

Contact

septembre 2005 - n°58

BELGIQUE-
BELGIE

P.P
Bruxelles x
1/4072

Bureau de dépôt
Bruxelles X
Bimestriel
Septembre 2005
P 302062

Johan De Beer

La qualité n'a pas d'âge! Une démarche qualité en maison de repos

L'évolution des services

Quand un hébergement en maison de repos devient nécessaire pour un proche, il s'agit d'une étape qui s'accompagne de sentiments divers allant de l'inquiétude à la culpabilité. Les questions légitimes se bousculent : quelle qualité de vie peut-on espérer dans ce nouvel environnement? Quelle sera la qualité de l'accompagnement et des services dans la maison de repos?

La gestion de la qualité, thème courant depuis les années septante dans le management des organisations commerciales, fait aujourd'hui irruption dans le secteur des services aux personnes.

En maison de repos la qualité est surtout inspirée par des considérations déontologiques, éthiques, humanistes et légales. Le pouvoir public exige désormais l'existence d'une politique de qualité pour chaque maison de repos et de soins (MRS).

Vu le nombre important d'acteurs : les personnes âgées, les familles, le personnel de cuisine, les médecins, les kinés, les ergothérapeutes, le personnel de nettoyage, le personnel d'accueil, les assistants sociaux, le personnel

administratif, les bénévoles etc. ... nous pouvons parler d'un environnement organisationnel relativement complexe. Nous pouvons aussi constater des changements importants introduits par l'évolution démographique : l'espérance de vie est de plus en plus longue, les personnes restent plus longtemps à domicile grâce aux soins à domicile et par conséquent l'âge moyen des personnes entrant en maison de repos est plus élevé qu'avant. De même, l'importance des troubles cognitifs et de handicaps liés au grand âge augmente. Le projet de vie et de soins de l'institution doit continuellement suivre ces évolutions.

L'expérience du CFIP

Depuis plusieurs années, le CFIP accompagne en Belgique et en France des maisons de repos pour la mise en place de leur démarche qualité. Notre pratique nous a rendus attentifs à trois aspects essentiels, sur lesquels nous fondons notre démarche :

- *construire avec le personnel une démarche de qualité de façon participative.*
- *comparer les résultats avec des référentiels existants afin de compléter et d'enrichir le plan qualité.*
- *pour des maisons de repos appartenant à un même réseau, rechercher les possibilités de collaboration. (par exemple le développement d'activités spécifiques pour malvoyants répartis dans plusieurs maisons de repos).**

Les outils et démarches de la qualité ont été depuis longtemps développés pour les secteurs privés,

* En 1999 le Mouvement Wallon pour la Qualité (MWQ) a été créé afin d'encourager et de promouvoir la qualité dans tous les secteurs.

Dans ce numéro

- **La qualité n'a pas d'âge!** P 1/2
- **Coaching : les enfants de Socrate** P 3
- **Les professionnels, entre violences familiales et violences institutionnelles** P 3
- **Agenda** P 4

conseil • formation • intervention

centre pour la formation & l'intervention psychosociologiques

Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - Tél 02 770 50 48 - www.cfip.be - secretariat@cfip.be





nous nous en inspirons tout en les adaptant au contexte spécifique :

- *Repérage des actions déjà entreprises.*
- *Diagnostic de la façon actuelle de travailler: enquête structurée, travail en groupes multidisciplinaires, interviews des résidents et de leur famille,...*
- *Lecture transversale et identification de points forts et de points à améliorer.*
- *Identification d'actions d'amélioration, établissement des priorités et intégration des actions retenues dans un plan global de qualité.*
- *Construction d'un outil d'évaluation et d'outils de pilotage et de suivi pour le personnel et la direction.*
- *Suivi et évaluation à des moments réguliers, adaptation de la démarche aux nouveaux besoins.*

Les bénéfices de la démarche

La mise en place d'une démarche qualité ne se résume pas à la rédaction de quelques cahiers de procédures, elle représente un véritable recentrage du projet d'institution autour du résident pour le mettre au cœur de toute action. Les avantages en sont nombreux, à commencer par la satisfaction de répondre aux spécifications du législateur qui exige une politique de qualité dans les institutions. La gestion de la qualité nécessite un repérage structuré des risques et la mise en place d'un processus d'amélioration continue axée sur le fonctionnement, ce qui favorise un climat de travail positif et rassurant pour les professionnels. La reconnaissance et la valorisation du potentiel de créativité favorisent sa motivation et son implication, tout en soutenant l'émergence d'actions nouvelles.

Enfin, la démarche qualité est une mise en cohérence des actions menées par différentes parties de l'institution et développe la possibilité de travailler ensemble vers un objectif commun.

La gestion de la qualité a donc bien sa place dans une maison de repos et peut rassurer le résident et sa famille mais aussi le personnel. Cette approche participative mais structurée aide efficacement à rencontrer les exigences légales par le biais d'une action positive et motivante menée avec le personnel.

Cette démarche est par ailleurs transposable à d'autres lieux d'hébergement comme les centres pour personnes handicapées ou même les centres d'accueil pour migrants.

Christian Lestienne

Coaching : les enfants de Socrate

Précarité, mobilité et complexité sont les maîtres mots d'une époque où la vie professionnelle requiert souplesse, adaptation dans une pression croissante.

Dans ce contexte une nouvelle figure de l'accompagnement comme le coaching prend tout son sens. Le coaching est un accompagnement sur un mode de questionnement qui descend tout doit de la maïeutique socratique. Il vise dans le contexte professionnel à l'émergence des ressources et compétences des personnes pour faire face plus créativement à leurs défis relationnels et concrets.

Acquérir les compétences du coach dans une posture de «manager coach» ou exercer ce nouveau métier requiert une préparation sérieuse. Aujourd'hui le coaching a pénétré les universités ou écoles de management. Il est l'objet de formations qui incluent tant la dimension organisationnelle que relationnelle.

Le CFIP dans la foulée des écoles françaises a créé depuis 2 ans un programme de formation qui intègre de manière rigoureuse les différentes dimensions et outils nécessaires à un coaching réussi. La formation étalée sur deux ans permet en outre une réflexion sur les attitudes, l'éthique et l'identité du coach dans un contexte organisationnel ou existentiel. Elle permet surtout de s'exercer au coaching dans un cadre théorique rigoureux, où dynamique du groupe et pratique supervisée s'allient.

Aujourd'hui le coaching devient une pratique, un métier à part entière qui se situe dans un espace propre qui n'est pas celui du consultant ni celui du thérapeute. Il se constitue comme nouvelle identité professionnelle dans le processus de l'accompagnement, et permet le développement des compétences et des personnes sur un mode concret, vivant, émergent.

Les différentes étapes pour la première année du programme coaching sont :

- LES FONDEMENTS DU COACHING
- LES ATTITUDES DU COACH
- L'IDENTITE ET LA RELATION
- MAIEUTIQUE ET STRATEGIES
- L'EQUIPE ET L'ORGANISATION

Ce mardi 6/09 : conférence de présentation à 19h au CFIP

Pour plus d'informations ou pour vous inscrire (et rdv préalable à l'inscription à la formation)

CFIP: 02/770.50.48

www.cfip.be

secretariat@cfip.be

EPE - CFIP

Les professionnels, entre violences familiales et violences institutionnelles

Expérimenter un regard neuf sur la violence...

Le 18 novembre 2005

Il est des violences vécues en famille qui se répercutent dans les institutions ou entre les professionnels, et certaines interventions institutionnelles font violence aux familles...

Comment réagissons-nous à la violence : simplification, recherche du coupable?

Il existe pourtant une autre manière de l'aborder : regard systémique, approche créative, respect de la complexité. Cette journée d'étude permettra aux professionnels d'expérimenter des outils qui facilitent le recadrage et la sortie de situations bloquées. Par cette journée et les suites qui y seront données, l'EPE et le CFIP veulent encourager

le travail en réseau de professionnels d'institutions différentes, autour de problématiques communes.

Journée d'études organisée en collaboration par l'EPE (Ecole des Parents et Educateurs asbl)

et le CFIP (Centre pour la Formation et l'Intervention Psychosociologiques asbl)

Pour en savoir plus et s'inscrire :

EPE : 02/736.13.01 - www.ecoledesparents.be
secretariat@ecoledesparents.be

ou

CFIP : 02/770.50.48
www.cfip.be - secretariat@cfip.be

le prix : 50 euros repas compris

le lieu : Centre Marcel Hicter à La Marlagne (Namur)

SOIRÉES/JOURNÉES DE PRÉSENTATION DES FORMATIONS AU CFIP

participation gratuite
inscription au 02/770.50.48 ou secretariat@cfip.be

Formation Coaching - soirée de présentation le 6 septembre 2005 à 19h00

Ecoute active - soirée de présentation le 13 septembre 2005 à 19h00

Découvrir le photogramme - journée de découverte le 16 septembre à 9h30

Psychodrame - journée de découverte le 18 septembre 2005 à 9h30

Analyse transactionnelle - soirée de présentation le 20 septembre 2005 à 19h00

Conduire un projet en équipe - soirée de présentation le 6 octobre 2005 à 18h30

Analyse systémique - soirée de présentation le 10 octobre 2005 à 18h00

LES PROCHAINES FORMATIONS AU CFIP

PNB106	Formation de praticien en PNL Jean-Charles Ribue, Brigitte Evrard, Michel Fourneau	24 jours	du 9/9/05 au 15/10/06
COO106	Formation de coaching Marc Drèze, Christian Lestienne, Jeannine Gillissen, Nicole Duhamel, Alexis Kestermans	23 jours	du 22/9/05 au 15/06/06
ATS106	Sensibilisation à l'AT: Que dites-vous après avoir dit bonjour	Véronique Sichem	8-22/10, 19-26/11/05
CEP106	Elaborer son projet d'éducation permanente dans le cadre du nouveau décret de la Communauté française	Jacques Sépulchre	14-28/10/05
MEA106	L'écoute active dans la consultation du médecin généraliste	Bernard Lukas	15-22/10/05
SYA106	L'analyse systémique dans le champ socio-éducatif	Charles Van Haverbeke	17-18/10, 15/11, 6/12/05
CGR106	Coaching en groupe	Nicole Duhamel	9 demi jours du 17/10/05 au 16/06/06
CFG106	Gérer les conflits: compréhension des enjeux et des comportements en situation de conflit	André Buron	20-21/10/05
PSF106	Groupe de formation au psychodrame	Chantal Nève Hanquet	9 jours du 23/10/05 au 18/06/06
FCR106	Le formateur créatif	Charles Van Haverbeke	24-25/10/05
PHO106	Découvrir le photogramme	Alain Bonaventure	25/10, 22/11, 20/12/05, 24/01, 21/02/06
FES106	Sensibilisation à l'écoute active	Bernard Lukas	28-29/10/05
EPG106	Conduire un projet en équipe	André Buron & Johan De Beer	9-10/11, 7-8/12/05
EGR106	Les pratiques d'évaluation en GRH	André Buron	17-18/11/05
PJV106	Projet de vie et accompagnement des personnes	Christian Lestienne	17-18-24-25/11/05
SYS106	L'analyse systémique des organisations	Alexis Kestermans	21-22/11, 19-20/12/05, 23-24/01, 8-9/02/06
ISA106	Intégrer son autorité	Nicole Duhamel	29-30/11/05, 12/01/06

Pour vous inscrire ou pour plus d'informations

www.cfip.be
secretariat@cfip.be
02/770 50 48