

## Une année d'évolution au sein de l'E.D.E

La fin de l'année approche. C'est le temps du recueillement et de la rétrospective. À l'E.D.E cette année, nous avons engagé et opéré quelques évolutions.

Au niveau de l'association, la plus importante fut l'évolution de notre statut, et tout particulièrement l'ouverture à de nouveaux membres en Europe. Désormais, non seulement les associations nationales de directeurs de structures d'accueil mais aussi les associations nationales d'institutions de services aux personnes âgées et de longue durée pourront devenir membres. L'association suisse CURAVIVA (Association des homes et institutions sociales suisses) forte de 1500 membres a déjà déposé un dossier d'adhésion. Après des années d'efforts, nous avons enfin réussi cette année à accueillir la Roumanie parmi les membres titulaires de l'E.D.E.

Pour s'assurer que notre travail au niveau international porte ses fruits, il suffit de regarder la participation à divers projets européens: E-Qalin Transfer, SAVE AGE et le projet DAPHNE. Je remercie ici tout particulièrement Angela Cluzel et Boris Koprivnikar.

Sur la scène européenne, comme par exemple celle de l'UE à Bruxelles,



l'E.D.E enregistre cette année également quelques succès puisque nous avons été invités à participer à divers groupes de travail en qualité d'experts dans le domaine des soins de longue durée.

Les préparatifs du 12ème congrès de l'E.D.E du 29.09 au 01.10.2011 à Prague tournent à plein régime et le programme prévu promet d'être passionnant.

Je tiens à remercier tous les membres du Bureau exécutif et du Conseil d'administration pour leur travail engagé et bénévole. Même si le travail de l'association se professionnalise toujours plus, l'engagement

bénévole sera toujours essentiel. Grâce au soutien actif de Madame Hartmann de notre bureau à Berlin, quelques lots de travaux de notre feuille « Mission » ont pu être mis en œuvre.

Je vous souhaite, à vous et à vos familles, un joyeux Noël et une bonne et heureuse année 2011.

*Wilfried Schlüter, Président de l'E.D.E.*

## Voyage d'étude de l'E.D.E – un véritable succès

Vingt neuf membres de notre association ont visité début novembre plusieurs structures d'accueil aux personnes âgées. L'idée de ce voyage d'étude était de favoriser les échanges entre les pays ainsi que le transfert d'expériences et de savoir dans le but d'apprendre les uns



*Les participants au voyage d'étude*

des autres et de développer ensemble des concepts. Les participants venus de Suède, d'Autriche, de Suisse, de France et d'Allemagne ont donné à ce voyage son caractère international.

La maison « Olga Körner », un établissement de la société Cultus, située à Dresde, fut la première institution visitée. La société Cultus GmbH de Dresde, la capitale de la Saxe, est une entreprise de prestations sociales spécialisée dans les soins aux personnes âgées et dans l'accompagnement des personnes âgées ou des personnes souffrant de troubles mentaux. Elle gère cinq établissements de soins et d'accueil des personnes âgées, un atelier et une résidence pour personnes souffrant de troubles mentaux.

Les représentants de l'E.D.E ont pu découvrir à la « Haus Olga Körner » comment un concept de vie commune pour personnes démentes a été mis en place. Le point fort du concept consiste à favoriser l'indé-

### E.D.E. Vision 22

Ceci est le 22ème numéro du bulletin d'information E.D.E. VISION. Il vous informera sur les développements actuels au sein des établissements de soins de longue durée en Europe ainsi que sur les projets de l'E.D.E. et de ses pays membres. L'E.D.E. essaiera d'adopter une position réaliste dans les solutions européennes en ce qui concerne le secteur d'aide aux personnes âgées.



*Prof. Dr. Wilfried Schlüter*

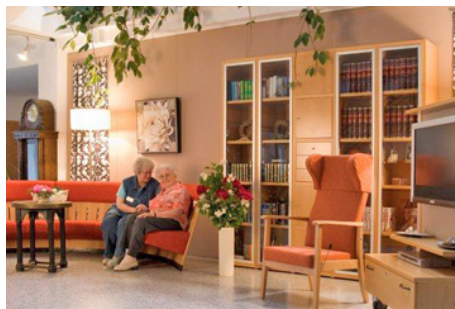
pendance des résidents: leur offrir le maximum d'autonomie et une vie aussi active que possible sans toutefois les contraindre à renoncer aux soins et aides qui leur sont nécessaires.

Après une visite très instructive de l'établissement et une discussion animée, la journée s'est poursuivie par une promenade jusqu'en haut de la tour de l'hôtel de ville de Dresde qui offre un panorama exceptionnel sur la ville.

Le deuxième jour fut le point fort du voyage d'étude, avec la visite de la maison de retraite médicalisée d'Annaberg-Buchholz (WPA) et de ses différents services. La directrice Karin Berghäuser et son équipe ont donné à leurs visiteurs un bel aperçu du travail de conception et de contenu fait sur place. Les collaborateurs ont présenté dans de brefs exposés l'offre innovante et vaste des prestations proposées aux



La résidence « Adam Ries »



La résidence « Louise Otto-Peters »



Le château d'Osterstein

peens ont reçu les exposés et les concepts en souvenir sur une clé USB. Le dernier jour fut consacré à la visite du château d'Osterstein à Zwickau, une maison de retraite médicalisée de la Senioren-und Seniorenpflegeheim gGmbH Zwickau.

Le directeur Uwe Köhler et son équipe ont présenté aux participants du voyage d'étude les caractéristiques essentielles du château d'Oberstein. Parmi ses caractéristiques, la preuve que monument historique, confort et fonctionnalité n'étaient pas forcément en contradiction avec un établissement de soins pour personnes âgées et l'idée que l'on se fait du fait de son design. La visite du château et de sa charpente classée ont complété la présentation théorique.

Des spécialités culinaires de Saxe comme p. ex. le rôti mariné aux quenelles et chou rouge ont été servies aux participants dans les trois ins-

titutions visitées. C'est la tête pleine d'idées que les participants ont quitté la Saxe.

personnes âgées, les expériences faites dans le cadre de la gestion de qualité selon E-Qalin, les offres spécifiques de prises en charge pour les personnes atteintes de démence, la gestion moderne des médicaments (« Anna Box ») et les nouvelles formes d'organisation des soins. La visite des institutions a permis de se faire une idée concrète de la mise en place des différents concepts.

Preuve de la franchise et de la transparence pratiquées dans la maison de retraite médicalisée d'Annaberg-Buchholz : tous les collègues euro-

L'E.D.E. repropose ce voyage du 02.11. au 04.11.2011.

Prof. Dr. Wilfried Schlüter

titutions visitées. C'est la tête pleine d'idées que les participants ont quitté la Saxe.

L'E.D.E. repropose ce voyage du 02.11. au 04.11.2011.

## Congrès de l'Association allemande des directeurs d'établissements pour personnes âgées et d'établissements pour handicapés (DVLAB)

Les 10 et 11 novembre 2010 s'est tenu à Berlin le congrès fédéral annuel de l'Association allemande des directeurs d'établissements pour personnes âgées et d'établissements pour handicapés. Il avait pour thème «Les centres d'hébergement médicalisés entre ambition et réalité». Le congrès, avec ses sujets d'une actualité aussi brûlante que les



Franziska Rahmel,  
DVLAB, Berlin

soins palliatifs, la nourriture et la gestion du personnel et la qualité de ses intervenants, allemands et étrangers, a intéressé bien sûr les directeurs de maisons de retraite et d'établissements d'accueil médicalisés mais aussi les responsables des services de restauration et d'économie domestique. On ne peut aborder et venir à bout des exigences complexes que soulèvent ces établissements qu'en croisant les domaines.

Des questions telles que celle de l'avenir des critères de transparence des soins, de la mise en place rapide de standards et de la pertinence de leur expertise étaient tout aussi essentielles que la question des futurs besoins de personnel, de sa néces-

saire qualification pour répondre au problème de l'augmentation du phénomène de démence et de sa formation aux soins palliatifs.

Sabine Bartholomeyczik est depuis des années l'une des plus grandes expertes allemandes en sciences des soins et de la santé. Dans sa contribution, elle a calmé les esprits, la mise en place de standards d'expertise prendra du temps et une adaptation individuelle aux spécificités des établissements est absolument nécessaire. La mise en place de standards d'expertise fait partie des critères de transparence des soins et elle est à l'étude.

Les critères de transparence des soins sont jusqu'à présent un système unique qui tente à l'aide de critères d'établir une comparabilité qualitative transparente, étendue à toute l'Allemagne, des services de soins stationnaires ou ambulatoires. C'est un instrument de défense des consommateurs qui, en raison de la publication régulière des résultats d'expertise, est vivement contesté. Cette contestation est partiellement justifiée, car la question se pose de la validité d'une expertise scientifique pour juger de la qualité des soins. Ce sujet, qui a déjà occupé plusieurs tribunaux, ne sera pas clos avant longtemps, même



si, comme l'exige la loi, tous les établissements d'Allemagne seront contrôlés d'ici la fin de l'année.

Malgré des conditions générales problématiques, les soins stationnaires ont, depuis l'entrée en vigueur de la loi sur l'assurance-dépendance, évolué de façon positive. La qualité des soins fournis est meilleure que sa réputation et le personnel soignant fait beaucoup plus, notamment dans le domaine des relations humaines, que les résultats de l'expertise ne le laisse entendre.

Un cuisinier de maison de retraite, possédant une qualification supplémentaire spécifique, a présenté des méthodes et des idées de cuisine créative pour des personnes souffrant de démence. Cela doit les

inciter, sans grandes dépenses supplémentaires, à plus d'autonomie dans la prise des repas. Un musicothérapeute a expliqué comment il parvenait, par la musique, à communiquer avec des patients dans le coma éveillé. Perception et réaction jouent un rôle important.

Au cours de ces 2 jours et des 17 exposés qui furent présentés s'est profilé une chose, résumée dans l'exposé de clôture sous le titre «Maitriser son propre stress»: ce qui importe, c'est l'état d'esprit envers l'autre -résident ou soignant, et pour les directeurs, c'est de bien prendre soin de soi. Ces deux choses sont les piliers du professionnalisme toujours réinterprété des soins et de la direction.

*Franziska Rahmel, DVLAB, Berlin*

## Conférence finale du projet DAPHNE EUSTaCEA pour la lutte contre la maltraitance des personnes âgées le 17 novembre 2010

Participer au projet DAPHNE EUSTaCEA pour la prévention de la maltraitance aux personnes âgées fut pour l'E.D.E. un défi important à relever. Consciente que l'abus et la négligence surviennent beaucoup trop souvent tant dans les résidences pour personnes âgées qu'à leur domicile, E.D.E. a eu l'ambition d'apporter une pierre solide à l'édifice de ce projet et de renforcer, en même temps, notre détermination à améliorer les standards de qualité dans les institutions.



**Angela Cluzel au Parlement Européen le 17 novembre 2010**

Lors de la conférence organisée par la Commission Européenne à ce sujet en mars 2008, j'ai parlé de comment la routine dans le travail, les tâches répétitives des soignants et infirmières, peuvent être un des facteurs où la maltraitance ou la négligence pourrait survenir. Et deuxièmement je me souviens avoir rappelé que les résidences pour personnes âgées sont souvent un lieu pour mourir et que l'accompagnement de la fin de vie fait partie intégral du travail de nos équipes pluridisciplinaires.

Après avoir lu la Charte Européenne des droits et des responsabilités des personnes âgées nécessitant des soins et une assistance de longue

durée, formulée par la Plateforme AGE, je suis convaincue que tous les directeurs d'établissement, tous les responsables de service, toutes les infirmières coordinatrices partageront le texte avec les personnels sous leur ordre lors de sessions de formation au sein de la résidence pour faire ressortir la pertinence, l'impacte et l'influence de la Charte dans leur travail. J'espère que ces articles courts seront une source d'inspiration pour le manager et son équipe à faire le discernement entre le mal et le bien. Le Charte Européenne AGE peut être un document qui insufflera des changements dans le «travail de routine» dans les établissements, qui éveillera la conscience des aidants dans leur travail, qui réduira la négligence et les attitudes irrespectueuses, et qui contribuera à hausser la qualité des soins.

*Justement, quels outils avons-nous pour hausser la qualité dans toute l'Europe et qu'a fait E.D.E. pendant la durée des deux années du projet?*

Les membres d'E.D.E. venant de 19 pays en Europe ont d'ailleurs tous suivi le projet et l'élaboration du texte de la Charte AGE et son Guide d'Accompagnement.

E.D.E. a sa Charte Européenne des Droits et Libertés des Personnes Agées en Structure d'Accueil qui depuis 1993 détermine un nombre d'engage-

ments pour le directeur par rapport à l'accueil et aux bons soins qu'il veille à apporter dans sa structure; E.D.E. a un Code de Conduite Ethique, mais quand il s'agit de normes de qualité dans la structure le meilleur outil est le système de gestion de qualité E-Qalin. E-Qalin a démarré comme un projet pilot européen retenu sous le programme Leonardo-Vinci et vise à répondre à la question : « Quel référentiel pour le management de la qualité parmi l'éventail des systèmes d'évaluation de la qualité qui existent est adapté aux besoins spécifiques du secteur des personnes âgées et son orientation vers et pour la personne âgée? » E-Qalin est la clé vers une amélioration innovatrice et une amélioration de la qualité dans la résidence.

Durant les années 2008 – 2010, E-Qalin fut testé à travers un deuxième projet en France et en Grande-Bretagne.

*Où sommes-nous aujourd'hui sur la question des normes de qualité?*

La mise en œuvre d'outils pour la gestion de la qualité dans les établissements médico-sociaux n'a pas été systématiquement introduit dans la «culture» du directeur d'EHPAD; c'est une culture en entreprise, production ou de la fabrication. Le curriculum du manager médico-social n'a probablement pas alloué beaucoup de temps sur le sujet non plus. Il est de notre devoir de changer cela. Même nos Etats Membres se rendent compte petit à petit qu'il est incontournable de prendre des mesures pour obliger des processus de qualité dans toutes les institutions pour les amener vers une certification de qualité. Il est nécessaire de mettre en œuvre une évaluation interne annuelle et une évaluation externe au minimum tous les deux ans.

E.D.E. invite ses membres de ne pas attendre ce moment inconfortable quand un «scandale» s'affiche en gros titres le journal quotidien. E-Qalin facilite l'organisation à apprendre et à apprendre dans une nouvelle manière – celle de faire participer tous les collaborateurs à tous les niveaux. E-Qalin attire la participation et l'appropriation et en fin de compte il y a un vrai sentiment de fierté, fierté dans le travail et encore plus comment le travail est exécuté. L'augmentation des normes de qualité dans l'organisation devient visible.

Pour conclure, E.D.E. est engagée à injecter la «culture qualité» dans les résidences pour personnes âgées dans toute l'Europe.

*Extraits du discours d'Angela Cluzel au Parlement Européen lors de la conférence finale du projet DAPHNE EUSTaCEA, le 17 novembre 2010 à Bruxelles.*

**Vous trouvez le texte de la Charte Européenne et plus d'information sur le projet DAPHNE EUSTaCEA sur [www.age-platform.eu/en/daphne](http://www.age-platform.eu/en/daphne).**