

# L'évaluation de la qualité de la prise en charge centrée sur la personne : "Les mots sont plus percutants que les chiffres"

Autor(en): **Nicole, Anne-Marie**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Curaviva : revue spécialisée**

Band (Jahr): **12 (2020)**

Heft 1: **La qualité : définition, évaluation, présentation**

PDF erstellt am: **27.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-1032803>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

## L'évaluation de la qualité de la prise en charge centrée sur la personne

# «Les mots sont plus percutants que les chiffres»

Après Fribourg et Vaud, une enquête sera lancée ce printemps auprès des résidentes et résidents des EMS valaisans afin d'évaluer leur qualité de vie du point de vue de la prise en charge centrée sur la personne. Objectif: identifier les points d'amélioration pour leur offrir la meilleure qualité de vie.

Anne-Marie Nicole

L'Association valaisanne des établissements médico-sociaux (AVALEMS) s'apprête à lancer une vaste enquête afin d'évaluer la qualité des soins et de l'accompagnement centrés sur la personne dans les EMS du canton. Ainsi, dans le courant du printemps, un courrier sera adressé aux plus de 3'200 résident-e-s des EMS par l'intermédiaire de leurs proches, accompagné de deux questionnaires d'évaluation, le premier à l'intention des résident-e-s, le second pour les proches.

Dans le but d'harmoniser la qualité de la prise en charge dans les EMS valaisans et de satisfaire aux exigences cantonales, l'AVALEMS a initié en 2017 un système de gestion de la qualité dont le catalogue de critères se base sur l'outil Qualivista déjà utilisé dans un certain nombre de cantons alémaniques. Ainsi, en 2021, les 52 établissements du haut et du bas Valais devraient tous être certifiés «Qualivista Valais» sur la base de 149 critères de qualité retenus. Parmi les exigences, et dans un but d'amélioration continue de la qualité, figure l'obligation pour les institutions d'effectuer des sondages réguliers pour mesurer la satisfaction de leurs résident-e-s en ce qui concerne la préservation de leur dignité, la transmission fiable d'informations et les possibilités de participation dont ils ou elles disposent.

«Chaque établissement a son propre questionnaire de satisfaction. Cependant, aujourd'hui, nous voulons disposer d'une photographie globale et cohérente de la qualité des soins dans les établissements

du canton et dégager des pistes d'amélioration», explique Valentine Bregy, responsable soins et qualité auprès de l'AVALEMS. «Nous voulons aller plus loin que les chiffres statistiques qui ressortent de ces questionnaires et savoir ce qui fait qu'une résidente ou un résident se sent bien ou non dans un établissement.» Et vouloir aller plus loin, en l'occurrence, signifie évaluer la qualité de vie des résident-e-s du point de vue de la prise en charge centrée sur la personne, c'est-à-dire une prise en charge qui tient compte des valeurs, des préférences et des besoins individuels de la personne, qui favorise son autonomie et son autodétermination, qui intègre les proches, enfin qui exige du personnel une attitude bienveillante et un accompagnement personnalisé.

La méthode d'évaluation préconisée permet donc une analyse plus fine et plus subtile de la satisfaction des personnes concernées. L'intention de l'AVALEMS est d'autant plus louable et pertinente qu'elle s'inscrit dans un contexte troublé par des dénonciations de cas de maltraitance et de prescriptions excessives de sédatifs et neuroleptiques dans des EMS valaisans, et dont les médias se sont fait l'écho en fin d'année dernière.

**La méthode permet une analyse plus fine et subtile de la satisfaction.**

### Les indicateurs objectifs ne suffisent pas

Le plus souvent, les évaluations de la qualité des soins et de l'accompagnement s'appuient sur des indicateurs objectifs tels que le taux d'escarres, la fréquence des chutes, le degré d'autonomie, l'état de santé, etc. Or, cela ne suffit pas, objecte Sandrine Pihet, professeure HES, responsable de l'Unité de recherche Vieillesse de la Haute

école de santé de Fribourg. «La perception subjective des personnes concernées est primordiale pour juger de leur qualité de vie. Pour elles, le potentiel d'amélioration le plus important se situe dans le domaine de la prise en charge centrée sur la personne». L'enquête RESPONS le confirme: cette enquête sur la qualité de vie et la satisfaction, menée en 2015 par la Haute école spécialisée bernoise auprès d'un millier de résidentes et résidents dans des EMS romands et alémaniques, relève en effet que si la plupart des per-



Les marques d'attention et gestes affectueux contribuent à la qualité de vie des résident·e·s.

Photo: iStock

sonnes interrogées sont généralement très satisfaites de leur qualité de vie, les résultats sont plus contrastés en ce qui concerne les soins et l'accompagnement centrés sur la personne.

Spécialiste de l'évaluation de la satisfaction concernant la prise en charge centrée sur la personne, Sandrine Pihet a récemment conçu une telle enquête pour le compte des deux faitières d'EMS des cantons de Fribourg et Vaud, l'AFIPA et Héviva (anciennement AV-DEMS). L'objectif général de cette évaluation était d'identifier les points d'amélioration pour offrir la meilleure qualité de vie possible aux résidentes et résidents d'EMS – mais aussi pour valoriser tout ce que l'EMS apporte de bien aux résident·e·s! L'ambition était également de proposer une démarche orientée sur la réflexion autour de la qualité, qui complète les évaluations traditionnelles reposant sur des indicateurs médicaux et des questions sur la satisfaction en général.

#### De la technique des soins à la dimension humaine

Ainsi, entre 2017 et 2018, avec son équipe de recherche, Sandrine Pihet a investigué ces aspects dans une douzaine d'établissements vaudois et fribourgeois et conduit au total 140 entretiens approfondis avec des résident·e·s et 69 entretiens avec des proches de résidents avec troubles cognitifs importants. Les entretiens ont porté sur une quinzaine de questions fermées, pour la plupart reprises de l'enquête RESPONS, et des questions ouvertes couvrant quatre éléments importants de la prise en charge centrée sur la personne: l'auto-détermination, les relations avec le personnel, les activités et la vie quotidienne, et la participation des proches. «Cette méthode permet de sortir des aspects techniques des soins pour s'intéresser davantage à la dimension humaine», affirme Sandrine Pihet.

Les entretiens ont été retranscrits mot pour mot, leur contenu analysé et intégré dans un rapport propre à chacun des EMS, avec des graphiques présentant les réponses chiffrées et des comparatifs. «Les mots de la personne sont plus percutants que les chiffres», Sandrine Pihet en est convaincue. Elle rapporte les propos des résident·e·s affirmant apprécier les marques d'attention et gestes affectueux, comme une caresse, un bisou, «même si certaines fois ils s'inquiètent que ce ne soit pas permis!».

#### Une démarche pertinente mais coûteuse

Elle évoque également les difficultés exprimées durant les entretiens, notamment en lien avec la question de la mobilité: dans l'un des EMS, la moitié des résident·e·s parlent des temps d'attente trop longs après le repas pour retourner dans leur chambre. Cela

concerne avant tout les résident·e·s qui se déplacent avec un déambulateur et qui doivent attendre qu'une personne de l'équipe leur apporte leur déambulateur, puis attendre à nouveau devant l'ascenseur. Si cette attente est naturellement mal vécue, elle a aussi des conséquences désagréables que ni le personnel ni les responsables ne soupçonnent, en témoigne la situation racontée par une résidente: ce temps d'attente est généralement trop long pour elle qui n'arrive pas à retenir un besoin pressant et qui est ensuite contrainte de demander de l'aide à une soignante pour se laver et se changer, ce qui est humiliant pour elle. À la lecture de ces propos retranscrits, le directeur de l'institution concernée a immédiatement revu l'organisation du retour en chambre pour limiter au mieux le temps d'attente.

Et c'est l'un des enseignements de cette enquête: la puissance des mots des résident·e·s pour mettre le doigt sur des problèmes que tous les chiffres et pourcentages n'auraient pas relevés, et mobiliser les décideurs pour modifier et ajuster les pratiques. Une autre leçon du projet est la qualité et la valeur des informations reçues, parce que recueillies par une personne externe neutre au cours d'un entretien individuel de 45 minutes. Un bénéfice qui a cependant son revers: le coût de la démarche. En effet, entre la revue de la littérature, la préparation des questions, la conduite des entretiens, leur retranscription et l'analyse de leur contenu, et la préparation des rapports personnalisés pour chaque EMS impliqué, Emmanuel Michielan, secrétaire général de l'AFIPA, estime le coût à environ 13'000 francs par EMS, pour dix résident·e·s et dix proches interviewés. Malgré tout son intérêt, la démarche n'a donc pas pu être poursuivie sous cette forme.

L'expérience acquise dans les EMS vaudois et fribourgeois a néanmoins permis de construire de nouveaux questionnaires, certes moins approfondis, mais adaptés pour continuer d'évaluer la qualité de vie des résident·e·s. Cette nouvelle mouture a été testée dans quatre institutions fribourgeoises. Les résultats sont en cours d'analyse. C'est également cette nouvelle version qui sera utilisée en Valais.

L'expérience acquise dans les EMS vaudois et fribourgeois a néanmoins permis de construire de nouveaux questionnaires, certes moins approfondis, mais adaptés pour continuer d'évaluer la qualité de vie des résident·e·s. Cette nouvelle mouture a été testée dans quatre institutions fribourgeoises. Les résultats sont en cours d'analyse. C'est également cette nouvelle version qui sera utilisée en Valais.

#### Une plateforme en ligne bilingue

Ces deux questionnaires créés pour évaluer la satisfaction concernant la prise en charge centrée sur la personne ont été développés en collaboration avec la Haute école de santé de Fribourg, le premier pour les résident·e·s sans troubles cognitifs importants, et le second pour les proches de résident·e·s avec troubles cognitifs importants. Disponibles en français et en allemand, ils comportent une quarantaine de questions chacun, formulées dans un langage simple et accessible. Ensuite, une plateforme bilingue de récolte des données en ligne a été développée en collaboration avec la HES-SO Valais, pour faciliter l'évaluation et la production d'un rapport pour l'EMS, y compris un benchmarking. Les questionnaires pourront être remplis en ligne ou en version papier. Afin de ne pas biaiser les réponses des résident·e·s et des proches, les établissements et leur personnel ne seront absolument pas impliqués dans la démarche, dont l'accompagnement et la charge administrative seront assumées par l'AVALEMS et l'équipe de recherche.

«Nous disposerons ainsi d'un premier rapport à l'échelle cantonale dont les résultats nous en apprendront davantage que les données Qualivista», affirme Valentine Bregy. ●

**«Sa perception subjective est primordiale pour juger de la qualité de vie d'une personne.»**