

# **Les pratiques d'accueil en maison de repos/maison de repos et de soins**

**Résultats de l'enquête réalisée par Senoah asbl : recensement descriptif et pistes de réflexion**

**Mai 2016**

Document réalisé par l'asbl Senoah, un service gratuit d'écoute, de soutien et d'information sur les lieux de vie pour seniors ; et un observatoire des lieux de vie pour aînés. L'asbl est financée par la Wallonie, la Mutualité chrétienne et Solidaris.

Adresse : avenue Cardinal Mercier 22 – 5000 Namur

Téléphone : 081/22.85.98.

Mail : [info@senoah.be](mailto:info@senoah.be)

Nous remercions les volontaires qui ont participé à la réalisation de ce projet, ainsi que les établissements pour personnes âgées qui ont accepté de répondre à nos questions sur les pratiques d'accueil en MR/MRS.

Ce document est téléchargeable sur le site internet de Senoah : [www.senoah.be](http://www.senoah.be).

## Table des matières

|   |    |
|---|----|
| Introduction.....   | 4  |
| 1. Objectifs de l’enquête .....   | 6  |
| 2. Méthodologie de l’enquête.....   | 8  |
| 3. Caractéristiques des institutions rencontrées.....   | 10 |
| 3.1. Caractéristiques des établissements rencontrés .....   | 10 |
| 3.2. Caractéristiques des personnes interrogées .....   | 11 |
| 4. Les pratiques d’accueil en maison de repos.....  | 13 |
| 4.1. Panel de pratiques courantes avant, pendant, après l’entrée en maison de repos .....                                   | 13 |
| 4.2. Panel de pratiques d’accueil lorsque la personne est réticente à entrer en maison de repos..                           | 19 |
| 4.3. Les obstacles à un accueil de qualité selon les établissements et les pratiques développées<br>pour les dépasser ..... | 21 |
| 4.3.1 Les obstacles.....  | 21 |
| 4.3.2 Les ajustements.....  | 23 |
| 4.4. Conception de l’accueil idéal.....   | 25 |
| 5. Généralisation et éléments de discussion.....  | 28 |
| 5.1 L’accueil, partie prenante au processus d’intégration en MR/S .....   | 28 |
| 5.2 Quelques questions pendantes.....   | 32 |
| 6. Pour conclure... redire la perspective.....  | 35 |
| Annexes .....   | 37 |

## Introduction

---

Le travail de terrain réalisé par Senoah lui permet d'observer des besoins, des attentes, des souhaits, des refus, des pratiques en rapport avec le secteur des lieux de vie pour seniors.

L'asbl souhaite récolter ces observations de manière rigoureuse et standardisée dans le cadre de son observatoire des lieux de vie. Ces observations sont diffusées, auprès des pouvoirs publics notamment, en vue de contribuer à l'adaptation des politiques sociales et de santé.

Notre démarche se veut qualitative et exploratoire. Notre observatoire se situe donc davantage dans un registre de relais d'observations de terrain que dans celui d'un centre d'études. Les observations se font d'une part, en routine, grâce au travail quotidien de l'association et d'autre part, grâce aux interviews réalisées, dans le cadre de cette étude, sur un sujet bien défini en lien avec le secteur de l'hébergement pour personnes âgées.

Nous souhaitons de la sorte attirer l'attention des pouvoirs publics, mais également des professionnels du secteur et des partenaires de l'asbl Senoah, sur les réalités du terrain, afin de susciter le cas échéant, à leur niveau, des études sur des problématiques soulevées lors de nos observations.

Dans le cadre de la présente enquête, nous nous sommes intéressés aux pratiques d'accueil en maison de repos, maison de repos et de soins.

Une maison de repos (MR) est un établissement destiné à l'hébergement de personnes âgées de minimum 60 ans qui y ont leur résidence habituelle et y bénéficient, en fonction de leur dépendance, de services collectifs, familiaux, ménagers, d'aide à la vie journalière et de soins infirmiers ou paramédicaux. La maison de repos et de soins (MRS) est destinée aux personnes nécessitant des soins et dont l'autonomie est réduite en raison d'une maladie de longue durée. La différence entre MR et MRS se situe donc au niveau des ressources matérielles et humaines, plus importantes en MRS pour pouvoir assurer une prise en charge plus conséquente des résidents. Aujourd'hui, il est fréquent qu'une MR et une MRS soient associées d'autant que l'âge moyen d'entrée en MR/MRS est de plus de 80 ans.

Les volontaires de Senoah ont ainsi interviewé les responsables de l'accueil de 37 établissements mixtes (MR et MRS). Il s'agissait tantôt de la direction, tantôt d'un autre membre du personnel

(assistant social, infirmière chef, ergothérapeute, etc.). Ces rencontres, qui se sont déroulées tout au long de l'année 2015, nous permettent aujourd'hui de mettre en exergue une série de pratiques, qui ont, à notre sens, un effet positif sur l'accueil des personnes qui entrent en institution.

Après une brève présentation des objectifs et de la méthodologie utilisée, nous nous proposons dans un premier temps de lister, de répertorier les pratiques usuelles, habituelles que les personnes rencontrées ont décrites et explicitées en réponse à nos questions. Nous verrons ensuite si des résistances manifestées par un nouvel entrant suscitent des pratiques, des réponses particulières d'accueil.

Par ailleurs, l'établissement d'hébergement lui-même peut rencontrer des obstacles pour réaliser l'accueil de la manière qui lui paraît la plus appropriée. Comment fait-il dès lors pour les surmonter et comment pratiquerait-il dans l'idéal ? Nous chercherons à le décrire. Et, autrement dit, quelle conception de l'accueil « idéal » est mise en avant par les établissements eux-mêmes ? Dans la dernière partie, nous préciserons l'apport potentiel et les limites de la démarche et du document. Nonobstant, ne fait-il pas apparaître des questions particulières ou transversales, des interpellations à répercuter, à prendre également à notre compte ? Des suites ou approfondissements sont-ils envisageables ou souhaitables ? Et l'accueil tel que décrit peut-il contribuer à une meilleure lecture de l'apport des MR/S pour la population vieillissante et dans notre système social ?

## 1. Objectifs de l'enquête

---

La finalité de notre projet est donc de récolter des pratiques développées en maisons de repos et maisons de repos et de soins agréées en Wallonie, en matière d'accueil des nouveaux résidents.

Cette thématique a été choisie pour deux raisons.

D'une part, on l'a dit, l'entrée en MR/S se réalise le plus souvent à un âge avancé. Il s'agit donc d'un moment très important dans le parcours de vie d'une personne, potentiellement sinon assurément déterminant pour le reste de son histoire. C'est souvent l'entrée, peu prisée, non souhaitée, voire quelque peu forcée, dans un lieu et un monde inconnus et qui porte par là son important lot de préoccupations, de questions existentielles, d'angoisse. Nous connaissons l'impact (positif ou négatif) de l'accueil de la personne lors de son entrée en maison de repos sur son adaptation future à la vie dans l'établissement ainsi que sur son bien-être. Une étude réalisée en 2009 par l'INAMI<sup>1</sup> fait d'ailleurs ressortir qu'un accueil positif du résident est un facteur (parmi les 6 identifiés) pouvant favoriser une adaptation réussie. D'autre part, il s'agit d'une thématique proposée par les volontaires de Senoah.

Nous voulons recenser les pratiques, à des fins d'analyse sur les « bonnes pratiques » développées en Wallonie, c'est-à-dire des pratiques concourant selon nous, à la qualité de vie des personnes accueillies, parce qu'elles s'avèrent être bienveillantes.

Pour ce faire, les volontaires de Senoah se sont entretenus avec le responsable de l'accueil de nouveaux résidents de 37 maisons de repos, maisons de repos et de soins. En plus de récolter des pratiques, les volontaires ont abordé, avec les personnes interrogées, les freins et les leviers à un accueil de qualité et échangé au sujet de leur expérience de terrain. Cette approche exploratoire et qualitative nous a permis de réaliser une série de constats qui pourront être relayés vers les pouvoirs publics, les professionnels du secteur et les citoyens. Nous désirons in fine, éditer un panel de pratiques qui montre la richesse et la diversité des projets mis en place par les institutions. Nous espérons ainsi que ce travail puisse contribuer à changer le regard que porte la société sur le secteur des maisons de repos.

---

<sup>1</sup> Inami 2009, cité dans l'étude réalisée par les observatoires de la santé de Wallonie (2011) « Le ressenti des personnes âgées à leur entrée en maison de repos ou en maison de repos et de soins : Facteurs favorisant l'adaptation et leviers pour l'améliorer ».

Avant d'aller plus loin, précisons que le terme « accueil » recouvre, selon notre point de vue, une temporalité qui ne se limite pas au moment de l'entrée (admission) en maison de repos. En effet, l'accueil débute bien avant l'entrée, au moment où la personne apprend qu'elle a une place dans l'établissement, et se poursuit bien au-delà du jour de l'arrivée, durant toute la période nécessaire à l'adaptation de la personne. En d'autres termes, l'accueil comprend, comme le souligne l'ANESM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux ; France), quatre temps à savoir, *la préparation à l'admission ; la personnalisation de l'accueil ; la construction du projet personnalisé ; la mise en œuvre et l'évaluation du projet personnalisé*<sup>2</sup>.

---

<sup>2</sup> L'ANESM (2010). La qualité de vie en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad). Eléments de cadrage. URL : [http://www.google.be/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.anesm.sante.gouv.fr%2FIMG%2Fpdf%2Flettre\\_de\\_cadrage\\_qualite\\_de\\_vie\\_ehpad\\_anesm.pdf&ei=7x6PU\\_r6FsmoO9GDgMgF&usg=AFQjCNFT1qYO4WyWlK\\_3wSHS3Z35GT4Ysw&sig2=toVrIBY4GZZqfP8aviMH9Q&bvm=bv.68235269,d.ZWU](http://www.google.be/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCkQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.anesm.sante.gouv.fr%2FIMG%2Fpdf%2Flettre_de_cadrage_qualite_de_vie_ehpad_anesm.pdf&ei=7x6PU_r6FsmoO9GDgMgF&usg=AFQjCNFT1qYO4WyWlK_3wSHS3Z35GT4Ysw&sig2=toVrIBY4GZZqfP8aviMH9Q&bvm=bv.68235269,d.ZWU)

## 2. Méthodologie de l'enquête

---

Comme dit précédemment, notre démarche se veut exploratoire et qualitative. Ainsi, le nombre de personnes interrogées dans notre enquête dépendra de la saturation des données. Cette approche suppose de poursuivre les entretiens, jusqu'au moment où l'on estime ne plus recenser d'informations nouvelles (quand on atteint la saturation, les données deviennent répétitives et n'apportent plus de nouveaux savoirs).

Les établissements rencontrés ont été sélectionnés en fonction du secteur auquel ils appartiennent (public, commercial, associatif), en fonction du nombre de lits et en fonction de leur localisation. 75 établissements ont été sélectionnés sur l'ensemble de la Wallonie. Après 37 rencontres réalisées sur l'année, nous pouvions considérer que les discours se répétaient.

Un courrier expliquant notre démarche et les objectifs de notre sollicitation a été envoyé aux établissements. Notre démarche nécessitait d'établir une relation de confiance avec les personnes interrogées. Ainsi, nous avons mis en avant dans le courrier non seulement la plus-value pour les établissements de participer à notre analyse, mais également notre intérêt pour les pratiques qu'ils développent, pour les difficultés qu'ils rencontrent ainsi que pour les réussites qu'ils atteignent.

Dans le cadre de notre travail sur l'accueil de nouveaux résidents, il n'a pas été utile de rencontrer la même fonction dans chacune des maisons de repos visitées (toujours le directeur par exemple). Au contraire, il s'agissait de rencontrer le professionnel qui était le meilleur « informateur » relativement à notre sujet, en l'occurrence l'accueil en maison de repos.

Afin d'atteindre notre objectif de récolte de pratiques, le comité d'experts<sup>3</sup> sollicité dans le cadre de ce projet, a préconisé la mise en place d'un guide d'entretien semi-dirigé, composé de questions ouvertes, afin d'initier une discussion sur la thématique, un dialogue ouvert entre le volontaire et la personne interrogée, d'amener celle-ci à soulever les difficultés qu'elle rencontre et à réfléchir à des moyens pour les surmonter ; à mettre en évidence les réussites qu'elle atteint et les leviers pour y parvenir. Le guide d'entretien a été élaboré en groupe de travail réunissant les « volontaires enquêteurs » de Senoah et les permanents de l'asbl. Il a ensuite été soumis à la relecture de deux

---

<sup>3</sup> Composé de 8 personnes ayant un profil de sociologue, chercheur, psychologue, chargé de missions.

membres du comité d'experts. Les entretiens semi-dirigés ont été menés par les volontaires de Senoah, formés préalablement aux techniques de l'entretien et de l'enquête.

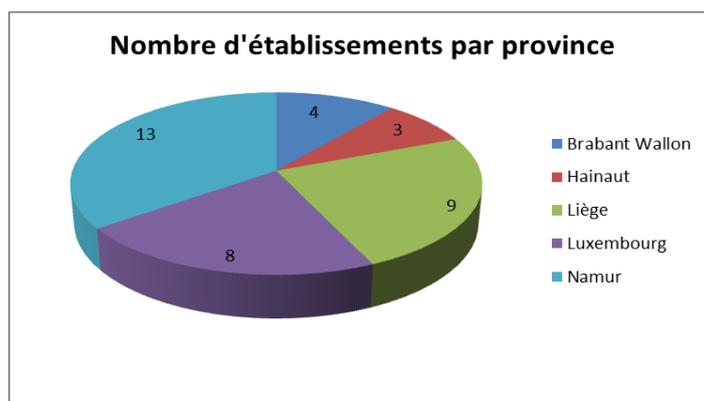
En outre, nous avons insisté sur le caractère anonyme des réponses obtenues à l'enquête, afin de favoriser l'expression sincère des personnes interrogées. Nous nous sommes également engagés à transmettre aux personnes rencontrées le rapport final de l'enquête.

L'analyse qualitative des réponses obtenues aux entretiens a été réalisée de manière participative, sous forme de réunions de travail rassemblant les volontaires « enquêteurs » et des permanents de l'asbl. Ces réunions avaient pour objectif de répertorier les pratiques que nous définissons comme ayant un impact positif sur la personne qui entre en maison de repos. Ces réunions ont également permis une confrontation des points de vue, une réflexion sur la qualité de la pratique énoncée. Des interpellations et des réflexions plus générales sur l'accueil en maison de repos sont également venues enrichir le travail.

## 3. Caractéristiques des institutions rencontrées

### 3.1. Caractéristiques des établissements rencontrés

Comme le montre le graphique ci-dessous, 37 établissements (MR / MRS) ont été visités pour cette enquête : 4 en Brabant Wallon, 3 en Hainaut, 9 à Liège, 8 au Luxembourg et 13 à Namur.

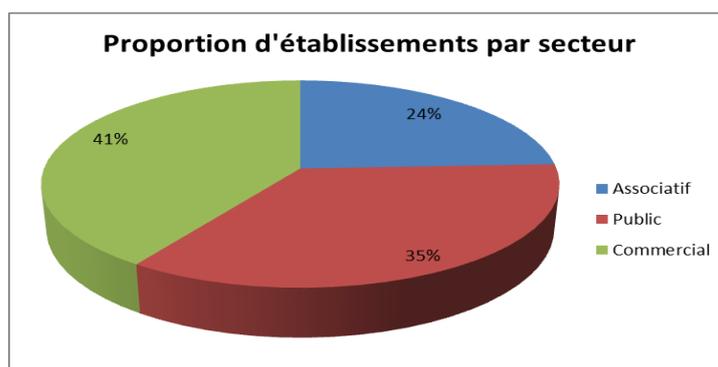


Si l'on compare cette répartition provinciale à celle de l'univers de référence (voir tableau ci-dessous), l'on observe que la proportion, par province, d'établissements rencontrés dans le cadre de notre enquête s'éloigne de la proportion, par province, d'établissements situés sur le territoire wallon, essentiellement au niveau des provinces du Hainaut, du Luxembourg et de Namur.

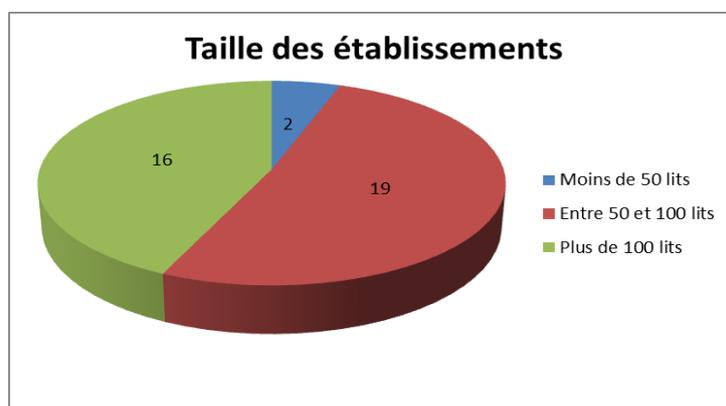
|                       | Proportion Wallonie <sup>4</sup> | Proportion enquête |
|-----------------------|----------------------------------|--------------------|
| <b>Brabant Wallon</b> | 9 %                              | 11%                |
| <b>Hainaut</b>        | 40%                              | 8%                 |
| <b>Liège</b>          | 30%                              | 24%                |
| <b>Luxembourg</b>     | 8%                               | 22%                |
| <b>Namur</b>          | 13%                              | 35%                |

<sup>4</sup> DUBOURG D. *Les services pour personnes âgées en Wallonie. Offre et utilisation. Wallonie Santé*, n°5, Namur (Jambes), 2014.

Comme nous pouvons le constater dans le graphique suivant, 35% établissements visités sont issus du secteur public (13 MR/MRS), contre 24% du secteur associatif (9 MR/MRS) et 41% du secteur privé commercial (15 MR/MRS). Nous avons été attentifs à ne pas être trop éloignés de la réalité qu'occupent chacun des secteurs dans l'offre résidentielle, afin de se rapprocher de la distribution des trois secteurs sur l'ensemble de la Wallonie. Dans le cadre de cette étude, nous avons toutefois rencontré un peu plus d'opérateurs publics, et un peu moins d'opérateurs privés, que dans l'univers de référence.

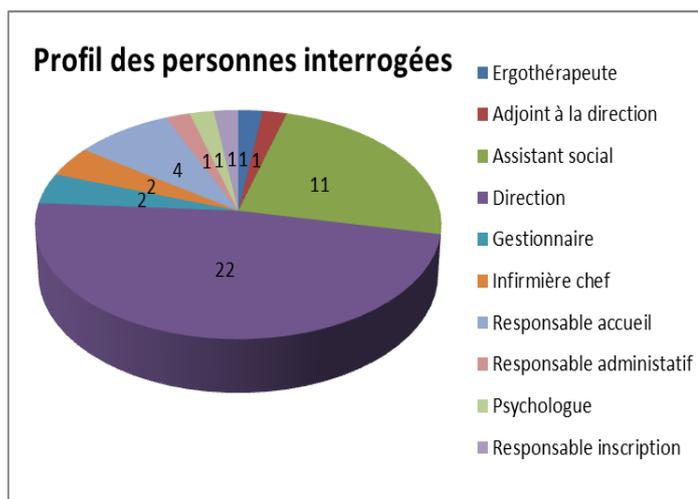


Les institutions rencontrées étaient de plus ou moins grande taille. Sur le graphique suivant nous constatons que 19 (soit 51.5 %) ont entre 50 et 100 lits et 16 (soit 43%) ont plus de 100 lits.

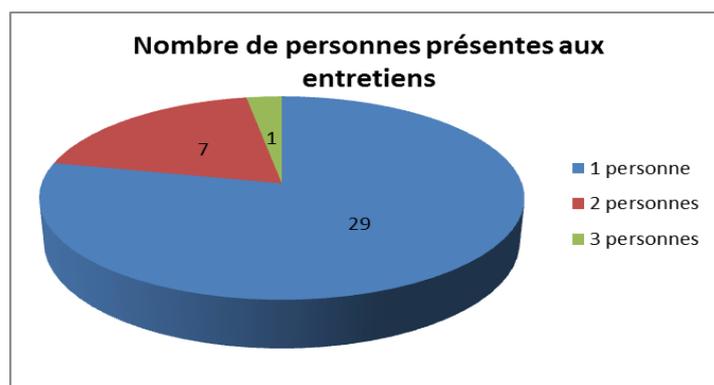


### ***3.2. Caractéristiques des personnes interrogées***

Intéressons-nous à présent au profil des personnes interrogées dans le cadre de cette enquête. Nous remarquons dans le graphique ci-dessous que les volontaires ont rencontré la direction dans près de la moitié des entretiens réalisés.



A noter que le nombre de personnes interrogées (48) dépasse le nombre d'établissements (37). En effet, certains entretiens rassemblaient 2 voire 3 personnes de l'institution, comme l'indique d'ailleurs ce graphique



## 4. Les pratiques d'accueil en maison de repos

---

### *4.1. Panel de pratiques courantes avant, pendant, après l'entrée en maison de repos*

Nous vous présentons ci-dessous les pratiques développées pour accueillir au mieux les personnes qui entrent en maison de repos et qui ont été récoltées au cours des entretiens semi-dirigés. Nous avons fait le choix de les regrouper en trois catégories : avant le jour de l'entrée ; le jour de l'entrée ; les jours suivants. Nous avons également choisi de les lister de manière non hiérarchisée. Les responsables d'établissements ainsi que les responsables politiques pourront ainsi s'inspirer de l'une ou l'autre pratique.

#### **Avant le jour de l'entrée :**

- ✓ Inviter les familles à visiter la maison de repos avec la personne vieillissante, afin que celle-ci puisse découvrir les lieux, dédramatiser la future entrée en maison de repos et voir si le cadre de vie lui plaît.
- ✓ Visite préalable au domicile ou à l'hôpital, par l'assistant social généralement, pour établir le dossier d'admission et présenter le fonctionnement de la maison de repos ainsi que le cadre de vie, et/ou le cas échéant, remettre un folder de présentation de la maison de repos. Cette rencontre permet d'une part au professionnel de la maison de repos, de se rendre compte de l'état général de la personne, de connaître son mode de vie, de faire connaissance et d'en apprendre davantage sur son vécu, ses habitudes, ses goûts, etc. (élaboration d'un historique de vie ou carnet de vie). Si l'entrée est prévue à moyen terme, le professionnel peut également informer la personne sur les possibilités d'aides et de services à domicile.

D'autre part, cet espace de dialogue permet à la personne vieillissante de prendre conscience d'un futur déménagement et de s'y préparer mentalement et pratiquement au niveau des affaires à emporter notamment. Cette visite lui permet également de poser les questions qui la préoccupent, questions qu'elle n'aurait peut-être pas pu poser avant le jour de l'entrée (si pas de visite préalable de la maison de repos par exemple).

Enfin, au niveau des repères, cette rencontre permet à la personne de connaître un visage, qui lui sera familier au moment du déménagement (cette personne est alors présente le jour de l'entrée du nouveau résident afin de l'accueillir).

Pour terminer, cette visite permet de réaliser sereinement et posément toute une série de tâches administratives qui ne devront plus être faites le jour de l'entrée. Cette pratique

permet ainsi au professionnel de se concentrer davantage sur la personne et d'être plus disponible le jour de l'entrée du résident, moment qui est souvent source d'énerverment et de stress pour la famille et la personne.

- ✓ Aménager la future chambre, quelques jours avant l'entrée, avec la personne vieillissante, personnaliser le lieu en invitant la personne à choisir les objets et meubles qu'elle souhaite emporter, aménager l'espace selon ses goûts : ces pratiques ont un rôle déterminant dans l'accueil du futur résident. En effet, aménager la chambre avant l'entrée effective permet à la personne de se préparer mentalement au changement de lieu de vie, et ainsi diminuer l'angoisse de l'inconnu le jour de l'entrée. Cela lui permet aussi de se sentir accueillie dans son nouveau cadre de vie et de se sentir davantage chez elle.
- ✓ Etre disponible auprès de la famille et de la personne, pour répondre aux questions qui les préoccupent, pour les rassurer, pour leur fournir des explications claires et honnêtes.
- ✓ Inviter les familles à ne pas être dans le mensonge et à parler vrai avec leur proche âgé. Le personnel des maisons de repos est parfois confronté au mensonge des familles sur la durée prévue du séjour. Ce mensonge entraîne généralement des troubles psychologiques chez le résident qui n'est souvent pas dupe (dépression, syndrome de glissement, mal-être, comportements agressifs, etc.). En outre, il entraîne un mal-être dans le chef des proches pouvant conduire notamment à des rapports conflictuels avec le personnel soignant. Enfin, le personnel soignant est, quant à lui, pris entre le discours de la famille et le questionnement du résident, entre sa loyauté à l'égard de la famille et son souhait de dire la vérité au résident... le mal-être du personnel est également palpable.
- ✓ Lors des entrées en urgence directement de l'hôpital, une prise de contact de la maison de repos avec l'hôpital est établie afin d'en connaître davantage sur la personne.
- ✓ Si une place se libère, une maison de repos n'accepte pas l'entrée tant qu'elle n'a pas l'accord explicite de la personne (sans que ne soient expliquées, lors de l'interview, les modalités d'obtention de l'accord).
- ✓ Lorsqu'une chambre est libre (suite à un décès notamment), la maison de repos laisse la chambre inoccupée pendant plusieurs jours, par respect pour le personnel (faire le deuil), et également pour la famille du défunt.

Les démarches proactives précédant l'entrée d'un nouveau résident sont favorisées, recherchées pour leurs apports. Qu'elles soient effectuées par l'entrant (avec sa famille) ou par un membre du personnel de la MR/S, elles permettent une prise de conscience, de connaissance et de repères contribuant à une première familiarisation avec le milieu en devenir et facilitant l'adaptation future progressive. Le rôle des attitudes dans cette période « préparatoire » est mis en avant : disponibilité, véracité, authenticité constituent des manières d'être pertinentes et facilitantes. Des pratiques très prosaïques, comme l'aménagement ensemble de la future chambre, montrent également une attitude de respect et de considération personnelle de la personne qui entre. La famille peut aussi jouer un rôle de préparation et d'apaisement important en accompagnant l'entrant dans son cheminement et son questionnement. Soulignons enfin qu'on peut entrer en MR/S, et en tout cas s'y voir préparer, sans avoir marqué son accord explicite à ce sujet.

### Le jour de l'entrée :

- ✓ Certaines maisons n'acceptent pas les entrées à des heures où le personnel n'est pas suffisamment disponible. Certains établissements organisent les entrées en fin de matinée, d'autres en milieu d'après-midi. Dans tous les cas, il s'agit du moment considéré comme idéal, pour la ou les personnes qui vont accueillir le nouveau résident. Pour accueillir la personne dans de bonnes conditions, il est nécessaire que le personnel soit disponible, ait le temps d'offrir au nouvel arrivant un espace de dialogue, puisse lui faire visiter posément les lieux, présenter sa chambre, présenter sereinement le fonctionnement de l'établissement, présenter d'autres résidents, d'autres membres du personnel. L'accueil en fin de matinée quant à lui permet à des établissements d'offrir le repas aux personnes qui accompagnent le résident. Ainsi la personne ne prend pas son repas seule ou dans un restaurant bondé d'inconnus, mais le prend posément avec son/ses proches. S'en tenir aux horaires les plus adéquats, permet également à la personne de se sentir attendue par le personnel.
- ✓ Certaines maisons développent un projet de « parrain ou marraine ». Un ou une résident(e) s'occupe d'accueillir le nouveau résident, de lui faire visiter les lieux, se tient disponible pour répondre aux questions et devient la personne de référence dans l'institution.
- ✓ D'autres maisons de repos désignent une personne de référence faisant partie du personnel, qui accompagnera la personne dans la visite de la maison de repos et qui sera une personne repère pour le nouvel arrivant, un visage familier.
- ✓ Une autre pratique, le jour de l'entrée, est de présenter le nouveau résident au personnel et aux chambres voisines.
- ✓ Certaines maisons favorisent une entrée progressive, en donnant le choix à la personne de prendre le premier repas en chambre afin que la rencontre avec les autres résidents et la vie en communauté se fassent progressivement.
- ✓ L'accueil de la personne le jour de son arrivée se fait avec une équipe pluridisciplinaire et des personnes formées spécifiquement à l'accueil des nouveaux arrivants.
- ✓ Des maisons de repos s'assurent du consentement de la personne à habiter dans ce lieu de vie et veillent à ce que la personne soit clairement au courant de la durée de son séjour.
- ✓ Le jour de l'entrée, le résident reçoit un document expliquant le déroulement d'une journée type.
- ✓ Le personnel prend un repas avec le résident pour faire plus ample connaissance.
- ✓ L'animateur rencontre le résident de la maison de repos afin d'indiquer ses préférences quant aux activités.
- ✓ Offrir un petit cadeau lors de l'arrivée du résident ou encore prévoir une petite attention qui attend le résident dans sa chambre (fleurs, chocolats, etc.) rend l'accueil convivial.

- ✓ Des maisons de repos organisent un apéritif et invitent les nouveaux résidents pour faire connaissance avec tout le monde.
- ✓ Si cela n'a pas été fait préalablement, laisser la famille et le résident aménager la chambre comme il le souhaite. Si la famille ne sait pas être là le jour de l'entrée, un professionnel de l'établissement le fait avec le résident.
- ✓ Présence de bénévoles le jour de l'entrée (visite des lieux, visites de la personne les jours suivants, etc.).

Les pratiques d'accueil le jour de l'entrée paraissent assez diversifiées et chaque établissement peut avoir établi sa ou ses manières de faire. Néanmoins, il apparaît judicieux de mettre à profit certains moments ou périodes de la journée plus propices car la disponibilité de l'institution et du personnel y est supérieure. Ils permettent ainsi de mettre en avant divers types d'attentions particulières pour le nouvel entrant qui s'y sentira réellement accueilli.

L'accueil du nouvel entrant peut également être facilité par la personnalisation de l'établissement : apport personnel d'un référent, d'un parrain, d'une marraine conférés, rencontre avec tout ou partie du personnel, avec l'animateur de la maison, avec un bénévole. La famille paraît à ce moment avoir moins de place.

Les attitudes appropriées sont à nouveau mises en avant comme positivement agissantes : disponibilité, information, dialogue, convivialité sont de mise.

### Les jours suivants l'entrée :

- ✓ Prendre le temps de réexpliquer le fonctionnement de la maison de repos et de répondre aux questions, se montrer disponible et à l'écoute.
- ✓ Certaines maisons prévoient systématiquement un entretien le lendemain de l'entrée pour prendre des nouvelles, faire le point, répondre aux questions, prendre note des demandes éventuelles, etc.
- ✓ Plusieurs établissements organisent un feed-back, un bilan, une évaluation pluridisciplinaire de l'adaptation de la personne, dans les semaines et mois qui suivent l'entrée dans la maison de repos, permettant notamment de faire évoluer le projet de vie de la personne, de répondre à ses besoins, de se centrer sur la personne.
- ✓ Les jours suivants permettent de compléter l'histoire de vie de la personne, d'ouvrir un espace de dialogue, un temps où la personne peut discuter avec un membre du personnel à son écoute.

- ✓ Des membres du personnel accompagnent le résident de la chambre vers le restaurant, les premiers jours, afin que la personne se sente plus à l'aise d'entrer dans le restaurant, et lui laisser le choix de la place à table.
- ✓ Certains établissements organisent le restaurant en petites tablées, afin de favoriser les échanges.
- ✓ Des maisons de repos veillent à la personnalisation des horaires (au niveau du lever, du coucher, des repas par exemple) et à l'adaptation aux goûts de la personne (activités, repas, etc.)
- ✓ Dans quelques maisons de repos, un(e) psychologue rencontre, à plusieurs reprises, la famille et le résident, offre un espace de dialogue et d'écoute.
- ✓ Un établissement propose une boîte à suggestions dans la chambre du résident.

Les établissements sont bien conscients que l'intégration du nouvel arrivant ne peut se faire d'emblée, elle est progressive. Nombre d'entre eux ont, dès lors, établi des procédures de réitération, de réexplicitation de l'institution et de son fonctionnement, tout en vérifiant, évaluant l'adaptation et la progression du nouveau résident par l'entretien, l'échange, la disponibilité d'un personnel spécifique à ce propos, la personnalisation de pratiques journalières (horaires, activités,..). Un suivi personnel est donc organisé et est plus ou moins systématisé.

## **4.2. Panel de pratiques d'accueil lorsque la personne est réticente à entrer en maison de repos**

De par notre expérience et la littérature scientifique<sup>5</sup>, nous sommes conscients que, dans une bonne partie des situations, les personnes qui entrent en MR/S sont réticentes au changement de lieu de vie car il s'agit d'une étape délicate, source d'anxiété et de peur. Aussi, une question de notre enquête portait sur les pratiques, éventuellement particulières, que l'établissement mettrait en place lorsque le nouvel arrivant n'a pas choisi d'entrer en MR/S.

On pourra s'étonner que des personnes âgées soient amenées à vivre dans un endroit hors de leur plein gré. Des contraintes de divers ordres peuvent amener à ce type de situation : contraintes liées aux capacités physiques déclinantes ou très amoindries ( exemple : difficulté de marche, mobilité réduite, etc.), liées aux capacités cognitives (perte de mémoire, démence de type Alzheimer, etc.) mais également ou concomitamment contraintes liées aux ressources financières (coût d'habitation insupportable, pauvreté, etc.), contraintes liées à des situations familiales difficiles, au progressif délaissement familial , etc..

Plusieurs maisons de repos interrogées disent ne pas faire d'accompagnement spécifique si la personne n'a pas choisi d'entrer en maison de repos.

D'autres par contre mettent en place des pratiques particulières à l'égard des nouveaux résidents.

Voici quelques-unes des pratiques recensées.

- ✓ Rechercher des aménagements compatibles avec les souhaits de la personne et la famille.
- ✓ Rencontrer la personne avant son entrée en maison de repos (au domicile, à l'hôpital, etc.)
- ✓ Renforcer le contact de la maison de repos avec le médecin traitant
- ✓ En parler en équipe pluridisciplinaire, noter dans le dossier, pour que tout le personnel soit au courant du refus d'entrer (permet de comprendre certains comportements)
- ✓ Rencontre mensuelle pluridisciplinaire pour évaluer l'évolution psychologique des nouveaux entrants. Intervenir avant que le mal-être ne bascule en une dépression. Accompagner le deuil que la personne doit faire.
- ✓ Développer des qualités humaines : plus de souplesse, gentillesse et compréhension ; rassurer ; expliquer et discuter
- ✓ Dire la vérité sur la durée du séjour, inciter les familles à parler vrai. Etre honnête, discours clair et réaliste

---

<sup>5</sup> Entre autres : OWS, *Le ressenti des personnes âgées à leur entrée en maison de repos ou maison de repos et de soins*. Facteurs favorisant l'adaptation et leviers pour l'améliorer, *Wallonie Santé*, n°1, Namur, 2011.

- ✓ Entretien individuel avec le résident
- ✓ Entourer la personne davantage, accorder beaucoup d'attention
- ✓ Réaliser une anamnèse historique et sociologique de la personne pour mieux la connaître et ainsi la rassurer (anamnèse historique et sociale, carnet de vie, etc.).
- ✓ Tenir compte de l'origine de l'entrée et de l'historique de vie de la personne, permet de mieux comprendre l'impact de l'entrée sur le présent, de donner du sens aux comportements et d'y répondre plus adéquatement.
- ✓ Expliquer les avantages à l'entrée en maison de repos
- ✓ Une maison de repos n'accepte pas l'inscription si la personne marque son refus d'entrer.
- ✓ Une maison de repos n'est pas une prison. Insister auprès de la personne sur l'ouverture de la maison de repos, sur la liberté d'aller et venir, de quitter l'établissement.
- ✓ Proposer à la personne un essai limité dans le temps et d'évaluer ensuite
- ✓ Proposer plusieurs activités et des activités sur mesure pour ces personnes, à partir de leur vécu et désir
- ✓ Favoriser l'entraide avec les autres résidents (favoriser les échanges)

Les pratiques d'accueil, décrites dans ce point, ne paraissent pas particulièrement différentes des autres pratiques présentées précédemment. Elles semblent similaires mais elles se marquent par davantage de préoccupations pour la personne entrante : « Plus de... », « Beaucoup de... », renforcer, développer, ... montrent cette tendance. Une individualisation et une personnalisation des démarches d'entrée et d'accompagnement sont établies, conférant en quelque sorte, à ce moment, une place particulière à l'entrant ; on se montre plus « attentionné » (sollicitude supérieure du personnel, anamnèse spécifique, appel à l'entraide) et des aménagements particuliers sont envisageables (période d'essai, activités sur mesure).

Une seule maison de repos n'accepte pas l'entrée si elle ne reçoit pas l'accord explicite de la personne âgée concernée.

### ***4.3. Les obstacles à un accueil de qualité selon les établissements et les pratiques développées pour les dépasser***

Les éléments antérieurs ont été émis dans l'absolu, portant sur le déroulement usuel de l'accueil. Nous avons toutefois souhaité en savoir un peu plus sur ce qui pouvait gêner l'accueil, constituer un obstacle à son bon déroulement et partant, comment les établissements ajustaient leurs pratiques en fonction d'eux.

#### **4.3.1 Les obstacles**

Les obstacles cités sont de deux ordres : ils ressortissent soit aux personnes, la personne âgée ou sa famille, soit à l'établissement d'hébergement.

##### **Relativement à la personne âgée**

- ✓ Frustration et/ou résistance par rapport au changement de vie et au rythme de vie
- ✓ Le fait que les familles et les résidents ne viennent pas faire une visite préalable à l'entrée, même lorsque cette visite est suggérée par l'établissement.
- ✓ Sentiment de tristesse pouvant parfois conduire à de la dépression
- ✓ Non connaissance de la maison de repos, clichés par rapport aux maisons de repos
- ✓ Non-participation à des activités
- ✓ Réticences par rapport au carnet ou historique de vie, les non-dits, les secrets de famille
- ✓ Refus de communication, les personnes veulent s'isoler
- ✓ Non consentement à l'entrée qui engendre des difficultés d'adaptations comme le refus de participer aux activités par exemple
- ✓ Demandes irréalisables, ex : animal de compagnie
- ✓ Dépaysement trop fort (on passe d'un milieu urbain à rural).
- ✓ Problèmes financiers

##### **Relativement à la famille**

- ✓ Demandes exigeantes et pressantes des familles
- ✓ Culpabilité des enfants, qui se répercute sur le personnel et pouvant engendrer des rapports conflictuels, une exigence des enfants, une pression sur le personnel. → Obstacles pour les jours suivants

- ✓ Attitude mensongère des familles - Non-dits de la famille, notamment sur la durée du séjour
- ✓ Non-respect des heures prévues pour l'accueil des nouveaux résidents. Le personnel n'est donc pas autant disponible
- ✓ Déni de la famille par rapport à l'état de la personne âgée (ex : désorientation)

### Du point de vue de l'établissement

- ✓ Manque de temps et surcharge de travail
- ✓ Entrée trop ciblée sur les soins en cas d'urgence
- ✓ Pas toujours de solution, de disponibilités après un court-séjour
- ✓ Pas assez d'infos en provenance de l'hôpital lors du transfert en urgence d'une personne
- ✓ Lourdeur des formalités administratives

Les obstacles rencontrés peuvent se résumer :

- La personne âgée a un a priori négatif, elle manque de connaissance objective préalable et dès lors, refuse ou résiste de diverses manières;
- La famille ne dit pas toute la situation, omet, tait, ou émet des exigences peu recevables ; ceci entraîne tension et conflit;
- L'établissement quant à lui manque de temps et n'apprécie pas l'urgence d'autant que les formalités sont lourdes.

Comme nous le constatons, nombreux sont les freins auxquels sont confrontées les maisons de repos dans la mise en place d'un accueil bientraitant. Toutefois, des établissements nous ont fait part de moyens, de pratiques pour dépasser ces obstacles.

## 4.3.2 Les ajustements

### Renforcement au niveau du personnel et de la famille

- ✓ Solliciter l'aide de la famille du résident
- ✓ Proposer un soutien psychologique (psychologue au sein de la maison de repos)
- ✓ Réunion d'équipe pluridisciplinaire au sens large (participation des femmes de chambre aux réunions permet d'en savoir plus sur le résident)
- ✓ Disponibilité renforcée du personnel
- ✓ S'entourer du médecin traitant qui connaissait la personne avant son entrée
- ✓ Renforcer la formation du personnel
- ✓ Multiplier les contacts avec la personne et la famille
- ✓ Transmettre les informations à tous les membres de la famille et pas à un seul

### Renforcement des attitudes appropriées

- ✓ Dialogue, information claire
- ✓ Mettre à l'aise, faire preuve de patience et de compréhension
- ✓ Laisser la personne souffler
- ✓ Se renseigner, ajuster, convaincre
- ✓ Plus de communication
- ✓ Déculpabiliser les familles
- ✓ Réponses pratiques et/ou liées au fonctionnement
- ✓ Projet institutionnel présenté clairement à la famille et à la personne
- ✓ Système de parrainage par des résidents plus anciens
- ✓ Brochure de présentation de la maison de repos
- ✓ Désigner des personnes de référence pour les transferts hôpital/MR et renforcer le lien hôpital/MR
- ✓ Ouverture de la maison de repos sur l'extérieur
- ✓ Séjour temporaire, à l'essai proposé pour familiariser la personne

- ✓ Encourager les retours au sein de la famille (quelques heures par semaine)
- ✓ Une rencontre de pré-accueil avec le futur résident, avant chaque entrée

Pour surmonter ou diminuer les obstacles, les établissements mettent en œuvre diverses stratégies de renforcement axées soit sur la famille qui devient en quelque sorte partenaire d'apaisement, soit sur le personnel, par spécialisation ou en interdisciplinarité, disponible et adéquatement formé. Ces stratégies passent par des attitudes appropriées, le dialogue et la patience s'imposent ; on ne peut faire l'économie du temps. L'établissement se veut à ce moment beaucoup plus clair et informatif ; afin de favoriser une intégration progressive, il peut pratiquer l'ouverture vers l'extérieur.

#### **4.4. Conception de l'accueil idéal**

Nous avons interrogé les établissements sur l'accueil idéal. Les réponses obtenues nous permettent d'envisager de nouvelles pratiques :

##### **Au niveau de la maison de repos : gestion de l'accueil**

- ✓ Rester humain tout au long de l'accueil, avoir plus de temps pour l'écoute, avoir une disponibilité totale le jour de l'admission et les jours suivants, être vrai et ne pas mentir à la personne
- ✓ Nécessité de recrutement (notamment psychologue)
- ✓ Pré-visite de pré-accueil
- ✓ Prise en charge globale au-delà de l'aspect médical
- ✓ Mieux connaître le parcours, l'histoire de vie
- ✓ Amélioration des conditions de transferts hôpital/maison de repos
- ✓ Visite préalable, au bon moment (pas dans l'urgence), afin que la personne apprivoise son nouveau lieu de vie
- ✓ Un AS à mi-temps pour s'occuper de l'accueil
- ✓ Un accueil individualisé qui réponde aux besoins de la personne
- ✓ Revoir le projet de vie

##### **Au niveau de la personne âgée**

- ✓ Que la MR soit le choix personnel de la personne âgée,
- ✓ Choix du mobilier, de ses effets personnels par la personne
- ✓ Résidents contents de leur séjour
- ✓ Entrée voulue, résidents acteurs de leurs choix
- ✓ Ressentir la chambre comme un chez soi
- ✓ Résident souriant
- ✓ Que la personne soit accompagnée de ses proches (rassure)
- ✓ Présence du médecin traitant qui connaissait la personne avant son entrée

##### **Au niveau pratique de la maison de repos**

- ✓ Une fête d'accueil, animations
- ✓ Bouquet de fleurs dans la chambre
- ✓ Un dépliant sur la maison de repos
- ✓ Enquête de satisfaction après deux mois
- ✓ Réaliser des photos de l'établissement pour familiariser la personne âgée avant l'entrée
- ✓ Entrée dans une MR qui se trouve à proximité géographique du domicile de la personne, connaissance, repères, etc.
- ✓ Maintenir le plus possible les habitudes de vie de la personne

### Au niveau de la famille

- ✓ Plus grande participation de la famille
- ✓ Améliorer l'accueil des familles (adaptation des horaires de visites en fonction des horaires de travail des familles (horaire à pause), création d'une aire de jeux pour les petits-enfants, etc.).
- ✓ Moins de familles absentes
- ✓ Avoir des contacts avec les aidants proches pour mieux connaître la personne

L'accueil pour être « idéal » nécessiterait les contributions de trois acteurs parties prenantes : la MR/S, la personne entrante ainsi que sa famille.

En ce qui concerne la personne âgée, un souhait apparaît nettement : que l'entrée en MR/S soit le résultat d'un choix délibéré, en connaissance de cause et qu'en quelque sorte, ce choix puisse perdurer par le maintien d'une zone propre à la personne, personnalisée de façon autonome . Les attentes par rapport à la famille dans l'idéal demeurent similaires : une présence, une participation supérieure de sa part seraient les bienvenues.

Quant à ce que la MR/S envisagerait dans la même optique, on retrouve une énumération d'éléments déjà énoncés, un « melting-pot » de possibles portant sur des dispositions préalables à l'entrée, l'individualisation et la personnalisation de l'accueil de chacun avec une disponibilité plus grande de la part de l'institution, entre autres. Parce que du personnel en plus grand nombre y serait attaché. Fait nouveau : la proximité géographique de la MR/S avec la région d'habitation de l'entrant apparaît comme un élément facilitateur de transition et d'intégration. Enfin, d'aucuns, dans une conception plus joyeuse, envisagent un accueil « comme à l'hôtel » (de vacances ?) avec fête et animation !

Cette manière de concevoir l'accueil se retrouve lorsque les établissements émettent leurs souhaits quant aux éléments complémentaires qu'ils aimeraient mettre en place :

- ✓ Folder de présentation de l'établissement qui reprendrait des photos, le projet de vie et l'organisation d'une journée-type.
- ✓ Rencontre préalable de la personne au domicile ou à l'hôpital
- ✓ Accueil personnalisé à deux professionnels

- ✓ Que plus de personnes visitent les maisons de repos
- ✓ Recueillir l'histoire de vie, mieux connaître les habitudes de vie de la personne
- ✓ Être plus centré sur l'humain lors de l'accueil (réaliser les formalités administratives avant le jour de l'entrée)
- ✓ Assurer un suivi mieux réparti dans le temps (évaluation dans le temps)
- ✓ Avoir plus de temps à consacrer pour l'accueil
- ✓ Accepter les animaux de compagnie
- ✓ Disposer de personnel supplémentaire, spécifiquement pour l'accueil
- ✓ Disposer d'une aide bénévole lors de l'accueil
- ✓ Désigner un membre du personnel comme référent
- ✓ Mettre en place une aide psychologique

Les réponses se recoupent et jouent dans les mêmes registres. Mais on insiste ici sur l'information et les visites préalables, la nécessité de plus de temps et de personnel pour organiser un accueil plus humain et une connaissance progressive plus grande de la personne accueillie.

## 5. Généralisation et éléments de discussion

---

Dans cette dernière partie, nous chercherons d'abord à dégager quelques tendances et constantes, les facteurs clés, selon les établissements, pour la réussite de l'accueil en MR/S. Par ailleurs, si au fur et à mesure des entretiens, les discours devenaient répétitifs, il nous semble toutefois que nombre d'aspects n'ont pas ou peu été pris en compte, des questions restent sans réponse. Nous en formulerons quelques-unes.

### *5.1 L'accueil, partie prenante au processus d'intégration en MR/S*

Reprenant généralement les déclarations des établissements rencontrés, trois phases peuvent être distinguées : la préparation, la réalisation et l'intégration. Elles sont complémentaires, peuvent se chevaucher mais participent d'une continuité favorisant l'accueil que les établissements souhaitent.

Dans la **phase de préparation** apparaît le rôle essentiel et déterminant de **l'information préalable**. Les établissements la voient spécifique à leur entité. Nombre de formules (folder, site web, ..) sont possibles mais doivent permettre à chacun de se faire une idée précise et personnelle de l'endroit où il pourrait, voudrait se retrouver. Cette information-promotion préalable doit être complétée dans la mesure du possible par **une visite d'établissement(s)**. Elle peut être réalisée d'initiative par l'éventuel demandeur pour se rendre compte par lui-même. Une bonne part des établissements estime souhaitable que ce type de visite soit effectué en compagnie d'un ou de membres de la famille pour son potentiel effet rassurant, apaisant. La visite préalable peut être réalisée dans l'autre sens : l'institution va vers l'éventuel postulant ou pressenti. Un membre du personnel, souvent l'assistant(e) social(e), se rend chez la personne âgée pour lui fournir, de manière posée, toutes les informations utiles et réponses aux questions exploratoires. Ces informations et visites ressortissent à une **démarche de familiarisation**. Si la situation le permet, elle contribue à ce que chacun des acteurs prenne connaissance dans le calme, à son rythme, de nouveaux possibles, vérifie l'adéquation de la formule envisagée, précise les attentes et conditions respectives, en quelque sorte s'acclimate à l'idée. Cette familiarisation se fera de manière d'autant plus naturelle si elle fait l'objet

d'un **accompagnement personnalisé** via le représentant de l'organisation. L'apport, le **rôle des attitudes**, ici et transversalement aux autres phases, **est essentiel**. En l'occurrence, elles porteront particulièrement sur la mise en œuvre des conditions appropriées pour la **réalisation de choix vrais, en connaissance de cause de chacun des acteurs**.

Dans la **phase de réalisation** de l'accueil, chaque établissement a sa façon de procéder, a établi un modus operandi propre. Divers éléments peuvent être mobilisés pour **manifester une attention toute particulière à la personne entrante**, vu l'importance du moment. Des occasions sont créées ou mises à profit (jour dédié, moment choisi de la journée, tenue d'un repas, ...) dans cette optique. Il s'agit d'une **démarche d'individualisation et de personnalisation de l'accueil**. Elle se centre sur l'entrant et l'établissement veut faire sentir sa disponibilité au travers de ces **petites attentions**. L'établissement peut se personnaliser lui-même en désignant, en proposant **une personne de référence** (membre du personnel ou de l'établissement), favorisant une reconnaissance singulière et facilitant l'intégration par une disponibilité stable. Ces **mesures** seront éventuellement accentuées, **renforcées** et donc plus particularisées si la personne en entrée a émis ou émet des **réticences, résistances** mais peu de choses transparaissent quant à l'efficacité et aux résultats de ces renforcements. D'évidence, le **rôle d'attitudes** de compréhension, d'écoute bienveillante, de disponibilité personnelle, etc., ainsi que l'ouverture de l'institution à des **accommodements spécifiques et/ou transitoires** sont d'autant plus nécessaires que l'entrée en hébergement est laborieuse, difficile, non avalisée.

La **phase d'intégration** intervient à la suite de l'accueil, elle est **progressive**, se fait pas à pas, peut connaître des avancées et des reculs. En vue d'une acclimatation réciproque et compte tenu qu'on ne peut faire ici non plus l'économie du temps nécessaire selon chacun, une **démarche d'accompagnement** est réalisée où **divers types de suivi** sont établis et **plus ou moins systématisés** : via un membre attitré du personnel (psychologue, assistant social) ou de façon pluridisciplinaire, en équipe ou, autre formule, via la contribution du parrainage d'un résident ou d'un bénévole. Les deux formules peuvent évidemment être couplées. Ce suivi se concrétise utilement par l'élaboration de l'histoire de vie de l'entrant permettant de mieux le comprendre et l'accepter, **favorisant ainsi une certaine continuité et transition**. Alternativement ou complémentirement, l'établissement peut envisager ou pratiquer des **ouvertures ponctuelles ou permanentes**, des **aménagements personnels** ; les **visites** (in et out) sont encouragées, **des activités sur mesure** sont proposées, etc. Ici encore **les attitudes appropriées** joueront un rôle déterminant dans le parcours intégratif.

Des variations de modalités peuvent évidemment intervenir en fonction de chaque établissement. Le type d'institution (MR ou MRS), la taille de celle-ci (l'importance de l'infrastructure, le nombre de lits, ...), le secteur d'insertion (marchand/non marchand), les pratiques quotidiennes, peuvent également et probablement influencer les pratiques usuelles d'accueil mais la trame ici décrite correspond en synthèse aux réponses des établissements rencontrés.

L'accueil apparaît ainsi comme **un processus potentiellement long**, loin du seul moment de l'entrée, mais le comprenant, où chacun des acteurs premiers : l'établissement et son personnel, mais aussi ses résidents, la personne âgée et son entourage familial ou autre, chacun peut être facilitateur ou obstacle à l'accueil « réussi » dans l'intégration. Il s'agit aussi **d'une action humaine, à visages multiples**, réalisée tantôt en équipe, tantôt en individuel, tantôt en collectif ; l'accueil est protéiforme.

Précisons que la présentation ici faite du contenu des entretiens et décrivant l'accueil en trois étapes temporelles (avant-pendant-après) a pour effet, d'une part, de créer une approche séquentielle, comme scindée, de quelque chose qui doit être **continu, longitudinalement homogène** et, d'autre part, de susciter une présentation de pratiques se succédant sans qu'on puisse toujours en percevoir le sens. Elle peut contribuer à rendre moins visible l'accueil comme processus. L'explicitation des façons de faire accueil peut alors paraître peu naturelle, peu intégrée réellement dans la vie de la MR/S. Les entretiens ont toutefois montré qu'une **conception globalisante de l'accueil** se retrouve souvent même si d'autres institutions le considèrent d'abord comme un moment particulier. L'autre effet induit que l'approche descriptive ici choisie parle peu de la manière dont la pratique est réalisée avec le ou les sens qu'on lui confère. On aboutit ainsi à une appréhension plus quantitative que qualitative des choses. Or, dans l'accueil comme dans toute action à visage humain, **la pratique n'est appropriée et adaptée que lorsqu'elle s'accompagne de la manière congruente de faire passer le message, elle est un support auquel l'attitude donne corps et sens. Qui plus est, la pratique est appropriée lorsqu'elle s'individualise, s'adapte et respecte la singularité de la personne accueillie.**

Pour que le processus aboutisse à l'intégration, il est en tout cas nécessaire :

- que les **attitudes appropriées** l'accompagnent **tout du long**, qu'une continuité d'écoute et de compréhension bienveillante soient de mises transversalement ;
- que **le temps** puisse **faire son office d'aplanissement**, l'urgence même si elle est souvent présente au départ doit être dans la mesure du possible mise en perspective ;
- que la personne entrante puisse **conserver et/ou retisser des liens avec l'antériorité et avec l'extériorité.**

## **5.2 Quelques questions pendantes**

Nous l'avons dit en début de document (voir 2. Méthodologie), les entretiens se sont poursuivis jusqu'au moment où des informations nouvelles n'en émanaient plus, où les données, répétitives, atteignaient la saturation. Ces éléments ont été décrits précédemment. Mais ils parlent aussi « en creux ». Car au-delà des convergences constatées, des éléments ont été peu précisés, maintenus dans le vague ou non considérés. Des questions demeurent pendantes si l'on veut mieux cerner les pratiques, leurs éventuels apports ou effets. Ces creux peuvent ressortir partiellement au manque d'expérience des intervieweurs mais ils s'en sont tenus aux réponses faites et à leur contenu, sans risquer d'inférer.

Nous envisageons ci-après **quelques aspects qui ne sont pas intervenus, n'ont pas été considérés ou développés et les questions qui peuvent en découler, souvent en forme d'interpellation**. Qu'on les voit ici encore comme possibles contributions à la clarification des pratiques d'accueil en MR/S.

La **notion d'accueil est polysémique** certains se centrent sur le moment, la période de l'entrée, d'autres le voient bien plus largement. D'autant qu'il est régulièrement apparu que **deux termes étaient régulièrement confondus** par les personnes rencontrées : **l'entrée** qui se réalise à partir d'éléments objectifs vérifiables (prendre possession de la chambre, connaissance des locaux, signer les documents légaux, ...) et **l'accueil entendu comme une disposition personnelle, groupale et/ou organisationnelle à recevoir, rencontrer l'autre et qui se vérifie au travers de manières d'être et de faire permanentes et transversales au vivre ensemble dans la MR/S, et bien au-delà du moment de l'entrée**.

La loi convient de **documents à remettre** impérativement au plus tard lors de l'entrée, dont on doit prendre connaissance, certains doivent être signés. Peu de choses ont été dites sur ces éléments importants et sur la manière de les intégrer dans l'accueil, hors de l'insistance sur la lourdeur des **formalités administratives**.

Le rôle du facteur temps a été plusieurs fois mentionné. Mais peu a été dit sur le **temps réel consacré par l'institution le jour de l'accueil**. Les pratiques décrites correspondent-elles à une demi-heure, une heure, etc.? Combien de personnes sont présentes, à un moment donné, ou globalement lors d'un accueil ? Les établissements ont régulièrement insisté sur le manque de temps et de personnel sans beaucoup d'autres précisions.

Ainsi, l'**explication centrée sur le « manque »** est assez récurrente mais il n'est pas dit plus avant sur quoi devrait porter l'accroissement souhaité des moyens, hormis en terme générique de temps ou de personnel. Le manque de moyens financiers n'intervient pas dans les entretiens ... . **La politique économique d'un établissement est pourtant révélatrice des valeurs ou projets (de vie) mis en avant.**

Quelle est la **récurrence de l'accueil** en général dans les MR/S, y-a-t-il **une formule toute faite**, répétitive ou si l'accueil est, dans la mesure du possible, **à chaque fois individualisé**, comment cela se vérifie-t-il ? Chaque accueil est-il conséquent à la personne accueillie et à celui-celle(s) ou ceux qui l'accueille(nt) dans son nouveau lieu de vie ? Autrement dit, au-delà du descriptif des pratiques, **comment montre-t-on l'intérêt spécifiquement orienté vers la personne** qui prend résidence dans l'établissement et comment cette dernière peut-elle le vérifier ? Apparaît ici l'intérêt, voire l'importance, de connaître l'avis du résident sur la manière dont il a été accueilli. Nous y revenons par la suite.

Et comment **les « déjà résidents »** sont-ils amenés à accueillir ou accueillent-ils le nouvel arrivant ? L'institution suscite-t-elle **leur participation** ?

Chaque MR/S établit son **projet de vie** d'ailleurs transmis à chaque nouveau résident. Toutefois, le lien potentiel, voire la continuité qui peut être établie entre la pratique d'accueil et le projet de vie de l'établissement n'est pas fait ou considéré. L'accueil ne semble pas conçu comme un moment qui participe déjà du projet de vie de l'établissement. Pourtant, chaque nouvel entrant possède ses capacités, ses « compétences » d'intégration. **Il serait intéressant que la conception de l'accueil considère, dès les premiers instants, l'arrivant comme un nouveau participant au projet de vie, participant qui dispose de ses propres potentiels auxquels on peut (doit) s'adosser pour faciliter son intégration au-delà du « bien résider ».**

Les pratiques d'accueil en maison de repos/maison de repos et de soins

Si le rôle important de la famille a été maintes fois relevé, rien n'est dit spécifiquement sur **l'accueil de l'entrant « solitaire »**, qui n'a pas ou plus de famille ? La préparation ou le suivi sont-ils « adaptés » ?

Il est également **peu dit sur les possibilités et conditions de choix, résistances et /ou les urgences à l'entrée** en MR/S. Si la réponse générale consiste, dans ces cas, en un renforcement du dispositif, rien n'est dit sur le bien-fondé, l'efficacité et les éventuels résultats de ce faire. **S'attend-on ou attend-on un accommodement progressif forcé ?** Le terme renforcement même ne donne-t-il pas une partie de la réponse ?

En outre, si l'on se réfère à la définition de l'accueil évoquée plus haut (point 1 : objectifs de l'enquête), on s'aperçoit que 3 phases et non 4 sont mises en évidence par les personnes que nous avons interrogées. En effet, les **modalités de construction d'un projet personnalisé n'ont que peu ou pas été évoquées** (phase 3 selon l'ANESM).

Il serait probablement très utile et éclairant **d'entendre des résidents eux-mêmes sur la façon dont ils ont été accueillis lors de leur entrée**. Comment ont-ils perçu, vécu la chose ? Se sont-ils sentis accueillis, reconnus, attendus ? Comment aurait-on pu améliorer les choses ? Que proposeraient-ils de modifier, d'ajouter, de retirer, etc. ? Cette préoccupation n'apparaît pas dans les entretiens, n'est pas explicitement émise, le feed-back quant à l'accueil n'est pas recherché. Il serait très vraisemblablement **éclairant et utile de demander aux résidents quel fût leur ressenti lors de ce moment de passage important**. Et si les pratiques d'accueil peuvent-doivent évoluer à l'expérience, il pourrait être utile de **cerner d'éventuelles évolutions** dans le temps de la part des organisations à ce propos et de les comparer avec le discours des résidents. Ce pourrait être un prochain sujet d'observations pour notre association ou toute autre organisation.

## 6. Pour conclure... redire la perspective

---

Au terme de ce travail, il nous paraît utile de **redire le contexte, l'objet et le sens** que nous avons conférés à ce petit écrit.

Le travail journalier de SENOAH Asbl (anciennement Infor Homes Wallonie) l'amène à côtoyer quasi continûment le secteur des lieux de vie et d'hébergement des seniors dont les MR et les MRS. De par notre expérience, nous pouvons nous rendre compte de la **méconnaissance du secteur et du « monde de l'âge »** ; toutes sortes d'images, de clichés sont véhiculés, nombre d'à priori circulent. Les maisons de repos sont présentées tantôt comme la pire, tantôt comme la meilleure des choses. D'autres que nous font le même type de constats.

Dans le cadre de notre observatoire, nous avons souhaité **contribuer à une connaissance un peu plus grande de ces lieux et milieux de vie des aînés**. Notre premier choix a porté sur l'accueil, les pratiques d'accueil en MR/S. Comme déjà dit, parce que **l'entrée en maison de repos** constitue à n'en pas douter un **moment et une étape charnière pour nombre d'individus**, parce que l'accueil peut, doit jouer un rôle déterminant et qu'il peut être prépondérant pour la bonne intégration du nouvel entrant dans un **milieu qui, dans la grande majorité des cas, lui est totalement inconnu**.

Dans la logique de notre **association qui recherche l'implication des personnes concernées elles-mêmes**, ce travail de contacts, de rencontres et d'entretiens a été réalisé par les volontaires de notre organisation avec l'appui logistique de celle-ci. Il ne s'agit donc pas d'un travail de professionnels ; des imperfections, des biais, des oublis ont pu émailler la démarche et l'écrit mais c'est le **résultat d'un travail, d'une réflexion et d'une rédaction collectivement portés**. Le lecteur voudra donc excuser, nous l'espérons, les éventuelles redites, les diversités de style et autres « défauts » d'une pratique d'abord participative et collective.

Ce travail représente un apport pour notre propre association et pour la mise en œuvre de notre projet d'ateliers de réflexion et d'échanges sur « **Envisager aujourd'hui son chez-soi de demain** ». Nous sommes mieux armés, mieux documentés pour fournir des informations sur l'entrée et l'accueil en maisons de repos compte tenu des questions que chacun peut se poser légitimement à ce propos.

Au demeurant, les **représentants des MR/S rencontrés** nous ont manifesté leur souhait d'être **tenus au courant des résultats de ce recensement de pratiques**, ne fût-ce que pour connaître d'autres

manières de faire, initiatives, essais, etc., qu'ils pourraient mettre en application dans leur démarche d'accueil. Il va de soi que le document leur sera transmis.

Ce travail aura également fait œuvre utile si, même très petitement, il contribue à **éclairer et clarifier l'image que l'opinion peut se faire des maisons d'hébergement pour personnes âgées**, à montrer que nombre d'établissements veillent à respecter au plus et au mieux les personnes entrantes même si les conditions ne sont pas toujours, loin de là, réunies pour apaiser un moment de passage important.

Ce moment de passage sera d'autant facilité que les pratiques d'accueil veilleront, à tout le moins, à ce que la **personne âgée garde sa souveraineté d'agir et demeure au cœur de l'action qui la concerne au premier chef, hors de toute lecture incapacitaire basée sur l'âge.**

## Annexes

---

### 1. Guide semi dirigé

#### Observatoire des lieux de vie pour seniors :

Guide d'entretien relatif à l'accueil de futurs résidents en maison de repos

#### 1. L'accueil-type

I. Pourriez-vous décrire la manière dont s'effectue l'accueil dans votre établissement pour favoriser l'adaptation et le bien-être des personnes?

##### Points à approfondir :

- ✚ Comment se déroule l'accueil avant l'admission ? Par qui ? Sous quelle forme ?
- ✚ Comment se déroule l'accueil le jour de l'admission ? Par qui ? Sous quelle forme ?
- ✚ Comment se déroule l'accueil les jours suivants ? Par qui ? Sous quelle forme ?
- ✚ Quelle est la place des proches durant ces trois phases de l'accueil ?
- ✚ Qu'en est-il de l'accueil des personnes désorientées durant ces trois phases d'accueil ?

II. A quoi êtes-vous particulièrement sensible ou attentif en matière d'accueil ?

#### 2. Cas spécifiques

I. Adaptez-vous l'accueil (avant – pendant – après admission) selon le profil de la personne ? Comment ? Pourquoi ?

##### Points à approfondir :

- ✚ En fonction de son âge
- ✚ En fonction de son degré d'autonomie
- ✚ En fonction de son degré de dépendance
- ✚ En fonction des personnes qui l'accompagnent (conjoint, enfants, petits-enfants,...)
- ✚ En fonction de l'endroit où elle vit avant l'admission (si hospitalisée par exemple)

II. Que mettez-vous en place, le jour de l'admission et les jours suivants, pour un résident qui n'a pas choisi d'entrer en maison de repos ?

Points à approfondir :

- + Quelle est la personne à l'origine de l'entrée ?
- + Avez-vous connaissance du pourcentage de seniors n'ayant pas consenti à l'entrée ?
- + Des seniors se voient non impliqués dans la décision : quelles en sont les causes ?
- + Quel est le rôle du directeur et des soignants face au non-consentement ?

### **3. Les obstacles**

I. Rencontrez-vous des obstacles<sup>1</sup> lors de l'accueil ?

Points à aborder :

- + Quid de la gestion de l'urgence ?
- + Quid de la gestion de la tristesse éventuelle du futur résident ?
- + Quid de la gestion des demandes de la famille ?
- + Quid des réticences ou résistances des futurs résidents ?

II. Que mettez-vous en place pour y remédier ?

III. Qu'aimeriez-vous mettre en place ou pourquoi ne pouvez-vous pas mettre cela en place ?

### **4. L'accueil idéal**

Quel est l'accueil idéal selon vous ? Comment le qualifieriez-vous ?

*Obstacles qui font que l'accueil ne peut se dérouler dans les meilleures conditions.*

## **2. Courrier envoyé aux directions**

Namur, le 1er décembre 2014

**Objet : nouvelles missions de l'asbl Infor Homes Wallonie, devenue SENOAH et étude sur l'accueil des futurs résidents en maison de repos**

Madame, Monsieur,

L'asbl SENOAH (anciennement Infor Homes Wallonie) a réorienté ses missions afin de mieux répondre aux besoins du public (plus d'info dans le folder joint à ce courrier). Ainsi, dans le cadre de sa mission d'observatoire, l'asbl souhaite éditer un document recensant un panel de pratiques favorisant le bien-être des résidents et mises en place par des maisons de repos wallonnes.

**Vous développez sans doute des pratiques et projets innovants que nous ne connaissons pas et qui mériteraient que l'on s'y attarde parce qu'ils ont un effet positif sur le bien-être des résidents.**

Plus précisément, nous réalisons une analyse sur « l'accueil des futurs résidents en maison de repos ». Nous désirons récolter votre expérience, vos pratiques, vos projets mais aussi les éventuelles difficultés que vous rencontrez dans la mise en place d'un accueil qui vous paraît idéal. Votre point de vue sur les freins et les leviers à un accueil visant le bien-être des résidents serait pour nous une source riche d'informations.

**Dès lors, par la présente, nous nous permettons de vous informer qu'un volontaire de SENOAH sollicitera prochainement votre accord pour une entrevue avec la personne qui effectue l'accueil de nouveaux résidents dans votre établissement et ce, afin de discuter de la thématique étudiée.**

Nous tenons à vous remercier pour votre participation à ce projet qui, nous en sommes convaincus, pourra être le moteur d'un échange de pratiques visant la qualité de vie des résidents, démontrant de la sorte que le secteur des maisons de repos est soucieux du bien-être des seniors.

N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions sur ce projet. Nous restons par ailleurs à votre entière disposition si vous souhaitez davantage d'informations sur nos services.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, nos respectueuses salutations.

Gaëlle Gallet, coordinatrice

