

## Vers une démarche qualité en MRPA/MRS



Depuis de nombreuses années, la F.I.H. réfléchit au développement d'une démarche qualité au sein des maisons de repos et maisons de repos et de soins affiliées.

En 2011, elle décide de se concentrer sur l'évaluation systématique de la satisfaction des résidents, avec la collaboration d'un partenaire extérieur pour le traitement, l'analyse des données et l'élaboration d'un benchmarking permettant aux institutions de se comparer.

Les résultats sont présentés lors d'un congrès que la F.I.H. consacre à la qualité en octobre 2012: la satisfaction globale des répondants, bien que s'élevant à 85%, présente un potentiel de progrès.

Des axes d'amélioration sont identifiés et traduits sous la forme de recommandations qui permettent aux établissements d'élaborer des plans d'action.

En 2014, la F.I.H. porte son attention sur les résidents qui n'ont pu s'exprimer via l'enquête de satisfaction en raison de leur déficience cognitive; une évaluation de la qualité de vie des résidents atteints de démence ou de maladies apparentées est envisagée avec la collaboration de l'Unité de psychologie de la sénescence de l'université de Liège. Celle-ci fournit les questionnaires validés, analyse et interprète les données récoltées dans les établissements.

L'étude comprend deux volets: l'un vise à évaluer la qualité de vie des résidents déments via trois grilles complétées par deux évaluateurs choisis parmi les membres du personnel soignant, l'autre concerne une auto-évaluation du personnel afin de connaître l'impact de la qualité de vie des résidents sur son vécu et ce, par le biais de trois grilles.

Les premières analyses des questionnaires corroborent les constatations déjà révélées par d'autres enquêtes: les membres du personnel ont, comme une grande majorité de la population, une vision stigmatisante du vieillissement et de la démence, laquelle peut influencer la qualité de vie des résidents. L'étude a permis de mettre en évidence, afin d'améliorer celle-ci, l'importance d'accorder une attention particulière aux domaines de la conscience de soi et du plaisir dans les activités.

Une synthèse des résultats finaux sera présentée lors d'une conférence au salon Soins & Santé à Namur, le 6 mars prochain.

La qualité est certes une notion à la mode mais elle est aussi présente dans le cadre législatif du secteur des maisons de repos.

En sensibilisant et en initiant ses affiliés à la démarche qualité, la F.I.H. a voulu formaliser et professionnaliser des initiatives qui existaient dans les établissements, en mettant à leur disposition des outils utiles à l'amélioration de la qualité des services, de l'hébergement et des soins.

Cette démarche doit se poursuivre en s'inscrivant dans le respect des valeurs fondamentales défendues par la F.I.H., en situant les résidents et leurs proches au centre des préoccupations des établissements.

@ Pierre Smiets,  
Directeur de la Fédération des institutions hospitalières (F.I.H.)