

**Zeitschrift:** Curaviva : revue spécialisée  
**Herausgeber:** Curaviva - Association des homes et institutions sociales suisses  
**Band:** 12 (2020)  
**Heft:** 1: La qualité : définition, évaluation, présentation

**Artikel:** Évaluation de la quailté perçue dans les EMS tessinois : objectif d'amélioration continue  
**Autor:** Nicole, Anne-Marie  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-1032804>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 02.04.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

## Évaluation de la qualité perçue dans les EMS tessinois

# Objectif d'amélioration continue

Le canton du Tessin, en collaboration avec une équipe de recherche de la HES de la Suisse italienne, conduit depuis 2008 une évaluation de la qualité perçue et de la satisfaction des résidentes et résidents en EMS.

Anne-Marie Nicole

Qualité conçue, qualité déclarée, qualité fournie, qualité perçue, qualité attendue, qualité comparée... La diversité des points de vues quant à la qualité et des combinaisons possibles entre eux justifie le concept de qualité et l'adoption d'outils permettant de réduire les écarts entre ces différents points de vue et d'améliorer à la fois la qualité purement technique de la prise en soin et la satisfaction subjective des bénéficiaires, en l'occurrence des résidentes et résidents des EMS tessinois.

Au Tessin, le système de qualité du secteur médico-social prévoit, dans le cadre des contrats de prestations et parallèlement à l'introduction d'outils de gestion spécifiques et d'exigences qualité, de tenir également compte de la qualité perçue. Il s'agit donc d'ajouter aux indicateurs de qualité des soins découlant du système RAI-NH (chutes, escarres, moyens limitant la liberté individuelle, médication, douleur, perte de poids), l'évaluation subjective des personnes concernées.

### Des questions fermées et des questions ouvertes

Initié et financé par le canton et conduit par une équipe de recherche de la Haute école spécialisée de la Suisse italienne (SUPSI), le projet d'évaluation de la qualité perçue et de la satisfaction dans les établissements médico-sociaux du canton remonte à 2008. Après une première phase pilote, trois évaluations ont été réalisées à ce jour auprès des résident-e-s, des proches et du personnel dans tous les EMS du canton, soit plus d'une soixantaine d'institutions. Une quatrième évaluation est actuellement en cours.

L'enquête repose sur deux questionnaires, l'un pour les résident-e-s, l'autre pour les proches, permettant d'évaluer à la fois la qualité des prestations proposées par les EMS selon leur «catalogue des services et prestations» et la dimension de la qualité de vie dans les EMS – dignité, vie privée, autodétermination, relations personnelles et sociales, etc. Le questionnaire adressé aux résident-e-s comprend trente-trois questions fermées portant sur 104 critères de qualité et neuf questions ouvertes. Le questionnaire adressé aux proches se compose de trente-huit questions fermées et de neuf questions ouvertes. Les

questions sont restées pratiquement inchangées depuis la première enquête. Cependant, depuis la troisième évaluation, qui s'est déroulée entre 2016 et 2018, les EMS ont eu la possibilité d'inclure une question spécifique, destinée à évaluer des projets d'amélioration, des innovations ou des changements qui seraient intervenus depuis l'enquête précédente.

Outre l'évaluation de la qualité perçue et du degré de satisfaction des usagers, le projet vise à fournir des indications relatives aux possibilités d'amélioration des infrastructures et des prestations sur la base des souhaits et propositions exprimées par les bénéficiaires. Il s'agit également de favoriser des analyses comparatives entre les institutions et dans le temps et, par là, d'encourager l'échange d'expériences et de bonnes pratiques.

### Casser les actes routiniers

Le projet tessinois s'inscrit résolument dans une démarche d'amélioration continue. Dans un rapport très complet sur la démarche, l'équipe de projet relève que le véritable défi est de transformer ces évaluations en une pratique permanente qui contribue à l'évolution de l'ensemble du secteur, dans ses approches, ses valeurs, ses relations, ses processus et ses services, grâce à l'implication de toutes les parties prenantes. Une telle enquête est aussi l'occasion de se mettre à la place de l'usager, de mieux comprendre ses besoins, son point de vue

et ses expériences, écrivent encore les chercheurs. Elle oblige l'institution et son personnel à se remettre en question et à casser les actes routiniers, renforçant ainsi la relation de confiance entre les professionnels et les bénéficiaires.

Le message semble être passé! Chaque EMS a en effet apporté des améliorations opportunes suite à la publication des résultats des évaluations successives: innovations dans le domaine de la restauration, notamment amélioration des menus et aménagement des horaires des repas, réorganisation de la salle à manger et du service dans les étages, introduction de nouvelles interventions thérapeutiques non médicamenteuses comme l'approche capacitante ou la méthode Montessori, renforcement de la dotation dans le domaine de l'animation et développement d'activités en soirée et le week-end, plus grande personnalisation de la prise en charge, meilleure communication et interaction avec les familles, etc. Des nouveaux profils professionnels ont également été introduits comme des physiothérapeutes, des ergothérapeutes ou encore des spécialistes en activation. ●

**Une telle enquête est l'occasion de se mettre à la place des bénéficiaires.**