

Annemarie Kempf Schluchter, directrice de l'EMS à Reichenbach

« Comme un hôtel avec une clientèle de fidèles »

Dans l'idyllique commune de Reichenbach dans le Kandertal, avec ses 3500 âmes, on vieillit agréablement. La maison de retraite affiche pratiquement complet. Pour qu'il en soit longtemps ainsi et que l'institution continue d'attirer les travailleurs, il faut s'activer sans cesse, souligne la directrice Annemarie Kempf Schluchter. Et, par exemple, investir dans une nouvelle construction et des formes d'habitation du futur adaptées aux personnes âgées. **Interview: Daniela Baumann**

Madame Kempf Schluchter, vous dirigez le home de Reichenbach depuis 11 ans. Comment les besoins des résidents ont-ils évolué avec le temps?

Annemarie Kempf Schluchter: les résidents sont devenus plus exigeants et disent clairement ce qu'ils veulent ou ne veulent pas. Ils cherchent davantage à nouer des contacts entre eux et se rejoignent volontiers les après-midi pour le thé. La génération précédente était plutôt réservée, prenait moins de bon temps et se contentait de ce qu'on lui offrait.

Concrètement, comment se traduisent ces nouvelles habitudes dans votre quotidien?

Deux exemples: nous ne pouvons recevoir que dix canaux TV et devrions investir passablement pour remédier à cela. Longtemps, cela suffisait, mais ces dernières années, la demande s'est accrue pour un plus grand nombre de canaux. Autre chose: les pensionnaires arrivent aujourd'hui à l'EMS avec un PC portable et demandent une liaison WLAN.

raison, de même que pour entretenir de bons contacts avec les entreprises régionales, nous sommes membres de l'Union patronale cantonale et de la section locale de l'Usam. Nous tirons 80 pour cent de nos marchandises du village.

En quoi vous distinguez-vous des autres homes?

Depuis 2011, toutes les institutions sont à l'unisson sur le plan tarifaire. Le canton nous indique combien on peut facturer par résident et par jour. D'autant plus important, dès lors, est le facteur réputation: si nous travaillons bien, cela parle de soi-même. Nous nous employons à donner aux résidents le sentiment qu'ils sont ici chez eux. Pour cette raison même, nous devons, d'un côté, veiller à leur sécurité, autrement dit, avoir des collaborateurs bien formés, une infrastructure adéquate et des ressources financières en rapport. D'un autre côté, nous devons combattre l'ennui et la solitude. Les résidents doivent retrouver chez nous une qualité de vie intéressante.

Quel est le taux d'occupation de votre institution?

Pratiquement de 100 pour cent, et cela sans beaucoup de publicité. Nos hôtes viennent à 85 pour cent du village ou de la vallée. En plus de l'accueil stationnaire, nous réservons en permanence un accueil pour deux patients de l'extérieur. Cela nous permet de soulager des proches qui s'occupent de leurs parents ou conjoints à domicile. Née d'un besoin de la population, cette offre est abondamment utilisée.

Quels rôles jouent les proches pour vous?

Nous les impliquons le plus possible. Souvent, ils ont accompagné les résidents jusqu'au moment de leur entrée en institution – comme du personnel spécialisé. Il ne saurait donc être question qu'ils n'aient subitement plus leur mot dire. De plus, ils ont souvent mauvaise conscience d'avoir à laisser leurs parents dans un home.

« Nous devons combattre l'ennui et la solitude. Les résidents doivent retrouver chez nous une qualité de vie intéressante! »

Des « clients » exigeants avec de nouveaux besoins à satisfaire: qu'est-ce qui différencie donc un EMS d'une entreprise privée?

Pas grand-chose. Je compare souvent notre maison à un hôtel fréquenté par une clientèle de fidèles – à ceci près que nous offrons des services supplémentaires. Bien que nos hôtes soient pour la plupart très bien fixés ici, ils peuvent en tout temps nous quitter s'ils ne se sentent plus à leur aise. Nous devons constamment leur montrer, ainsi qu'à notre personnel, que nous sommes une bonne institution. Comme tout hôtel ou entreprise, nous nous devons de bien gérer nos finances. Pour cette



Annemarie Kempf Schluchter est une infirmière diplômée, qui s'est spécialisée dans la formation des adultes et la gestion d'un home. Depuis onze ans, elle dirige la maison de retraite à Reichenbach de Pro Senectute Frutigland, avec ses 53 chambres. Elle est aussi la mère d'une fille adulte, ancienne députée au grand conseil bernois et enseignante dans diverses institutions spécialisée. Ses loisirs préférés sont la marche, le ski et la lecture.

Photo: Daniela Baumann

Pour nous, la mort n'est pas un sujet tabou. Elle fait partie de la vie.

bon employeur, cela se sait loin à la ronde.

Pourquoi le home de Reichenbach est-il un bon employeur?

Nous offrons par exemple des formations continues régulières touchant non seulement aux soins, mais aussi à la gastronomie, aux activités et aux infrastructures. S'y ajoutent des réunions mensuelles intersectorielles où nous discutons de situations et de solutions avec la participation de tous les collaborateurs. Autre atout: nos procédures structurées et des responsabilités clairement assignées dans le cadre de la gestion de la qualité. Enfin nous formons des apprentis et offrons des postes à des personnes ayant une capacité de travail réduite.

Vous pouvez compter sur des collaborateurs volontaires. Quelle est l'importance de ce type d'engagement?

La collaboration avec la population et les contacts avec le village nous importent énormément. Nous ne pourrions pas offrir à nos résidents autant d'activités de loisirs si nous n'avions pas ces bénévoles. Ils les accompagnent dans leurs promenades et sorties, tricotent avec eux (elles), leur font la lecture. Ils nous secondent aussi lors de grands événements et tiennent la cafétéria une fois par semaine.

Comment voyez-vous l'avenir des EMS d'une manière générale et celui de Reichenbach en particulier?

Voici qu'arrive petit à petit à la retraite une génération qui se demande davantage que celle de ses parents comment elle vivra ses vieux jours. Les institutions doivent s'y préparer dès maintenant. Il y aura toujours des homes médicalisés, mais ils offriront des formes d'habitat supplémentaires pour les aînés. Quant à nous, par exemple, nous avons récemment jeté la première pierre d'une construction nouvelle, l'ancien bâtiment ne répondant plus aux exigences actuelles. Notre maison de retraite de demain offrira, en plus du home médicalisé, des résidences services, des places pour de courts séjours en soins intensifs et pour l'accompagnement en fin de vie. ■

Comment travaillez-vous avec les proches?

Nous avons créé un poste d'accompagnante de proches qui associe régulièrement ceux-ci aux procédures, tout particulièrement dans les phases ultimes. Cela commence généralement par un entretien, organisé un mois après l'entrée du résident. Nous voyons alors, conjointement avec celui-ci, comment il se sent accueilli et ce qui le préoccupe. Généralement, l'accompagnante s'occupe surtout des proches des hôtes d'un jour. Tout comme les résidents, certains proches ont davantage besoin de soutien que d'autres.

Le thème de la mort est votre quotidien. Comment vous en accommodez-vous, vous et votre personnel?

Ce sujet est souvent débattu chez nous. Les résidents le demandent. Au décès de l'un d'eux, nous organisons une petite cérémonie semblable à une cérémonie funèbre. A la place d'un prêtre, nous parlons de la personne défunte.

Comment dirigez-vous vos collaborateurs?

Je vois la conduite du personnel comme un grand défi. Il s'agit de les diriger en les encourageant à exploiter et perfectionner leurs aptitudes et à faire en sorte – c'est pour moi l'essentiel – qu'ils sentent qu'elles sont mises à profit. Je laisse à nos employés la plus large liberté possible, mais avec des instructions claires. Des procédures bien structurées permettent de prodiguer des soins personnalisés et d'assurer du même coup la qualité des prestations de soins et d'assistance.

Dans les professions sanitaires en particulier, il est régulièrement question de pénuries de personnel. En souffrez-vous aussi?

Beaucoup d'établissements ont de la peine à trouver suffisamment de personnel soignant. Ce n'est heureusement pas notre cas. Là encore, la réputation joue un rôle: quand on est connu comme un