

AU
SERVICE
DES
PERSONNES
ÂGÉES

DIRECTEURS



Dossier Première étape avant une loi Grand Âge

p.12



Reportage
Liberté,
j'écris ton nom
à Amiens

p.18



La parole à...
Claude Évin,
pour le
développement
de la médiation

p.22

Texte et photo :
Philippe Chagnon

Pavillon
des
Auteurs



Croisement à
la Neuville (Amiens) :
un résident s'apprête
à sortir, un autre rentre...
la vie, en fait !

MAISON DE RETRAITE DE LA NEUVILLE



Après être allé faire ses courses en bus, Joël Boulanger rentre à l'établissement, tirant son chariot derrière lui.

À Amiens, les résidents de l'établissement de la Neuville (Fondation Fassic), qui a obtenu le label Humanitude, sont libres de recevoir des visites et de sortir à leur guise.

Texte : Laure Salamon –
Photos : Philippe Chagnon/Cocktail Santé

Liberté, j'écris ton nom à la Neuville



Angélique François, aide-soignante référente Humanitude (en arrière-plan, Christine Gourmelen cadre de santé).



Quand il le souhaite, François Vauquet sort dans le jardin, pour s'occuper des poules ou des plantes.

Joël Boulanger vient de descendre du bus qui arrive du centre-ville d'Amiens, il traverse la cour d'entrée, monte la rampe en tirant son petit chariot et pénètre dans l'établissement pour personnes âgées de la Neuville. Comme régulièrement, il est allé faire ses courses en centre-ville. Il entre et sort comme il veut. Ici, pas d'horaire, ni de contraintes pour les sorties et les visites. «Des fois, je sors pour voir les hortillons [ou hortillonages, ce sont des petits jardins installés sur les marais de la Somme, NDLR]. Je prends à gauche, je passe le pont, je descends la passerelle et je me promène au milieu des potagers. Le parcours est beau. Un été, je me suis fait surprendre car il faisait très chaud et je n'avais pas pris à boire!»

L'heure des visites, c'est la première question posée par les familles, affirme Christine Gourmelen, cadre de santé de l'établissement. «À quelle heure peut-on venir pour voir maman? Est-ce qu'on a le droit d'emmener papa à l'extérieur?», demandent les familles. Je leur réponds: «Vous faites ce que vous voulez! Votre parent est libre. Il ne nous appartient pas.» Ils sont surpris! Dans l'esprit de beaucoup de familles, l'entrée en établissement signifie un enfermement. La cadre de santé essaie alors de dédramatiser avec humour: «Je leur dis que nous ne sommes pas à la SPA et qu'ils ne sont pas en train d'accrocher leur parent à une grille. Ce n'est pas un abandon! Quand vous allez boire un café chez votre mère, vous ne prenez pas rendez-vous? Eh bien, ici non plus!»

Cette question de la liberté est essentielle à la Neuville. François Vauquet travaillait dans les espaces verts. Alors, quand il en a envie, il s'occupe des plantes ou tond la pelouse du parc. Après la séance d'épluchage de légumes, il apporte les restes aux poules et récupère leurs œufs. Les cent quatorze résidents de cet établissement, classés selon la grille Aggir en 2 et 3, sont le plus souvent debout. Les «habitants», comme l'établissement préfère les appeler, se promènent librement, sortent dans le jardin ou plus loin, et prennent les escaliers — pour ceux qui peuvent. «Ils sont libres de se promener, de participer aux animations», explique Séverine Fournier, auxiliaire de vie. «S'ils ne veulent pas de soin, on fait un "report de soin" et on y retourne quand ils le souhaitent. Il faut trouver des astuces, des techniques pour canaliser l'anxiété par exemple.»

Et Angélique François, aide-soignante référente Humanitude, d'ajouter: «Un des habitants refuse de faire quoi que ce soit tant qu'il n'a pas fumé sa cigarette. Nous avons noté ce besoin et un des professionnels l'accompagne pour aller fumer. Ensuite, il est bien disposé aux soins. Tout le monde y gagne, on perd moins de temps à négocier.»

En effet, depuis une dizaine d'années, l'établissement est engagé dans le concept de soins Humanitude et revendique une filiation dans la philosophie de cette méthode qui consiste à s'intéresser aux «liens entre humains pour qu'ils se rencontrent quels que soient leur état, leur statut». Devenu un label de bientraitance, Humanitude s'appuie sur cinq principes: zéro soin de force sans abandon de soin, respect de la singularité, le vivre debout, l'ouverture vers l'extérieur, et «lieu de vie, lieu d'envies». La Neuville a été labellisée en 2018. «Le résident est un individu à part entière. Il a le choix de dire oui ou non», insiste Christine Gourmelen. Certains ne vont jamais sortir mais ils savent que

«La vie sociale est préservée. Nous souhaitons le plus grand respect du rythme de chacun»

Christine Gourmelen

►►► c'est possible. Et si un résident se perd, on va le chercher!» D'ailleurs, Alfred Gaudefroy a son badge et sa voiture est garée sur le parking. Il est sorti ce jeudi matin.

«L'absence d'horaires offre de grandes possibilités, témoigne Jean-Claude Camin. Je peux venir passer le week-end à Amiens et profiter pour emmener ma mère au restaurant. Je préviens toujours, comme je viens de Paris.» Sa mère Henriette, 88 ans, est arrivée en février 2022 après le décès de son mari, l'arrivée de troubles cognitifs et une mauvaise chute. «Il a fallu trouver une place en urgence après une hospitalisation, explique Bernard Camin, un autre de ses fils. Il est médecin coordonnateur ici à la Neuville, à mi-temps. C'est lui qui a proposé à sa mère de venir à Amiens. «Je n'avais pas très envie qu'elle aille en établissement, mais nous n'avions plus le choix, explique Jean-Claude. Je suis réconforté de la savoir dans cet endroit. Mon frère veille sur elle. Les visites sont libres. Ce n'est ni une caserne ni une prison. Quand on passe la porte d'entrée, on n'a pas le sentiment d'un enfermement imposé.»

L'été dernier, la famille est venue la chercher pour l'emmener dans leur maison de famille dans le Bordelais. «Pendant trois semaines, elle a retrouvé tout le monde, ses repères, cette maison qu'elle a toujours connue, ses enfants, ses petits-enfants, et même les voisins», témoigne Bernard.

Dans le hall, Léone Ledru est installée dans un fauteuil à quelques mètres de la porte d'entrée : «Je pourrais aller me promener mais j'ai peur de tomber.» La crise sanitaire du Covid a coupé les ailes de certains résidents qui faisaient des activités à l'extérieur et qui n'ont pas repris depuis 2020. Léone Ledru faisait du théâtre avant, mais elle a renoncé.

Heureusement que l'équipe d'animation organise régulièrement des sorties. «Nous allons régulièrement au marché du centre-ville ou au centre commercial, explique Estelle Binet, une des deux animatrices. Nous proposons aussi des

promenades collectives pendant lesquelles nous pouvons soutenir les résidents qui marchent mal ou qui n'ont pas confiance en eux.» Une fois sur le lieu du marché ou dans le supermarché, les résidents sont libres d'acheter ce qu'ils veulent. «Nous veillons sur eux, si jamais il leur arrive quelque chose», rassure l'animatrice.

Quand le résident est accueilli dans l'établissement, il est invité à maintenir ses habitudes. «Il peut recevoir son pédicure, son coiffeur, son kiné ou son esthéticienne à condition qu'il s'occupe (ou sa famille) de ses rendez-vous et que le professionnel soit d'accord pour venir chez nous en se soumettant à nos règles de respect du rythme



Les conseils de Christine Gourmelen pour s'organiser sans contrainte d'horaires

- Il faut communiquer autour de l'importance de cette absence d'horaire.
- Ne pas mettre de panneau pour les horaires.
- Annoncer le fonctionnement de l'établissement lors de l'entrée du résident.
- Dire et redire que le résident est libre, et sa famille aussi.
- C'est mieux de prévenir s'il y a une sortie sur l'heure d'un repas (éviter de le facturer si prévenu en amont), un départ en vacances pour quelques jours (la pharmacie peut prévoir les médicaments et ne pas facturer les repas) ou des circonstances particulières, par exemple beaucoup de proches vont venir pour fêter l'anniversaire.
- Alerter l'établissement se fait en envoyant un mail ou par le biais d'un appel téléphonique à l'accueil de l'établissement. Ensuite, les agents d'accueil répercutent sur le pavillon concerné par téléphone, et inscrivent l'information dans le logiciel auquel les soignants ont accès. Le soignant qui reçoit l'appel ou le mail dans le service écrit cela sur le tableau blanc pour que tout le monde soit prévenu.
- Si le retour a lieu la nuit, il faut que le résident (ou son proche) prévienne quinze minutes avant son arrivée l'équipe de nuit pour qu'elle ouvre les portes et se prépare à l'accueillir.



L'une des 44 propositions Grand Âge de l'AD-PA

Proposition 15: Affirmer la liberté du droit de visites «À l'exception de périodes exceptionnelles comme la première phase Covid où l'ensemble des Français ont été confinés, les résidents vivant dans des établissements ne sauraient être privés d'échanges avec l'extérieur. Les visites doivent donc être libres à tout moment du jour ou de la nuit si cela correspond aux souhaits du résident. C'est ce qui a été pratiqué en 2020 et en 2021 dans les Résidences Services Seniors et les Résidences Autonomie, qui ont par ailleurs connu bien moins de foyers de contamination que dans les autres établissements.»

du résident, explique Christine Gourmelen. Nous encourageons les personnes à garder leurs réseaux. Cinquante-huit médecins traitants interviennent dans nos murs. Les médecins ne viennent pas à midi, ni quand il y a des fêtes ou des sorties de prévues. La vie sociale est préservée. Nous souhaitons le plus grand respect du rythme de chacun.»

Ils ont besoin de voir du monde

Mais comment faire dans l'organisation d'un service, si l'un des professionnels est occupé avec un résident pour une demande particulière ? La Neuville n'a pas plus de personnel qu'ailleurs. «L'équipe est au courant de qui fait quoi et s'en arrange. S'il manque du monde, un cadre vient prendre le relais, explique Audrey Pinaut, une des aides-soignantes. Le but est de pouvoir répondre à leur demande rapidement, alors on s'organise. L'équipe est prévenue.» Angélique François poursuit : «Une dame voulait aller au cimetière sur la tombe de son mari. Christine Gourmelen l'a accompagnée.» Une résidente est rentrée à 3 heures du matin le soir de Noël. Une autre a pu aller voir son frère à Doullens à trente kilomètres, dans un autre établissement, accompagnée par un des professionnels de la Neuville. «Nos résidents ont vécu la guerre, les restrictions, l'enfermement aussi parfois. Qui sommes-nous pour leur imposer de nouveau un enfermement ?, rappelle Christine Gourmelen. Nous avons bien vu pendant les confinements successifs et les restrictions sanitaires qu'ils déclinaient de l'absence de contacts et de liens sociaux. Le vieux se moque bien de prendre tel ou tel médicament, mais il a besoin de voir du monde, de sourire, de parler...»

La preuve avec Jean-Luc Berton, qui ne pouvait plus se déplacer. Depuis qu'il a un fauteuil



Yvette et Michel de Ruyck, qui viennent d'arriver à la Neuville.

roulant électrique, il se promène, va voir d'autres résidents, parle avec tout le monde. «Ce fauteuil a changé ma vie», témoigne-t-il. Il peut même aller dehors avec sa sœur pour profiter du parc. Et derrière, l'organisation suit. Il a choisi son papier peint : des fleurs mimosa avec de la couleur, car il va changer de logement pour un plus grand et plus adapté à son nouveau siège.

C'est bientôt l'heure de manger. Lentement, les résidents se rendent à la salle à manger. Un monsieur marche avec un déambulateur vers le lieu du repas, sous l'œil vigilant d'une soignante. «Alors, ça cavale !», l'interpelle Christine Gourmelen qui a toujours un mot, un geste, un sourire pour chacun de ses protégés. «Quand il est arrivé, il ne tenait pas debout, commente-t-elle. Maintenant, il remarque. On est mieux debout que dans son lit...» La verticalité est aussi un des principes du concept de soins Humanitude. Mais il parle particulièrement à Christine Gourmelen, infirmière, qui travaillait dans un établissement de rééducation, auparavant.

Malgré l'absence d'horaires et la grande liberté, l'adaptation n'est pas évidente et ne se fait pas en un jour. Yvette et Michel de Ruyck sont arrivés il y a un mois. Elle a 95 ans et lui 98 ans. «Ça ne vaut pas son chez-soi, dit Yvette de Ruyck, ma maison me manque. Pourtant je ne peux pas me plaindre, tout le monde est gentil, et ma fille a même pu venir nous rendre visite avec son chien.»

Nicole et Christian Loiseau, respectivement 83 ans et 78 ans, se rendent à la salle à manger, chargés de leurs affaires. Après le repas, ils vont partir en ambulance chez le dentiste et pour ne pas avoir à remonter dans leur logement, ils ont tout prévu. La liberté exige aussi un peu d'organisation ! ■

Consultez la plateforme «Cessons de maltraiter les vieux et ceux qui les accompagnent en 44 mesures» (plateforme.ad-pa.fr)

