



## CADRE DE RÉFÉRENCE



### Le Phare-Elim

Etablissement médico-social

**Institutions sociales**

Av. de la Paix 11 – CP 444 – 1814 La Tour-de-Peilz

Tél +41 (0)21 977 33 33

[ems@phare-elim.ch](mailto:ems@phare-elim.ch)



## Table des matières

1.	Mission .....	3
2.	Introduction .....	3
3.	Principes .....	3
4.	Valeurs .....	5
5.	Offres .....	6
5.1	Interdisciplinarité	6
5.2	Concept de la théorie d'Humanitude	7
5.3	Offre en soins palliatifs	7
5.4	Conception des soins	8
5.4.1	Dossier du résident	8
5.4.2	Virginia Henderson	8
5.5	Bienveillance et mesures de contraintes	8
5.6	Offre d'animation	9
5.7	Offre spirituelle	10
5.8	Offre culinaire	10
5.9	Offre hôtelière	10
5.10	Secrétariat et accueil	11
5.11	Bénévolat	11
5.12	Sécurité	11
5.13	Technique	11
6.	Conception du management de la qualité .....	11
7.	Objectifs globaux .....	12



## 1. Mission

Le Phare-Elim a pour mission d'assurer l'hébergement, l'accueil, l'assistance, l'accompagnement, les soins et la protection à des personnes âgées, pour lesquelles les mesures de maintien à domicile sont épuisées, et dont l'état de santé justifie des soins et une attention particulière. Cette offre comprend également un CAT<sup>1</sup> pour un accueil sur tout ou une partie de la journée. Des courts séjours peuvent aussi être ponctuellement offerts.

Son appartenance à l'œuvre sociale de l'Armée du Salut<sup>2</sup> lui confère une spécificité particulière, marquée par une attention soutenue à la vie spirituelle, et de ce fait une offre bien étoffée. Il est à préciser que selon la mission de base de l'ADS et la législation, toutes personnes accueillies le sont sans distinction de race, de croyance ou de religion.

## 2. Introduction

Le Phare-Elim est un lieu de vie pour les personnes qui y habitent. Chaque collaborateur se doit de répondre autant que faire se peut aux besoins et attentes des résidents. Ce postulat central ne peut se réaliser qu'à travers une relation de confiance et une collaboration étroite entre le résident, sa famille, ses proches, son réseau socio-sanitaire et les collaborateurs du Phare-Elim.

Les conceptions suivantes décrivent les références et valeurs qui guident les actions de tous les collaborateurs. Elles orientent la pratique et mettent en évidence la volonté institutionnelle d'unir toutes les ressources et synergies pour offrir des prestations de qualité maximale.

## 3. Principes

La personne âgée a dû envisager, accepter un hébergement médicalisé. Ce choix est souvent la conséquence d'une rupture de son état de santé rendant son maintien à domicile impossible. Cette décision de placement est dans la majorité des cas nécessitée par un déséquilibre survenant de façon non prévue, et de ce fait est souvent un traumatisme très douloureux.

Afin de favoriser cette transition et de parvenir dans un premier temps à une meilleure acceptation de cette nouvelle phase de vie, il est indispensable de construire une forme de partenariat entre le résident, sa famille, ses proches et les collaborateurs. Ce partenariat va se construire lors d'une rencontre avant l'admission avec le résident si cela est possible, une visite de l'institution, et un entretien avec sa famille et la direction. A cette occasion, le contrat est commenté, discuté et signé. Définir les offres, les limites et les modalités financières avant l'admission est un processus aidant et rassurant en regard du traumatisme que constitue une admission en EMS.

Afin de faciliter et de personnaliser ce lien, un collaborateur référent est nommé pour chaque résident (projet en cours). Ce n'est que plus tard, après la période d'admission et d'adaptation à la vie du Phare-Elim, que la reconstruction d'une autre forme d'existence que celle vécue dans « son chez-soi » peut s'effectuer.

Chaque personne résidant au Phare-Elim est un être humain unique, avec une histoire de vie, un passé, un environnement social et familial qui l'ont construite et conduite à être ce qu'elle est aujourd'hui. Elle a des attentes, des ressources, des émotions, des limites, une indépendance perturbée ou limitée dans l'accomplissement des activités de sa vie quotidienne, et une autonomie également variable dans sa capacité à faire des choix.

Il est important de connaître, dans le respect de ce que la personne et ses proches veulent bien nous confier, ses ressources, ses attentes, ses désirs et ses besoins physiques, psychiques, médicaux, socioculturels, et spirituels. Il est aussi recherché, pour autant que l'on puisse le faire, les désirs ou volontés d'accompagnement lors de la période de la fin de sa vie, avec si possible l'établissement écrit de directives anticipées.

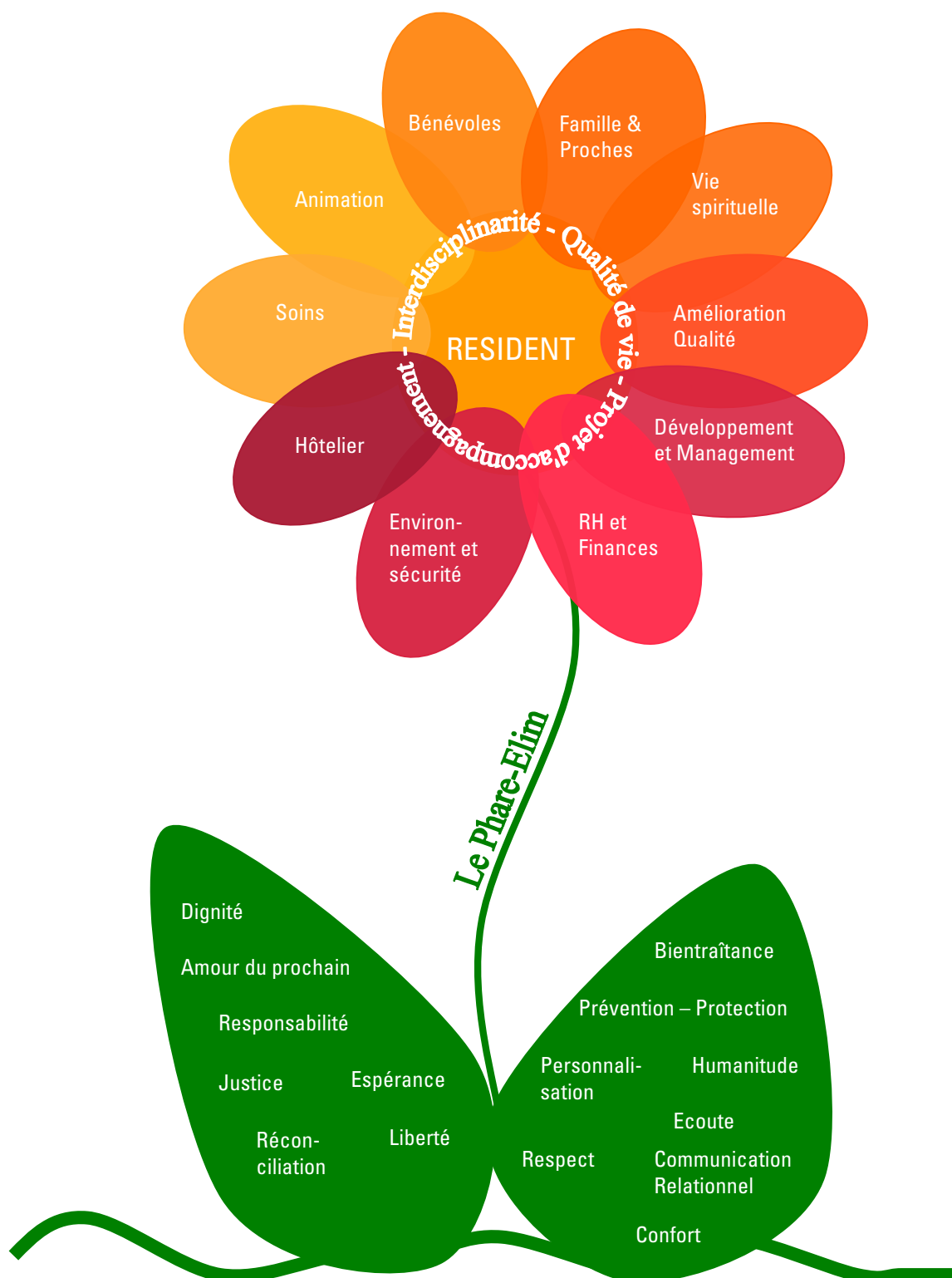
---

<sup>1</sup> Centre d'accueil temporaire

<sup>2</sup> Ci après ADS



Les équipes ont voulu symboliser le Phare-Elim comme étant en constante croissance et adaptation, au niveau des saisons, des résidents, du personnel, ... et en le situant dans l'ancrage de son environnement, de ses valeurs et de celles des résidents. Pour ce faire, c'est une fleur qui a été choisie, car une fleur demande du soin constant ainsi que l'attention de tous qui doit être centrée sur les personnes qui habitent dans l'institution. Sans cette attention constante et soutenue, il n'y a en effet pas de floraison et d'épanouissement possible.



## Parcours de vie



## 4. Valeurs

Le Phare-Elim est une institution faisant partie de l'Œuvre Sociale de l'Armée du Salut. Les valeurs chrétiennes telles que définies par l'ADS sont la base du travail accompli dans l'institution, elles guident et régissent l'attitude attendue des collaborateurs qui y travaillent.

### **Dignité<sup>3</sup>**

Le respect de la dignité humaine, dans ses dimensions bio-psycho-socio et spirituelle, est au centre des préoccupations, de l'attention et des offres de tous les collaborateurs du Phare-Elim. La dignité de chacun doit être conservée ou restaurée quelles que soient les circonstances. Elle se traduit et se concrétise à travers tous les axes d'accompagnement du résident.

### **Espérance<sup>4</sup>**

Tel que démontré par de nombreux auteurs, l'espoir est une grande force, et ce à tous les stades de la vie. C'est un moteur qui permet à chacun d'avancer dans la vie avec la projection de souhaits, d'attentes, d'objectifs à atteindre. Ce peut être un espoir puissant, en lien avec la promesse biblique que la mort ne signifie pas la fin définitive de l'existence humaine. Mais aussi un espoir nourri par la vie quotidienne, un projet qui peut encore se concrétiser, une personne à rencontrer, un repas à partager, un lendemain meilleur que le jour actuel... Le vieil adage publique disant que « tant qu'il y a de la vie, il y a de l'espoir » se voit confirmé dans l'application pratique de cette valeur au jour le jour.

### **Liberté<sup>5</sup>**

Chaque individu a fondamentalement droit à un développement individuel et à une liberté personnelle. Cette valeur est souvent en souffrance pour les résidents dont le choix premier n'est pas nécessairement de devoir se défaire de presque toutes ses possessions personnelles pour venir vivre le reste de sa vie en institution, et ce en partageant parfois une chambre avec une personne qu'il n'a pas choisie, et que souvent il ne connaît pas. Cependant il est toujours possible, et il est toujours proposé au résident d'effectuer le maximum de choix le concernant, pour son organisation de la journée, pour l'agencement de sa chambre, pour réaliser ce qu'il préfère, pour l'aider à accomplir ce qui est significatif pour lui, pour proposer des menus qu'il aime...

### **Amour du prochain<sup>6</sup>**

Quel serait le sens du travail social sans l'intégration authentique de cette valeur, et sans sa traduction pratique dans l'accompagnement de tous les jours des résidents ? Elle est conçue comme l'attention soutenue portée au prochain. Cet amour du prochain naît de la capacité à s'accepter soi-même (« Aime ton prochain comme toi-même »), et il s'oriente sur les possibilités de développement du vis-à-vis, respecte ses besoins et évite des rapports de dépendance unilatérale.

### **Justice<sup>7</sup>**

La notion de justice est complexe. Elle a fait l'objet en tout temps de recherche de définitions diverses. La Justice comme idéal individuel ou collectif fut le sujet de nombreuses théories philosophiques et métaphysiques<sup>8</sup>, au même titre que les notions de Liberté, d'Égalité ou de Société. Dans la vision salutiste, elle est vue comme un engagement pour les plus faibles, une solidarité active. La justice signifie également le droit de prendre part à une vie sociale et de s'épanouir.

### **Responsabilité<sup>9</sup>**

La responsabilité peut être définie comme le devoir de répondre de ses actes, en toutes circonstances et conséquences comprises. Elle est centrale en regard de l'état de faiblesse de certains des résidents. C'est aussi l'actualisation de cette valeur qui rend l'institution crédible face aux personnes hébergées, à leurs proches, au réseau, aux partenaires payeurs

---

<sup>3</sup> Genèse 1 :26-27 et 2 :7

<sup>4</sup> 1 Pierre 1 :3

<sup>5</sup> Jean 8 :36 et Galates 5 :13

<sup>6</sup> Lévitique 19 :18, Marc 12 : 30-31

<sup>7</sup> Jérémie 22 :3, Michée 6 :8, Matthieu 12 :18

<sup>8</sup> Recherche des causes, des premiers principes

<sup>9</sup> Genèse 2: 15, Exode 23 : 11



et face à la société. La responsabilité s'entend aussi pour la direction dans l'engagement tant de protection de la personne hébergée que de ses biens et avoirs.

### **Réconciliation<sup>10</sup>**

La réconciliation fait partie de la vie. Chaque être humain a besoin de se réconcilier avec lui-même, avec les actes qu'il a posés, ou n'a pas posés dans sa vie passée, avec ses proches, avec sa Foi et sa vie spirituelle. Cette valeur prend souvent une importance accrue dans la phase de vie qui est celle des résidents. Ce peuvent être des liens avec des proches que l'on peut parfois restaurer, des blessures de vie que l'on peut pardonner, une recherche de sens de son existence, le désir de « terminer » certaines étapes de vie, certains vécus, et la réconciliation avec sa Foi.

Une autre valeur, qui est certes sous-tendue par toutes celles présentées ci-dessous, mais centrale pour les collaborateurs du Phare-Elim, est celle du

### **Respect**

Conscient de la banalisation de ce terme, le respect est cependant central dans l'approche faite, dans l'attitude et les actes posés par le personnel. Partout et tous les jours, on invoque le respect... ou plutôt le manque de respect. La valeur du respect est universelle, et est reconnue par tous. Chaque être humain, quelle que soit son origine, sa culture, sa religion, son milieu social, son rang hiérarchique, a des devoirs de respect envers l'autre. Le respect est d'abord une attitude intérieure (le respect mutuel, le respect de la différence, le respect du travail des autres, le respect des choix, le respect du sommeil, des règles, de devoirs, des horaires etc.). Puis le respect se traduit à travers la manière d'effectuer toutes les activités de la vie quotidienne, tant dans leurs aspects relationnels qu'opérationnels. Cette valeur a été aussi définie comme une forme de politesse et de savoir vivre. La notion de respect est subjective, car dépendant de l'application pratique des valeurs susnommées, de la culture, de l'éducation, et comme tout aspect des relations humaines, elle ne peut donc être traitée de façon stricte.

## **5. Offres**

### **5.1 Interdisciplinarité**

Le Phare-Elim est organisé par services et fonctionne avec des collaborateurs qui ont des métiers, des professions ou des qualifications diverses, plus que « des disciplines » dans son sens académique. Ces services collaborent entre eux au sein de processus, visant à obtenir la meilleure optimisation des ressources pour le bien-être du résident.

L'interdisciplinarité y est conçue comme étant l'art de faire travailler ensemble des personnes issues de divers corps de métier. L'intérêt de ce mode de travail est de dynamiser et d'enrichir la réflexion. Le but recherché est de parvenir à un/des objectifs communs en confrontant, nourrissant le projet de vie de chaque résident par des approches et des visions différentes d'une même situation, et de ce fait œuvrer avec efficacité dans la recherche du plus haut niveau de bien-être pour chacun. L'interdisciplinarité permet aussi une meilleure compréhension et connaissance des autres métiers et services.

Ce mode de travail permet de « voir », de traiter une problématique dans son ensemble. Son défi est de tenter de synthétiser et de relier le savoir de chaque métier, et de le replacer dans un cadre plus large.

L'interdisciplinarité demande un dialogue et l'échange de connaissances, d'analyses, de méthodes, de ressources. Elle implique qu'il y ait des interactions et un enrichissement mutuel. Elle présente en outre deux avantages majeurs :

- La complémentarité : aucun corps de professionnel ne peut prétendre tout expliquer, résoudre, considérer à lui seul. Les contributions de plusieurs d'entre eux apportent un meilleur éclairage et un échange plus riche.
- La créativité : les interactions et la mise en commun des savoirs et compétences permettent de remettre en question les opinions et visions des membres d'une équipe, et de ce fait les met dans l'envie et le défi de produire, d'imaginer des idées autres, nouvelles, plus originales.

Cette forme de travail permet d'utiliser au mieux les contributions offertes par tous, et elle utilise aussi les compétences individuelles des collaborateurs. Elle se concrétise à travers la participation des représentants des différents services lors de l'établissement des projets de vie des résidents, à sa réalisation, son évaluation, et aussi à travers des rencontres et colloques.

---

<sup>10</sup> Colossiens 1 : 2, Matthieu 5 : 23.24





## 5.2 Concept de la théorie d'Humanitude

Le choix de cette théorie dite d'Humanitude<sup>11</sup> a été fait en raison de ses postulats basiques qui correspondent à notre pratique et à nos valeurs :

- L'être humain est un être de communication, communication qui s'effectue par tous les sens. Il ne peut pas vivre de la façon la meilleure pour lui sans communiquer pleinement, entièrement, de la naissance à la mort, et ce même lorsque la maladie l'affaiblit. Cela se traduit entre autre par :
  - L'importance du regard : il est le premier canal de « mise en humanitude ». Il se doit d'être en étant placé en face de la personne, dans son axe de vision, au même niveau horizontal qu'elle. C'est un regard attentif, présent, qui cherche le contact. Il doit durer un « certain » temps, soit en étant pleinement présent par ce regard. Il est aussi appelé « regard solidaire ».
  - La parole : Le regard débute la relation, mais la parole l'accompagne immédiatement. L'importance centrale donnée à la communication verbale doit être conscientisée, la façon de s'adresser à la personne de façon directe et personnalisée, le ton employé, sa douceur, son rythme, et aussi l'importance de décrire l'acte fait lors de nécessité de stimulation : ce sont tous des éléments professionnels. Attendre une réponse est aussi primordial et indique l'implication active du collaborateur, le respect dans la relation engagée. Dit autrement, il est impératif d'être pleinement présent et attentif lors de tout acte de proximité avec le résident.
  - Le toucher : le soin « EST » toucher, et il ne peut pas être pensé autrement. Et le toucher EST aussi puissamment un mode de communication non-verbal. Il est le fondement du « soin de base ». Ce toucher se doit d'être doux, conscient et progressif, afin de ne pas être perçu comme potentiellement agressif. Il est un acte conscient et professionnel. Il est appelé dans cette approche « toucher-tendresse ». Il proscribit formellement par exemple toutes les saisies des membres « en pince » lors des manipulations, et les remplace par la saisie dite « de soutien », qui ne peut être que douceur...
- L'être humain est un être « vertical », donc l'on va rechercher au maximum à maintenir cette verticalité dans l'offre en soins, à mobiliser les patients et à éviter au maximum l'alitement. Ce principe va rester présent, et ce jusque dans les derniers jours de la vie si cela est possible et confortable pour le résident.

## 5.3 Offre en soins palliatifs

Les principes de soins palliatifs qui nous guident sont les suivants :

- Le but fondamental en est la recherche de la meilleure qualité de vie possible pour la personne, sur la base de critères qu'elle a elle-même définis. Elle est la seule juge pour les déterminer, et pour dire son vécu et son état de confort ou de souffrance. Cela est transcrit dans le dossier, et traduit dans le projet de vie qui est orienté en fonction de ses besoins et de ses choix, et lorsque cela est possible en collaboration avec ses proches. Si elle ne peut plus dire son niveau de confort, le transmettre clairement, une grille d'observation spécifique est alors utilisée. Cela permet aux collaborateurs d'évaluer au maximum de ce qui est possible cet état de non souffrance. En cas de désaccord entre les demandes et souhaits exprimés du résident et celles de sa famille, c'est la demande du résident qui est prédominante sur l'avis de ses proches, et cela surtout si son état ne lui permet plus d'affirmer ses choix.
- La désignation par le résident d'un représentant thérapeutique, tel que prévu lors de l'élaboration de directives anticipées, est sollicitée et souhaitée. Il est cependant constaté la difficulté pour eux d'établir formellement ce type de document, cette délégation se faisant souvent par oral lors des entretiens de famille.
- Les soins palliatifs sont de par leur nature destinés à tout résident présentant des symptômes d'une maladie évolutive, et cela quel que soit son stade d'évolution ou sa nature. Il est important de préciser qu'ils ne s'adressent pas exclusivement à des personnes souffrant de pathologies cancéreuses. Ils sont à différencier des soins terminaux, nommés aussi soins d'accompagnement de fin de vie, qui sont destinés aux personnes dont la survie est évaluée en jours ou en semaines. Dans ce sens, les soins terminaux peuvent être considérés comme une continuité, ou un aboutissement des soins palliatifs. Cette phase de fin de vie demande souvent des soins accrus, de part une augmentation des symptômes et des besoins physiques, psychologiques et spirituels tant de la personne en fin de vie que de ses proches.
- Tous les résidents peuvent bénéficier de soins palliatifs dès lors qu'ils sont atteints dans leur santé physique et/ou mentale.

<sup>11</sup> Gineste-Marescotti, formation interne et lectures diverses



- Il est important de noter qu'une approche palliative n'exclut pas une approche curative de certains symptômes, dès lors que l'on peut obtenir un meilleur confort pour la personne.
- Une collaboration étroite avec les cuisiniers est aussi instaurée, afin de personnaliser l'offre culinaire en lien avec les spécificités, les horaires d'appétence et les limites liées à l'état tant physique que des envies et plaisirs.

Pour ce faire, outre une formation continue, les soignants et les collaborateurs font appel si besoin à une équipe de soins mobile spécialisée. L'aumônier, ou tout autre représentant de la religion que pratique le résident, sont aussi plus fortement sollicités durant cette phase de fin de vie.

## 5.4 Conception des soins

### 5.4.1 Dossier du résident

Un dossier informatisé est utilisé. Il garantit la traçabilité du suivi tant médical et infirmier, que des interventions interdisciplinaires personnalisées offertes, traduites dans le projet d'accompagnement. La démarche de soins constitue la clé de voûte de la pratique. Il s'agit d'une méthode de résolution de problèmes, fondée sur des modèles de pensées, et procédant par 5 étapes :

- La collecte de données, basée sur l'observation, la communication avec la personne, ses proches et les observations des collègues interdisciplinaires
- L'analyse et l'interprétation de ces données
- La pause d'objectifs et la planification des activités
- L'exécution des activités prévues
- L'évaluation

L'accompagnement, vu dans son sens large et au-delà du service des soins, est soutenu par la théorie de Virginia Henderson, enrichie par les valeurs et postulats du concept d'humanité, ainsi que de l'application des principes des soins palliatifs.

### 5.4.2 Virginia Henderson

C'est une théorie certes ancienne, mais connue et enseignée sans qu'il soit nécessaire de la décrire plus longuement. Ce choix est relativement historique, confirmé pour sa systématique d'observation et d'organisation des données. Elle est en accord avec les outils proposés par le logiciel informatisé. Elle a été enrichie par la pose de diagnostics infirmiers. Il est cependant à noter que la pertinence de cette théorie est actuellement interrogée, car d'autres auteurs présentent des conceptions plus actualisées et en accord avec notre pratique, conceptions qui sont actuellement étudiées.

## 5.5 Bientraitance et mesures de contraintes

La bientraitance est au centre de l'offre faite, et sa recherche est une constante qui se doit d'être présente chez chaque collaborateur. La prévention de toute forme de maltraitance est fondamentale dans l'accompagnement des résidents. Conscients de la fragilité des personnes hébergées, une attention soutenue est demandée à tous. Une ouverture à la discussion et à l'échange lors de situations de soins demandant un fort engagement professionnel sont constamment offerts par les infirmières. Une rotation du personnel peut être organisée, afin d'éviter un épuisement pouvant conduire à des conduites inadaptées. Tant les cadres, le responsable des ressources humaines que la direction sont disponibles pour tous les collaborateurs lors de situations sensibles.

Les mesures de contrainte et de limitation de la liberté sont par principe proscrites. À titre exceptionnel, si elles doivent être mise en place, elles le sont après discussion avec le médecin, la personne si cela est possible et sa famille. Cette démarche s'effectue dans le respect des obligations légales, avec une traçabilité et une réévaluation rigoureuse. Une enceinte anti-errance a été installée autour du périmètre du jardin, et permet à des résidents pouvant présenter des comportements d'errance et porteurs de bracelets particuliers, qui activent une alarme, d'être mieux protégés. Dans cette même optique, du matériel spécifique, comme des tapis d'alarme, permet au personnel d'être averti en cas de comportements ayant été identifiés comme potentiellement dangereux. Cette pratique permet souvent d'éviter la pose de barrières pour des personnes pouvant se lever seules, mais présentant des risques de chute élevés.





## 5.6 Offre d'animation

Elle repose sur le respect du résident, de ses attentes, souhaits et besoins exprimés dans tous les aspects de sa vie : intellectuels, physiques, manuels, relationnels, sociaux ou culturels.

Deux types d'animation sont à considérer :

- L'animation dite « consommatoire »<sup>12</sup> qui propose en quelque sorte des activités « à consommer », soit invitant le résident à « venir participer à l'activité proposée sans avoir participé à son élaboration ». Le but en soi est l'activité elle-même, et cela a aussi son sens pour certaines activités et certaines personnes.
- L'activité dite « abstraite ou participative »<sup>13</sup> qui devient en quelque sorte un lieu d'échange et de création. Ce type d'animation privilégie la sociabilité. Le résident participe à la construction de l'activité, il peut en devenir acteur, y être actif physiquement et / ou intellectuellement, ou même en étant simplement présent. Il peut apporter ses idées et participer à la mise en place. Dans cette vision, l'important n'est en finalité plus l'activité, mais tout le chemin parcouru pour la construire et la mettre en place. Cette nouvelle façon de concevoir l'animation est le défi actuel des animateurs, et elle doit devenir complémentaire aux animations préparées. Elle permet en outre de mieux utiliser le potentiel des nouveaux métiers que sont les ASE<sup>14</sup>.

L'animation se doit aussi de prendre en compte les besoins des personnes diminuées dans leurs capacités mentales et ne pouvant plus participer avec bénéfice et plaisir à des animations de groupe. Elle vise à trouver pour chaque résident des activités, ou une participation, un accompagnement à la préparation d'activités, en lien avec ses potentialités, ses intérêts, son histoire de vie et ses ressources actuelles. Cela demande une capacité à établir une relation malgré la passivité, la désorientation ou les troubles du comportement manifestés par certains. Elle stimule la communication et les échanges, met en œuvre des nouvelles formes de participation, et encourage la création de liens. Elle est aussi un outil d'intégration lors de l'accueil des nouveaux résidents.

Cet accompagnement personnalisé peut aussi se conduire à travers le suivi lors d'activités de la vie quotidienne, utilisant de ce fait également les compétences des nouveaux professionnels que sont les ASE.

L'animation est conçue comme un ensemble d'activités, et ce dans un sens très large, mis en œuvre pour faire participer les résidents à la vie de groupe, ou pour leur permettre de bénéficier d'un moment personnalisé pour répondre à des besoins particuliers. Il s'agit de capter et de mobiliser les ressources des résidents afin de répondre à leurs attentes et envies, par le biais d'ateliers diversifiés et / ou personnalisés. Les animateurs favorisent l'établissement de liens entre les personnes, favorisant de ce fait la socialisation, et permettent de reconnaître et de valoriser les personnalités et les capacités. L'apport de cet accompagnement spécifique est un apport et un enrichissement du projet de vie.

La conception du programme d'animation se veut réaliste face aux limites tant physiques que psychiques des résidents, et prend en compte la motivation des personnes, ainsi que les forces et ressources du personnel. Le plaisir et la satisfaction du moment sont des critères centraux pour l'évaluation de la pertinence de l'offre. Elle doit aussi prendre en compte les exigences de respect budgétaire.

Une collaboration étroite avec le personnel des soins est nécessaire, afin de coordonner et adapter l'offre en fonction de l'évolution des besoins identifiés.

La collaboration avec les services hôtelier, technique et de soins sont aussi indispensables pour offrir un lieu de vie agréable et varié, correspondant tant aux saisons qu'aux festivités.

---

<sup>12</sup> Gillet, Jean-Claude, Animations et animateurs : le sens de l'action. L'Harmattan, Paris, 1995. P.19

<sup>13</sup> Ibid

<sup>14</sup> Assistant Socio Éducatif



## 5.7 Offre spirituelle

La spiritualité est une composante indissociable de tout être humain. Une attention particulière y est accordée, et est importante particulièrement dans cette phase de vie. Une officière de l'Armée du Salut est présente deux fois par semaine au minimum dans l'institution. Elle offre des moments d'échanges, de prières, des méditations spirituelles individuelles ou de groupe, ainsi qu'une écoute, une présence chaleureuse et attentive auprès des personnes qui le souhaitent.

Un prêtre ainsi que des représentants de diverses communautés chrétiennes interviennent aussi pour des cultes ou des messes. L'institution est aussi ouverte à accueillir des représentants d'autres croyances selon les besoins personnels manifestés par les résidents.

## 5.8 Offre culinaire

Le plaisir de faire plaisir est au cœur de cette offre, tout en respectant les contraintes diététiques spécifiques à cette tranche d'âge. Ce concept du plaisir se traduit aussi à travers l'offre de repas élaborés à partir de recettes appréciées des résidents, tant au niveau d'une « culture régionale » que de la satisfaction de souhaits spécifiques.

Le Label « Fourchette Verte » est certes un garant d'équilibre alimentaire, mais le désir est d'aller au-delà de ses exigences : comment donner envie de bien se nourrir grâce à une présentation soignée, une attention particulière portée aux assaisonnements, aux couleurs, à l'attractivité de l'assiette servie.

Le « fait maison » avec des produits frais et variés en fonction des saisons est l'un des critères essentiels de l'offre alimentaire. Ces principes s'appliquent aussi aux résidents qui nécessitent une alimentation avec une texture modifiée. Dans ce cas, des formes et de couleurs attrayantes sont proposées sur l'assiette, avec un service personnalisé de la part des cuisiniers.

Après le service, des passages sont effectués auprès des résidents par les cuisiniers afin d'offrir un supplément à chacun. Ils permettent ainsi aux cuisiniers d'avoir un contact régulier avec chaque personne, de connaître leurs envies, leurs goûts, leurs choix, leurs satisfactions et leurs remarques. Toutes ces indications sont prises en compte lors de l'élaboration des menus.

Pour les résidents qui bénéficient des soins palliatifs, une collaboration étroite avec le service des soins et des passages auprès des résidents concernés par les cuisiniers permettent de personnaliser tant l'offre alimentaire que les horaires des repas ou des collations, en fonction des envies et besoins de la personne concernée.

## 5.9 Offre hôtelière

L'offre faite par les employé/es de ce service est importante et centrale pour le bien-être des résidents. De part ses tâches d'entretien de l'environnement, du linge, du service à table, ses collaborateurs/trices ont souvent l'occasion d'établir un contact privilégié, et une relation personnalisée spécifique, faite de proximité et de respect. L'intimité qui se crée lors d'un entretien d'une chambre avec la présence de la personne favorise un échange que l'on peut qualifier comme étant « hors du support des soins », et permet de ce fait souvent l'émergence d'aspects de la vie et de la personnalité qui ne se révèlent pas ailleurs. En effet, entretenir, ranger le linge personnel, parler du passé au travers des divers meubles et bibelots créent d'autres liens. Ces informations viennent nourrir tant l'histoire de vie que le projet d'accompagnement.

Une attention particulière est portée sur l'aspect chaleureux et esthétique des locaux de la maison, afin que chacun s'y sente bien.

L'ensemble des collaborateurs préserve l'intimité du résident en aménageant avec lui et ses proches sa chambre avec des objets et meubles personnels, pour créer au mieux son chez-lui.



## 5.10 Secrétariat et accueil

Désireux de personnaliser et de mieux entourer les résidents qui se trouvent dans les lieux communs du rez-de-chaussée, l'accueil et l'administration ont été repensés. Une hôtesse d'accueil est présente à la réception. Elle est disponible pour accueillir et orienter les résidents et visiteurs. L'hôtesse offre aussi un moment d'écoute et d'attention aux personnes qui le nécessitent.

Tant la responsable du secrétariat que la direction sont disponibles pour répondre aux questions et besoins administratifs des résidents et de leurs proches.

## 5.11 Bénévolat

Le Phare-Elim bénéficie du bénévolat offert par de nombreuses personnes. Une charte des bénévoles précise les offres, limites, exigences et devoirs respectifs fixés en collaboration par l'EMS et le bénévole. Un contrat est élaboré et signé entre les deux parties. Une personne responsable des bénévoles est nommée. Afin de s'enrichir mutuellement, un suivi et des formations sont dispensés.

Le regard extérieur et l'aide apportées par ces personnes sont une richesse tant pour le Phare-Elim, les résidents que pour les bénévoles.

## 5.12 Sécurité

La sécurité et la prévention sont des axes importants dont la responsabilité incombe à tous, sous la conduite et la responsabilité d'un chargé de sécurité. Cet axe concerne tant les résidents, le personnel que les visiteurs. Chacun est invité à y participer, de par son observation de l'environnement et son appréciation des risques.

## 5.13 Technique

La participation interdisciplinaire active des collaborateurs de ce service est certes plus discrète, mais elle est centrale pour le bien-être des résidents, et elle se traduit par le fait que « tout fonctionne au mieux » ! Aménager la chambre par des tableaux, la mise en place des meubles, de la télévision, assurer la maintenance et la conformité de tous les appareils de l'institution... entretenir le jardin, le fleurir... toutes ces tâches sont indispensables et leur incombent.

# 6. Conception du management de la qualité

Pour réaliser de façon performante sa mission, la direction a mis en place un concept de management de la qualité, qui détermine l'ensemble des processus nécessaires au fonctionnement optimum de l'institution. Le concept d'amélioration continue est un moteur de l'esprit de recherche permanent d'innovation devant animer tous les collaborateurs. Il se traduit par l'élaboration de diverses propositions par le biais d'un formulaire spécifique.



## **7. Objectifs globaux**

### **7.1 Offrir une qualité de vie répondant aux besoins et attentes du résident, dans la limite des prestations offertes, en favorisant une synergie des ressources de tous : résidents, famille, médecin, personnes significatives, direction et collaborateurs, en :**

- Tenant compte du niveau de satisfaction du résident, de ses envies et ses besoins latents et exprimés, de sa famille et de ses proches
- Organisant le passage des informations nécessaires à un suivi personnalisé et continu, en respectant l'individualité de la personne
- Utilisant une approche interdisciplinaire pour connaître et répondre aux besoins des personnes et de leurs familles
- Intégrant l'histoire de vie, les aspects psychologiques et spirituels dans l'offre faite
- Cherchant à maintenir autant que possible la vie socioculturelle, les habitudes antérieures
- Cherchant à maintenir voire à développer la qualité de vie, et influencer peut-être aussi de manière positive l'évolution de la maladie
- Offrant des entretiens de famille avec la présence du médecin, de l'infirmière-chef et de la direction
- Permettant de vivre sa spiritualité selon ses valeurs, convictions et habitudes, tout en respectant les traditions de sa religion.

### **7.2 Offrir des soins globaux permettant aux résidents de vivre dignement la fin de leur vie, en :**

- Offrant une approche en soins intégrant les principes et valeurs des soins palliatifs et de l'humanité
- Favorisant l'établissement de directives anticipées, idéalement sous une forme écrite et signée, en tous les cas sous forme d'entretiens documentés dans le dossier du résident
- Soutenant la vie, et considérant que la mort est un processus normal
- Offrant un soutien à la famille afin d'accompagner leur proche, dans le respect de leurs limites et sans jugement, ainsi qu'à vivre leur propre deuil
- Offrant un accompagnement chrétien respectant les souhaits de la personne, ou recherchant à lui offrir ce dont il a besoin dans la foi qui est la sienne.

Tous les collaborateurs du Phare-Elim mettent tout leur professionnalisme, leurs motivations, leurs compétences et leurs savoirs au service des personnes âgées qui choisissent de leur faire confiance pour les accompagner dans cette période de leur vie.

**La direction et les collaborateurs du Phare-Elim.**