

FOCUS

concrète • politique • active

Revue spécialisée **senesuisse**

2.23

Association d'établissements économiquement indépendants pour personnes âgées (Suisse)



Qualité de vie pour le personnel et les résident·e·s : Souvent les petits ruisseaux font les grandes rivières.

L'association vous soutient

Aperçu des tâches de senesuisse jusque dans les coulisses.

Pages 4, 6 et 10

Recherche et pratique

La qualité au quotidien et dans l'attitude des cadres : quelques suggestions.

Pages 8, 9 et 11

Architecture thérapeutique

Améliorer la qualité en aménageant habilement les espaces.

Page 14

Impressum

Éditeur

senesuisse
Bahnhofplatz 2
3011 Berne
031 911 20 00
info@senesuisse.ch

Rédaction

- Christian Streit (CST),
Directeur senesuisse
- Nicole Fivaz (NFI),
Communication senesuisse
- Anne Vallelian (AVA),
Éditrice Romandie

Traduction

Caroline Brennecke
Traductions et Rédactions

Layout

Typopress Bern AG

Crédit photographique

STUDIO GATARIC FOTOGRAFIE
Zeljko Gataric Imhoff

Impression

AST & FISCHER AG, Wabern

Tirage

Français : 900 ex.
Allemand : 2100 ex.

Table des matières

Éditorial: Pia Coppex, directrice adjointe de senesuisse.....	3
Des soins de qualité – et maintenant?	4
Un programme de la branche pour la branche	6
Qualité et direction en 3 questions	8
Aperçus de la recherche appliquée	9
Labels et normes – pour quelle utilité?	10
Tiré de la pratique: La qualité du cœur	11
Autonomie en EMS	12
L'architecture thérapeutique: une pièce du puzzle	14

Illustrations du thème « Joies du quotidien et qualité de vie »

Chaque numéro de FOCUS met en lumière un sujet d'actualité sous différents angles. Les photos associées aux articles sont réalisées au sein d'établissements de soins de longue durée. Dans ce numéro, les photos ont été prises à la Tertianum Residenz Bellevue-Park à Thoune – à l'exception des portraits ou si indiqué différemment. Elles présentent des scènes du quotidien, et illustrent ainsi la multitude de possibilités d'une bonne qualité de vie pour les résident·e·s et les collaborateur·trice·s.

ANNONCE

HIN

La confiance de vos patients et clients mérite la meilleure protection!

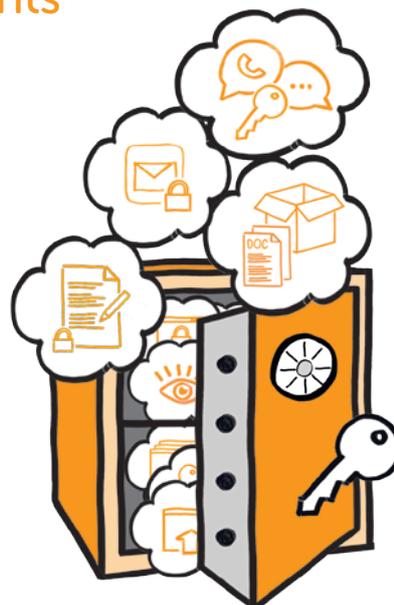
Avec HIN, vous bénéficiez d'une sécurité intégrale et d'une protection des données optimale. Afin que vous puissiez vous concentrer sur votre cœur de métier en toute sérénité.

Une adhésion à HIN est la clé de nombreux avantages:

- **Communication sécurisée** grâce à des e-mails automatiquement chiffrés
- **Accès à l'espace de confiance HIN** et à des applications de cybersanté
- **Services sécurisés** pour l'échange d'informations sensibles
- **Collaboration facile** avec tous les acteurs du système de santé
- **Préparation au DEP** grâce à des identifiants électroniques certifiés

Contactez-nous, nous vous conseillerons volontiers:

infosr@hin.ch – téléphone 0848 830 741 – www.hin.ch/fr/senesuisse



Qualité de vie des résident·e·s versus qualité de vie au travail

La prise en charge centrée sur la personne combinant qualité des soins et qualité de vie exige une culture permettant à toutes et tous d'interagir. Pour les résident·e·s, les EMS sont leur lieu de vie, ils et elles souhaitent s'y sentir bien. Les EMS sont eux tenus de garantir en tout temps une qualité élevée des prestations de soins et d'accompagnement des résident·e·s.

Qualité de vie individuelle et sécurité

Selon le rapport national sur la qualité et la sécurité des soins en Suisse (2019), «Le but ultime des établissements médico-sociaux (EMS) consiste à maintenir une bonne qualité de vie pour les personnes qui y séjournent, tout en assurant leur sécurité. [...] Il est évidemment essentiel de fournir un traitement médical efficace, mais il est tout aussi important de maintenir l'autonomie, la dignité et le bien-être général du résident». Le facteur décisif n'est donc pas l'ensemble des moyens utilisés (qualité structurelle), ni des programmes et règlements, ni même des exécutions parfaites d'actes infirmiers, mais bel et bien la qualité de vie individuelle. Une individualité à l'image de l'humain, surtout dans cette dernière étape de son existence. Les EMS sont des lieux de vie. La qualité de vie y est primordiale. Du point de vue du terrain, le bien-être des personnes représente un aspect important de la qualité de vie et s'appuie notamment sur le sentiment de sécurité et la protection comme conditions de base pour se sentir chez soi.

Programme national et congrès

Le Programme national de mise en application NIP-Q-UPGRADE vise à consolider et épauler les EMS dans l'application des bonnes pratiques significatives pour eux, moyennant un effort raisonnable et le plus grand bénéfice possible. Concevoir l'amélioration de la qualité par la visibilisation statistique de la fourniture de soins sûrs et de grande qualité profitant aux résident·e·s n'est pas aisé et demande clarification. Nous devons cependant garder à l'esprit que ce sont des indicateurs et que l'important est ce que nous



«La réalisation de soi, ça passe par l'accomplissement de tout ce qu'on porte en soi. Qu'on puisse vivre toutes ses émotions, toutes ses douleurs, toutes ses joies, humainement, le plus simplement possible, mais qu'on puisse vivre jusqu'au bout tout ce qu'on a à vivre.» auteur anonyme

en faisons. En organisant le congrès national, senesuisse a saisi l'opportunité et abordé cette question en menant une réflexion large autour de la culture de la qualité globale : quels sont, pour les personnes qui vivent ou travaillent en institution, les éléments décisifs en matière de qualité de vie ? Pour garantir non seulement des prises en charge sûres et de grande qualité, mais aussi et surtout la qualité de vie, senesuisse préconise une approche prenant en compte tant la voix des résident·e·s et de leurs proches que celle des collaborateur·trice·s d'aujourd'hui et de demain, sachant que les conditions cadres du lieu de travail contribuent à l'investissement du personnel en faveur d'une culture d'entreprise centrée sur l'humain.

Pia Coppex, directrice adjointe de senesuisse



Au plus près de l'information en suivant senesuisse sur LinkedIn et X.

Diverses approches aux conséquences positives !

Qu'une meilleure qualité de l'emploi peut améliorer la situation tendue dans le domaine des soins est avéré et incontesté. Mais comment y parvenir ? Se fondant sur des études et leurs propre expérience, expert·e·s présentent des pistes de réflexion et des références.

Sous la direction de Pia Coppex, un groupe de travail de senesuisse réunissant neuf expertes et experts des soins de longue durée a traité en profondeur ces derniers mois le sujet de la qualité des emplois dans les EMS. De leurs travaux découlent des impulsions en vue de la mise en œuvre de l'initiative sur les soins infirmiers dont les conditions de travail sont un thème central. Ils et elles ont en outre permis de définir des aspects importants et de présenter des champs d'action pratiques lors du congrès 2023 de senesuisse.

Objectif : des mesures pour les institutions et les milieux politiques

Aux fins d'élaborer des approches permettant aux institutions de soins de longue durée et aux milieux politiques d'améliorer la situation à court, moyen et long terme, les membres du groupe de travail se sont penchés, individuellement et lors de séances de groupe, sur la littérature existante et l'étude du sujet. Par cette démarche, ils-elles entendaient déduire des mesures concrètes, utiles et applicables accroissant le degré de satisfaction au travail des collaborateur·trice·s. L'attrait de la profession et la fidélisation du personnel dans les EMS sont centraux à cet égard. Pour y parvenir, des améliorations dans les domaines suivants s'imposent :

- Recrutement de professionnel·le·s de la santé
- Intégration des nouveaux collaborateur·trice·s
- Management
- Valorisation des compétences du personnel soignant
- Développement professionnel et personnel
- Conditions de travail

Études et littérature comme fondement

Une étude québécoise discutée par le groupe souligne l'importance de la gestion stratégique des ressources humaines pour allouer ces dernières selon les besoins et les exigences de la société moderne. Concevoir une organisation du travail correspondant aux nouvelles réalités flexibles serait à cet égard élémentaire. L'étude de l'Obsan « nurses at work » attire l'attention sur la nécessité de disposer de stratégies pour retenir les personnes après la formation, dans les premières phases de leur carrière. Pour ce faire, il conviendrait de se pencher sur la question de la conciliation de la vie

professionnelle et de la vie de famille, et de développer en outre des incitations et des mesures pour que les professionnel·le·s de la santé reviennent dans le secteur de la santé. L'examen des classes et des échelles salariales, ainsi que la possibilité de participer aux décisions, sont recommandés pour fidéliser le personnel. La charge de travail devrait en outre être évaluée, et des perspectives de carrière au sein des établissements présentées.

Un management engagé qui décide

Une chose paraît claire : il s'agit d'accorder à l'avenir encore plus d'importance aux collaborateur·trice·s et à la qualité des prestations pour les résident·e·s. En effet, la détermination, l'engagement et les connaissances professionnelles des collaborateur·trice·s sont la pierre angulaire d'un accompagnement et de soins de qualité. Concrètement, il faut un concept sur le long terme, établissant la manière de travailler et l'échange sur ce qui détermine une bonne qualité au quotidien. Il s'agit donc également de reconsidérer l'art et la manière dont les choses se font. Que les collaborateur·trice·s puissent s'impliquer, et ainsi contribuer à l'atteinte des objectifs de l'établissement, y participe.

Programmes d'intégration bien pensés

Il s'est avéré que des programmes d'intégration ou de mentoring ciblés et individuellement adaptés à l'attention des nouveaux membres du personnel et des collaborateur·trice·s achevant ou ayant achevé une formation, contribuent à diminuer durablement la charge de travail ressentie. En effet, les collaborateur·trice·s s'intègrent plus rapidement dans l'équipe et dans leur rôle, sont plus prompt·e·s à comprendre les usages de l'institution et développent des stratégies pour répondre durablement aux exigences du quotidien professionnel. De leur côté, les institutions sont

Un 2^e groupe de travail dédié à la qualité de vie

senesuisse s'engage également pour la meilleure qualité de vie possible des résident·e·s des soins de longue durée. Un second groupe de travail se penche donc sur ce thème. Nous vous présenterons les résultats dès qu'ils seront disponibles.



Il s'agit de garder à l'esprit le bien-être des résident-e-s et des collaborateur-trice-s.

invitées à rester sensibles au bien-être du personnel, par exemple par le biais de suffisamment de temps pour la vie privée et une organisation du temps de travail plus favorable – notamment par le biais de modèles novateurs.

Renforcer compétences et savoir-faire

L'étude STRAIN souligne que les institutions qui offrent des possibilités d'évolution à leurs collaborateur-trice-s et les soutiennent activement dans leur plan de carrière, présentent des taux de rétention et de maintien plus élevés. Selon nos expert-e-s, les institutions doivent à cet égard investir dans les trois dimensions du personnel – le savoir, le savoir-faire et le savoir-être – pour pouvoir mieux répondre aux besoins des résident-e-s et aux défis du quotidien professionnel. Dans ce cadre, l'attention se focalise sur l'expertise requise en gériatrie permettant de proposer une offre en soins multidimensionnelle. Sont ainsi nécessaires des compétences en gériatrie, infectiologie, médecine palliative, psychogériatrie, pharmacologie et éthique. Or les formations sont onéreuses et s'accompagnent d'absences. Il convient donc de développer des types de formation et des solutions de financement individuels et flexibles pour motiver les personnes qui souhaitent poursuivre leur formation et évoluer.

Direction et image comme atouts

Les cadres ont un rôle central à jouer pour retenir les collaborateur-trice-s, notamment par leur présence et leur soutien lors de situations difficiles. Une culture ouverte et constructive du feedback contribue à promouvoir l'apprentissage du personnel et à optimiser les processus de travail. En lien avec l'appréciation du travail réalisé, les deux ont un effet positif sur l'ambiance de travail. Le

« Les cadres jouent un rôle clé pour la qualité de l'emploi. »

renforcement de la cohésion au sein de l'équipe est un levier supplémentaire important. Son activation favorise le sentiment d'appartenance, réduit les symptômes de stress et de burnout et augmente la satisfaction au travail. L'amélioration de l'image de l'institution individuelle recèle également une marge de manœuvre supplémentaire : elle permet aux EMS de se démarquer à la fois d'autres acteurs du domaine des soins et d'autres institutions de soins de longue durée. Qui se distingue positivement parce que le personnel est fier de son lieu de travail dispose de précieux porte-étendards pour acquérir nouveaux talents et professionnel-le-s expérimentés. L'effectif s'en trouve mobilisé et contribue activement à améliorer la situation, pour – finalement – le bien de toutes et tous, y compris des résident-e-s et de leur qualité de vie.

Texte : NFI

Un programme de la branche pour la branche

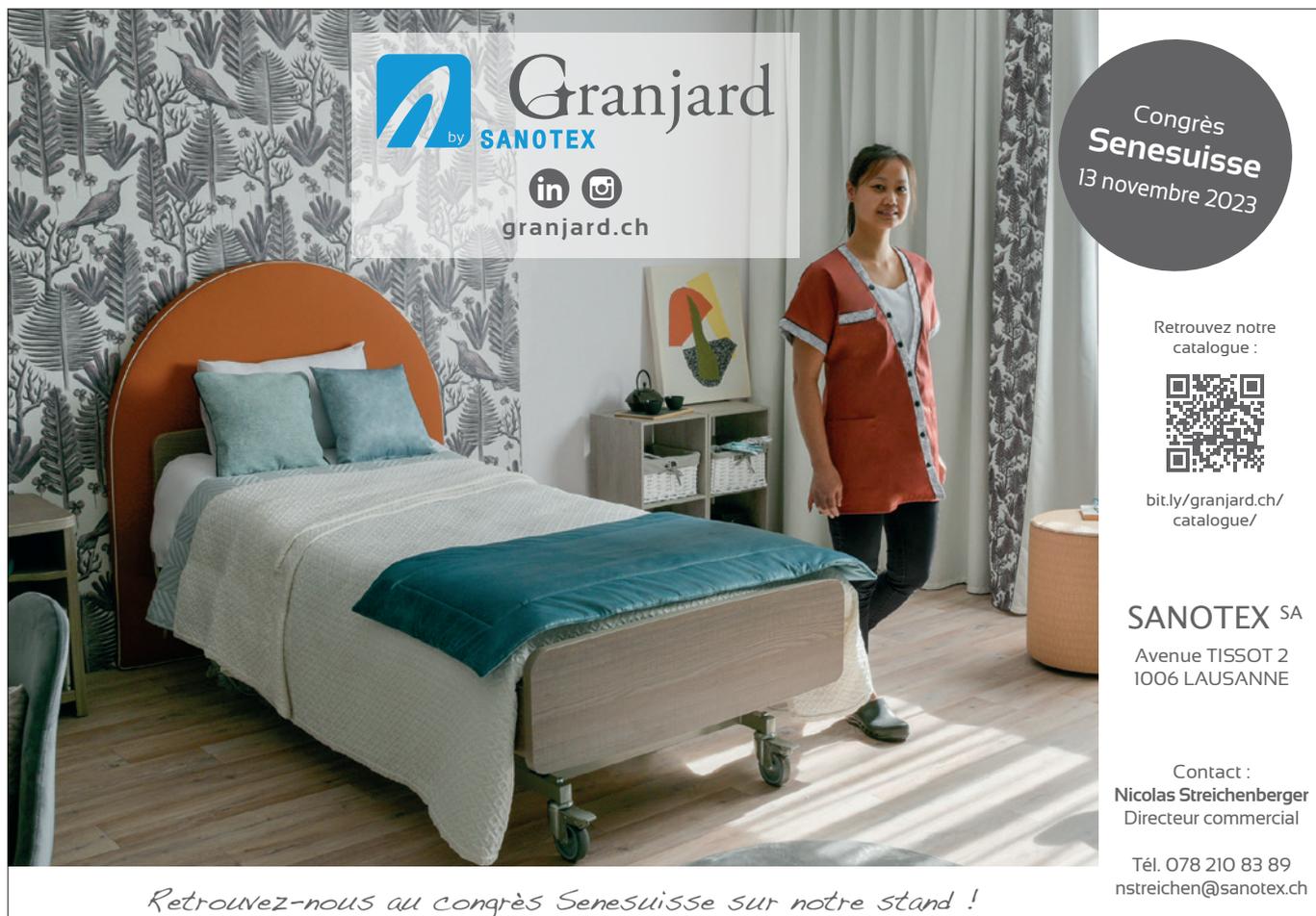
Soins de longue durée : donner une voix à la pratique

Le programme NIP-Q-UPGRADE vise à élargir les connaissances scientifiques sur les mesures de qualité efficaces dans les soins de longue durée. Ces connaissances seront ensuite mises en œuvre et appliquées dans les établissements. FOCUS a demandé aux membres ce qui motive leur participation au programme et ce qu'ils en attendent. Voici un aperçu de leur point de vue.

Les établissements médico-sociaux (EMS) doivent fournir des soins de qualité élevée – dans un contexte où les besoins en soins et en accompagnement des résident-e-s se complexifient : dans la pratique, la rencontre entre multimorbidité, polymédication, ou symptômes concomitant à une pathologie démentielle, est de plus en plus fréquente. Un défi de taille pour les établissements et leurs ressources limitées.

Le programme NIP-Q-UPGRADE doit permettre d'élargir les connaissances sur les mesures de qualité efficaces. En collaboration avec les institutions, des mesures concrètes seront élaborées pour poursuivre l'optimisation de la qualité. Sur la base des résultats des indicateurs de qualité médicale (IQM) collectés, les établissements peuvent en outre rapidement déterminer des priorités pour améliorer leur propre qualité et définir – sur la base des connaissances scientifiques – des mesures efficaces avec les outils mis à disposition.

ANNONCE



Granjard
by **SANOTEX**
in Instagram
granjard.ch

Congrès
Senesuisse
13 novembre 2023

Retrouvez notre catalogue :



bit.ly/granjard.ch/catalogue/

SANOTEX SA
Avenue TISSOT 2
1006 LAUSANNE

Contact :
Nicolas Streichenberger
Directeur commercial

Tél. 078 210 83 89
nstreichen@sanotex.ch

Retrouvez-nous au congrès Senesuisse sur notre stand !



Qualité de vie des résident-e-s et des professionnel-le-s

Pourquoi les établissements participent-ils à différents sous-projets du programme et qu'en attendent-ils? FOCUS s'est renseigné et a interrogé des collaborateur-trice-s de tous les niveaux dans les établissements. Le sondage montre que ces derniers apprécient le caractère participatif du programme ainsi que l'échange avec d'autres acteurs. Par leur participation, les EMS veulent donner une voix à la pratique des soins de longue durée. Ils sont convaincus que les connaissances généreront une plus-value interne immédiate et qu'elles doivent être utilisées pour leur propre développement. Toute cette discussion autour de la science, des bases juridiques, des unités de mesure et des indicateurs, ne doit pas faire oublier ce qui prime: la qualité de vie des résident-e-s des EMS. C'est ainsi que l'édition 2023 du congrès national de senesuisse se consacre à la fois à la corrélation entre cette qualité de vie et la satisfaction des collaborateur-trice-s sur leur lieu de travail, et à la relation entre des soins centrés sur la personne et une culture d'entreprise saine.

Texte: Eva Zwahlen

Une approche participative

Depuis 2019 déjà, les établissements de soins stationnaires de longue durée relèvent, sur mandat de la Confédération, les effets et la qualité des prestations médicales selon des indicateurs définis (indicateurs de qualité médicale IQM). Le NIP-Q-UPGRADE se fonde sur ces expériences de la pratique et développe des mesures supplémentaires dans une approche participative avec les résident-e-s, les proches, le personnel soignant et les fournisseurs de logiciels. Ce processus bénéficie d'un accompagnement scientifique continu. Mandaté par la Commission fédérale pour la qualité (CFQ), le programme a débuté en 2022 et durera jusqu'en 2026. Il est piloté par ARTISET avec l'association de branche CURAVIVA et senesuisse. senesuisse.ch/nip-q-upgrade-fr

Coup de sonde de la pratique

« Nous nous penchons intensivement sur la qualité au sein de notre institution. Participer à ce programme est une opportunité d'étendre nos connaissances, de découvrir de nouvelles perspectives, et de nous impliquer activement. Nous en attendons des indicateurs plus nombreux et plus pertinents qui représentent la véritable qualité de soins, et que le programme fasse encore progresser la professionnalisation dans les soins de longue durée. »

Angela Schnell et Theresa Hoffmann, Genossenschaft Alterszentrum, Kreuzlingen

« Nous accordons une grande importance à l'amélioration continue de la qualité des soins dans le domaine des soins stationnaires de longue durée et aux indicateurs de qualité nationaux. Nous en attendons des données significatives avec une évaluation simple sans coûts supplémentaires, indépendantes du système de documentation. L'accent doit être mis sur l'optimisation des processus et la qualité des soins. »

Sever Draganescu, Residio AG, Hochdorf

« Nous travaillons jour après jour à la qualité de nos soins afin de répondre au mieux aux attentes de nos résident-e-s et de leurs proches. Nous apprécions que les scientifiques nous approchent activement dans le cadre du programme qui est pour nous une bonne opportunité de faire valoir notre vision de l'amélioration des instruments de mesure. »

Sandra Debboub, EMS Ried, Bienne

« Il nous importe de pouvoir apporter une contribution de la Suisse romande à la fois à un programme national et à l'amélioration de la qualité des soins. Nous espérons en outre être en mesure à l'avenir de nous appuyer encore plus consciemment sur des indicateurs de qualité pour améliorer notre travail et nos processus internes. »

Denis Schmitt, RPSA – Résidences Prendre Soin et Accompagner, Genève

« Nous participons au programme, car nous apprécions l'échange d'expériences avec d'autres acteurs et qu'il nous permet de présenter nos propres expériences. Nous espérons pouvoir participer à la discussion autour de la collecte des indicateurs de qualité et contribuer ainsi à ce que cette thématique soit développée en conséquence. »

Valeria Lavorato, Alter und Pflege Stadt Winterthur, Winterthur

« Nous participons, car nous voulons contribuer activement à l'optimisation de l'assurance et de la mesure de la qualité dans les EMS. Dans ma pratique j'ai constaté que les indicateurs de qualité actuels atteignent trop peu le personnel soignant. C'est pourquoi nous espérons que les domaines pertinents et réalistes du point de vue du quotidien des soins puissent à l'avenir être évalués de manière simplifiée et sous une forme agréable à lire. »

Larissa Gasser, Burgerspittel im Viererfeld, Berne

« Je participe au programme, car je veux faire valoir la réalité des institutions de soins de longue durée et également avoir une voix en tant qu'institution dans le processus de l'assurance qualité. Je souhaite une saisie simple et axée sur la pratique et je veux contribuer au développement d'instruments d'assurance qualité adaptés à la réalité du terrain. J'espère entre autres que le programme permettra d'éviter une augmentation de la charge administrative. »

Angela Rebetez, EMS Ried, Bienne

Deux femmes – deux parcours, deux compréhensions divergentes de la qualité ?

Nous avons invité Barbara Zuber, infirmière diplômée et directrice de l'ElfenauPark à Berne et Evelyn Wilda, directrice RH et membre de la direction des Bethesda Alterszentren AG à Küssnacht, à nous révéler leur philosophie en matière de qualité.

■ Barbara Zuber, ElfenauPark ■ Evelyn Wilda, Bethesda Alterszentren

Que signifie pour vous la qualité de vie pour les résident·e·s et les collaborateur·trice·s des EMS ?

La qualité de vie c'est quand les résident·e·s bénéficient de l'environnement et du soutien qu'ils-elles souhaitent ou dont ils-elles ont besoin, sans réaliser jour après jour que leur vie est limitée ou touche bientôt à sa fin. Lorsque s'ajoute à cette base la joie d'une superbe rencontre, d'une belle activité, c'est la cerise sur le gâteau en matière de qualité.

Nos résident·e·s sont ici à la maison ; nous les accompagnons et les soignons donc chez eux. Il nous importe de comprendre ce qui incite à apprendre et aussi à accepter. Pour rendre possible un bien-être complet, nous essayons de vivre une culture de l'attention, de la sollicitude et de la franchise.

À propos : la qualité de vie n'est pas mesurable. Les collaborateur·trice·s des EMS ont choisi cette profession parce qu'ils-elles souhaitent soutenir et accompagner des personnes sur leur chemin de vie. Pouvoir proposer l'environnement professionnel correspondant et adapté pour offrir précisément ces possibilités est synonyme de qualité de l'emploi.

Dans quelle mesure votre compréhension de la qualité influe-t-elle sur votre style de conduite et comment cela se traduit-il ?

Derrière ma compréhension de la qualité se cache le courage de pousser les collaborateur·trice·s à mettre en œuvre leurs propres idées d'amélioration de la qualité. La qualité peut prendre des apparences multiples ; elle est souvent très peu conventionnelle ; l'identifier et l'apprécier m'importe. Pour moi, qualité est synonyme de développement, pour rendre ce qui est bon encore meilleur.

Notre conscience élevée de la qualité et le système de gestion de qualité vécu qui s'y rattache, permet aux collaborateur·trice·s de travailler de manière autonome et en leur propre responsabilité. Cela ouvre la voie, offre de la sécurité

et clarifie. Si toutefois tout ne se passe pas comme il faudrait, nous examinons, corrigeons et développons dans l'esprit d'une « organisation apprenante ». Les collaborateur·trice·s doivent sentir qu'on les prend au sérieux, car ce sont eux-elles qui font de nous l'organisation que nous sommes.



Barbara Zuber, vous avez travaillé dans le domaine des soins au début de votre carrière : quelles expériences en tirez-vous aujourd'hui pour l'assurance de la qualité au ElfenauPark ?

Au cours de mes 15 ans de vie active en tant qu'infirmière diplômée dans les hôpitaux, j'ai appris que les personnes aux prises avec une crise de santé ont des rapports très divers avec leur destin. Les limitations dues à l'âge se manifestent de façons tout aussi diverses chez les résident·e·s, de même que le chemin emprunté pour les gérer. Au-delà des schémas thérapeutiques et des constats des manuels, il n'existe aucune solution globale pour les besoins individuels. La qualité a autant de facettes que l'humain lui-même.

Evelyn Wilda, en tant que responsable RH, à quoi accordez-vous une importance particulière pour une bonne satisfaction professionnelle des collaborateur·trice·s des Bethesda Alterszentren AG ?

Là aussi – de mon point de vue – c'est une question de bien-être et, partant, de considération pour les besoins individuels. Mais qu'est-ce donc à dire ? Que l'épanouissement, et avec lui le droit à l'erreur, est au premier plan ? Qu'il s'agit d'être en accord avec son propre équilibre de vie ? Ou est-ce de proposer une structure et avec elle la sécurité ? Les réponses sont complexes. Nos cadres jouent un rôle très central à cet égard ; cela signifie qu'ils-elles connaissent les besoins de leurs équipes et essaient – chaque fois que cela est possible – de les concilier avec les exigences de la fonction, de l'équipe et de nos valeurs.

Interview : CST et NFI

Troubles de la démence et qualité de vie

Pour les personnes atteintes de démence résidant en EMS et leurs proches, nous avons besoin de structures et d'un accompagnement de qualité pour répondre à toutes les exigences. La HEdS Fribourg développe des outils appropriés et recourt à des spécialistes avec un double profil.

Atteinte de démence de type Alzheimer, Madame Piot est en EMS. Dans l'équipe de soins, nous savons ce qu'elle aime manger, ce qui comptait pour elle avant, qu'elle apprécie les grasses matinées et qu'elle peut en fait apprécier sa douche. En fait, car il se dit toujours que nous, l'équipe de soins, ne parvenons pas toujours à faire apprécier sa douche à Madame Piot. Parfois elle nous frappe. Elle peut aussi nous invectiver et cracher. Certains membres de l'équipe ont un contact plus aisé avec elle, pour d'autres, c'est très difficile. Tant au sein de l'équipe de soins que dans le rapport interdisciplinaire, nous échangeons au moins tous les quinze jours sur son comportement. Dans l'équipe nous définissons les mesures avec lesquelles nous avons fait de bonnes expériences. L'équipe a parfois un sentiment d'impuissance. Dans notre impuissance, un indicateur d'impact basé sur les résultats rapportés par les patient·e·s (patient-reported outcome measure, CH-IPOS-Dem) nous donne un langage commun pour les personnes atteintes de démence résidant en EMS. Le CH-IPOS-Dem donne un visage au stress vécu par les personnes atteintes de démence. Grâce à cet instrument, nous pouvons exprimer ce qui nous occupe de manière plus différenciée, tout en l'exprimant avec des mots plus simples. Il offre de plus la possibilité à nos équipes de soins d'identifier plus rapidement les changements et de réagir précocement.

Recherche limitée, mais rapports de grande valeur

Il n'existe que peu, voire aucun élément probant de l'efficacité des mesures lors des soins directs de personnes atteintes

L'union de la recherche et de la pratique

La « long-term care team » à la HES-SO Fribourg, www.lore.care, épaulé les EMS dans le développement d'une pratique centrée sur la personne. Les établissements intéressés par une collaboration axée sur la pratique avec une équipe de recherche dont l'ensemble des membres travaille également dans la pratique – doubles-profil – sont invités à contacter tonia.schilling@hefr.ch. Grâce au projet PAPA – « Praxis-Akademie Partnerschaft » (partenariat pratique-académique), nous avons créé une opportunité structurée de collaboration avec des EMS ouverts à l'innovation en vue de développer la pratique centrée sur la personne.

de démence. Exiger assez de temps pour leurs soins et leur accompagnement est donc difficile pour nous. Quels que soient les noms des méthodes et applications visant à assurer et développer la qualité de l'accompagnement et des soins psychosociaux – validation, thérapie musicale, artistique ou par réminiscence, snoezelen, kinesthétique, etc. – nous ne disposons pas de faits concrets, mais dans nombre de cas individuels, le personnel soignant rapporte régulièrement des succès.

Toutes les méthodes et applications ont en commun d'affûter notre perception et d'améliorer notre compréhension du comportement des personnes atteintes de démence dans une situation donnée. De plus, les méthodes garantissent et favorisent le contact direct et, par la relation avec la personne atteinte de démence, développent la confiance. Une confiance qui naît d'un réel intérêt pour la personne, du comportement respectueux maintenu entre le personnel soignant et elle – même lors de circonstances critiques – et de l'acte infirmier empreint de fiabilité. Sans oublier la perception attentive de ce qui est considéré comme important dans la situation donnée. Ce qui précède souligne aussi ce qui importe au fond : la performance de l'équipe, l'échange au sein de l'équipe qui permet un développement de la pratique centré sur la personne.



Frank Spichiger

Doctorant Université de Lausanne, MScN, infirmier diplômé

Andrea Koppitz

Advanced Nurse Practitioner, professeure, Dre rer. medic., infirmière diplômée

Stephanie Kipfer

Doctorante Université de Lausanne, MScN, infirmière diplômée

Améliorer la qualité par des directives et des systèmes rate sa cible

Mesurer et améliorer la qualité de la production de biens est simple à réaliser. Mais quid des services dans les établissements médico-sociaux (EMS)? Les directives et les systèmes engendrent-ils une meilleure qualité de soins et de vie pour les personnes âgées?

Le choix d'un EMS s'effectue généralement en fonction de considérations géographiques et des disponibilités, et ce souvent dans l'urgence. Et même s'il reste du temps pour choisir la meilleure offre, il existe peu de certificats de qualité ou de labels répandus facilitant ce choix. Manquent en outre des évaluations publiques utilisables, à l'image de ce qui se fait pour les restaurants ou les destinations de vacances. Se pose dès lors la question: la qualité peut-elle et doit-elle être mesurée et démontrée? Et si oui, comment?

Normes et labels de qualité comme réponse

Jusqu'il y a peu, la fixation des directives relevait de la seule compétence des cantons – en tant qu'instance de délivrance des autorisations d'exploiter aux EMS. Mais leur pratique différait d'un canton à l'autre. Toutefois, une chose est identique partout: la multiplication au cours des années des directives dans tous les secteurs possibles – dotation en personnel, dimensions des chambres, mobilier, alimentation, loisirs et obligations de formation – avec pour conséquence des institutions de plus en plus normées, avec le formalisme et investissement correspondants.

Puis vint la Confédération: sur mandat du Parlement, le Conseil fédéral a édicté des directives légales spécifiques à l'autorisation d'exploiter des EMS. Les institutions ont été tenues de collecter des indicateurs de qualité, et les associations de conclure des conventions de qualité.

En parallèle a vu le jour une véritable branche de sociétés et de fournisseurs de prestations se fixant pour objectif l'amélioration de la qualité du système de santé grâce aux

labels et aux services de conseil. Avec de bonnes intentions, ils ont essayé – et essaient – de définir les mesures et les actions importantes et justes de leur point de vue. Seulement voilà... tout cela améliore-t-il effectivement la qualité des soins et de l'accompagnement des personnes âgées dans les EMS?

Qualité pour les résident·e·s

La qualité ne peut être prescrite par l'État. Elle se traduit dans l'engagement des institutions et de chaque collaborateur·trice qui fait son travail en y mettant tout le cœur possible. Les méthodes prescrites de l'extérieur ou standardisées engendrent essentiellement plus d'efforts, mais pas forcément une meilleure qualité de soins ou même de vie. Le temps qui doit être investi pour documenter le respect des normes émanant d'autorités publiques et des labels étatiques manque pour la mission principale. Les indicateurs de qualité peuvent certes fournir des repères, mais l'attention doit continuer à porter sur les mesures appropriées individuellement et non sur les reportings.

Je prétends que si nous parvenons à faire à nouveau plus confiance aux personnes et ainsi à prescrire moins de contrôle, la qualité augmentera automatiquement. À la place de directives complexes (et souvent inutiles), les personnes impliquées bénéficieront à nouveau de plus de temps pour répondre aux besoins et désirs individuels des personnes qu'elles accompagnent. Collaborateur·trices motivé·e·s et joie de vivre important plus que menus équilibrés ou activités de soins parfaitement documentées. **Texte: CST**



Q by senesuisse

Chaque équipe dirigeante d'un établissement de soins de longue durée au profil et à la tâche correspondants doit déterminer soi-même la signification de la qualité globale pour elle et ses collaborateur·trices et comment y parvenir ensemble. C'est précisément ce qui a amené senesuisse à élaborer une offre adaptée à la branche. Dans «Q by senesuisse», il n'est pas question d'indicateurs, mais d'augmenter de manière continue la conscience globale de la qualité parmi les collaborateur·trice·s des institutions. Informations complémentaires sur www.senesuisse.ch/q-by-senesuisse (en allemand)



La qualité du cœur

Nos résident-e-s ont des ressources : l'un-e jardine volontiers, l'autre cuisine, se balade ou joue d'un instrument.

Un programme d'activation diversifié permet de nouer des contacts sociaux et d'instaurer la confiance. La gymnastique avec les enfants de l'école enfantine est très appréciée. De nouvelles approches sont possibles, même à un âge avancé. Nos résident-e-s décident de manière aussi autonome que possible quoi faire de leur journée.

Une continuité rassurante

La qualité des soins est un facteur décisif de bien-être et de santé. Nous accordons une grande importance à la formation et aux compétences professionnelles de l'équipe de soins. Des formations continues permanentes – p. ex. sur la gestion de comportements difficiles, les troubles liés à la démence, les addictions, les soins palliatifs et la discussion de cas – garantissent un accompagnement et des soins optimaux. La continuité de l'équipe dans tous les domaines renforce la relation avec les résident-e-s et facilite une prise en charge sûre et efficace.

L'EMS fait son cinéma

La Gustav Benz Haus – centre de soins et logement protégé – s'engage dans le débat sociétal sur les questions liées au vieillissement et sensibilise toutes les générations aux processus du vieillissement. À cet effet, les opportunités de discussion et d'échange avec les familles, les proches, les partenaires et les locataires sont activement saisies. Les soirées cinéma ont pour vocation d'inciter à la réflexion personnelle sur un thème spécifique (du vieillissement). La Gustav Benz Haus organise cette série de films depuis huit ans.

Texte: Linda Gotsmann

La prochaine série de films et de conférences vous attend les 16, 23 et 30 janvier 2024 au Stadtkino de Bâle.

Zentrum für Pflege und betreutes Wohnen

Linda Gotsmann, direction du centre
Brantgasse 5
4057 Basel
www.gustavbenzhaus.ch



mäd.

Offrir le choix

Le personnel de la Fondation Castel Notre Dame à Martigny s'efforce de donner le maximum d'autonomie aux habitantes et aux habitants en leur laissant faire leurs propres choix. Explications avec Jérémie Lugari, directeur des lieux.

Au Castel Notre Dame, la qualité de vie est au cœur des préoccupations. La personne avec ses besoins, ses ressources, son intimité et sa dignité est au centre de l'attention du personnel de l'établissement médico-social (EMS) de Martigny. Telle est la vision que le directeur, Jérémie Lugari, souhaite insuffler au Castel Notre Dame. Une idée qui peut se concrétiser uniquement grâce à des soins de qualité s'adaptant à la personne. « Et non l'inverse, précise Jérémie Lugari, c'est primordial. » Pour matérialiser cette vision et donner du sens au rôle du personnel, l'EMS a appliqué la méthode Montessori qui préconise d'offrir le choix à la personne âgée entre plusieurs possibilités et dont le but premier est de lui laisser le contrôle de sa vie. « Chaque collaboratrice et chaque collaborateur incarne un

rôle d'accompagnant de la personne qui est en EMS », souligne notre interlocuteur. Grâce à la mise en œuvre de cette approche, l'établissement a gagné en attractivité d'un point de vue des ressources humaines. « Nous n'avons pas de peine à recruter et obtenons de très bons dossiers de candidature, confirme le directeur. Sans compter les retours positifs des proches ainsi que des habitantes et des habitants eux-mêmes. »

« Dans la mesure du possible, nous privilégions l'individualisation plutôt que le collectif. »

L'approche au quotidien

Selon Jérémie Lugari, l'équipe du Castel Notre Dame joue un

rôle clé pour préserver les ressources de la personne plutôt que de constater ses déficits. « À chaque fois que nous le pouvons, nous donnons la possibilité aux habitantes et aux habitants de faire leurs choix », souligne le directeur.

ANNONCE



Le logiciel pour les EMS,
l'aide et les soins à domicile.

- BESA, RAI-NH, Plaisir, interRAI HC et interRAI LTCF comme catalogues des prestations de soins
- Evaluation des besoins avec interRAI HC et CMH, officiellement certifié
- eMediplan, ordonnance électronique et contrôle CDS.CE sont intégrés
- Fiabilité garantie grâce à la fonctionnalité hors ligne pour les appareils mobiles
- Connexion au dossier électronique du patient DEP
- Support et mises à jour inclus dans le contrat de maintenance



DEPUIS
25 ANS

topCare Management AG | 044 360 44 24 | info@topcare.ch | www.topcare.ch



Le petit-déjeuner se présente ainsi sous forme de buffet. Le terme « prise en charge », jugé trop lourd, a été banni du vocabulaire de l'EMS et changé au profit d'« accompagnement ». Aux « résidentes et résidents », on préfère désormais évoquer les « habitantes et habitants ». Les activités sont décidées par les habitantes et les habitants eux-mêmes et ont souvent lieu dans les étages plutôt que dans la salle dédiée. « Dans la mesure du possible, nous privilégions l'individualisation plutôt que le collectif », détaille notre interlocuteur. Autre exemple concret : la façade fleurie de l'établissement, reconnue dans le quartier. « Auparavant, la

jardinière se chargeait de planter elle-même des géraniums aux balcons, raconte le directeur. Aujourd'hui, sur proposition du secteur de l'intendance, un marché aux fleurs est organisé une fois par année. Les habitantes et les habitants viennent choisir ce qu'ils souhaitent voir fleurir sur les balcons à l'instar de cette habitante d'origine italienne qui a décidé de faire pousser du basilic et des tomates. »

Interactions entre les secteurs d'activité

Comment parvient-on à mettre au centre une personne avec ses ressources préservées dans un environnement très communautaire qu'est un EMS ? Comment parvient-on à adapter les soins à son quotidien ? Ou encore, comment adapter le rythme des équipes au changement des habitantes et des habitants ? « Ce sont en effet des enjeux essentiels, confirme Jérémie Lugari. Nous sommes toutefois encore en phase de développement, nous constatons les points positifs mais aussi les limites d'une telle méthode qui demande du temps, de la formation et une gestion différente. » L'interaction plus forte entre tous les domaines d'activités du Castel Notre Dame constitue un avantage de l'approche Montessori. « Tous les secteurs sont forces de proposition pour le bien-être des seniors à l'instar de l'hôtellerie, avance le directeur. Les personnes qui font le ménage dans les chambres essaient d'inclure les habitantes et les habitants dans le processus de nettoyage et ainsi de leur conférer de l'autonomie. » Dans la mesure du possible, le personnel adapte par conséquent l'environnement à chaque personne. « Nous sommes conscients que cette intention n'est pas toujours réalisable compte tenu des impératifs cliniques, des ressources limitées dont nous disposons et de la santé des habitantes et des habitants qui peut parfois être un frein. Notre principe est néanmoins de toujours essayer. » Texte : AVA



Lors du marché aux fleurs, une habitante du Castel Notre Dame vient elle-même faire son choix.

L'infrastructure en soi contribue déjà à la qualité de vie



La qualité de vie dans les EMS est un facteur décisif pour le bien-être des résident·e·s et la satisfaction professionnelle des collaborateur·trice·s. Elle intègre diverses dimensions comme la santé physique, l'inclusion sociale, le bien-être émotionnel et l'autonomie personnelle.

Sous la pression économique, les établissements médico-sociaux (EMS) sont souvent bâtis dans un espace restreint, au risque de négliger les besoins des personnes concernées. Les espaces de travail favorisant la santé sont tout aussi importants que la séparation des zones calmes des zones bruyantes. Ressources limitées, restrictions architecturales, manque de place et retards technologiques sont autant de défis de la construction de bâtiments.

Le concept d'architecture thérapeutique met en avant l'influence de l'environnement sur le bien-être général, la santé et la guérison. Il porte une attention particulière à la réduction du stress par le biais de mesures architecturales et la création d'une sphère privée. En dépit des coûts initiaux, il peut induire sur le long terme un retour sur investissement positif, une satisfaction décisive des collaborateur·trice·s et une augmentation des personnes intéressées.

Il est avéré que l'architecture thérapeutique renforce la rétention des collaborateur·trice·s. Pour autant, un environnement professionnel convivial à lui seul ne suffit pas à retenir et satisfaire les personnels sur le long terme. Les contacts sociaux, une répartition claire des rôles, la présence des cadres et des audits réguliers sont tout aussi importants que des salles de séjour lumineuses et l'accès à des activités propices à la détente, par exemple dans un parc. Le choix des couleurs, l'art et les plantes, ainsi qu'un design harmonieux, jouent un rôle décisif à cet égard.

Comment améliorer la qualité de vie

Plusieurs approches existent pour améliorer la qualité de vie dans les EMS existants. La rénovation, l'intégration de la technologie, les formations, la participation des résident·e·s et l'organisation d'activités sociales en font partie. Une approche intégrée est décisive. Créez des opportunités d'interactions sociales et d'activités communes, établissez une culture ouverte de la communication et accordez suffisamment d'importance aux petits bonheurs et à l'accompagnement personnalisé.

Être en permanence un modèle

La Tertianum Residenz Bellevue-Park essaie de mettre systématiquement en œuvre les approches évoquées. Une rénovation ciblée a accru la qualité de vie des résident·e·s. Une technologie de pointe augmente l'efficacité et la qualité des soins. Nos collaborateur·trice·s bénéficient régulièrement de cours et de formations continues pour développer leurs compétences et leur engagement. Nous accordons de l'importance à une participation active de nos résident·e·s afin de renforcer leur autonomie et augmenter leur satisfaction. Nous organisons en outre des activités sociales diverses pour les résident·e·s et de tierces personnes. À la Tertianum Residenz, nous souhaitons offrir de la joie de vivre et accroître en permanence la qualité de vie de nos résident·e·s et de nos collaborateur·trice·s. Nos efforts dans le domaine de l'architecture thérapeutique constituent, outre nos valeurs, une part importante de cette mission afin de créer un environnement favorisant la santé, le bien-être et la guérison.



« Nous nous sommes engagé·e·s à mettre en œuvre des solutions et à créer un environnement axé sur la qualité de vie et la joie de vivre. »

Texte : Larissa Hildbrand, directrice de la Tertianum Residenz Bellevue-Park, bellevuepark.tertianum.ch

SCOHPICA : Mieux connaître les besoins et les trajectoires des professionnel-le-s de santé en Suisse

Le projet SCOHPICA (Swiss COhort of Healthcare Professionals and Informal CAregivers) donne la parole à tous les professionnel-le-s de santé travaillant en Suisse en contact avec des patient-e-s pour mieux comprendre leurs besoins et améliorer leurs conditions d'exercice.

De plus en plus d'études montrent que la santé mentale et physique des professionnel-le-s de santé se dégrade et que les départs précoces augmentent dans de nombreuses professions. Pour trouver des solutions concrètes, il faut comprendre les parcours des professionnel-le-s de la santé et identifier les facteurs qui facilitent ou entravent leur pratique. La Suisse, comme d'autres pays, manque de données précises à ce sujet.

L'objectif de SCOHPICA est de constituer une cohorte de professionnel-le-s de santé suivi-e-s sur le long terme afin d'étudier leurs trajectoires et les facteurs pouvant affecter leur bien-être et leur intention de rester dans la profession.

Lancé en 2022, ce projet bénéficie du soutien de l'Office fédéral de la santé publique, l'Observatoire suisse de la santé et l'Académie suisse des sciences médicales, ainsi que de nombreuses associations et sociétés professionnelles et acteurs suisses de la santé.

1707 professionnel-le-s ont répondu à la première enquête menée en 2022, parmi lequel-le-s 9 % exercent dans des établissements médico-sociaux. Dans ce contexte, l'intention de rester dans la profession dans les prochains mois était moins élevée (55 %) que dans d'autres contextes (70 %) tels que les hôpitaux, les cabinets médicaux, les pharmacies, etc. Par contre, le niveau de bien-être global des professionnel-le-s travaillant dans le contexte médico-social était similaire à celui des autres contextes (score médian de 7.7 sur 10).

La participation d'un grand nombre de professionnel-le-s à l'enquête est toutefois essentielle pour obtenir des résultats fiables et détaillés. Ces résultats permettront aux acteurs de la santé d'élaborer des mesures afin d'améliorer les conditions de travail des professionnel-le-s de santé.

Les résultats de l'enquête seront prochainement publiés sur une plateforme interactive accessible depuis le site Internet de l'étude (www.scohpica.ch/resultats/).

Auteur-trice-s et affiliations

Vladimir Jolidon

Chargé de recherche, Unisanté, Lausanne
vladimir.jolidon@unisante.ch

Isabelle Peytremann-Bridevaux

Professeure et médecin cheffe, Unisanté, Lausanne
Investigatrice principale de SCOHPICA
isabelle.peytremann-bridevaux@unisante.ch

Tania Carron

Chargée de recherche, Unisanté, Lausanne
tania.carron@unisante.ch

Ingrid Gilles

Responsable de secteur de recherche, CHUV, Lausanne
Co-investigatrice de SCOHPICA
ingrid.gilles@chuv.ch

Annie Oulevey Bachmann

Professeure, Institut et Haute Ecole La Source (HES-SO)
Co-investigatrice de SCOHPICA
a.oulevy@ecolelasource.ch

**Vous travaillez
en contact avec
des patient-e-s
et désirez partager
votre expérience ?**



Complétez le questionnaire sur scohpica.ch, ou en scannant le code QR ci-dessus. Si vous avez participé l'an passé, vous serez invité-e par email à répondre au questionnaire 2023 ; partager la suite de vos expériences est important.



Toutes vos assurances sociales sous un même toit



HOTELA, le partenaire des institutions de soins

AVS, allocations familiales, assurance perte de gain, assurance-accidents et prévoyance professionnelle : HOTELA vous offre toutes les assurances sociales à la même adresse.

Simplifiez vos démarches administratives

La plateforme digitale HOTELA+ et le service de gestion de salaires HOTELA Full vous permettent de simplifier vos procédures administratives. Gérez vos assurances de façon intuitive en un simple clic !

Bénéficiez des meilleures conditions

En tant qu'organisation à but non lucratif, HOTELA propose des primes et des cotisations attrayantes et rétrocède les éventuels excédents. Les employeurs et les assurés sont gagnants!

Réduisez vos frais de gestion

En souscrivant à plusieurs assurances HOTELA, vous obtenez une réduction des frais de gestion AVS.

www.hotela.ch

Une institution de

senesuisse

SIMPLIFY YOUR BUSINESS.