

Projet SAVE AGE, enseignements et objectifs

Dans l'économie, la nécessité d'une utilisation efficace de l'énergie est une évidence largement acceptée. Aucune entreprise n'échappe plus à la loi de l'efficacité énergétique dans tout ce qu'elle entreprend. Elle est même nécessaire pour être compétitive. Ce n'est pourtant plus le cas quand il s'agit de l'attitude face à la consommation d'énergie dans les bâtiments et tout particulièrement dans les établissements pour personnes âgées dépendantes. Les propriétaires connaissent certes depuis quelques années les problèmes de l'efficacité énergétique mais il suffit d'observer la situation dans les établissements pour personnes âgées pour constater très rapidement que personne n'est chargé du contrôle systématique de la consommation de l'énergie. Dans la plupart des cas, ce sont les directeurs qui gèrent le problème, en général dans le but de diminuer la facture d'électricité.

C'est la politique environnementale de l'UE et les lois qui en découlent, les plans d'action nationaux, les projets de développement et les projets pilotes qui donnent la plus grande impulsion dans les changements de mentalités. Il ne faut pas non plus sous-estimer la pression de l'opinion publique due à une forte prise de conscience des consommateurs.

Une gestion stratégique de l'énergie n'est possible qu'en respectant les deux éléments suivants: la mise en place d'une gestion globale de l'énergie (au-delà de l'établissement) et l'utilisation convenable d'un bon support d'informations capable de comparer la performance de bâtiments du même type sur la base d'indicateurs de gestion de l'énergie, capable de mettre à la disposition de tous les renseignements importants sur la situation du moment et disposant d'un programme de services facile d'utilisation pour des consommateurs de types différents.

Le développement d'un tel support de gestion d'énergie et d'informations est aussi l'un des objectifs du projet SAVE AGE auquel collaborent 10 pays de l'UE. Une gestion de l'énergie adéquate et une approche d'analyse déductive sont également la base de la stratégie énergétique de l'E.D.E. Partenaire du projet, l'E.D.E transmettra aux établissements pour personnes âgées dépendantes les meilleurs exemples tirés de l'expérience et les solutions techniques s'appuyant sur les connaissances et les expériences d'entreprises spécialistes. L'E.D.E présentera en outre un document-clé pour ce projet et les bases pour la mise en pratique systématique d'une politique d'efficacité énergétique.

Pouvons-nous espérer pour ce projet plus qu'un simple tas de papiers supplémentaire? Assurément. A la fin du projet, les pays membres de l'E.D.E disposeront de plus de connaissances sur ce thème. Nous aurons plus d'informations sur la consommation d'énergie des autres membres et sur les coûts et nous connaissons mieux les chiffres-clés de l'efficacité dans

les établissements pour personnes âgées dépendantes. De même, la performance énergétique des différents domaines sera régulièrement évaluée. Dans les évaluations générales, le potentiel d'économie d'énergie réalisable est évalué à plus de 20%. Ces considérations théoriques doivent être démontrées par des études de cas. Devenir donc plus que de la simple théorie. Car la réalité nous a déjà devancés.

Les partenaires du projet travaillent intensément aux tâches qui leur ont été confiées. L'association slovène (SSZS) a déjà par exemple mis en place un système pilote moderne pour la gestion de l'information dans le secteur de l'énergie, ce système représentant la meilleure technique dont on dispose actuellement dans ce domaine. L'association estimait par ailleurs nécessaire la mise en place d'une gestion globale de l'énergie en Slovénie. Des coûts par résident en énergie et en eau élevés, deux fois la consommation par habitant des ménages, couplés à des travaux de rénovation de plusieurs établissements sont une raison supplémentaire pour s'intéresser de près à ce thème.



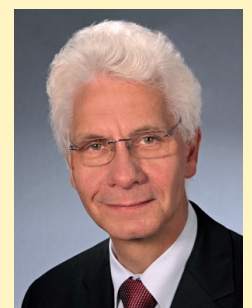
Les mesures conduisant à une meilleure efficacité énergétique nous intéressent beaucoup. Mais nous devons aussi savoir comment nous pouvons présenter ces mesures aux directeurs d'établissements de façon régulière et compréhensible grâce à des exemples concrets et clairs. Parallèlement, il est nécessaire de donner aux directeurs des solutions pratiques pour le contrôle durable des paramètres d'énergie et d'offrir un soutien technique. Seules de telles conditions garantiront l'efficacité à court terme mais aussi à long terme de ces mesures et permettront d'atteindre les résultats visés. La diffusion des résultats du projet, dont s'occupera l'E.D.E, devrait motiver un grand nombre d'établissements en Europe à s'intéresser régulièrement au sujet.

Boris Koprivnikar, président de l'association des établissements sociaux de Slovénie et membre du bureau de l'E.D.E



E.D.E. Vision 24

Ceci est le 24^{ème} numéro du bulletin d'information E.D.E. VISION. Il vous informera sur les développements actuels au sein des structures d'accueil et de services aux personnes âgées en Europe ainsi que sur les projets de l'E.D.E. et de ses associations membres. En plus, l'E.D.E. se prononcera sur les questions actuelles de la politique européenne dans le secteur d'aide aux personnes âgées.



Prof. Dr. Wilfried Schlüter

Le Président de l'E.D.E conseille et apprend en Chine!

En avril, Prof. Dr. Wilfried Schlüter (E.D.E.) et Prof. Dr. Katharina Oleksiw (École supérieure de Saxe occidentale de Zwickau) ont séjourné à Pékin et à Shanghai, répondant ainsi à l'invitation de SCA (TENA). À l'origine de la visite, il y avait le souhait des experts chinois du secteur de l'aide aux personnes âgées d'obtenir des soutiens pour le développement de normes. Un groupe d'experts s'est réuni une demi-journée pour réfléchir aux questions suivantes: Comment définir des normes nationales de qualité? Quelles fonctions de telles normes ont-elles? Comment sont-elles structurées et quelle démarche peut-



Ein Pflegeheim in Peking

on mettre en œuvre pour introduire des normes de qualité? La discussion a montré le grand intérêt que portent nos collègues chinois à l'introduction de normes de qualité, normes qui nécessitent toutefois un ajustement culturel. Dans ce contexte donc, il faut maintenir un échange critique et collégial.

Deux séminaires destinés aux directeurs d'établissements pour les personnes âgées furent également organisés par TENA, l'un à Pékin, l'autre à Shanghai. Le Prof. Schlüter s'est concentré dans ses interventions sur l'avenir de la dépendance ainsi que sur la qualité de l'aide et sur les services. La Prof. Oleksiw s'est exprimée sur les normes de qualité de l'aide et sur l'aide professionnelle aux personnes souffrant de démence. Pour finir, SCA a organisé à Shanghai une réunion de travail pour ses collaborateurs portant sur E-Qalin, le système spécifique QM-System co-développé par l'E.D.E. Il y fut débattu de ce à quoi ressemblerait une version chinoise, qui prendrait naturellement en compte les différences culturelles.

Ce sont surtout ces différences culturelles, manifestes dans les structures hiérarchiques des établissements et dans la gestion, qui sont au début si peu habituelles aux Européens du Centre. La participation des collaborateurs aux processus de décision est pratiquement inexistante, ce qui devrait changer à terme grâce à l'accès prochain de la nouvelle génération aux postes de direction. Les jeunes collaborateurs, âgés de 25 à 30 ans, ont montré un intérêt particulier pour les idées nouvelles dans le domaine de la gestion du personnel et dans le concept de direction.

La visite d'un établissement public puis d'un établissement privé nous ont donné un petit aperçu de la vie des personnes âgées dépendantes. L'offre quotidienne de mesures de réadaptation fonctionnelle faite aux résidents tout comme l'offre variée d'informations sur le comportement à adopter avec leurs vieux parents proposée aux membres de la famille est impressionnante. C'est dans le cadre de la responsabilité engagée de l'établissement qu'a lieu cette information, car tout établissement est responsable en cas de dommage. La qualité de l'accueil est très variable dans les établissements: des chambres de 3 (pour les résidents peu dépendants) à 12 (pour les personnes très dépendantes) sont fréquentes. La sphère privée se définit différemment en Chine.

Les effets démographiques de la politique de l'enfant unique placent la Chine face à de réels défis pour ce qui est de l'offre diffé-

renciée de services dans le domaine de la dépendance et face à un énorme effort personnel.

Je conclurai sur cette constatation que chacune des parties a beaucoup appris et que ce dialogue tout juste commencé doit absolument être poursuivi. Ici aussi, l'E.D.E. peut apporter son savoir-faire. On peut aussi imaginer que des collègues chinois viennent observer nos établissements en Europe. Prof. Dr. W. Schlüter



12ème Congrès de l'E.D.E.

« Les grands tabous dans l'accompagnement des personnes âgées »

29 septembre-1er octobre 2011, Prague

Thèmes des conférences et des ateliers:

Les grands tabous dans l'accompagnement des personnes âgées

Franz J. Stoffer, Allemagne

« La dignité dans l'accompagnement des personnes âgées »

Dr. Doris Pfabigan, Autriche

Le tabou de la sexualité dans les établissements pour personnes âgées

Savoir et ignorance sur les besoins sexuels des personnes âgées en institution

« Tendresse et sexualité chez les personnes âgées. Leurs besoins et leurs droits »

PhilDr. Karolina Friedlová, République Tchèque

« La démence et la sexualité », Dr. Laura Padmah Galantin, Italie

Le tabou des coûts – Quels services pouvons-nous et voulons-nous offrir dans nos institutions et à quel prix?

« Qu'y a-t-il de commun entre une institution pour personnes âgées et une station-essence? », Prof. Dr. Paul Brandl, Autriche

« Pourquoi des soins adaptés sont-ils difficiles à mettre en place dans les institutions pour personnes âgées? Un tableau de la situation en République tchèque », Dr. Ladislav Průša, République tchèque

Le tabou de la mort et de la fin de vie dans les établissements pour personnes âgées (I)

« Qui a le pouvoir sur mon corps? La mort sous l'angle de la bioéthique »

Prof. Sandro Spinsanti, Italie

« La psychanalyse face à l'horreur de la mort », Catherine Bergeret-Amselek, France

Le tabou de la violence dans les établissements pour personnes âgées

Que pouvons-nous faire?

« Violence dans les établissements pour personnes âgées. Comment soutenir les professionnels face aux comportements troublés... et troublants? »

Jérôme Pellissier, France

« Violence, maltraitance des soignants par les résidents en établissements médicaux-sociaux: regards, étude et responsabilité du directeur »

Sandrine Heuls, Suisse

Le tabou de la démence – Que signifie la qualité de vie quand on souffre de démence?

« Y-a-t-il aussi une qualité de vie pour les personnes démentes? »

Christian Müller-Hergl, Allemagne

« Comment les concepts d'aide et le personnel peuvent anéantir le goût de vie des personnes souffrant de démence », Claire Désenfant, Allemagne

Le tabou du développement du personnel soignant.

Le capital (manquant) de l'avenir: Que pouvons nous faire?

« La politique de recrutement en personnel: comment gagner de nouveaux collaborateurs et garder notre personnel? », Prof. Dr. Wilfried Schlüter, Allemagne

« La santé de nos collaborateurs de la perspective salutogénétique »

Silvia Lückhardt et Dieter Bien, Allemagne

Le tabou de la mort et de la fin de vie dans les établissements pour personnes âgées (II)

« Mourir: entre prolongement de la vie et arrêt de vie », Dr. Heinz Rüegger, Suisse

« L'aide au suicide du point de vue de la théologie », Christoph Schmid, Suisse

Le tabou de la qualité des directeurs d'institution

« Les paradoxes de la direction », Prof. Dr. Wolf Böhnisch, Autriche

Le tabou du financement des soins

« Combien valent les directeurs d'institution pour personnes âgées? »

Prof. Dr. Gabriele Moos, Allemagne

Le programme complet du congrès et l'inscription sur www.ede2011.com

Remise de certificats de l'E.D.E. à l'Académie Gesundheitswirtschaft und Senioren (AGewiS) de l'arrondissement rural d'Oberberg (Allemagne)

L'E.D.E soutient les activités de professionnalisation du secteur



De gauche à droite: Ursula Kriesten, directrice de l'Académie, Prof. Dr. Wilfried Schlüter, Ursula Mahler, Présidente de l'arrondissement d'Oberberg et les participants de la formation accréditée: « Sozial- und Gesundheitsmanager » accréditée par l'E.D.E.

Six directions d'établissements pour personnes âgées et handicapées ont obtenu de l'AGewiS (Académie d'économie de la santé et des personnes âgées) de Gummersbach en le certificat de l'E.D.E. L'Académie a mis en place une formation de deux ans avec la double qualification de manager de la santé et du social et de directeur de centre d'hébergement pour personnes âgées, établie selon les normes de l'E.D.E. L'Académie est l'un des cinq centres de formation en Allemagne à bénéficier d'une certification de l'E.D.E. Les diplômés de l'Académie peuvent ensuite entreprendre des études de Master parallèlement à leur activité professionnelle.

Le Président de l'E.D.E, Prof. Dr. Wilfried Schlüter, examinateur des candidats au nom de l'E.D.E, la vice-présidente de l'arrondissement

Ursula Mahler et la directrice de l'Académie Ursula Kriesten ont remis les certificats aux diplômés. La reconnaissance de leur diplôme par l'E.D.E ouvre aux diplômés de nombreuses perspectives professionnelles au niveau international. On prévoit d'ici 2050 une augmentation constante de la demande de personnel de direction et de personnel dans le domaine de la santé et des soins, conséquence de l'évolution démographique dans toute l'Europe.

Ursula Kriesten a remarqué que l'aide aux personnes âgées, handicapées et très âgées requiert des compétences toujours plus grandes de la part des personnes travaillant dans le domaine social. Ces exigences ne concernent pas seulement les relations avec les personnes âgées, elles s'étendent à tous les domaines de la formation des personnels, soignants ou directeurs, qui travaillent avec les personnes âgées dépendantes. Presque tous les pays européens ont à faire face à ce défi. C'est pour cette raison que l'E.D.E a inscrit dans son statut les critères d'une formation des directeurs des structures d'accueil et des établissements pour personnes âgées répondant à des normes spécifiques et comparables dans les différents pays européens. Des groupes internationaux de travail et des congrès ont permis dans les années quatre-vingt-dix d'en définir les principes et les exigences et d'établir les directives qui ont été déclarées comme étant les normes de la formation à la qualification de directeur d'établissement pour personnes âgées, reconnue dans tous les pays d'Europe.

A long terme, l'objectif est d'élaborer des directives qui puissent convenir à toutes les exigences, aussi différentes soient-elles, des pays membres de l'association.

AGewiS/E.D.E.

Vaste enquête de satisfaction dans les établissements pour personnes âgées en Basse-Autriche réalisée auprès du personnel, des résidents et de leurs familles

La plus grande enquête de satisfaction jamais réalisée dans les établissements pour personnes âgées ou dépendantes a été menée en 2010 sur la base de questionnaire standard remis au personnel, aux résidents et à leurs familles. Le but était de mesurer le degré de satisfaction dans les établissements membres de l'ARGE NÖ Heime (Association des établissements pour personnes âgées ou dépendantes de Basse-Autriche).

10 068 questionnaires dépouillés

Pas moins de 10 068 questionnaires ont été retournés. L'exploitation de l'énorme quantité de documents a duré jusqu'à l'été 2010. Organisée à l'académie régionale de Basse-Autriche par le ZeSG – centre des affaires sociales et des générations, l'étude put encore être présentée en septembre 2010. Presque 3 000 employés ainsi que 3 736 résidents et 3 059 membres des familles répartis dans 66 établissements pour personnes dépendantes situés en Basse-Autriche, dont 44 publics et 22 privés, ont participé à l'enquête et ont en outre émis des idées, des suggestions et des souhaits. Les résultats de l'enquête attestent de l'énorme satisfaction des personnes interrogées concernant les établissements pour personnes dépendantes en Basse-Autriche.

Satisfaction du personnel

93 % des employés interrogés sont satisfaits de l'établissement où ils tra-

vailent, 41 % sont très satisfaits. 95 % sont convaincus de la bonne réputation de l'établissement pour personnes dépendantes où ils travaillent.

Les familles complimentent et remercient

96 % des membres des familles assurent que l'établissement qui a la charge d'un des leurs correspond à l'idée qu'ils se font d'un bon établissement. 97 % sont d'avis que l'établissement a bonne réputation.

Les résidents se sentent bien

Presque 70 % des résidents se sentent très bien dans leur établissement et apprécient tout particulièrement les soins et l'aide apportés de même que les activités proposées telles que les fêtes et les excursions. Seuls les repas pourraient être encore meilleurs.

Les réponses données aux questions ouvertes offrent aux directeurs d'établissements pour personnes dépendantes une large palette d'idées et de suggestions à mettre en place pour améliorer encore leurs établissements. Afin de continuer à garantir la qualité des établissements en Basse-Autriche, voire de l'améliorer, les résultats de l'enquête mais aussi les idées, les souhaits et les critiques, même si elles furent peu nombreuses, seront pris en compte dans le travail. Car ces établissements sont la pierre angulaire du positionnement de la région comme modèle social en Europe.

Lien vers l'enquête de satisfaction:

http://www.noehome.at/fileadmin/bilder/Aktuelles/Zuf-NOEges_EndBer-Kurzfassung_.pdf
<http://www.noel.gv.at/Gesundheit/Pflege/Landespflegeheime/Zufriedenheitsstudie.html>

Arbeitsgemeinschaft der Pensionisten- und Pflegeheime NÖ (Association des établissements pour personnes âgées ou dépendantes de Basse-Autriche)