

# La démarche d'amélioration continue de la qualité dans les MR.S en Wallonie

Salon Soins & Santé  
Namur Expo

09-02-2023



**Wallonie**  
**familles santé handicap**



**AVIQ**

# La démarche qualité: de quoi parle-t-on?

Amélioration  
continue

Qualité

Démarche  
d'auto-évaluation

Projet de vie

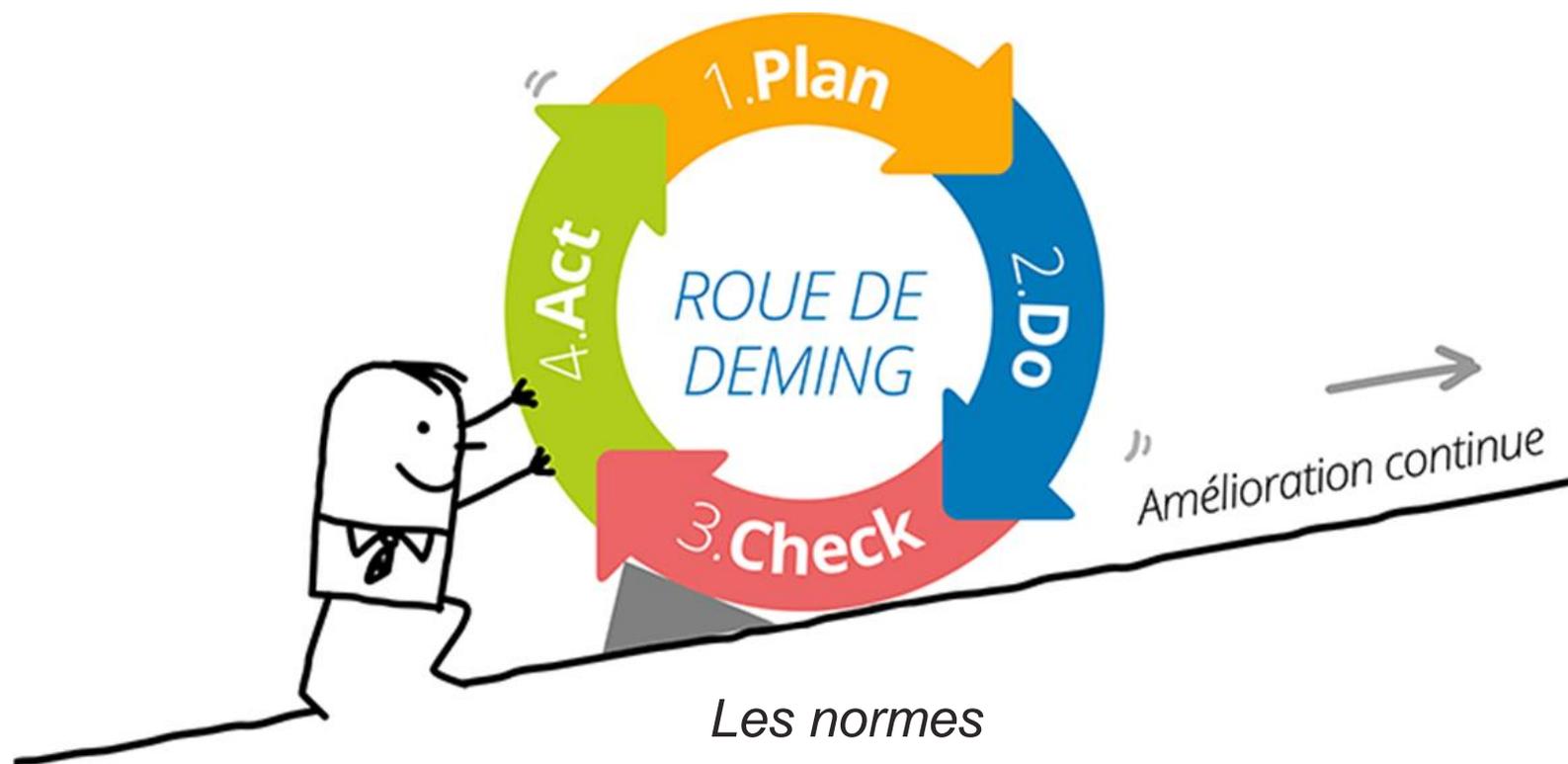
Centré résidents

Démarche  
participative

Plan d'actions

Méthode  
PDCA

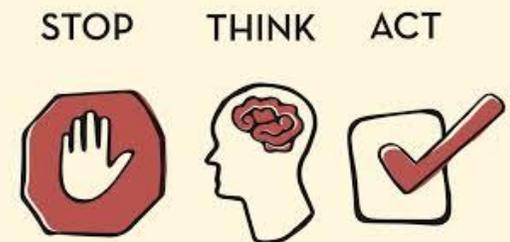
# La démarche qualité: quelle méthodologie?



# La démarche qualité & la réglementation

- **Article 338 du CWASS:**

« Amener les établissements pour aînés à **améliorer de manière continue la qualité** des services rendus en étant centrés sur les besoins, les attentes et le respect des résidents »



- **Article 1440/10 du CRWASS:**

« Chaque établissement d'accueil et d'hébergement pour aînés s'implique dans une démarche qualité et d'amélioration continue des pratiques qui sont traduit notamment dans le projet de vie. »



# Le contexte réglementaire

- Article 1440/10 du CRWASS

« Tous les deux ans, chaque directeur de chaque établissement établit son plan de la qualité en fixant entre trois et huit objectifs d'amélioration en concertation avec le gestionnaire, le personnel et les résidents »



Entre 3 et 8 objectifs d'amélioration



Déclinés en actions avec des délais



Avec des indicateurs d'évaluation



En concertation avec le gestionnaire, le personnel et les résidents.

# Les outils proposés à l'AViQ

<https://www.aviq.be/fr/canevas-projet-de-vie-institutionnel>



**Lignes directrices pour la rédaction du projet de vie institutionnel et de la démarche d'amélioration continue (démarche qualité)**

## À PROPOS DE CE CANEVAS :

Ce canevas indique aux responsables les grandes orientations que doit présenter le projet de vie institutionnel selon la réglementation applicable à l'hébergement et à l'accueil des aînés en Wallonie<sup>1</sup>. Il a pour objectif d'aider les responsables et les équipes à disposer d'un modèle pour la rédaction mais ne doit pas fermer à la créativité de présenter le projet de vie institutionnel avec la forme souhaitée pour autant que les grandes orientations présentées dans le présent document s'y retrouvent.

### Pour rappel :

Le projet de vie institutionnel est l'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 d'un établissement pour aînés. Il permet aux résidents de préserver un sens à leur vie en établissement et pour les professionnels de donner un sens à leur travail. Il s'agit d'un document obligatoire pour l'octroi d'un titre de fonctionnement qui doit être évalué chaque année.

Depuis 2019, il est demandé à tous les établissements de s'impliquer dans une démarche d'amélioration continue des pratiques (démarche qualité) qui se doit d'être traduite dans le projet de vie institutionnel (voir Article 1440/10 du chapitre 5 du CRWASS). La mise en œuvre de cette démarche doit répondre aux besoins des résidents afin de leur assurer un bien-être optimal et soutenir leur autonomie.

- Concrètement, il est demandé aux responsables d'établir tous les deux ans un **PLAN DE LA QUALITÉ** en fixant **entre trois et huit objectifs d'amélioration** en concertation avec le gestionnaire, le personnel et les résidents.
- Le plan inclut au moins un objectif spécifique à destination des résidents qui présentent des troubles cognitifs majeurs ou diagnostiqués dément.
- L'état d'avancement du plan est évalué chaque année par le directeur.
- Un bilan est réalisé tous les deux ans afin de vérifier l'atteinte des objectifs.

Il est important que ces documents soient issus d'une réflexion collective et participative incluant le gestionnaire, les membres du personnel et les résidents.

Vous trouverez ci-dessous les instructions qui vous aideront à développer votre projet de vie institutionnel ainsi que votre plan qualité.



## Projet de vie institutionnel

(Canevas conseillé)

insérez le nom de votre établissement + photo

Coordonnées de l'établissement :

(Nom, numéro d'agrément, adresse (mail))

Projet de vie mis à jour le :

indiquer la date de la dernière actualisation du projet de vie institutionnel



## 10. Le plan qualité

Rappel de l'objectif d'amélioration n°1 :

Pour atteindre l'objectif, il est nécessaire de le découper en sous-objectifs (ou objectifs spécifiques).	Actions				
	Les actions à réaliser pour atteindre l'objectif spécifique	Responsable(s) de l'action	Date de réalisation	Résultat obtenu (fait/pas fait)	Explication des écarts
Objectif spécifique 1 :	Action 1 :				
	Action 2 :				
	Action 3 :				
	Action 4 :				
Objectif spécifique 2 :	Actions	Responsable(s) de l'action	Date de réalisation	Résultat obtenu	Explication des écarts
	Action 1 :				
	Action 2 :				
	Action 3 :				
	Action 4 :				
Objectif spécifique 3 :	Actions	Intervenant(s) impliqué(s)	Date de réalisation	Résultat obtenu	Explication des écarts
	Action 1 :				
	Action 2 :				
	Action 3 :				
	Action 4 :				



Formation à la démarche d'amélioration continue de la qualité **le 23 février et le 16 mars 2023**

Une question? [marlene.melon@aviq.be](mailto:marlene.melon@aviq.be)

# Partage d'expérience...

RÉSIDENCE  
*Jeanne d'Arc*  
MAISON DE REPOS ET DE SOINS



JDA



# Résidence Jeanne d'Arc

PROJET DE VIE D'ÉTABLISSEMENT  
ET DÉMARCHE QUALITÉ

SALON "SOINS ET SANTÉ" FEVRIER 2023, NAMUR EXPO  
CONFERENCE SUR LA MISE EN PLACE DE LA  
DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE (QUALITÉ) EN MR-MRS

# Qui sommes-nous?



- Localisés à deux pas de la Gare de Tournai
- Maison de vie familiale à taille humaine (46LS + 3 CS)
- Bâtiment authentique et chaleureux
- Uniquement chambres individuelles ou destinées à des couples
- MR.S depuis septembre 2022

## Le projet de vie

- = **Retranscription** de la vie et de la philosophie qui anime la maison
- **“Co-construction”**  
Participation des résidents, des familles, du personnel
- **Notre approche du résident est axée autour de :**
  - Sécurité
  - Respect
  - Participation
  - Autonomie





### CHAMBRES

- Résidents peuvent apporter meubles et décorations ("comme chez soi")



### OUVRIER

- Décore les chambres en faisant participer les résidents
- Installe une boîte aux lettres pour chaque résident



### CONSEIL DES RÉSIDENTS

- Libération de paroles



### ACCUEIL

- Guide d'accueil co-écrit avec les résidents

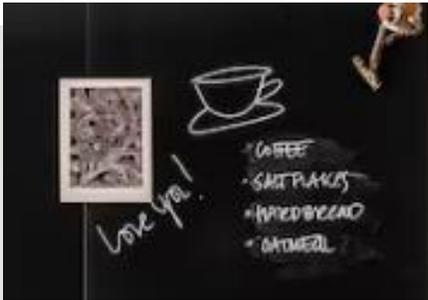
**Les Résidents sont :  
libres de choisir,  
capables d'agir !**



### ACTIVITES

- Résidents : acteurs et créateurs d'activités





**COMMUNICATION FAMILLES-PERSONNEL**

Tableaux dans les chambres (idée du personnel)



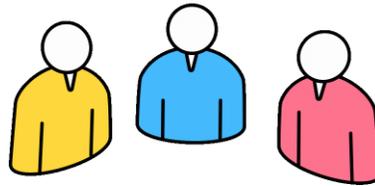
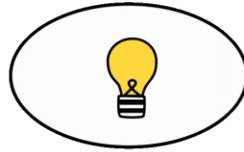
**RÉORGANISATION DE LA CUISINE ET DE L'ACCÈS À LA MACHINE À CAFÉ**

(idée du personnel)



**RÉUNION QUOTIDIENNE D'ÉQUIPE :**

Libération de paroles



**Co-construction avec les équipes!**



**T-SHIRT CANICULE**

(demande des équipes)



**RE-ORGANISATION DES CHARIOTS**

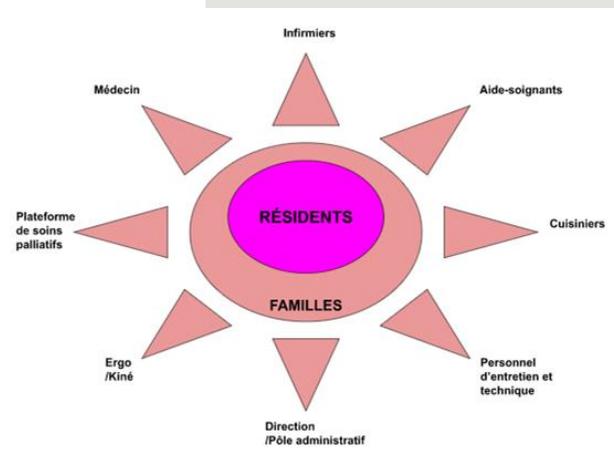
Collaboration avec les infirmier(e)s



**GUIDE D'ACCUEIL**

**COLLABORATEURS/STAGIAIRES**

## Amélioration continue dans notre ADN



- = ETAT D'ESPRIT
- BUT : améliorer tout ce qui peut l'être
- CONDITION : vouloir voir les problèmes
- PARTICIPATION du personnel
- OBJECTIF précis
- SUIVI (+ corrections si nécessaire)



## La démarche qualité, c'est de l'amélioration continue !

# 3

Objectifs :

- Soutenir et **améliorer** la vie relationnelle, affective et sexuelle (**VRAS**) des résidents;
- **Analyser méthodiquement l'avis** des résidents sur différents critères dans une optique d'amélioration continue (enquête de satisfaction) ;
- **Développer de nouvelles activités à l'extérieur de la maison de repos.**





## OBJECTIF N°3

Développer de nouvelles activités à l'extérieur  
de la maison de repos

- OBJECTIFS SPECIFIQUES :
  - 1) Préparer l'action
  - 2) Agir avec les résidents
  - 3) Analyser les résultats
  - 4) Conclure
  - 5) Organiser 1 sortie au T1 2024



## OBJECTIF N°3 (ACTIVITÉS) => DECLINÉ EN ACTIONS

	Actions: Les actions à réaliser pour atteindre l'objectif spécifique	Responsable(s) de l'action	Date de réalisation	Résultat obtenu (fait/pas fait)	Explication des écarts si pas fait
<b>Objectif spécifique 1:</b> <b>Préparer l'action</b>	<b>Action 1 :</b> Constituer un groupe de travail	Ergo	15 Février 2023	Pas fait	En cours
	<b>Action 2 :</b> Faire un état des lieux du présent et du passé des activités de la maison (historique des activités faites avant Covid)	Ergo + Résidents	15 Mars 2023	Pas fait	Attente de validation des étapes précédentes

## OBJECTIF N°3 (ACTIVITÉS) => DECLINÉ EN ACTIONS



### Objectif spécifique 2: Agir avec les résidents

Actions: Les actions à réaliser pour atteindre l'objectif spécifique	Responsable(s) de l'action	Date de réalisation	Résultat obtenu (fait/pas fait)	Explication des écarts si pas fait
<b>Action 1 :</b> Elaborer un questionnaire avec l'aide des résidents	Ergo + Résidents	15 Avril 2023	Pas fait	Attente de validation des étapes précédentes
<b>Action 2 :</b> Compléter les questionnaires avec les résidents (approche personnalisée plutôt que globale, différent du conseil des résidents)	Ergo + Résidents	15 Mai 2023	Pas fait	Attente de validation des étapes précédentes

## OBJECTIF N°3 (ACTIVITÉS) => DECLINÉ EN ACTIONS

Objectif spécifique 3: Analyser les résultats	Actions: Les actions à réaliser pour atteindre l'objectif spécifique	Responsable(s) de l'action	Date de réalisation	Résultat obtenu (fait/pas fait)	Explication des écarts si pas fait
	Action 1 : Analyser les résultats et en ressortir des nouvelles idées	Ergo	30 Juin 2023	Pas fait	Attente de validation des étapes précédentes



## OBJECTIF N°3 (ACTIVITÉS) => DECLINÉ EN ACTIONS

Objectif spécifique 4: Conclure	Actions: Les actions à réaliser pour atteindre l'objectif spécifique	Responsable(s) de l'action	Date de réalisation	Résultat obtenu (fait/pas fait)	Explication des écarts si pas fait
	<b>Action 1 :</b> Décider/ Valider le budget avec la direction	Ergo + Direction	1 Septembre 2023	Pas fait	Attente de validation des étapes précédentes
	<b>Action 2 :</b> Fournir un feedback aux résidents	Ergo+ Direction + Résidents	15 septembre 2023	Pas fait	Attente de validation des étapes précédentes





## OBJECTIF N°3 (ACTIVITÉS) => DECLINÉ EN ACTIONS

Actions: Les actions à réaliser pour atteindre l'objectif spécifique	Responsable(s) de l'action	Date de réalisation	Résultat obtenu (fait/pas fait)	Explication des écarts si pas fait	
<b>Objectif spécifique 5:</b> <b>Organiser 1 sortie au T1 2024</b>	Action 1 : Organiser des sorties / Inscriptions	Résidents + Personnel en globalité	30 Septembre 2023	Pas fait	Attente de validation des étapes précédentes
	Action 2 : Donner un feedback / Faire un débriefing pour le plan d'action 2024	Direction, Ergo, Résidents	Fin 2023	Pas fait	Attente de validation des étapes précédentes

# Nos résidents en action

[https://fb.watch/2mT\\_WzPYCm/](https://fb.watch/2mT_WzPYCm/)



# QUESTIONS

