

Profiter pleinement de la retraite et bénéficier de soins de première qualité

Une qualité irréprochable grâce aux Leading Nursing Homes

La qualité dans les établissements médico-sociaux est traditionnellement mesurée à l'aide de structures, de processus et de standards de soins. Toutefois, avec l'augmentation de l'espérance de vie, la complexité croissante des besoins en soins et l'exigence grandissante de transparence, la question se pose de plus en plus de savoir comment la qualité de vie réelle des résidents peut également être évaluée de manière systématique. C'est dans ce contexte qu'a été lancé il y a environ un an le label de qualité Leading Nursing Homes (LNH).

LNH regroupe des institutions de soins qui se soumettent à une évaluation externe fondée sur un catalogue complet de critères. Outre les exigences structurelles, l'accent est particulièrement mis sur la qualité de vie telle qu'elle est vécue par les résidents. L'objectif est non seulement de documenter la qualité, mais aussi de la rendre compréhensible et vérifiable.

Les exigences envers les institutions pour personnes âgées ont nettement évolué ces dernières années. Outre l'augmentation des obligations de documentation et de justification, la qualité est devenue de plus en plus un instrument stratégique de gestion. Parallèlement, les attentes des proches, des résidents et des collaborateurs continuent de croître.

Le fruit d'une stratégie claire

« La qualité n'est pas un simple critère de conformité aux exigences réglementaires, mais fait partie intégrante de l'orientation stratégique d'une institution », explique Paul Bannister, CEO de LNH. Les indicateurs classiques de structure et de soins restent certes importants, mais ils atteignent leurs limites. « De nombreux indicateurs mesurent des processus, mais pas la qualité réellement vécue au quotidien. Ils disent peu de choses sur la manière dont les résidents vivent leur quotidien. » De plus, il existe un risque que les exigences de documentation favorisent la bureaucratie sans améliorer directement les effets pour les personnes concernées. Des aspects tels que la culture d'équipe ou la qualité du leadership sont insuffisamment pris en compte dans les systèmes de mesure traditionnels.

Dans ce contexte, la notion de qualité de vie gagne en importance. Pour Bannister, elle signifie « trouver un équilibre durable entre sécurité et

autonomie ». Des relations fiables, la continuité du personnel et des équipes stables constituent des conditions essentielles. La direction porte ici une responsabilité particulière.

Un label de qualité complet peut remplir plusieurs fonctions dans cet environnement : offrir une orientation aux proches et aux collaborateurs, permettre une différenciation sur le marché et servir de boussole interne en matière de qualité. « Un label peut créer de la confiance – à condition qu'il repose sur une évaluation transparente et compréhensible. »

Mais comment cette exigence est-elle mise en œuvre concrètement ?

« Tout commence par un audit fondé sur 100 critères », explique Franziska Held, COO de LNH.

Plusieurs dimensions sont examinées : les soins et l'accompagnement, l'hôtellerie, l'infrastructure ainsi que la direction.

Dans la dimension soins et accompagnement, il s'agit de collaborateurs motivés et compétents « qui ne se contentent pas de traiter les personnes, mais les accompagnent – avec empathie, du temps et une véritable attention ». L'ambiance, le caractère accueillant des lieux et la qualité du service sont également pris en compte. L'infrastructure doit offrir des repères, transmettre un sentiment de sécurité et soutenir le rythme quotidien. La culture de leadership est également centrale : « Une attitude forte et humaine détermine la manière dont l'estime est vécue dans l'établissement et si le bien-être des résidents et des collaborateurs reste systématiquement au centre. »

Casa Solaris à Niederuzwil fait figure de pionnière au sein de Leading Nursing Homes.





Clovis Défago (à droite), président du conseil d'administration de Casa Solaris AG, et Marc Borer, directeur de Casa Solaris AG et directeur de l'établissement de Niederuzwil, sont ravis de célébrer en décembre l'adhésion de Casa Solaris Niederuzwil au réseau Leading Nursing Homes. Franziska Held, directrice, et Paul Bannister, directeur de Leading Nursing Homes, partagent également cette joie.

La procédure d'évaluation commence par l'examen des documents. Ensuite, deux auditrices ou auditeurs réalisent pendant deux jours des observations sur place et mènent des entretiens avec les collaborateurs, la direction, les résidents et leurs proches. « L'institution est le domicile des résidents. Il est donc essentiel d'intégrer leur perspective », souligne Held. Les déclarations sont toutefois toujours considérées dans leur contexte et confrontées à d'autres impressions. À la fin, les deux auditeurs évaluent les 100 critères de manière indépendante et ne comparent leurs appréciations qu'avant la décision finale.

Ce qui distingue la procédure des certifications classiques est l'accent mis sur la qualité vécue. « Nous ne mesurons pas seulement ce qui est écrit, mais ce qui est vécu. » Par ailleurs, l'évaluation ne se veut pas un système rigide de juste ou faux, mais un processus dialogique.

Au-delà de l'évaluation proprement dite, l'adhésion est également associée à une communauté LNH active. « Le transfert de connaissances, l'échange de bonnes pratiques et le benchmarking entre les membres complètent l'évaluation », explique Held. La qualité n'est ainsi pas comprise comme un statut ponctuel, mais comme un processus d'amélioration continue.

Casa Solaris à Niederuzwil

L'exemple du centre pour personnes âgées Casa Solaris à Niederuzwil montre comment un tel modèle de qualité fonctionne dans la pratique. L'institution s'est soumise à l'évaluation externe de LNH et fait aujourd'hui partie du réseau.

Pour Clovis Défago, président du conseil d'administration de Casa Solaris, la décision de procéder à une évaluation externe a été prise en toute conscience. « L'évaluation par les per-

sonnes directement concernées, comme les collaborateurs, les résidents et leurs proches, est déterminante pour nous. Mais le regard extérieur constitue un complément précieux. »

Pour Défago, la qualité de vie des résidents est au centre des préoccupations. « Pour moi, il est très important que les personnes âgées qui vivent dans nos maisons s'y sentent bien. Notre priorité est l'habitat et la vie au grand âge, et non l'"hospitalisation" des personnes dépendantes. Elles doivent pouvoir vivre une dernière étape de vie agréable, dans la mesure où leur santé le permet. »

La participation à une évaluation externe constitue à la fois un signal interne et externe. La crédibilité de l'évaluation est déterminante. « Il est important pour nous de ne pas courir après n'importe quel label, car il en existe plusieurs. » Dans ce contexte, la qualité de l'instance qui évalue joue un rôle décisif pour la portée d'un certificat.

Marc Borer, directeur de Casa Solaris Niederuzwil, décrit l'évaluation comme un précieux état des lieux. « Elle nous a permis de réfléchir à notre qualité à partir d'une perspective externe. »

L'approche globale a été particulièrement exigeante. « L'analyse de tous les domaines – des soins au service hôtelier, en passant par la restauration et la direction – était exigeante, mais très précieuse. » Cette approche large a également montré combien l'interaction entre tous les domaines est essentielle.

L'équipe s'est particulièrement réjouie des retours concernant la culture vécue dans l'établissement et le respect témoigné aux résidents. « Cela nous a confirmé que nos valeurs sont réellement vécues au quotidien dans tous les domaines. »

Les collaborateurs ont eux aussi finalement accueilli le processus de manière positive. « Au début, une certaine tension est perceptible, ce qui est tout à fait normal. Mais beaucoup de collaborateurs ont aussi perçu l'évaluation comme une reconnaissance de leur travail quotidien et étaient fiers du résultat obtenu. »

Pour les résidents, cette distinction confirme que leur lieu de vie offre une très haute qualité. « Beaucoup de résidents ont d'abord surtout remarqué la belle plaque qui orne désormais notre entrée. Après que nous leur avons expliqué ce que signifie cette distinction, ils s'en sont beaucoup réjouis. »

Au quotidien, l'évaluation a surtout eu un effet de confirmation. « Elle nous a encouragés à continuer à réfléchir consciemment à notre qualité et à la développer en permanence », explique Borer. La qualité de vie reste le point de référence central de l'action quotidienne et se manifeste par un haut degré d'autodétermination, des relations solides et un environnement chaleureux.

Outre l'évaluation, l'échange au sein du réseau joue également un rôle. « Les échanges avec d'autres institutions de premier plan ainsi que les exemples de bonnes pratiques sont pour nous précieux et enrichissants », ajoute Borer.

Pour Défago, il restera à voir à long terme quel rôle la communauté pourra jouer au sein du réseau. « Tout dépendra de ce que la communauté LNH en fera. La question sera de savoir quels objectifs la communauté poursuivra : politiques, économiques ou sociétaux. »

Informations complémentaires

www.leadingnursinghomes.com