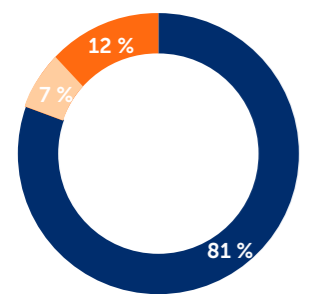
Les chiffres
clés

CHAPITRE 3

D. LES CHIFFRES CLÉS

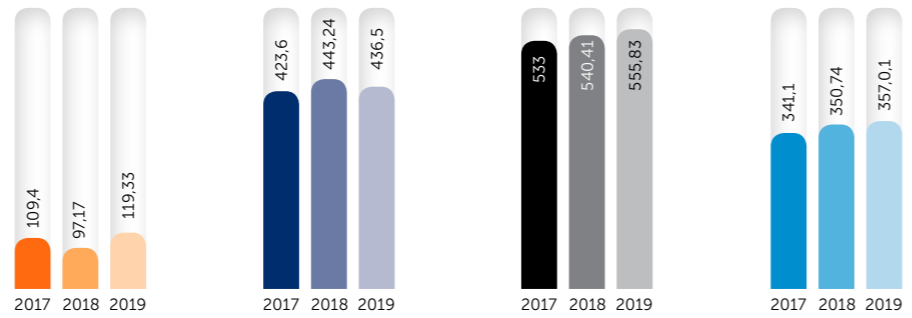


Répartition par nature et temps de travail



- Contrat à durée indéterminée
- Contrat de remplacement
- Contrat à durée déterminée

Évolution du volume de l'emploi



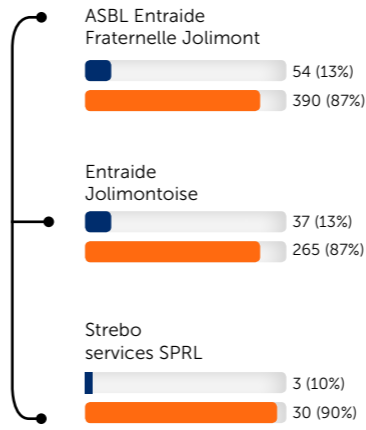
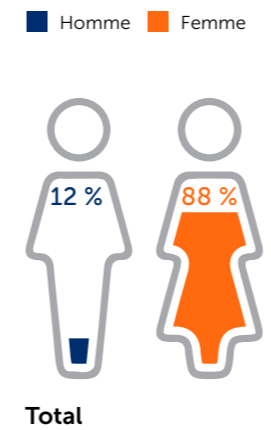
■ Nombre moyen de temps pleins

■ Nombre moyen de temps partiels

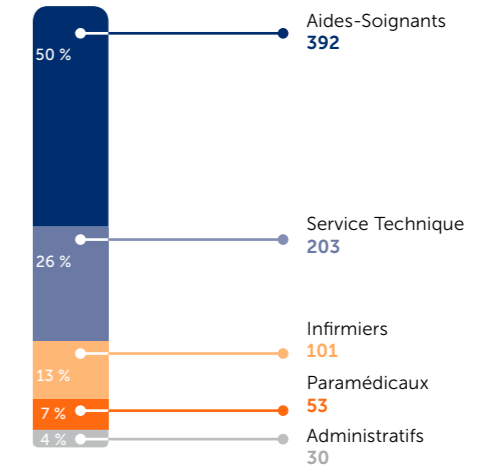
■ Nombre moyen de personnes physiques

■ Nombre moyen d'ETP

Répartition du personnel par sexe



Répartition du personnel par métier



6 MAISONS DE REPOS ET DE SOINS

1 MAISON DE REPOS

653 LITS AGRÉÉS

1 CENTRE DE COURT SÉJOUR
12 lits

2 RÉSIDENCES -SERVICES
70 logements

CAPACITÉ

Capacité totale	723
Capacité MRS	312
Capacité MR	329
Capacité CS	12
Capacité RS	70

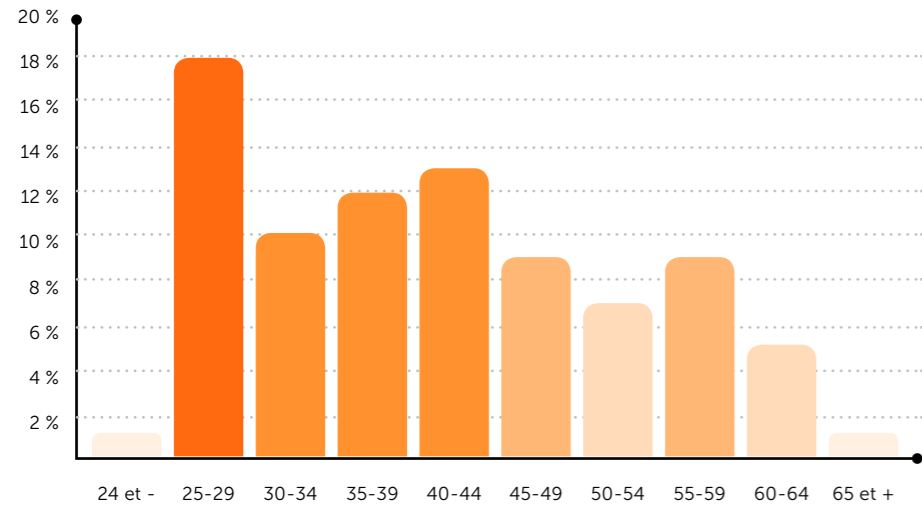
TAUX D'OCCUPATION

Hébergement	98,5 %
INAMI	96 %
MRS	100 %
CS	86 %

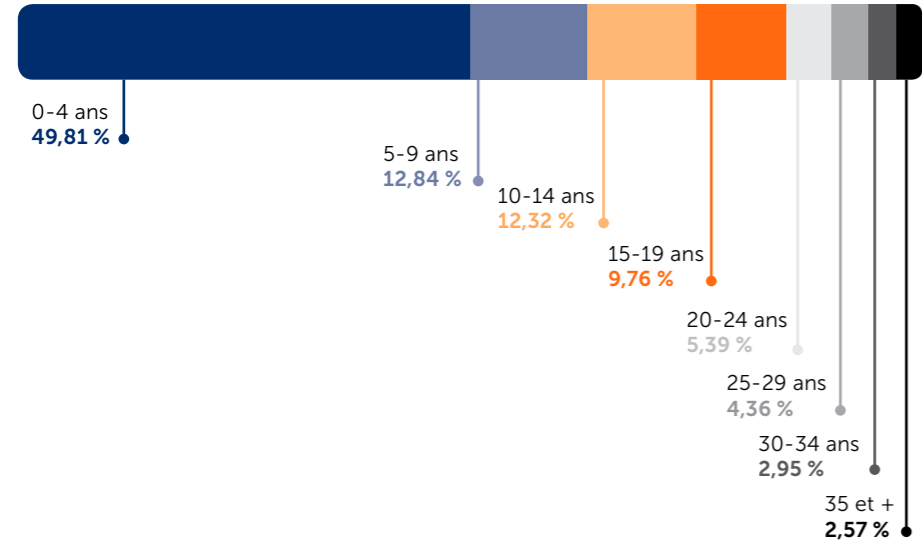
PROFIL DE DÉPENDANCE

Occupation profils " lourds "	35 %
Occupation profils " légers "	65 %

Répartition du personnel par tranche d'âge



Répartition du personnel par ancienneté



Nos projets réalisés en 2019



CHAPITRE 4



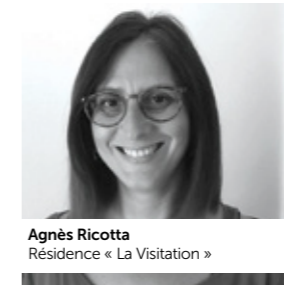
NOS PROJETS RÉALISÉS EN 2019



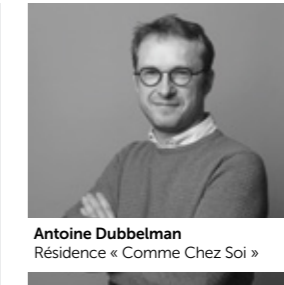
Début 2019, les collaborateurs et les résidents des établissements du Pôle Senior ont sélectionné trois thèmes sur une liste de huit axes de travail concourant à accentuer l'« orientation bénéficiaires » chère au Groupe Jolimont. Trois thèmes, donc, sur lesquels chaque établissement allait concentrer ses efforts en cours d'année.

On y réfère, dans les pages qui viennent, par le mot « pétales » - des pétales qui s'agencent autour d'un cœur partagé : faire de l'institution un vrai foyer, malgré les impératifs de la vie en collectivité.

Pour évoquer le trio de pétales retenus par le personnel de chaque maison de repos et la façon dont les projets ont pris corps, le Pôle Senior a tendu le micro aux directrices et directeurs de site. On trouve dans ce rapport les explications de (par ordre alphabétique ci-contre) :



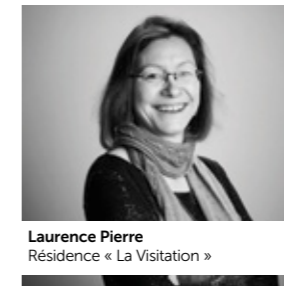
Agnès Ricotta
Résidence « La Visitation »



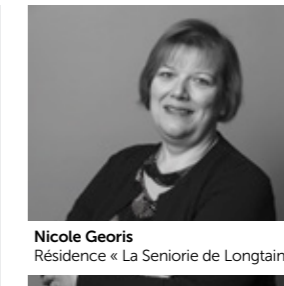
Antoine Dubbelman
Résidence « Comme Chez Soi »



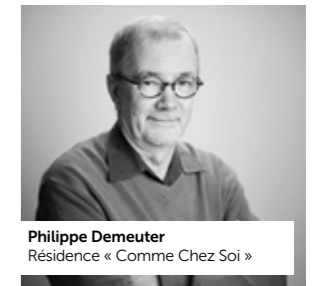
Carl Delgeniesse
Résidence « Le Rambour »



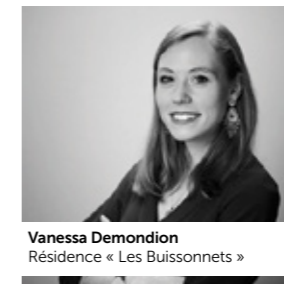
Laurence Pierre
Résidence « La Visitation »



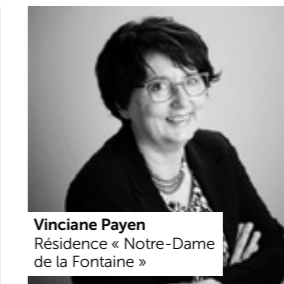
Nicole Georis
Résidence « La Seniorie de Longtain »



Philippe Demeuter
Résidence « Comme Chez Soi »



Vanessa Demondion
Résidence « Les Buissonnets »



Vinciane Payen
Résidence « Notre-Dame de la Fontaine »

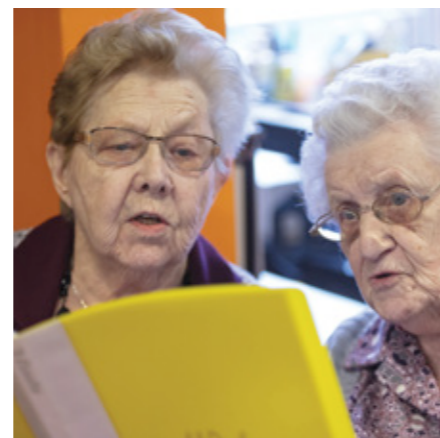


Viviane Scoyez
Résidence « Les Chartriers »



Offrir un accompagnement spécifique de fin de vie

EVITER D'INUTILES TENSIONS DANS UN MOMENT DÉJÀ CHARGÉ EN ÉMOTIONS



l'équipe pluridisciplinaire de l'étage pour apporter aux résidents en fin de vie les soins les plus adaptés et le confort le plus poussé.

« Une équipe dédiée à travailler en partant de l'outil commun au Pôle », indique Vinciane Payen, pour la **Résidence Notre-Dame de la Fontaine**. Elle a rebaptisé le PSPA 'projet de fin de vie', ce qui peut être plus parlant. A Chièvres, la présentation s'est aussi adressée « au bourgmestre et à la référente aux liaisons fonctionnelles avec l'hôpital le plus proche. En effet, il est important qu'il y ait transmission des souhaits de la personne âgée vers la commune et les médecins hospitaliers ».

Laurence Pierre, pour **La Visitation**, souligne à quel point « la démarche PSPA touche à des aspects sensibles - l'angoisse de la mort, le spirituel...Après une grande sensibilisation de tous les collaborateurs, les quelques personnes plus intéressées, plus à l'aise avec ce thème, sont allées en formation. Il faut laisser à ce projet le temps de se déployer, aux résidents le temps d'en in-

“ Une règle d'or à observer avec le PSPA : ne jamais forcer quiconque à embrayer. Ni un collaborateur mal à l'aise avec la thématique délicate des derniers moments, ni un résident peu réceptif. ”



Nombreuses sont les institutions du Pôle Senior qui, parmi les « pétales » qui potentialisent l' « Orientation Bénéficiaires », ont retenu l'accompagnement spécifique de fin de vie. Cet encadrement ne concerne pas que le résident, mais également ses proches. Il se construira d'autant plus sereinement que la personne âgée aura eu l'occasion de réfléchir et d'exprimer en amont ses attentes et préférences.

Dans cette démarche, le PSPA, le « projet de soins personnalisé et anticipé », constitue un outil de choix. Il amorce en douceur, chez les aînés qui y sont réceptifs, des échanges sur un sujet qui par essence n'a rien de simple.

« Le PSPA garantit un meilleur respect des désirs de fin de vie », confirme Vanessa Demondion. **Aux Buissonnets** comme dans d'autres institutions, le concept a été présenté aux résidents par la plate-forme de soins palliatifs Reliance. « Nous avons également nommé trois référents, qui ont suivi et poursuivront une formation spécifique. Ils peuvent intervenir en soutien de



tégrer le principe. On doit commencer petit, avec les personnes demandeuses, savoir les écouter, leur garantir que leurs volontés seront respectées. »

Ne rien précipiter, surtout ne brusquer personne, c'est aussi la devise appliquée par Antoine Dubbelman au **Comme Chez Soi**. « A ma grande satisfaction, ce concept qui assure au résident d'être acteur de ses derniers jours fait peu à peu son chemin. » Après diverses initiatives d'information (journal interne, conférence, courrier, évocation au conseil des résidents...) et de formation (d'une demi-douzaine de collaborateurs volontaires), l'établissement d'Ecaussinnes a dénombré « 26 résidents intéressés de remplir le formulaire (sur 116), dont 7 ont bénéficié d'un encadrement de fin de vie. Il ne faut rien forcer. D'autres y viendront. Le référent pour chaque aile est là pour repérer les signaux d'intérêt. »

RÉGLER DE VIEUX NON-DITS

Le projet de soins personnalisé et anticipé concourt à combler des déficits de communication entre les résidents et leurs proches, souligne Carl Delgeniesse. Au Rambour, il a pu constater que « parfois, des proches n'ont pas connaissance des réelles préférences de leur parent, par exemple en matière de volontés funéraires. La démarche du PSPA permet de programmer une réunion où l'on se concerte, pour au final assurer à la personne âgée que ses choix vont primer. »

L'outil contribue aussi à clarifier l'approche médicale que cette dernière privilégie, si elle n'est plus en état de l'exprimer : transfert à l'hôpital ou non, réanimation ou non, nouvel essai curatif ou non ...

“ Ce qui importe, c'est de pouvoir assurer à la personne âgée que ses choix vont primer. ”

« Il arrive qu'un médecin traitant penche pour le 'oui, on devrait encore tenter ceci ou cela', alors que la famille dit : 'non, plus d'acharnement'. Le fait d'avoir consigné au dossier le PSPA, avec les orientations thérapeutiques désirées par la personne elle-même, dissipe les doutes et rassure tout le monde. »

A Sars-la-Bruyère, le PSPA est une illustration de l'attention particulière accordée aux attentes de chacun. « Nous travaillons à une approche individualisée, pour améliorer le vécu de l'installation, avec une prise de connaissance de l'histoire de vie du résident et de ses projets et envies. Cela suppose une écoute, une capacité de 'décodage', à pratiquer en amont de l'arrivée et à poursuivre dans la durée. Car au fil des ans, les souhaits peuvent évoluer. »

MIEUX S'ÉCOUTER, SE CONNAITRE, ÊTRE DANS L'ÉCHANGE...

La stimulation de la communication et de la relation entre les collaborateurs d'une part, et avec les résidents et leur famille de l'autre, est revenue telle un fil rouge dans pas mal d'initiatives 2019 des établissements du Pôle Senior. La philosophie : ne pas rater la moindre occasion de mieux se connaître. Voire... la provoquer !

Ce « pétale » fort populaire, qui favorise les temps d'échanges, se rapproche par certaines de ses facettes du souci de laisser s'exprimer les choix du résident et de le rendre davantage acteur de ses journées au sein de la collectivité. Ou encore de la volonté de cultiver le relationnel à la faveur d'un retravail du projet de vie institutionnel.

Le Rambour a posé les bases d'un journal interne, qui tisse des passerelles informatives entre le personnel, les résidents et leurs proches, de même qu'avec les prestataires externes. Le projet, entamé, sera concrétisé cette année. « La création de 'temps de parole' réguliers formalise la volonté d'écoute des petites et grandes



attentes des résidents », poursuit Carl Delgeniesse. « Parmi les réalisations qui en ont découlé, génératrices de lien social : un coin détente à l'arrière du bâtiment où tout le monde - collaborateurs, résidents, visiteurs... - se retrouve, des aménagements pour embellir l'entrée de la résidence, des sorties un peu particulières comme une 'virée frites' ou une expédition au musée de la bière, des dégustations de glaces jusque dans les chambres grâce à un congélateur sur roues... »

Les Buissonnets ont créé leur 'comité de vie et animations'. « Il regroupe entre 10 et 15 résidents, volontaires, qui s'impliquent dans les réflexions sur les activités proposées et les pistes pour les optimiser », détaille Vanessa Demondion. « Après une phase de collecte et de hiérarchisation des desideratas de tous les pensionnaires, diverses initiatives sont apparues - ou se sont régularisées - sous l'impulsion de ce comité : un journal trimestriel, 'Les Bruits sont nés', auquel se dédient 3-4 résidents ; des ateliers d'expression théâtrale ; la remise en route de



séances de cinéma, davantage de conférences et d'activités intergénérationnelles... Le comité a aussi pour projet de faire passer dans les étages un 'magasin ambulante'. Le chariot en bois est déjà acheté. Il proposera à la vente, à prix coûtant, des produits d'hygiène, des magazines, des friandises... » Une autre idée est à l'étude : permettre aux personnes âgées de poser à nouveau des gestes du quotidien. « Par exemple, avoir la possibilité de repasser, deux fois semaine, à la buanderie en compagnie de l'équipe de la buanderie... »

« Le **Comme Chez Soi** a choisi de soigner particulièrement l'accueil et l'intégration des nouveaux venus, pour 'amortir' quelque peu le choc du changement de milieu de vie et favoriser leur autonomie », relate de son côté Antoine Dubbelman. « Vers le 15 de chaque mois, une rencontre est organisée à l'attention des derniers arrivants dans le 'Jardin des pensées'. Il s'agit d'un local très cocoon, apaisant. C'est l'occasion pour les nouveaux résidents de mettre un visage sur le nom des responsables de chaque



département : soins, social, cuisine, entretien, ... et de recevoir des infos diverses sur la vie dans la maison. Quant aux collaborateurs, ils peuvent parfaire leur connaissance de chaque nouveau, percevoir son état d'esprit, en discutant dans une ambiance détendue de son histoire personnelle. » En somme, ce rendez-vous renforce tant le fait de distribuer une brochure d'accueil que de recueillir le récit de vie à l'arrivée d'un nouvel habitant, et ce grâce à une prise de contact plus 'live', autour d'un petit verre. « Qui peut être dupliquée en chambre, si la personne est alitée. »

A **La Visitation**, l'année 2019 aura été marquée par l'aménagement d'une salle de séjour dédiée aux personnes désorientées. « Un groupe de travail a réfléchi aux besoins particuliers de ce groupe qui, avec l'évolution du profil des entrants, se font de plus en plus importants », développe Laurence Pierre. Cet espace privilégié est situé au 1^{er} étage. « Un des axes suivis a été de renforcer l'encadrement qui y est assuré, en travaillant sur les horaires

« L'alourdissement du profil des résidents et la diminution de leur mobilité demandent parfois, pour les animations, de basculer d'une sollicitation active à de l'accompagnement. La Visitation a choisi de privilégier la détente, le bien-être... »

des paramédicaux et en ajoutant une aide-soignante en matinée. Un deuxième axe a consisté à réfléchir, avec l'animation, à des activités adaptées. La diminution de la mobilité des personnes demande de basculer d'une sollicitation active à de l'accompagnement et du bien-être, avec une optique de préservation des compétences. La priorité a été donnée au chant, aux massages, à la détente. Enfin, on s'est concentré sur le mobilier, composé de petites tables en bois vétustes, quasi des pupitres, qui ne permettaient pas de faire du vis-à-vis. Elles ont été remplacées par des tables rondes ou trapézoïdales, plus conviviales... L'espace est plus dégagé, pour favoriser la circulation des résidents. Ce réaménagement apporte une plus-value non seulement esthétique, mais aussi fonctionnelle. »

DES MOMENTS BIEN-ÊTRE À SAVOURER

« Pour concrétiser la ligne de conduite 'stimuler la communication et la relation', notre service animation a choisi de travailler sur les soins esthétiques et le 'bain de confort', retrace Vinciane Payen, pour Notre-Dame de la Fontaine.

« Grâce à une collaboration avec deux écoles d'esthéticiennes de la région, tant les résidents que le personnel ont pu bénéficier, à deux périodes sur l'année, de massages et des soins cosmétiques. Ils étaient donc assurés par des stagiaires en socio-esthétique, le matin dans les chambres et l'après-midi dans une salle de détente annexe. Des instants privilégiés, manifestement fort appréciés. Tout le monde en redemande ! »

Quant au bain de confort, il ambitionne d'offrir un moment de relaxation aux personnes âgées les plus fragilisées, poursuit la directrice. « Il se donne dans une salle de bains à la déco spécifique, sur le thème maritime, en recourant en parallèle à l'aromathérapie et à la diffusion de musique douce. Ce rendez-vous est assuré une fois semaine - car il mobilise chaque fois deux collaborateurs. Lui aussi est fort apprécié, notamment des résidents souffrant de rhumatismes. »

UNE BELLE BROCHETTE DE PROJETS

Qui irait nier qu'en maison de repos, les repas constituent un point d'attention de taille pour bien des résidents ? Que la nourriture, sa qualité, sa variété, son adéquation aux souhaits... tiennent le haut de l'affiche dans les conversations et les préoccupations d'une bonne part des personnes hébergées ? Ce n'est pas étonnant que plusieurs maisons du Pôle Senior aient retenu, comme « pétale » sur lequel concentrer le tir, l'attribution d'une place importante à l'alimentation.



Accorder une place importante à l'alimentation

« Aux Buissonnets, le repas du jour est goûté par un petit groupe mêlant personnel et résidents. Ses remarques permettent à la cuisine d'adapter ses réalisations la fois suivante. »



L'an dernier, les chefs des différents sites ont continué à se familiariser avec le logiciel Culinoa adopté fin 2018. Outre qu'il propose des cycles de 8 semaines de menus journaliers différents, un recours accru aux produits du terroir et davantage de préparations-maison, le programme soutient aussi les équipes dans la gestion des stocks de marchandises.

A cette démarche transversale qui uniformise et tire la qualité vers le haut, certains établissements ont ajouté un ingrédient perso. **La Seniorie de Longtain**, par exemple, a réacommodé sa recette gagnante des petits déjeuners buffets. « Nous en organisons déjà trois fois par mois, en alternant les étages. C'est un rendez-vous fort apprécié des résidents », décrit Nicole Georis. « Cette fois, on s'est essayé à un buffet barbecue, avec un résultat très encourageant. Le personnel, tous services confondus, était invité à s'inscrire. Un collaborateur accompagnait chaque résident pour les déplacements table-buffet, et lui donnait au besoin un coup de main pour manger. Un beau moment de rencontre ! »

Les résidents masculins sont clairement allés... au charbon (de bois), en participant à la cuisson des viandes. La MRS envisage de remettre le couvert sous peu. Cette fois, ce sera un buffet desserts, toujours sous le signe de la convivialité.

Notre-Dame de la Fontaine, de son côté, a misé sur des ateliers cuisine avec les personnes âgées confuses. « L'idée est de rehausser l'estime de soi par le biais d'une implication pratique », détaille Vinciane Payen. En l'occurrence, « deux fois par mois - car cela nécessite quand même un certain encadrement -, des résidents désorientés participent à une préparation-maison destinée à leurs pairs menacés de dénutrition : ils fabriquent des collations enrichies. » La résidence a aussi adhéré au 'Green Deal' des autorités wallonnes, s'engageant pour trois ans à se tailler un costume de cantine durable. « Aux petits déjeuners buffets mensuels, on a ajouté des préparations chaudes faites maison, comme des crêpes par exemple. Une fontaine filtre et refroidit l'eau courante, pour la proposer en pichets, version plate ou pétillante.

On supprime une fois semaine les collations industrielles - et leur emballage individuel - au profit de desserts confectionnés sur place... »

Aux Buissonnets, le mot d'ordre était d'intégrer les résidents dans la réflexion, pour mieux mouler le service à leurs attentes. Ce souci de les rendre co-acteurs se reflète notamment par la création d'un 'comité menu'. « Des résidents tirés au sort reçoivent le menu du mois suivant et peuvent formuler des suggestions. Pour donner la parole à tout le monde,

chaque mois, le responsable de cuisine et la diététicienne changent de service. Ils s'efforcent d'adapter les menus en fonction des remarques récoltées », explique Vanessa Demondion. La MRS a également fondé un 'comité gourmets'. « On pourrait aussi l'appeler le 'comité des goûteurs'. C'est un petit groupe, qu'on renouvelle et qui inclut tant un résident qu'un collaborateur de l'étage et un administratif. Il teste le plat qui sera servi le jour même et remet son avis sur une feuille de feedback. La cuisine peut

alors adapter des choses la fois suivante. La méthode permet de clarifier les éventuelles critiques qui, autrement, restent floues. Les résidents adorent être sollicités. Et le personnel aussi, d'ailleurs. »

« Les Chartiers optent pour du non-jetable, du réemployable, là où c'est possible : les sets de table en papier, touillettes et autre film plastique ne sont plus en odeur de sainteté... »



MANGEZ, BUVEZ, ÉLIMINEZ...

Les Chartiers, à Mons, travaillent de longue date sur l'alimentation saine. Déjà signataires du 'Green Deal' auparavant, ils font (toujours) la part belle aux produits locaux, frais, de saison, bio ... « La dynamique s'est poursuivie. En 2019, elle s'est traduite, par exemple, par du beurre de ferme au petit déjeuner, par davantage de soupes de légumes frais et de goûters faits sur place chaque semaine, ou encore par des dégustations de café équitable... », développe Viviane Scoyez, qui pointe aussi l'intégration de résidents dans le groupe de travail du projet.

La démarche Green Deal possède du reste des volets 'gestion des déchets' et 'lutte contre les gaspis'. Ces préoccupations ont été plus particulièrement travaillées l'an passé au sein de l'institution montoise.

« Fini, les sets de table jetables en papier. On emploie des sets lavables. Même logique avec les 'touillettes' en plastique. On en revient aux petites cuillères, quitte à en perdre quelques-unes dans l'aventure... Pour les collations, on opte pour des biscuits en vrac plutôt qu'emballés séparément. Le film alimentaire, pour sa part, est remplacé par des cloches PVC à placer au-dessus des assiettes... »

Les Chartiers ont également inauguré un tri des déchets qui met des résidents à contribution, dans des locaux communs, et porte aussi sur les cartons. De plus, « une vingtaine de résidents partenaires effectuent aussi un tri PMC directement dans leur chambre. »

INTRA OU EXTRA-MUROS ? ESTOMPEMENT DE FRONTIÈRES...

Il y a plus d'une façon de s'ouvrir vers l'extérieur. Au sens propre, en développant ou bichonnant les espaces externes de l'institution. Dans un sens plus figuré, en multipliant les échanges avec le milieu dans lequel l'institution est implantée. On retrouve les deux versants de la dynamique d' 'accentuation de l'ouverture' dans les projets mis en œuvre en 2019 dans les maisons du Pôle Senior.

La Visitation accueille des enfants avant et après leur journée d'école. Les carrés potagers que ceux-ci avaient initiés, autour desquels une complicité intergénérationnelle aurait pu germer, ne suscitaient cependant pas l'engouement attendu. C'est que... à la réflexion, l'espace dédié à cette activité subit les caprices de la météo, du soleil qui cogne au vent qui souffle. « Nous avons donc décidé d'investir dans du mobilier spécifique de terrasse - tables, chaises et fauteuils adaptés aux plus âgés -,

dans de grands parasols et une sorte de pergola en toile. Au final, on dispose à présent d'une belle grande terrasse. Elle donne envie de sortir de sa chambre, pour prendre un bon bol d'air et écouter les oiseaux », retrace Laurence Pierre. Autres initiatives, toujours tournées vers l'activité de plein air : l'achat d'une mini-serre et d'un abri pour 'LE' lapin de la maison, qui vivait jusque-là à l'intérieur. « Serre et abri sont également des sources d'échanges entre les enfants et les résidents. Ils créent de la convivialité. »

“ L'envie d'humer l'air frais et de récolter... ce qu'on a semé... rythme les projets d'extérieur 2019 ”

Le **Comme Chez Soi** a aussi, l'an passé, joué la carte de la mise au vert, avec le développement d'activités tournant autour du jardinage. « Le projet, amorcé, est de créer un espace jardin avec des bacs à planter, ainsi qu'un verger. L'aménagement de l'espace et l'installation des bacs de culture sont en cours. Les arbres fruitiers, eux, ont été plantés dès le début de l'année. Et, déjà, nous avons pu récolter de premiers fruits ! Ils ont été utilisés lors d'ateliers cuisine », décrit Antoine Dubbelman. Etape suiv-

ante programmée dans le déploiement du projet : la formation d'un 'comité jardinage' dans lequel s'impliqueraient activement les résidents intéressés. « On doit définir ensemble ce que l'on va semer. Des légumes ? Des plantes aromatiques ?... Il faudrait un groupe de résidents pour y réfléchir, veiller au calendrier, superviser... Mettre directement la main la pâte, aussi, pour ce qui est des membres les plus valides. Et puis participer à la planification des activités pour les moins mobiles... »



Accentuer l'ouverture sur l'extérieur



DES CHIENS QUI FONT MOUCHE

La Seniorie de Longtain s'est lancée dans la concrétisation de contacts non pas occasionnels mais réguliers avec des animaux de compagnie. But déclaré : stimuler les sens des résidents, les faire profiter des effets bénéfiques des interactions humain/animal.

« Après divers essais moins concluants, le choix s'est porté, à l'automne, sur l'asbl Canaldogs, avec laquelle un partenariat a été conclu », résume Nicole Georis. « Tous les 15 jours, on organise une rencontre entre leurs chiens, qui sont spécialement

éduqués à cette fin, et un groupe de résidents, dans lequel on peut sans problème mélanger des personnes autonomes et d'autres plus confuses. » Les pensionnaires moins mobiles ne sont pas non plus exclus de cette récréation périodique : « quand, aidée par des bénévoles, une intervenante de l'asbl arrive à La Seniorie avec ses chiens, elle commence par visiter les étages ». La suite se déroule en mode collectif : bipèdes et quadrupèdes convergent vers un local de l'institution où « Canaldogs organise par exemple de petits circuits d'obstacles à franchir par les chiens, guidés par un résident ».

Pour Nicole Georis, l'expérience est concluante et mérite d'être poursuivie. Non seulement l'affluence de résidents à cette animation indique que celle-ci est appréciée, mais son effet positif se remarque en observant les participants : « certains, habituellement peu expressifs, sont comme transfigurés ».

“ Certains résidents fort en repli sont stimulés, transfigurés, par les animations régulières avec des animaux de compagnie. ”



Permettre au résident d'exprimer ce qui est important à ses yeux



UNE FICHE POUR RÉSUMER LES ATTENTES PERSONNALISÉES

En 2019, La Seniorie de Longtain s'est employée à mettre en place un projet de vie individualisé. Elle a conçu un document qui centralise ce que les différents services apprennent sur un nouvel arrivant, et en particulier ce qu'il attend de son nouveau milieu de vie.

« Il s'agit d'enrichir l'histoire de vie (que les familles complètent à l'arrivée de leur parent) et l'histoire de l'entrée (que nous nous chargeons de retracer) », explicite Nicole Georis. « Ce qui nous manquait en dépit de ces deux documents, c'est le projet personnel du résident, ses attentes, ses préférences... Le but, c'est de pouvoir au mieux rencontrer ses besoins, maintenir son autonomie dans le respect de ses capacités... »

« Après analyse des éléments les plus pertinents à faire figurer sur la fiche-projet, on a choisi de se concentrer essentiellement sur les souhaits. Les intervenants des différents services vont voir le nouvel arrivant et consignent sur un même exemplaire

des renseignements pour leur domaine - exemplaire qui est conservé à l'accueil. Au niveau alimentation, par exemple, il ne s'agit pas de se faire préciser si le résident aime ou pas tel plat, mais plutôt s'il apprécierait qu'on multiplie les repas à thème. Au niveau animations, on récolte des indications sur ses centres d'intérêt, pour permettre une information et un ciblage plus fins selon l'activité organisée et stimuler sa participation. Une fois que chaque service a amené les éléments qu'il a récoltés, la fiche-projet est présentée en réunion multidisciplinaire. »

La Seniorie tient à ce que la fiche, effective pour les aînés ayant emménagé après octobre 2019, soit accessible à tous les acteurs de l'institution. « Le système fonctionne bien. Toutefois, les efforts de conscientisation du personnel à l'existence du projet individualisé doivent se poursuivre. Il faut ancrer le réflexe d'aller le consulter. »

Focus sur 2020



CHAPITRE 5



FOCUS SUR 2020



S'INTÉRESSER À L'ENVIRONNEMENT, PROCHE ET AU SENS LARGE

Dans certaines maisons du Pôle Senior, 2020 va marquer la poursuite et l'approfondissement de la volonté d'ouverture vers l'extérieur.

Les Buissonnets, par exemple, vont ancrer le concept du magasin ambulant qui quadrille les étages. Il complète, en version « intra-muros », la venue régulière d'un étal de produits locaux et bio dans le hall d'accueil. « S'ouvrir au monde extérieur peut aussi vouloir dire amener de la vie aux profils plus lourds et moins mobiles », souligne Vanessa Demondion, qui travaille sur une grande journée avec brocante, parcours santé pour les résidents, course à pied, buvette...

Cette même logique sera à l'œuvre, à quelques kilomètres de là, à la Seniorie de Longtain. Cette année, elle souffle sa 20^{ème} bougie. « On programme à l'automne un rendez-vous festif pour célébrer dignement cet anniversaire », confirme Nicole Georis. Les détails n'étaient pas encore fixés à la rédaction de ce rapport, mais « on s'oriente vers une après-midi récréative, un samedi, avec animations, stands d'activités, foodtrucks... »

A **Notre-Dame de La Fontaine**, l'ouverture est déjà incarnée par les initiatives impliquant les enfants de l'entité, autour de produits locaux et de saison, ou du compostage. « Ce qui replonge les nombreux ex-agriculteurs que compte la résidence en terrain connu. » Tout comme le poulailler, installé pour conforter la démarche de zoothérapie, contextualise Vinciane Payen. « Cette année, nous allons en plus tendre vers le zéro déchet. Cela passera par la sensibilisation

des résidents au principe du tri, par l'achat d'un écraseur de bouteilles en plastique, par la mise à disposition de poubelles adaptées à chaque contenu - à placer dans les couloirs puis peut-être dans les chambres par la suite ... »

Les Chartriers, qui s'étaient déjà branchés sur une philosophie 'durabilité et réduction des déchets', entendent poursuivre sur leur lancée. « On réfléchit à se passer des couverts, gobelets, etc., en plastique... Ont-ils des équivalents biodégradables ? Si oui, ces alternatives ne pourront pas non plus engendrer des surcoûts trop importants », nuance Viviane Scoyez. « Pour certains petits équipements, comme les godets à médicaments ou les gants à usage unique, on n'a pas trop le choix. Par ailleurs, on passe le mot aux familles : 'venez avec des paniers plutôt qu'avec des sacs plastiques'. De notre côté, le linge qui part vers le lavoir est désormais placé dans des sacs en tissu ».



La Bienveillance

LA BIENVEILLANCE, UNE NOTION QU'ON COMMENCERA PAR DÉFINIR

Les maisons du Pôle Senior ont dans leurs tiroirs un beau petit lot de projets neufs à faire éclore. Ce n'est pas pour autant que les initiatives 2019 vont piler net et basculer aux oubliettes. Au contraire, les directions s'accordent à dire que des « pétales » de l'an dernier vont être repris, consolidés, affinés, pérennisés... cette année. Toutes s'arrêteront par ailleurs sur le concept de la bienveillance.

Au **Rambour** par exemple, dont le projet 2019 de journal interne a essuyé du retard à la suite d'une rotation de personnel, on va relancer la machine... à écrire. Le **Comme Chez Soi** se prépare à planter et semer ses bacs potagers. Les établissements engagés dans le 'Green Deal' continueront à jouer la carte du durable dans et autour de l'assiette. Ceux qui ont lancé le mouvement du PSPA, le projet de soins personnalisé et anticipé, laisseront le concept faire son chemin dans les esprits, en veillant à désigner aux résidents des interlocuteurs privilégiés...

> La thématique transversale

Le concept vers lequel tous les efforts vont converger en 2020 est celui de la bienveillance - sorte d'exercice imposé en marge du programme libre que se

« Un simulateur de vieillesse va « tourner » sur les différents sites du Pôle Senior, pour permettre aux soignants de ressentir, dans leurs gestes et rapport au monde, les réalités du vieillissement. »

forge chaque maison du Pôle Senior. Au moment de rédiger ce rapport, chaque institution s'était penchée sur la notion, que beaucoup de directions décrivent comme un sujet lourd, chargé en émotions tant du côté des équipes que des personnes âgées.

Par endroits, les actions à entreprendre étaient en réflexion ; à d'autres, des initiatives étaient déjà amorcées. Une première étape fréquente semble être de sensibiliser le personnel en « mettant à plat » la notion, souvent avec l'appui d'une société externe spécialisée. Celle-ci peut accorder les violons sur la définition même de la bienveillance et illustrer la façon d'adapter les comportements quotidiens pour éviter qu'involontairement, quasi imperceptiblement, on s'en éloigne. Formations, espaces d'expression, voire croisement des perceptions des collaborateurs et des résidents, intervention d'un psychologue... se profilent.

> Dans la peau de l'autre

Les Chartiers, par exemple, envisagent des « groupes de parole avec les résidents et les familles pour identifier les gestes, les habitudes, qui peuvent être interprétés comme de la 'maltraitance'. Quelques formations pratiques sur la

bienveillance se sont déjà déroulées avec l'asbl Repères, des séances très concrètes où l'on change de casquette et on se met en situation, un peu sur le mode 'vis ma vie' », détaille Viviane Scoyez.

Dans cette même logique de prise de conscience de la réalité de l'autre, un simulateur de vieillesse a été acheté, et tournera sur les différents sites du Pôle Senior. « Les lunettes imitent des problèmes de vue, un casque vous envoie des acouphènes, les poids aux jambes et aux poignets qui freinent tous vos mouvements vous font faire connaissance avec l'arthrose... », énumère la directrice montoise.

> Une bienveillance à soi, aussi

Les Buissonnets ont, avec l'asbl Sarah, déjà travaillé sur un « plan d'action 'bienveillance et bien-être' ». Celui-ci inclut notamment « une formation à la bienveillance pour tout le personnel, avec pour fil conducteur 'la bienveillance de soi à soi en passant par l'autre', des sessions répétées de groupes de parole permettant d'échanger avec un psychologue et de se décharger du poids du quotidien, ou encore du coaching des responsables nursing, avec un appui en cas de difficultés rencontrées par le personnel... »



SAVOIR ACCUEILLIR DES PERSONNES EXTRAORDINAIRES

Les Buissonnets se sont engagés, en 2020, dans le développement de synergies avec les autres pôles du Groupe Jolimont, à savoir le pôle hospitalier et le 'pôle 3', centré sur l'enfance, la santé mentale et les assuétudes.

« Plus précisément, nous nous penchons sur la thématique de l'accueil de la personne handicapée vieillissante », détaille Vanessa Demondion. On le sait, les établissements d'hébergement



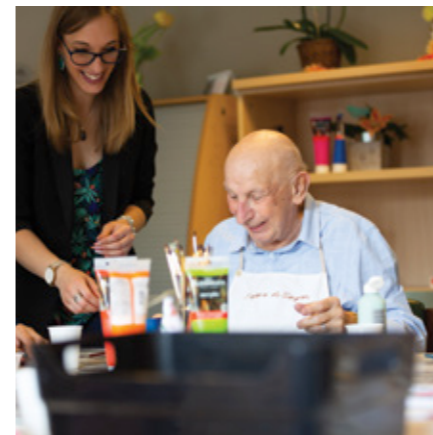
pour aînés ont souvent tendance à considérer que leur personnel est insuffisamment formé et rodé à la prise en charge de personnes porteuses de handicap. Si les Buissonnets ne font pas exception à la règle, ils sont toutefois « intéressés par la problématique et réceptifs à l'idée de s'ouvrir à cette population particulière », d'autant qu'ils en accueillent déjà deux représentants.

Dès lors, un groupe de réflexion s'est mis en place. Il a déjà multiplié les contacts avec le pôle 3 et les rencontres avec des professionnels du secteur du handicap. « Certains sont venus en visite, pour avoir une vision plus claire de notre réalité quotidienne. » Le but ultime de ce



croisement d'expertises est donc l'intégration de (plus de) personnes à besoins spécifiques aux Buissonnets, et la mise en place d'activités communes. « Nous avons demandé à cette fin à pouvoir 'récupérer' 6 lits des Charriers », complète la directrice.

Courant 2020, la maison de repos va déployer un plan de formation de ses collaborateurs, en ce compris des rencontres de type 'vis ma vie'. Elle s'est aussi engagée dans le projet Papillon de la cellule mobile d'intervention MAYA de l'hôpital bruxellois spécialisé Jean Titeca. Ce projet facilite les rencontres et les échanges de bonnes pratiques pour les institutions portant un intérêt au secteur du handicap.



L'HEURE D'EN REMETTRE UNE COUCHE

Sortir les pinceaux et changer la déco. Réaménager. Faire bouger si pas les murs l'affectation des locaux. Remeubler, booster la convivialité, accentuer l'effet 'foyer'... Le tout en concertation avec les personnes hébergées. Les projets qui touchent à l'amélioration des espaces - et partant de la relation entre les gens qui y évoluent -, ne manquent pas au sein du Pôle Senior.

La dynamique tient à la fois des pétales « permettre aux résidents d'exprimer ce qui est important pour eux » et « stimuler la communication et la relation ».

La Résidence Notre-Dame de la Fontaine, par exemple, compte bien s'atteler à remettre en peinture les salles communes et les couloirs. « Nous impliquerons les résidents dans le choix des coloris. Et nous pourrions revoir



la déco avec un(e) artiste... », projette Vinciane Payen.

Du côté du Comme Chez Soi, Antoine Dubbelman envisage de travailler sur l'environnement d'accueil et l'espace repas, où il aimerait remiser les tentures un tantinet vieillottes à son goût et injecter un peu de couleurs. « Il faudra également travailler sur l'éclairage, passer au LED non seulement par souci d'économie mais aussi pour composer une ambiance agréable. Au niveau de l'accueil, je verrais bien un écran dynamique, où défileraient des photos des résidents, des infos sur les animations... »

La Seniorie de Longtain prévoit elle aussi de rafraîchir quelques peintures, au rez-de-chaussée. « Par ailleurs, le constat est là : il nous manque un espace plus convivial pour les familles. Nous avons bien un 'coin salon', avec deux distributeurs et le babyfoot que réclamait le conseil des résidents. C'est vrai qu'il donne lieu à d'énergiques parties... », situe Nicole Georis. « Mais



cela fait longtemps qu'on songe à optimiser les choses, à prévoir un petit espace cosy pour les familles en visite. Cela pourrait être un 'coin petits enfants' avec du coloriage ou des jeux de société. On a même parlé d'un bar... On verra. On va interpellier les résidents et leur proposer quelques pistes. Réalistes, toutefois, car on doit composer avec les mètres carrés disponibles. »

Une même envie de rehausser la convivialité règne aux Charriers. « Nous allons créer un 'local familles', de sorte à ne pas devoir sortir de l'institution avec son parent si l'on veut organiser un repas de groupe ou une entrevue avec un notaire », explique Viviane Scoyez. « Actuellement, on propose déjà d'utiliser le réfectoire. Mais on va améliorer la formule, transformer une chambre en un local spécialement dévolu à cette fin, avec du café, un divan, un micro-ondes... Il pourra servir aussi aux proches qui sont présents au chevet de leur parent en fin de vie, et qui veulent prendre quelques minutes de pause. »



CE « TUBBE » QUE LOBBES ET ECAUSSINNES AIMERAIENT ENTONNER

« Nous avons à cœur de rentrer dans l'aventure du Tubbe », indique Agnès Ricotta, qui a repris les rênes de La Visitation. C'est-à-dire un modèle de gestion des maisons de repos inspiré d'une expérience suédoise et qui se caractérise, entre autres, par une prise de décisions clairement partagée avec les résidents, sur de multiples aspects de la vie quotidienne de la collectivité, horaires, repas, animations... « A vrai dire, cette logique est déjà un peu amorcée chez nous. Mais on pourrait l'accentuer, en s'appuyant davantage

sur les récits de vie, en s'imprégnant mieux des envies de chacun, en allant plus vers un projet personnel... notamment au profit des personnes âgées qui demeurent toujours en retrait. »

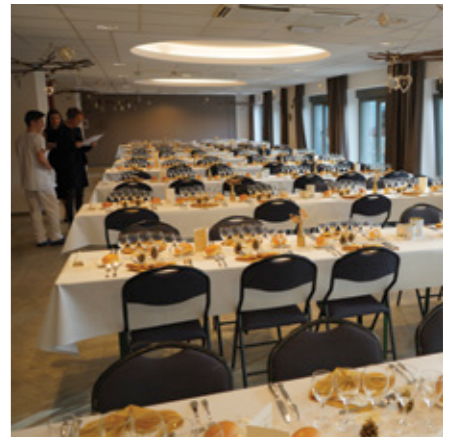
Par ailleurs, comme le fait observer Agnès Ricotta, le modèle Tubbe accorde une importance particulière à la relation : « on doit tendre à humaniser davantage encore, à prendre le temps, malgré la pression constante ». Enfin, le Tubbe s'accompagne d'un « estompement de la verticalité, de l'habituel schéma hiérarchique : le directeur est plutôt un coach. Il soutient et facilite les initiatives. »

Cette envie d'adhérer au Tubbe, dont le concept même est soutenu par la Fondation Roi Baudouin et désormais aussi par la Région wallonne, est également bien vivante du côté du Comme Chez Soi. Aux arguments de sa collègue, Antoine Dubbelman ajoute encore, outre l'implication notable des résidents, celle des collaborateurs de l'institution. « Le personnel aussi doit avoir son mot à dire à propos de son cadre de travail journalier. »



Ça se passe chez nous

CHAPITRE 6







MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE



Anne-Sophie CAUDRON

Directrice
Générale

Accentuer la dimension « foyer » au sein de nos maisons de repos

Aucune institution du Pôle Senior n'a formellement fait partie l'an dernier d'une expérience Tubbe, ce concept qui place la personne âgée au centre des décisions. Et pourtant, ce n'en est pas moins cette logique qui a prédominé dans les sites du Pôle en 2019. Elle rejoint l'« orientation bénéficiaires » que nous avons explicitement choisi de cultiver.

Les équipes, en impliquant les résidents, en prêtant une oreille attentive aux petits détails et aux grands principes qui leur tiennent à cœur, ont monté les projets enthousiasmants que ce rapport égrène.

S'ils revêtent différentes formes, tous traduisent la volonté d'accentuer la dimension de foyer de nos maisons. Le fil rouge est, plus que jamais, de créer des lieux de vie

où les aînés se sentent bien où personnes et personnels évoluent dans une ambiance chaleureuse et respectueuse.

Le pari, relevé avec brio l'an passé par les équipes du Pôle Senior, aura été de laisser s'exprimer et de donner suite aux attentes individuelles dans - ou malgré - le contexte de vie en collectivité. Y parvenir a nécessité de grandes qualités d'écoute, couplées à une sensibilité vraie pour la préservation de l'autonomie et de l'autodétermination.

Je suis fière du chemin parcouru par l'ensemble des équipes. Je les remercie.

Prochainement, les projets qui ont gagné leurs galons seront intensifiés. D'autres initiatives viendront les compléter. Et les bonnes idées circuleront entre sites, aussi, pour y faire des petits.

Une valeur qui pousse

Fin 2018, « l'orientation bénéficiaires » s'était vue entourer par les directions de huit objectifs, comme autant de « pétales » s'ouvrant autour d'une valeur centrale. Début 2019, les fleurs du Pôle Senior ont commencé à germer, avec le choix de trois pétales à développer plus particulièrement par site.

Au départ, une série d'ingrédients essentiels manquaient à sa croissance. Mais ces manques ont été vite comblés. La possibilité pour chacun - membres du personnel mais aussi résidents - de s'exprimer a constitué le terreau venant enrichir le sol de culture. L'engrais, apporté par l'énergie des collaborateurs et l'enthousiasme des aînés, a donné des couleurs aux pétales. Quant au soleil, gage d'une belle floraison, il tient aux sourires et à la gaieté que les projets ont apportés dans les maisons.

Nos fleurs n'ont pas encore atteint leur épanouissement maximal. L'année 2020, s'il n'y avait pas eu ce terrible épisode COVID, aurait dû leur permettre de croître et d'embellir encore.

Prochainement, quand le moment sera opportun, avec douceur et patience, nous remettrons tous ces beaux projets en route...

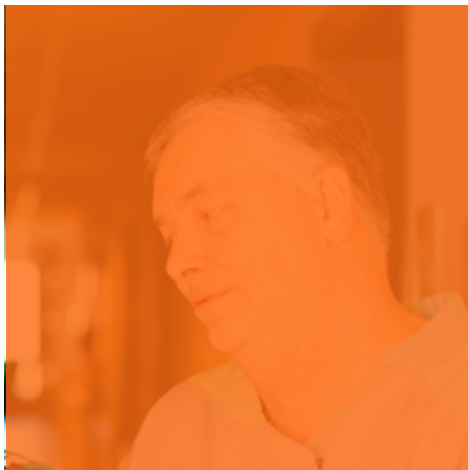
© JUIN 2020

Coordination : Adeline Pallaoro - Service Communication

Rédaction : Johanne Mathy en collaboration avec Adeline Pallaoro

Mise en page : Sarah Bertrand

Photos : Olivier Pirard, Alexis Taminioux, Anthony Rosati et Damien Caudron (bénévole)




**GROUPE
JOLIMONT**

Siège social

📍 Rue Ferrer 159
7100 Haine-Saint-Paul



N-D de la Fontaine

📍 Chièvres
☎ 068 65 71 90

La Seniorie de Longtain

📍 La Louvière
☎ 064 23 67 67

Le Rambour

📍 Frameries
☎ 065 61 34 00

Comme Chez Soi

📍 Ecaussinnes
☎ 067 49 04 20

Les Chartiers

📍 Mons
☎ 065 40 22 22

Les Buissonnets

📍 Saint-Vaast
☎ 064 23 43 11

La Visitation

📍 Lobbes
☎ 071 55 95 10



**PÔLE SENIOR
JOLIMONT**