

# La démarche d'amélioration continue en Maison de repos Maison de repos et de soins

Branche Bien-Être et Santé

Direction des Aînés



Wallonie

# AViQ

Agence pour une Vie de Qualité



Familles



Santé



Handicap

# La Direction des Aînés

## Programmation

- Répartir l'offre en fonction des besoins

## Agrément

- Autoriser l'exploitation d'établissements d'hébergement et d'accueil pour aînés conformément à l'accord de principe (lorsqu'il est requis). Permet l'accès au financement

## Contrôle... accompagnement

- Vérifier que le fonctionnement est conforme à la norme

## Réglementer

# Missions de l'inspection

- 📍 **Contrôler** → vérifier la norme;
- 📍 **Informier** → fournir toute information utile;
- 📍 **Conseiller** → soutenir à l'aide d'outils et de bonnes pratiques;
- 📍 **Accompagner** → guider dans une démarche d'amélioration continue

# Contexte du Projet

- 📍 Réforme de l'inspection
- 📍 Constats tirés de la première édition du rapport bisannuel sur les établissements d'hébergement et d'accueil des aînés
  - Amener à la norme
  - Secteur à géométrie variable
  - Besoin d'aller plus loin et d'être soutenu
- 📍 **Des normes relatives à la qualité existent dans la réglementation actuelle, notamment :**
  - **Projet de vie de l'établissement : mais normes non exploitées ;**
  - **Normes applicables aux maisons de repos et de soins – AR du 21 septembre 2004 (point 10)) : normes prises en considération mais sans en comprendre la finalité ou sans les évaluer.**

## Aspect réglementaire – Normes relatives à la Qualité

### Le label « qualité »

- 📍 Repris au sein de l'annexe 118 du Code réglementaire wallon de l'Action sociale et de la Santé, **n'est pas d'application**
- 📍 Objectif d'une politique de qualité: organiser et améliorer, de manière systématique et continue, la qualité des soins et des services ainsi que son fonctionnement pour tendre progressivement vers l'excellence.
- 📍 Problème lié à la délivrance du label de qualité.

Un **Label** est-il nécessaire pour les structures d'accueil et d'hébergement pour aînés ???

Alors qu'un outil essentiel existe:

**PROJET DE VIE DE L'INSTITUTION**

=

**NORME** obligatoire pour obtenir le titre de fonctionnement

# Le Projet de vie

- 📍 Articles 334 et 359 du CWASS, annexe 120 CRWASS
- 📍 « Ensemble des actions et des mesures destinées à assurer l'intégration sociale et la qualité de vie des résidents, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'établissement »
- 📍 Ce projet de vie comprend *au moins* des dispositions relatives:
  - à l'accueil des résidents;
  - à leur séjour;
  - à l'organisation du travail en équipe ; équipes qui définissent des *objectifs opérationnels* dans leur pratique quotidienne, ainsi que des *indicateurs* permettant de les *évaluer* ;
  - à l'organisation des soins et des services d'hôtellerie;
  - à la participation des résidents à la vie de la maison de repos.
- 📍 Réfléchi avec/par les acteurs et mis en pratique chaque jour.
- 📍 Evalué *au moins* une fois par an par tous les acteurs.

# Le projet de vie

Le projet de vie institutionnel est le résultat d'une concertation permanente entre:

- le gestionnaire/directeur, engagé dans une démarche qualité et responsable du bon fonctionnement de son institution;
- les membres du personnel toutes catégories confondues, impliqués et valorisés dans leur mission d'accompagnement de la personne âgée;
- les résidents, écoutés et considérés selon les besoins tout en respectant leurs habitudes de vie



# Le projet de vie

**Un constat:**

**.... dans beaucoup d'institutions, le projet de vie institutionnel reste un « papier » nécessaire à l'octroi d'un titre de fonctionnement...**

**Pour quelles raisons la philosophie développée dans le projet de vie reste peu visible sur le terrain?**

# Le projet de vie

Hypothèse de réponse:

Dans la réglementation... Il est fait mention de grands principes de prise en charge (favoriser autonomie des résidents, être attentif aux attentes et besoins de chacun, respect de la personne....)

Comment appliquer ces normes de manière concrète dans le quotidien d'un établissement et comment « contrôler » l'application de ce projet de vie sur le terrain....

Comment traduire ces **finalités** en **objectifs opérationnels** et **mesurables**?

# Le projet PDV et DAC de la Direction des Aînés

= Outil qui interroge le PDV dans sa globalité et dans un souci d'amélioration continue

## 📍 Les besoins du projet

= Nécessités auxquelles le projet va répondre

## 📍 La valeur ajoutée du projet

= Plus-value apportée par la mise en place du projet

## 📍 Les objectifs du projet

= Les différents buts à atteindre

## Au niveau MACRO

Les BESOINS	PLUS-VALUE du Projet	OBJECTIFS
Meilleure connaissance du secteur (en + données rapport bis)	Permettre d'orienter les politiques → outil de rapportage vers le GW	Mettre en place un set d'indicateurs en se basant sur les outils existants
	Comparatif entre les établissements	
Etablir un langage commun entre tous les établissements		
Vision globale de la qualité		

## Au niveau MESO

Les BESOINS	PLUS-VALUE du Projet	OBJECTIFS
Amener les MR-MRS à une remise en question de leurs pratiques basée sur la DAC	L'auto-évaluation permettra à l'établissement de réfléchir à ses pratiques et leur donner du sens	Intégrer dans le management actuel des MR-MRS la notion d'évaluation interne participative
Changement de paradigme – lieu de vie avant lieu de soins	Analyse SWOT	Appliquer systématiquement le processus basé sur la roue de Deming
	L'opérationnalisation du PDV va permettre une réflexion globale sur: <ul data-bbox="801 978 1188 1249" style="list-style-type: none"><li>- Qualité de vie résident</li><li>- Cadre de vie</li><li>- Lieu de vie</li><li>- Activités</li></ul>	Amener l'inspection à valoriser la DAC

## Au niveau MICRO

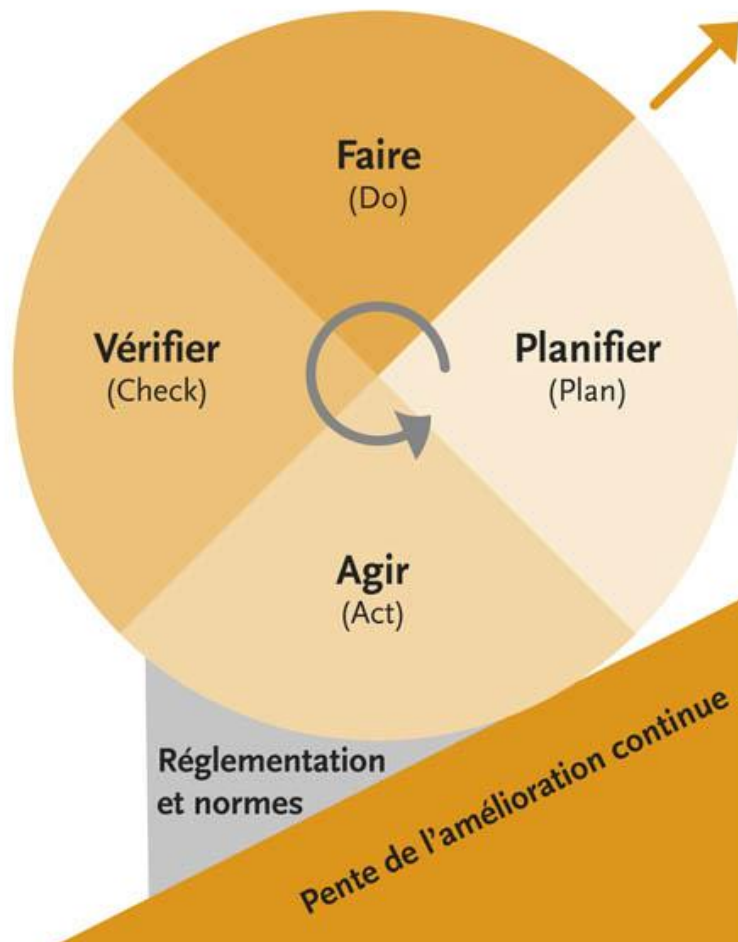
Les BESOINS	PLUS-VALUE du Projet	OBJECTIFS
Usager au centre des préoccupations	<b>Prise en charge du résident ;</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- de qualité</li><li>- holistique</li></ul> - en réponse à ses besoins et attentes <ul style="list-style-type: none"><li>- dans un souci d'autodétermination</li></ul>	<b>Prise en charge optimale de la PA</b>
Connaissance du résident dans tous les volets de l'accompagnement		
Former les équipes: écoute active /expertise /amélioration continue		
Talents identifiés et stimulés au quotidien → sentiment d'utilité		

# La démarche d'amélioration continue



## Lien avec La Roue de Deming

La norme ISO 9001 prévoit l'amélioration continue des processus symbolisée par la roue de Deming





# Contraintes

## 📍 Contraintes liées au secteur :

- Etablissements ayant des niveaux très différents dans leurs pratiques – importance de s'adapter à la situation de chaque établissement ;

## 📍 Contraintes de ressources :

- 8 inspecteurs pour l'ensemble des MR-MRS ( 632 MR – MRS/842 établissements)
- 1 chargé de projets pour 4 projets et référente pour 7 matières

## 📍 Contraintes d'organisation :

- Gestion du changement - transfert de l'équipe inspection en dehors de sa direction « métier » - quand? Comment poursuivre l'objectif?

# Périmètre du projet

- Ne pas imposer sans dialogue;
- Amener la MR à se poser des questions sur son fonctionnement et l'impact de celui-ci sur les parties prenantes concernées (résidents, personnel...);
- Amener la MR à comprendre le pourquoi des dysfonctionnements relevés;
- Amener la MR à accepter la mise en place d'un processus de changement.

## Hors périmètre

Mission de la DA  $\neq$  travail de consultance

- 📍 Volonté de la Direction des Aînés de créer outil/support à l'inspection suscitant la mise en place d'une démarche d'amélioration continue;
- 📍 Volonté d'aborder en inspection d'autres volets de l'accompagnement des résidents:
  - Evaluation du Projet de vie de l'établissement;
    - Evaluation des activités;
    - S'assurer que les besoins des résidents soient reconnus et rencontrés.

**Step by step – une thématique à la fois ... en restant dans le champ de nos missions et de nos compétences....**

# Les livrables attendus

**1/ Création d'un outil/support à l'inspection évaluant la mise en place d'une démarche d'amélioration continue au travers des objectifs du PdV institutionnel et des PdV individuels**

**2/ Création d'un outil à destination des MR-MRS, support à l'application d'une démarche d'amélioration continue au départ du PdV institutionnel**

**3/ Vade-mecum - Guide d'accompagnement à l'attention des MR-MRS qui précise les principes et méthodes d'une auto-évaluation**

**4/ Set d'indicateurs communs à l'ensemble des MR-MRS**

**5/ Rapport global relatif au secteur**

**Contrôler – Informer – Conseiller – Accompagner**

**OCTROI  
AGREMENT**

**MAINTIEN  
AGREMENT**

**QUALITE**

**Amélioration continue**

## La démarche d'amélioration continue... une autre image du secteur



**Merci pour votre  
attention**



Wallonie

**AViQ**

Agence pour une Vie de Qualité



Familles



Santé



Handicap