anima

Le Projet de Vie de la Maison Tour&Taxis

« La maison est l'endroit où les murs résonnent de rires Et ou les sols se souviennent de chaque pas »

Yaqoub Lhoussaine

I. Introduction

Vieillir dans sa maison, en santé, entouré des siens et des repères de toute une vie, voilà ce à quoi, pour la plupart, nous aspirons .

Mais lorsque les circonstances de la vie et les hasards de santé s'en mêlent, ce n'est pas la fin de tout mais le début d'un nouvel épisode de vie, au sein d'une autre maison dans laquelle vont se construire d'autres repères. Ce nouvel après s'articule autour du projet de vie propre à la résidence Tour&Taxis.

Qui dit nouvelle maison, dit nouvel agenda lié à ce nouvel épisode de vie : ce qu'on y fait, ce qu'on y partage, ce qu'on y mange, les relations que l'on crée au fur et à mesure du temps qui passe. Si cette nouvelle expérience relève en partie de l'informel (les amitiés que l'on tisse), une part non négligeable est le fait des acteurs professionnels qui pensent, animent, font vivre ce nouveau lieu de vie en collaboration avec leurs habitants et leurs proches. Le projet de vie définit en partie le quoi et le comment de ce nouvel environnement. Il est élaboré en amont par tous les professionnels de Tour&Taxis.

II. Présentation de la maison de vie, de repos et de soins

Tour&Taxis est une maison de repos / maison de repos et de soins qui peut accueillir jusqu'à 196 habitants. Située au cœur du site de Tour&Taxis (Bruxelles-Belgique), elle est idéalement accessible et ouverte sur la citée. Son architecture et son confort moderne permettent à chacun de ses habitants d'y trouver ses repères et d'y vivre en toute sérénité. Si Tour&Taxis, c'est d'abord un cadre, l'essentiel est ailleurs : il est supporté par un projet de vie incarné par l'ensemble de son personnel.

III. Philosophie de notre maison

III.1. Nos valeurs

Tour&Taxis est une maison, familiale, de taille XL, pour des habitants qui ont besoin d'un petit ou d'un gros coup de pouce pour pouvoir vivre heureux. A Tour&Taxis, il n'est pas question d'heures de visites, de règles contraignantes qui limiteraient la libre circulation de ses habitants. Pas question non plus de sélectionner nos résidents sur la base de critères sociaux, ethniques ou religieux. La diversité créée la richesse qui se nourrit de l'histoire unique de chacun de ses habitants.

Finalement, chacun a droit à sa part de bonheur. Le personnel de Tour&Taxis s'y emploi quotidiennement et pour beaucoup de nos résidents il devient un repère incontournable d'un nouveau chapitre de leur vie.

Cette ouverture à tous, cet accueil de la singularité, comme la promotion de l'autonomie de chacun des habitants ; toutes ces postures s'expriment dans les différentes dimension dimensions de notre mission.

III.2. Notre mission

Notre mission s'articule autour de 6 propositions, fondamentales au bien-être de nos habitants :

- Proposition d'un cadre de vie, chaleureux et bienveillant en faisant la part belle à la diversité : diversité de l'origine socio-économique de ses habitants – Une place est faite à tous ceux qui nous sollicite -, diversité de cultures, de religion et d'orientation sexuelles.
- Proposition d'une organisation de la vie communautaire qui tienne compte des goûts et des possibilités de chacun, avec comme ligne conductrice la promotion de la participation de chaque habitant, pour ne laisser personne sur le côté, pour que chacun puisse trouver sa bonne place.
- Proposition d'une ouverture sur la vie locale. Tour&Taxis est un quartier vivant : bars, restaurants, terrasses, expositions, centre culturel, associations sont directement à proximité de la résidence. Mettre l'accent sur ces contacts extérieurs, c'est permettre de garder le lien avec la réalité du monde.
- Proposition de soins de qualité, axés sur les besoins individuels et uniques des résidents.
- Proposition d'un environnement et d'une vie de qualité ainsi que d'une alimentation saine et qui favorise le plaisir de manger.
- Proposition d'un environnement et d'une prise en charge adaptés aux habitants dont les capacités cognitives sont affectées.

III.3. Notre équipe

Notre équipe travaille main dans la main, unissant ses forces et ses compétences pour avancer ensemble. Vous trouverez ci-dessous une présentation des contributions spécifiques de chacun au sein de notre organisation.

III.3.1. L'accueil et l'équipe administrative

L'équipe d'accueil et d'administration est au service des habitants comme de leurs proches et des visiteurs de la résidence. Elle se décompose de la manière suivante :

Une responsable des admissions :

Elle assure l'accueil des habitants et de leurs proches avant l'entrée à Tour&Taxis. Elle présente la résidence, ses possibilités, sa philosophie. L'accompagnement est personnalisé. Ce premier contact permet une mise en confiance. Il permet également de savoir si le projet de vie de la résidence correspond aux aspirations du future habitant et de ses proches. La responsable des admissions clarifie également lors de ce premier contact les démarches administratives préalables à l'entrée.

Une fois l'habitant installé, la responsable des admissions est la personne pivot qui redistribue les communications vers les bons interlocuteurs de la résidence. Elle initie également de nombreuses démarches administratives (e. a : démarches auprès des CPAS et des administrateurs de biens).

Une responsable de la coordination communautaire et du bien manger :

Cette personne a plusieurs responsabilités. Elle collabore avec la responsable des admissions à la gestion des démarches administratives. Elle est au service des résidents, de leurs proches pour le volet facturation. Elle supervise également les activités d'animation avec son équipe. Enfin elle collabore avec le chef de cuisine à l'élaboration des menus.

Deux assistantes de direction :

Hormis le volet gestion administrative du personnel de la résidence, elles participent aux tâches suivantes : accueil, facturation des résidents, gestions des argents de poches, accompagnement dans les démarches administratives.

Chacune de ces 3 fonctions représente la résidence en l'absence de son directeur.

Les jours de semaine, un accueil présentiel et téléphonique est toujours assuré. Pour permettre à cette équipe de réaliser correctement son travail, l'accueil des habitants dans les locaux administratifs est assuré à partir de 11h00 le matin.

III.3.2. L'équipe soignante

L'équipe soignante, présente 24h/24 dans la résidente, est composée comme suit :

Une coordinatrice de soins :

Elle coordonne l'ensemble des soins et est garante de leur qualité. En collaboration avec les infirmières en cheffe elle contrôle le résultat des soins via plusieurs outils (KPIS mensuels, contrôles directs quotidiens, feed back des habitants et de leurs proches). En collaboration avec l'équipe de soins, elle organise les soins de manière quotidienne. Elle est le point de contact des habitants et des familles pour l'aspect soins. Elle est accessible du lundi au vendredi.

Trois infirmières en chef :

En collaboration avec la coordinatrice des soins, elles garantissent le suivi médical des habitants : prises de rendez-vous et suivi, relation avec les médecins et les hôpitaux et adaptations des plans de soins dans toutes leurs dimensions. Elles élaborent la répartition quotidienne du travail sur l'équipe aide-soignante et infirmière. Elles contrôlent également le résultat des soins et apportent les corrections nécessaires. Elles sont accessibles du lundi au vendredi. Elles se substituent à la coordinatrice de soins en son absence.

Une équipe infirmière :

En collaborations avec l'ensemble de l'équipe soignante, elle surveille l'état de santé des résidents, assure les tâches techniques de soins, prend les décisions de soins qui s'imposent et assure une communication avec les médecins et les hôpitaux. Elle est garante du suivi du plan de soins des résidents. La présence infirmière est garantie 24h/24 pour les habitants et leurs familles.

Une équipe aide-soignante :

Elle assiste les résidents dans les actes de la vie quotidienne en fonction de leurs besoins repris dans leurs plans de soins : toilette, habillage, déplacements, déplacements aux toilettes, assistance pour l'alimentation. Elle est présente 24h/24 pour les habitants et leurs familles.

III.3.3. L'équipe paramédicale

Un équipe pluridisciplinaire paramédicale permet une prise en charge complète des habitants en fonctions de leurs besoins. Elle se décline de la manière suivante :

- Une équipe de kinésithérapeutes

- Une équipe de logopèdes
- Une diététicienne

III.3.4. L'équipe d'entretien :

L'équipe d'entretien assure quotidiennement la propreté des espaces communs et le nettoyage des chambres des habitants. Cette équipe porte une attention particulière aux habitudes de l'habitant (e. a : déterminer le moment ou la chambre est nettoyée en fonction du rythme de vie de l'habitant). Elle entretient des liens de proximité avec les habitants ce qui améliore la qualité de vie des habitants de Tour&Taxis

III.3.5. L'équipe de cuisine

L'équipe de cuisine veille à fournir quotidiennement 3 repas par jour aux habitants ainsi qu'une collation en après-midi. La nourriture est commandée, livrée et préparée par un chef de cuisine et ses commis, directement dans la cuisine professionnelle installée à cet effet.
L'équipe de cuisine recueille les souhaits alimentaires des habitants - repas halal, végétarien, 2ème choix de repas, composition du petit déjeuner... - ainsi que les prescrits médicaux relatifs aux repas – allergie alimentaires, régimes spécifiques.

III.3.6. L'assistant logistique

Au choix de l'habitant et de ses proches, le linge peut être traité par un lavoir externe. Une aide-logistique assure la gestion du linge (ramassage du linge sale, envoi au lavoir, réception du linge propre et distribution et rangement en chambre). Elle s'assure également de l'approvisionnement et de la distribution des produits de soins compris dans le prix d'hébergement. Elle fait également en sorte que le stock de linge plat permette l'entretien quotidien des literies. Son passage quotidien en chambre constitue un point de référence pour tous les habitants

III.3.7. La direction

Le directeur encadre et coordonne quotidiennement le fonctionnement opérationnel de la résidence en collaboration avec les responsables de toutes les disciplines de la résidence.
Il s'assure que les services proposés aux habitants répondent à de hauts standards de qualités.
Il reçoit les plaintes des habitants et des familles et y répond en proposant des pistes de solutions. Il est accessible autant pour les habitants que pour leur proche, que ce soit par téléphone ou sur rendez-vous. Ses compétences managériales associées à un background soignant lui permettent d'avoir une vue à 360 degrés sur le fonctionnement de la résidence.
En son absence la continuité est assurée par les collaborateurs suivants : Les assistantes de direction, la responsable des admissions, la responsable de la coordination communautaire, la coordinatrice de soins, une des infirmières en chef.

III. 4. Nos prestataires de soins et de services

Tour&Taxis ouvre grand ses portes aux collaborations extérieures. Plusieurs conventions nous lient à des prestataires extérieurs que ce soit avec l'hôpital St Jean ainsi que l'hôpital Brugmann à Bruxelles pour l'accueil en hospitalisation de jour gériatrique, en gériatrie ainsi qu'en soins palliatifs, et Brussano et Continuing Care pour les soins palliatifs. Des collaborations informelles sont tissées avec le cabinet de dentisterie qui jouxte la résidence ainsi qu'avec un toiletteur pour chiens qui se déplace pour le plus grand plaisir des compagnons à 4 pattes de nos habitants.

Chaque semaine nous accueillons dans nos murs une pédicure ainsi qu'une coiffeuse. Elles contribuent également à construire le tissu social de la résidence et à donner des points de repère aux habitants.

IV. Notre vision

IV.1. La vie sociale et communautaire

La maison de repos propose une variété d'activités, des sorties régulières et des événements conviviaux, tout en incluant activement les résidents dans chaque initiative. Leur avis est précieux, et leur participation est essentielle pour créer un environnement respectueux, dynamique et ouvert sur l'extérieur.

IV. 1.1. La participation des ainés à la vie de la maison de repos

Tour&Taxis est une maison à vivre. Et qui dit vie, dit maintien d'une vie active et riche en fonction de la volonté de l'habitant.

Nous avons créé un petit magasin AnimaMarket qui propose des produits plébiscités par les habitants. Ce magasin est tenu à tour de rôle par les habitants. Ils assurent l'ouverture, l'accueil des clients, la tenue de la caisse et ils font un retour sur les produits qu'il faut recommander. C'est aussi un endroit où certains habitants viennent bavarder sans forcément acquérir un produit.

Une commission "menus" est organisée tous les 3 mois. Un conseil participatif des habitants se tient tous les 2 mois. Il a pour objectif de recueillir les feed back sur la vie de la résidence, que ce soit au niveau repas, soins, activités, entretien. Il passe également en revue les différentes plaintes des résidents et de leurs familles.

Sur base volontaire, certains résidents aident à mettre la table, à débarrasser les plateaux. Il y a également une vraie entraide entre les valides et moins valides pour par exemple pousser les chaises roulantes à la fin du repas de midi ou lors des excursions.

Le planning des activités quotidiennes propose des activités pour tous les goûts. Les habitants sont stimulés à y participer. Cela permet une meilleure intégration des nouveaux habitants. Les repas sont pris dans les salles à manger des étages. Ces petits groupes d'une vingtaine de résidents permettent à chacun de s'intégrer à son rythme, de faire de nouvelles connaissances et de tisser des liens d'amitié.

Un comité d'accueil formé d'un groupe d'habitants permet au nouvel arrivant d'être accueilli par des paires qui lui donneront toutes les informations utiles pour que son intégration soit la plus facile possible.

IV. 1.2. Le respect de la diversité

Tour&Taxis est une maison pour tous, ouverte à tous, quel que soit sa langue, sa couleur, son origine ethnique, sa religion ou sa classe sociale. Chaque habitant (restriction faite de certains habitants dont la libre sortie pourrait constituer un danger) dispose de sa clef-badge qui lui permet d'aller et venir à sa guise au sein de la maison comme au dehors de celle-ci, quelle que soit l'heure du jour et de la nuit. Il en est de même pour les visiteurs qui visitent leurs proches avec cette même absence de contraintes.

Les animaux domestiques des habitants sont les bienvenus à la résidence, moyennant la possibilité pour l'habitant d'en prendre soin. Il en va de même pour les animaux des visiteurs.

Et nous avons à cœur de respecter les besoins et les spécificités de chacun : les repas sont préparés Halal pour

nos habitants de confession musulmane, des variantes végétariennes de nos menus sont proposés et nous accédons à certains besoins spécifiques (des portions supplémentaires pour nos résidents les plus gourmands, des petites attentions sur les plateaux à l'occasion de l'anniversaire des habitants, des boissons spécifiques…).
Ces attentions apportent du bonheur à nos résidents et c'est ce qui a nos yeux est le plus important.
Une messe est organisée une fois par mois. Une salle de prières est agencée au 2ème étage pour permettre à nos résidents comme à nos travailleurs de confession musulmane de pratiquer leur foie ou simplement de se recueillir dans un endroit serein.
Nous sommes ouverts aux suggestions de toutes sortes. Une boîte à suggestions est présente au Grand Café. Un registre de suggestions est présent à l'accueil.
A Tour&Taxis la diversité passe aussi par celle des âges rencontrés. Certains parmi les habitants sont jeunes, voire très jeunes. Leur accueil n'en est pas moins attentionné car certains de leurs besoins sont spécifiques. Tour&Taxis collabore avec l'asbl Zonar qui propose un accompagnement de nos résidents les plus jeunes. Les membres de l'asbl rencontrent les résidents qui le souhaitent autour d'un verre, organisent des parties de jeu de société, des sorties, ou assurent un soutien moral bienveillant.
Et puis il y a ceux que les malheurs de la vie n'ont pas épargné. Certains de nos habitants en grande difficultés sont accueillis via un partenariat avec les asbl DouchFlux et le SMES. Nous leur permettons de trouver un vrai foyer et de se reconstruire au sein d'une communauté ou ils sont accueillis chaleureusement.

IV. 1.3. L'ouverture à la vie et les collaborations avec des services et des organismes extérieurs

Tour&Taxis est une résidence au cœur d'un tout nouveau quartier où tous les ingrédients sont réunis pour des interactions avec ses habitants.
Les habitants reçoivent la visite au moins une fois par mois des élèves de l'école maternelle toute proche. Des gâteaux sont confectionnés avec les écoliers. On y chante et on y danse à ces occasions.
Certains habitants suivent des activités dans le centre Communautaire du Maritime, tout proche de la résidence, à raison d'une fois par semaine : couture, cours d'anglais, bricolage.
Les élèves de l'école secondaire en face de la résidence se rendent également auprès des habitants trois fois par an pour des activités intergénérationnelles. Ils confectionnent ensemble des crêpes, des gaufres, jouent à des jeux de société.
Le bâtiment de la Gare Maritime, voisine de la résidence accueille de nombreuses manifestations culturelles et sportives de manière annuelle auxquelles peuvent assister les résidents : salon du livre, expo Tintin, expo Toutankhamon. Il y a également la fête du quartier au mois de septembre dont les attractions se déroulent sur la placette devant la maison de repos.
De manière hebdomadaire des sorties sont organisées vers les lacs, les jardins et la cafétaria de la Gare Maritime.
Au minium deux fois par an un marchand de glace s'installe devant la résidence ainsi qu'un camion de gaufres.

- Une sortie au marché de Noel dans le centre de Bruxelles est prévue une fois par an.
- Une sortie en Waterbus est organisée deux fois par an sur le canal tout proche.
- Une sortie au serres Royales de Laeken est organisée une fois par an.
- Une sortie à la mer est organisée à raison de deux fois par an.
- Le studio Photo 124 organisent des shooting photos pour les résidents de manière régulière.
- Un partenariat avec des bénévoles (Human's smile et autres bénévoles) est en cours.

Des soirées thématiques sont organisées (Halloween, disco…) auxquelles participent les proches des habitants.

Une soirée est organisée par trimestre.

IV.1.4. Les relations avec les familles et les proches des habitants

Faire le choix de notre résidence ne signifie pas renoncer au tissu social qui accompagnait l'habitant dans son précédent lieu de vie, bien au contraire. L'apport des aidants-proches, des familles, des amis est considérable dans le maintien du bien être des habitants.

Ces aidants proches, avec leur expertise de l'habitant qui est accueilli mais aussi avec leur regard critique, nous les considérons comme des partenaires indispensables au jour le jour. Nous avons à cœur de nouer ensemble des liens de confiances solides et durables.

A Tour&Taxis, il n'y a pas de remarques ni de suggestions qui ne méritent notre attention. Nous les considérons toutes comme une chance d'améliorer la qualité de nos services.

Plus formellement un conseil des familles est organisé chaque semestre entre des membres de la direction et les familles qui y sont conviées. C'est l'occasion de donner une place plus large aux aidants proches et à leur retour sur le fonctionnement de la maison.

Pour garantir une convivialité et une fluidité dans la vie des habitants, nous permettons aux familles d'organiser des fêtes en l'honneur de leurs parents résident à Tour&Taxis.

Finalement, moyennant le respect de la sérénité de la communauté, il y a peu de chose qui ne soit possible d'organiser.

IV.2. Les soins de santé

Au sein du groupe Anima, la planification et l'amélioration continue de la qualité des soins et des services prestés font l'objet d'une attention systématique et structurée. Des procédures, des instructions et des formations standardisées contribuent à garantir la qualité des soins. Tous les trimestres, les données de 8 indicateurs de résultats des soins (KPI) sont collectées et communiquées au conseil d'administration, ainsi qu'aux directeurs opérationnels et à leurs directeurs respectifs. Ces résultats KPI ont une fonction de signalisation importante et nous aident à remettre en question nos processus de manière critique. Grâce à un système d'auto-évaluation, des mesures préventives et correctives sont prises.

Ces indicateurs de qualité sont basés sur les mêmes définitions que les indicateurs de qualité de " VIKZ ", l'institut de qualité de soins en Flandre, qui permet d'effectuer des benchmarks.

Ces 8 indicateurs sont les suivants :

1. Pourcentage de résidents sans perte de poids involontaire de 5% ou plus en un mois, ayant pour objectif :
- De prévenir les escarres, l'ostéopénie, la détérioration cognitive, de renforcer l'immunité, d'éviter les hospitalisations.
- Cet indicateur exclut les résidents en régime hypocalorique, sous traitement diurétique, souffrant de douleurs chroniques ou en soins palliatifs.

2. Pourcentage de résidents sans perte de poids involontaire de 10% ou plus sur 6 mois, ayant pour objectif :
- Les motifs ci-dessus, en incluant les pertes de poids moins visibles car plus lentes mais pour autant continues, donc tout aussi préoccupantes.
- Cet indicateur exclut les résidents en régime hypocalorique, sous traitement diurétique, souffrant de douleurs chroniques ou en soins palliatifs.

3. Pourcentage de résidents ne présentant pas d'escarre de catégorie 2 ou plus survenant dans la maison de repos, ayant pour objectif :
- De stimuler l'activité, maintenir la mobilité, prévenir la sarcopénie et les chutes, maintenir le plus possible l'indépendance et l'autonomie.

4. Pourcentage de résidents ne faisant pas l'objet d'une mesure de contention physique pendant la journée, ayant pour objectif :
- De garder de la mobilité pour prévenir les blessures physiques dues aux chutes, maintenir l'autonomie, accroitre le bien-être psychologique et l'estime de soi.

5. Pourcentage de résidents ne faisant pas l'objet d'une mesure de contention physique pendant la nuit, ayant pour objectif :
- De prévenir les blessures physiques dues aux chutes et à la contention, maintenir l'autonomie, accroitre le bien-être psychologique et l'estime de soi.

6. Pourcentage de suivis assurés chez les résidents victimes de deux chutes ou plus sur une courte période, ayant pour objectif :
- D'assurer le suivi individuel de qualité dans la recherche des causes des chutes dans un but de prévention de celles-ci ;
- D'identifier les risques potentiels et cibler les actions communes pour prévenir les chutes d'un point de vue collectif.

7. Pourcentage de signature des soins planifiés, ayant pour objectif :
- De vérifier que les soins sont prodigués conformément à leur planification.

8. Pourcentage de signature des médicaments de la fiche de traitement, ayant pour objectif :
- De vérifier que les médicaments sont administrés conformément à leur prescription.

Après avoir déterminé les indicateurs clés de performance, une analyse interne avec les responsables de l'équipe de soins a lieu au niveau du site. L'objectif est l'identifier les causes racines qui influencent ces résultats. Les processus de soins sont adaptés et des plans d'action sont élaborés en fonction des résultats trimestriels obtenus.

IV.3. L'environnement et la qualité de vie

La maison de repos Tour&Taxis est situé au sein d'un quartier en pleine effervescence.
A proximité immédiate de la Gare Maritime, l'accès aux commerces, aux expositions et aux animations de quartier y est aisé. Les hôpitaux et autres structures de santé sont à proximité.
La résidence est facilement accessible en transport en commun. Un très large parking se situe directement sous le bâtiment de la résidence.

IV.3.1. L'infrastructure et les installations

Tour&Taxis est une résidence vaste et moderne. Elle offre à la fois des repères confortables, fonctionnels et qui respectent la vie privée de l'habitant :

- Chambres aux dernières normes d'isolation thermique et acoustique
- Déplacements aisés et sécurisés au sein de la chambre : barre d'appuis dans les toilettes, portes coulissantes de salle de bain permettant un accès aisé avec un fauteuil roulant / un lève personnes
- Badge personnalisé, qui permet à chaque habitant de fermer son chez lui pour préserver ses biens et son intimité
- Equipement confort : frigo, télévision, mobilier aux dernières normes

La résidence offre de vastes espaces communs qui favorisent les rencontres mais aussi permettent de choisir des endroits reposants permettant à chacun de vivre comme il l'entend et ce en toute sécurité. Ces espaces sont les suivants :

- Un Grand Café, qui est un lieu de rencontres , accessible à tous, où sont organisées les soirées dansantes, les fêtes et journées particulières. Ce Grand Café est ouvert tous les jours de l'année sous forme de Cafétéria de 14h à 17h pour permettre aux résidents de déguster une boisson, seule ou en compagnie.
- A chaque étage sont présents trois salons détente dont l'un est équipé d'une télévision grand format et d'une bibliothèque. Une cuisine commune équipe chaque étage avec mise à disposition d'un frigo, d'une machine à café, ainsi qu'une fontaine à eau.
- Chaque étage dispose d'une vaste terrasse panoramique
- Chaque étage est accessible via deux ascenseurs. Les cages d'escaliers sont sécurisées.

D'une manière générale l'architecture du bâtiment va à l'encontre des structures institutionnelles traditionnelles.
A Tour&Taxis, pas de couloirs monotones alignant une succession de chambres mais une structure en étoile de l'agencement des chambres qui restitue une atmosphère changeante et chaleureuse, comme le ferait une maison d'habitation traditionnelle.
Tour&Taxis est une maison dans la ville. Son accessibilité est idéale que ce soit en transport en commun- le bus STIB s'arrête devant la résidence- à pied ou en voiture. L'ouverture sur la ville et ses commodités est totale. Pharmacies, commerces, hôpitaux sont à proximité ce qui rassure nos habitants et augmente leur qualité de vie.

IV.3.2. L'accompagnement pluridisciplinaire des habitants

La qualité de l'accompagnement est notre cheval de bataille, qu'elle soit dans l'aide aux actes de la vie journalière, les soins spécifiques ou l'assistance aux démarches administratives. Les habitants nous font confiance pour cette

prise en charge. Cette qualité de prise en charge s'articule autour des éléments suivants :

- Un accueil personnalisé le jour d'arrivée de chaque habitant par une équipe pluridisciplinaire (infirmière cheffe, kinésithérapeute, animatrice, responsable admissions) afin de mettre l'habitant en confiance, d'évaluer ses besoins et de connaître son histoire de vie, dans le respect de ce qu'il souhaite nous dire ou ce qu'il choisit de taire
- Un libre choix du médecin traitant, du coiffeur, de la pédicure...de tout ce qui peut faciliter la conservation des repères et rassurer l'habitant au sein de son nouvel environnement de vie
- Un respect de la volonté de l'habitant dans ses choix pour sa santé et pour lui-même. Cela concerne aussi bien le refus d'un traitement ou d'un soin, que le respect des heures de lever et de coucher souhaitées par l'habitant. La limite du respect de cette volonté s'arrête là où la qualité des conditions de vie en communauté commence. Les conditions d'une hygiène corporelle minimale, par exemple, constituent une de ces limites.
- Une prise en charge infirmière efficace et sécurisée via une informatisation des traitements, une préparation des médicaments en unidoses clairement identifiées, l'utilisation de matériel adapté pour la manutention (lèves personnes actifs /passifs) et pour le confort et la prévention de plaies de décubitus (coussins de positionnement, matelas à pression variable...), bains à hauteur variable, lits électriques...
- Un suivi d'indicateurs de qualités spécifiques : suivi des poids, de l'incidence des chutes, des plaies d'escarres...) et une évaluation mensuelle de ces indicateurs via des concertations infirmières cheffes / diététicienne, infirmières cheffes / directions de l'établissement
- Une équipe réellement pluridisciplinaire qui accompagne l'habitant pour une prise en charge des besoins bio-psycho-socio : diététicienne, logopède, kinésithérapeute, infirmière, aide-soignant.

Au cœur de ces soins de qualité il y a surtout la bienveillance et l'écoute du personnel pour chaque habitant afin que la transition vers ce nouveau lieu de vie se passe au mieux.
Mais notre accompagnement ne s'arrête pas là. Nous assurons une assistance dans les démarches administratives. Elles sont une source de stress supplémentaire pour le nouvel habitant et pour ses proches. Les équipes administratives et les équipes de soins ont à cœur de faciliter ces démarches de la manière suivante :

- Prise en charge administrative des démarches pour le changement d'adresse
- Prise de contact avec les administrateurs de biens et/ou de personnes pour la mise en ordre des documents d'entrée
- Le cas échéant, prise de contact avec la justice de paix lorsque les intérêts du nouvel habitant paraissent menacés et qu'il s'agit de protéger
- Accompagnement de l'habitant pour l'achat de biens de nécessité que ce soit sur internet ou en ville
- Introduction auprès du médecin traitant et des organismes concernés de diverses demandes : demande d'Allocation pour Personne Agée, demande de matériel de mobilisation adapté (e. a : chaise roulante) ...
- Prise de contact avec les CPAS qui seraient susceptible d'assurer tout ou partie du financement de l'hébergement de l'habitant

IV.3.3. L'alimentation et le plaisir de manger

Le besoin de bien manger est également au cœur de l'expérience des habitants. A Tour&Taxis les repas sont préparés dans une vraie cuisine avec des ingrédients frais en provenance directe du maraicher et du boucher. Les menus sont élaborés par la diététicienne et le chef de cuisine selon un rythme de cinq semaines, en tenant compte des légumes et des plats de saison. Ces menus sont revus lors de la commission menus qui réunit une

partie des membres du conseil participatif à raison d'un fois tous les 2 mois. Les suggestions concernant les menus sont récoltées tout au long de l'année dans une boîte à suggestions qui se trouve au Grand Café.
La variété des menus passe par des repas à thèmes : Moules-frites une fois par an, barbecue une fois par an en été, un repas cuisine du monde une fois par trimestre, la mise en place d'un petit-déjeuner continental une fois par trimestre, un souper chaud tous les vendredis soir, des viennoiseries au petit déjeuner tous les dimanches.
Convivialité autour d'un bon repas va de pair avec la possibilité de le partager avec ses proches. A Tour&Taxis les habitants peuvent réserver une table pour manger en compagnie de leurs proches, que ce soit pour un simple repas de midi, comme pour fêter un anniversaire dans une salle réservée à cet effet. A cette occasion, une attention particulière est déposée sur le plateau du petit déjeuner et les anniversaires sont fêtés une fois par mois avec tous les résidents dans le Grand Café.

IV.3.4 Vision sur la contention

Dans les maisons de repos et de soins du groupe Anima, nous nous efforçons de mener une politique qui vise à limiter le recours aux moyens de contention, et ce pour permettre à nos résidents de conserver leur autonomie et leur individualité au maximum.
Notre approche proactive place le bien-être physique, psychologique et social de nos résidents à l'avant-plan.
En tant que prestataires de soins, nous basons toujours nos actions sur la liberté de choix des résidents. La connaissance de la vie personnelle et de certaines habitudes et comportements des résidents nous en disent plus sur ses besoins spécifiques. Dès l'arrivée en maison de repos et de soins, le résident, sa famille et son médecin traitant sont informés de notre politique relative à la contention, qui figure en annexe de la convention d'hébergement.
Notre approche multidisciplinaire contribue à l'élaboration d'un plan de soins individuel de qualité dans lequel les besoins et le fonctionnement des habitants sont ajustés et suivis en permanence. Celui-ci permet aux professionnels de soins de surveiller les besoins et le fonctionnement des résidents.
En cas de comportement imprévisible ou de situations dangereuses, nous nous mettons systématiquement à la recherche de solutions créatives afin d'être en mesure de choisir la mesure la moins contraignante pour le résident. Nous misons aussi sur la participation des bénévoles et des proches du résident pour compléter le travail de l'équipe de soignants en ce qui concerne l'occupation de la journée.
Notre vision innovante remet toujours en question le recours aux méthodes de contention. La contention n'intervient qu'en dernier recours après le passage en revue, par l'équipe pluridisciplinaire, de toutes les alternatives possibles.
Afin de mettre correctement en œuvre nos principes en matière de sécurité, d'autonomie, d'humanité et de bien-être intégral de nos résidents, nous dispensons régulièrement des formations à nos collaborateurs pour les aider à faire des choix mûrement réfléchis qui contribuent au bonheur de nos résidents.
Par mesure de contention, nous entendons toute mesure que le résident n'est pas à même de déterminer lui-même, à savoir : toute intervention qui restreint ou prive le résident de sa liberté de mouvement ou de choix, y compris la contention chimique et architecturale.
En tant que maison de repos d'Anima, nous nous engageons à appliquer et à transmettre chaque jour de manière cohérente et pour le bonheur de nos résidents, les principes suivants :

- Chaque résident a le droit à sa liberté ;
- Sur ce sujet, la communication occupe une place centrale ;

- Nous faisons le choix de limiter au maximum les méthodes de contention (vision, idéal : « zéro contention ») ;
- Nous expliquons à l'habitant et à ses proches, chaque forme de contention ;
- La contention n'est mise en place qu'après une concertation pluridisciplinaire ;
- Des occupations significatives sur la journée sont centrales comme alternative précieuse et efficace à la contention.

IV.4 L'accompagnement et l'inclusion

À Tour&Taxis, nous veillons à ce que chaque résident, quelles que soient ses capacités ou ses besoins, puisse participer pleinement à nos activités et sorties. Les personnes utilisant un rollator ou une chaise roulante ne sont jamais exclues : nous mettons tout en œuvre, avec nos moyens, pour adapter nos initiatives afin que chacun puisse en profiter. Notre priorité est de créer un environnement inclusif, où les différences sont respectées et où chaque résident peut s'épanouir en participant activement à la vie sociale de notre maison de repos

IV.4.1 Résidents souffrant de troubles cognitifs

Tour&Taxis est une maison ouverte à tous. Certains parmi ses habitants rencontrent des difficultés à appréhender la réalité pour diverses raisons, liées au grand âge ou aux affections dont ils peuvent souffrir, et ce à des degrés divers.

Le 1er étage de la résidence accueille les habitants avec les difficultés les plus sévères mais le maître mot est que l'habitant comme ses proches se sentent bien à cet étage.

La satisfaction des besoins de ses habitants passe par une autre approche. Le but de celle-ci est de renforcer l'orientation dans l'espace et dans le temps via des calendriers, des horloges, des identifications de portes disposés à des endroits stratégiques, l'utilisation de vaisselle de couleur et de set de table personnalisés.

Les activités hebdomadaires, orientées vers les cinq sens, font la part belle au toucher et aux émotions. La responsable animation avec son équipe élabore chaque semaine de nouvelles activités. Le but à court terme est d'organiser le lieu de vie en zones thématiques représentant des repères connus : une zone recréant un petit magasin, une zone qui pourrait s'apparentait à l'intérieur d'un tram/d'un métro par l'acquisition de matériel donné par le réseau de transport bruxellois.

L'inclusion dont la résidence fait preuve met la dignité de l'habitant au centre de ses attentions. Lorsqu'un habitant présente des difficultés à appréhender la réalité, une évaluation individualisée est réalisée avec lui et ses proches pour déterminer avec eux quels sont ses choix de vie dans la résidence : habiter au 1er étage ou ailleurs dans la maison ? permettre à l'habitant d'avoir son badge-clef pour sortir ou seulement verrouillé sa chambre ?... Tout est une question de discussion et de risques acceptés ou pas, principalement par le représentant de l'habitant si celui-ci n'est plus en mesure de décider pour lui-même.

Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise décision, il n'y a que la concertation et l'acceptation du risque encouru, ou le refus de celui-ci, au nom de la liberté et du bonheur de l'habitant.

IV.4.2. Résidents de moins de 60 ans

Notre maison de repos peut accueillir, conformément à la législation en vigueur, jusqu'à 10% de résidents de moins de 60 ans par rapport à sa capacité totale.

Toutefois, pour être admises au sein de la maison de repos, ces personnes doivent présenter un certain niveau de dépendance (catégories B, C, , Cd ou D selon l'échelle de Katz), et ne pas manifester de troubles du comportement susceptibles de perturber la vie en communauté.

Avant leur admission, l'établissement demandera à son autorité de tutelle, l'autorisation préalable d'accueillir ces

résidents. Il élaborera en outre un plan d'accompagnement spécifique pour chaque résident concerné.

IV.4.3. Prise en charge de pathologies spécifiques

Le besoin d'aide de nos habitants dépend en grande partie des affections dont ils sont atteints. Certaines sont caractéristiques du grand âge. Chacune bénéficie d'une prise en charge pluridisciplinaire qui lui est propre. La prise en charge à Tour&Taxis s'arrête là où commence la nécessité de soins très spécifiques nécessitant un environnement hospitalier.

Les affections les plus fréquemment rencontrées bénéficient de la structure de prise en charge suivante :

- **Maladie de Parkinson :** soins de kinésithérapie pour préserver la capacité fonctionnel, soins de logopédie pour prévenir les problèmes de déglutition, avis diététique pour adapter les textures de repas, assistance dans les activités de la vie journalière avec préservation des acquis réalisés par les infirmiers/aides-soignants, suivi médicale nécessaire en collaboration avec le médecin traitants et le médecin spécialiste, inclusion dans les activités de la vie de la résidence pour la préservation des acquis.
- **Diabète de type 1 et 2 :** Avis de diététique pour le suivi d'une régime diabétique, suivi des consignes alimentaires par le chef cuisinier, suivi du profil glycémique par les infirmières selon la prescription médicale du médecin traitant et du médecin spécialiste (endocrinologue), surveillance des complications par les infirmiers (plaies, mal perforant plantaire, hypoglycémie, hyperglycémie…)
- **Maladie de Charcot (SLA):** soins de kinésithérapie pour préserver la capacité fonctionnel, soins de logopédie pour prévenir les problèmes de déglutition, avis diététique pour adapter les textures de repas, assistance dans les activités de la vie journalière avec préservation des acquis réalisés par les infirmiers/aides-soignants, suivi médicale nécessaire en collaboration avec le médecin traitants et le médecin spécialiste, inclusion dans les activités de la vie de la résidence pour la préservation des acquis. Les soins en milieu hospitalier se substituent aux soins en résidence lorsque l'habitant présence une insuffisance respiratoire qui réclame une surveillance, des soins de kinésithérapie et un appareillage spécifique.
- **Pathologies oncologiques :** suivi spécifique en collaboration avec le médecin traitant, le médecin spécialiste (oncologue). La prise en charge infirmière suit les recommandations médicales.
- **Démences :** suivi spécifique en collaboration avec le médecin traitant et le médecin spécialiste (gériatre, neurologue). L'abord de l'habitant présentant une démence quel que soit son stade est spécifique. La stimulation aux activités sociales, la préservation des capacités résiduelles sont les principaux objectifs de la prise en charge pluridisciplinaire. Cette prise en charge nécessite l'intervention de l'ergothérapeute, du kinésithérapeute, de l'équipe d'animation et des infirmiers comme des aides-soignants.

IV.5. La fin de vie

Au sein de la Résidence Tour&Taxis, nous accompagnons les habitants jusqu'à la fin de leur vie, en étant sensibles tant à la planification anticipée des soins qu'aux soins palliatifs.

La planification anticipée des soins

La planification anticipée des soins consiste à discuter et à documenter les souhaits d'un patient concernant sa prise en charge médicale future, notamment en cas d'incapacité à exprimer sa volonté. Cette démarche proactive, qui implique les patients, leurs familles et les professionnels de santé, présente plusieurs avantages auxquels l'établissement souscrit pleinement :

Amélioration de la qualité des soins et du respect de la volonté de l'habitant

La panification anticipée permet le respect de l'autonomie des résidents : en leur demandant d'exprimer leurs préférences en matière de soins et d'accompagnement, cela nous assure que les décisions médicales respectent leurs valeurs et souhaits. Dès lors, la planification anticipée permet d'éviter de la prise de décisions médicale non conformes aux souhaits du résident, et favorise des soins proportionnés.

Encouragement à une approche plus humaine et personnalisée des soins

La planification anticipée valorise le dialogue entre soignants et patients, elle humanise les soins en plaçant l'habitant au centre du processus décisionnel ; elle permet également de prendre en compte toutes les dimensions culturelles et spirituelles de l'individu, en intégrant ses croyances et valeurs personnelles dans les décisions médicales.

Réduction du stress et des conflits familiaux

En permettant de connaitre les intentions de l'habitant, la planification anticipée allège le fardeau décisionnel pour les proches, prévient des conflits familiaux et permet une meilleure préparation émotionnelle de l'entourage à la perspective de la fin de vie de son proche.

Renforcement du rôle des soins palliatifs et de l'accompagnement

La panification anticipée permet une meilleure intégration des soins palliatifs, vers lesquels la transition peut alors être fluidifiée, ce qui est bénéfique au confort et à la qualité dans/de la fin de vie.
Cette approche favorable à la planification anticipée des soins s'exprime, au sein de la Résidence Arcade, dans la proposition, qui est faite à chaque habitant, d'exprimer ses volontés en la matière. Ces volontés sont alors intégrées au dossier individuel de santé du résident. Si l'habitant déclare ne pas vouloir exprimer de volontés anticipées, ce choix est respecté et noté dans son dossier. Néanmoins, l'équipe soignante de l'établissement est toujours à l'écoute de l'habitant qui souhaiterait revenir ultérieurement sur sa décision de ne pas exprimer de volonté (par exemple, si son état de santé se détériore), pour rouvrir le sujet avec lui dès qu'il en manifeste le souhait.

Les soins palliatifs

Notre maison de repos est un lieu où les personnes âgées viennent trouver un dernier chez-soi. Un lieu où il fait bon vivre. Par conséquent, les personnes qui s'y trouvent sont susceptibles d'évoluer dans des délais variables vers la dernière phase de leur vie. Les soins palliatifs totaux se situent à l'interface des soins médicaux, paramédicaux, psychologiques, sociaux et spirituels. Étant donné qu'une expertise dans les différents domaines est nécessaire, les soins palliatifs consisteront en un travail d'équipe.
Grâce à l'expertise présente dans la maison repos, l'équipe palliative, avec l'ensemble des soignants, veille en permanence à la qualité des soins. Le résident et son environnement jouent un rôle important dans les soins palliatifs.

Cela signifie :

Une approche ouverte

Notre maison de repos choisit sciemment un environnement où règne une atmosphère ouverte. Non seulement le résident, mais aussi les membres de sa famille et d'autres proches ont la possibilité de poser toutes leurs questions et de faire part de leurs préoccupations à une équipe d'experts.

Des soins de qualité

Grâce à une action axée sur la thérapie, la maison de repos souhaite assurer une gestion optimale de la douleur et des symptômes du résident. Cela passe par l'équipement nécessaire pour offrir un maximum de confort au résident. Nous établissons également un plan de soins adapté au résident. L'état général de la maladie est discuté avec le résident, sa famille, son médecin traitant et l'équipe de soins palliatifs, qui intervient comme seconde ligne spécialisée, auprès de l'équipe de l'établissement, du résident et de son entourage.

Le droit à l'assistance morale, religieuse ou spirituelle

Le résident et son entourage ont droit à des soins palliatifs totaux, où l'on veille au bien-être physique, psychologique, social et spirituel du résident et de son entourage.

Processus de deuil

Lorsque le résident entre dans la phase terminale de sa vie, un processus de deuil s'amorce.
Notre maison de repos n'élude pas le sujet du deuil, mais souhaite qu'il puisse être abordé avec le résident et son entourage. Dire au revoir est difficile, mais on ne le fait pas seul.

V. Conclusion

Le projet de vie de la résidence de Tour&Taxis ne peut à lui seul témoigner de tout ce qu'il s'y joue. La richesse de cœur de ses habitants, l'implication des aidants-proches, parents et amis, combinés à l'extraordinaire diversité et engagement de son personnel permettent de créer un environnement unique ou chaque habitant apporte, prend ou laisse ce qu'il souhaite. Personne n'est laissé au bord du chemin. A Tour&Taxis chaque habitant est libre d'écrire sa propre histoire de vie.

...Et notre satisfaction n'est jamais aussi grande que celle d'entendre certains de nos habitants déclarer :

« Ici, je suis bien, j'ai tout ce qu'il me faut, je ne suis plus jamais seule, j'y suis bien, voilà tout. »

-Jenny-