

Zeitschrift: Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile

Herausgeber: Spitex Verband Schweiz

Band: - (2014)

Heft: 2

Artikel: Peer Reviews : les tandems gagnants

Autor: Mylaeus, Maja

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-852989>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 24.12.2024

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Peer Reviews: les tandems gagnants

En plus du manuel de qualité déjà existant, un guide servira de fil conducteur sur le principe du Peer Review et permettra désormais des échanges ciblés au sein de la branche. Maja Mylaeus, Responsable qualité à l'ASSASD, place de grands espoirs dans cet instrument.

Selon Maja Mylaeus, le Peer Review est un bon instrument dans la recherche qualité. «A condition que toutes les parties en présence jouent cartes sur table.» Photo: stes



Magazine ASD: Comment évaluez-vous le niveau de qualité de l'aide et des soins à domicile à but non lucratif ?

Maja Mylaeus: Avec l'instrument d'évaluation des besoins RAI-HC et le référentiel des 24 normes de qualité, nous avons pu établir une base commune pour déterminer la qualité des structures et des procédures. Toutefois, il nous manque encore les résultats qualitatifs concrets, déterminants pour le bien-être de nos clients. Grâce aux indicateurs basés sur la procédure RAI-HC, les lacunes pourront être comblées. Le manuel de qualité de l'ASSASD, quant à lui, se concentre sur des questions de structures et de procédures qui n'influencent qu'indirectement les résultats.

Les organisations de base ont-elles avantage à échanger de telles connaissances ?

J'en suis persuadée. Les structures et les procédures forment les conditions nécessaires pour offrir des prestations professionnelles et de bonne qualité.

Le guide de Peer Review offre-t-il vraiment cette possibilité ?

Oui. Ces méthodes reposent sur une évaluation faite par des pairs, des partenaires équivalents. Dans un tel cas, deux organisations d'aide et de soins à domicile forment un tandem et s'analysent l'une et l'autre sur la base de lignes directrices. Cela conduit à un échange structuré autour des normes contenues dans le manuel de qualité.

L'optimisation se trouve ainsi placée au centre de la discussion avec un sparring-partner ?

La procédure du Peer Review poursuit plusieurs buts: une organisation qui participe à l'expérience obtient un «tableau» de sa propre situation. Elle voit assez vite où se situent ses forces et quels besoins se font sentir. Les mêmes informations sont aussi fournies par l'organisation partenaire. Ainsi, les deux parties du tandem savent dans quels domaines elles peuvent profiter l'une de l'autre et où sont les lacunes. Cet échange offre la possibilité de partager des idées de solutions qui ont fait leurs preuves, ou alors de constater des besoins qu'on a en commun. La procédure Peer Review se prête aussi très bien à une promotion de la qualité au niveau cantonal. Dans ce cas, l'association cantonale soutient les organisations locales d'aide et de soins

à domicile en créant des tandems et en faisant office de modérateur et d'accompagnateur des échanges. Cela permet aux associations cantonales de déceler des besoins au niveau suprarégional, par exemple dans le domaine de la formation, et donc de faire des propositions ou même de lancer des projets.

«Chacun des deux partenaires doit s'intéresser au développement de l'autre.»

Un participant à un Peer Review révèle beaucoup de sa personne, non ?

C'est une méthode que l'on utilise pour s'aider mutuellement à devenir plus fort et pour optimiser les prestations des deux côtés. La procédure Peer Review

n'est pas une enquête comme un audit. Les deux parties doivent s'intéresser au développement de la qualité – non seulement le sien, mais aussi celui de son partenaire. C'est typiquement une situation «win-win». L'expérience a montré qu'un tel échange marche très bien lorsque règne une confiance réciproque. L'intérêt d'obtenir quelque chose de l'autre domine clairement la peur de dévoiler des faiblesses.

L'année passée, un projet-pilote a été réalisé avec six tandems. Il a montré que le Peer Review est très productif lorsque les deux parties jouent vraiment cartes sur table. Celui qui accepte de participer à l'expérience doit avoir pour but d'apprendre le plus possible de son partenaire.

Le niveau de qualité est donc désormais optimisé en permanence ?

L'essentiel réside dans l'échange entre les organisations. Le guide propose à cet effet les premières directives qui, en pratique, peuvent encore être affinées. Avec le manuel de qualité, la procédure du Peer Review fournit la base d'une discussion critique sur la qualité des structures et procédures de chaque organisation. En combinaison avec les autres indicateurs à disposition, on dispose ainsi d'informations essentielles pour développer la qualité. Je suis persuadée qu'à long terme, le standard de qualité sera le critère primordial qui décidera des acteurs pouvant se maintenir sur le marché. La qualité le dira.

Interview: red