



Berner Fachhochschule  
Haute école spécialisée bernoise  
Bern University of Applied Sciences



# Bien vivre dans les maisons de retraite et les EMS grâce à une grande satisfaction des employés

Jonathan Bennett, professeur  
Co-responsable de l'Institut Vieillesse

► Institut Âge

# Faire ce qui est important pour moi et être soutenu dans cette démarche

Des collaborateurs satisfaits sont plus motivés pour répondre aux besoins individuels des résidents et pour contribuer activement à leur qualité de vie.

## ▶ Résident(e)s

- ▶ Qu'est-ce qui est important pour moi ?
- ▶ Est-ce que je peux faire ce qui est important pour moi ?
- ▶ Serai-je soutenu dans cette démarche ?

## ▶ Collaborateurs

- ▶ Est-ce que je sais ce qui est important pour les résidents ?
- ▶ Puis-je aider les résidents à faire ce qui est important pour eux ?

## ▶ Base

- ▶ Relation de confiance entre les résidents et le personnel
- ▶ Intérêt des collaborateurs pour les besoins individuels des résidents
- ▶ Travail de direction qui permet aux collaborateurs d'établir cette relation



# Qualité de vie individuelle des résidents

- ▶ La qualité de vie est généralement évaluée à l'aide d'échelles standardisées
  - ▶ Dans quelle mesure un critère de qualité est-il rempli ?
  - ▶ Avantages
    - ▶ Bien mesurable
    - ▶ Comparable entre les personnes et les institutions
  - ▶ Inconvénient
    - ▶ Les critères ne reflètent pas toujours la qualité de vie individuelle
- ▶ Qualité de vie individuelle
  - ▶ Question en amont
    - ▶ Qu'est-ce qui est important pour moi ?
  - ▶ Dans quelle mesure ce qui est important pour moi est-il bien réalisé ?
  - ▶ Avantage : plus proche de la vie des résidents
  - ▶ Inconvénient : plus difficile à comparer



# Exemple de mesure de la qualité de vie subjective

- ▶ Resident VIEW (Voicing Importance, Experience, and Well-Being ; White et al., 2019)
  - ▶ Les résidents trouvent différentes choses particulièrement importantes
    - ▶ Les préférences jouent un rôle
    - ▶ Les personnes qui se sentent soutenues dans les domaines "préférés" jugent leur qualité de vie meilleure et présentent moins de symptômes de dépression.

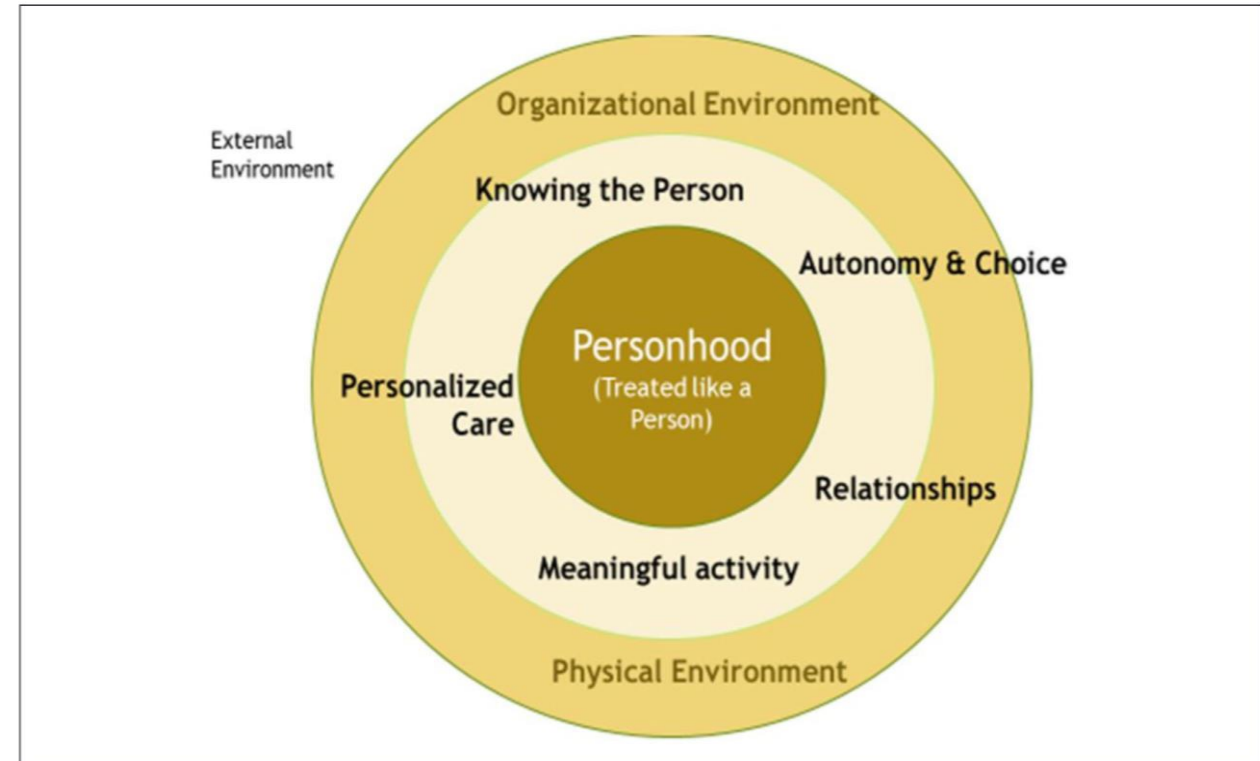


Figure 1. Conceptual framework for the Resident VIEW.

# Important, mais insuffisamment soutenu (White et al., 2019)

Dimension	Item	% très important	% est soutenu	Différence (U-W)
Soins centrés sur la personne	"...que l'on réponde rapidement à mon besoin".	81%	54%	-27%
Comment une personne peut être traitée	"...comprendre ce que je ressens ici".	72%	45%	-27%
Autonomie/liberté de choix	"...prendre une douche/un bain si je le souhaite".	66%	44%	-22%
Environnement organisationnel	"...avoir son mot à dire sur la façon dont les choses se passent ici".	41%	19%	-22%
Des activités qui ont du sens	"...que je puisse faire ce qui est important pour moi".	66%	47%	-19%
Relation avec le personnel	"...passent du temps avec moi à parler ou à être ensemble".	40%	30%	-10%
Connaître une personne	"...savoir ce qui me préoccupe".	36%	28%	-8%

# Rôle important des proches

- ▶ De nombreux résidents ne sont plus en mesure d'exprimer eux-mêmes leurs demandes et leurs besoins.
- ▶ Les proches sont ceux qui connaissent le mieux les résidents et sont donc les principaux détenteurs des connaissances sur les besoins et les habitudes des résidents.



"Les résultats suggèrent que l'augmentation des contacts informels et l'établissement de liens personnels devraient être une priorité pour le personnel afin d'améliorer la collaboration et de créer des partenariats avec les familles".

Hoek et al., 2021, p. 1644



# Résultats de recherche qualitative

- ▶ Des résultats de recherche qualitative illustrent les dimensions de la qualité de vie mentionnées ci-dessus
- ▶ Connaître une personne
  - ▶ Possibilité de confier des soucis et des détresses

## ÉGALITÉ DES CHANCES ENTRE HOMMES ET FEMMES DANS LES SOINS DE LONGUE DURÉE

UN GUIDE POUR APPRÉHENDER LES DÉFIS LIÉS AU GENRE

JONATHAN BENNETT, KAREN TORBEN-NIELSEN ET JEANNE BÉRET





«Il y a déjà des soignants qui sont des « capteurs de soucis ». Mais justement : Ce n'est pas une offre officielle accessible à tous.»

Infirmier/ère en EMS

# Autonomie et codécision

- ▶ "Avoir son mot à dire sur la façon dont les choses se passent ici" (par ex., les heures de repas, la décoration des zones communes, la planification des événements sociaux) ?
- ▶ Les résultats de la recherche qualitative illustrent l'importance de cette dimension
- ▶ Implication des résidents et de leurs proches dans les affaires institutionnelles
  - ▶ Pas seulement par écrit
  - ▶ Résidents et proches
  - ▶ Identification avec l'organisation
  - ▶ Orientation vers les ressources et les compétences

## ÉGALITÉ DES CHANCES ENTRE HOMMES ET FEMMES DANS LES SOINS DE LONGUE DURÉE

UN GUIDE POUR APPRÉHENDER LES DÉFIS LIÉS AU GENRE

JONATHAN BENNETT, KAREN TORBEN-NIELSEN ET JEANNE BERSET



« Les canaux de communication actuels sont tous bons, mais ils ne remplacent pas un moment au cours duquel un véritable échange a lieu avec les résidents et leurs proches. Ainsi, nous pouvons encore mieux les intégrer chez nous. »

Témoignage d'un responsable dans le domaine des soins stationnaires de longue durée

# Les collaborateurs qui contribuent à la qualité de vie des résidents

- ▶ Les personnes intéressées par la compréhension de ce qui est important pour les résidents.
  - ▶ Si elles ne peuvent pas répondre elles-mêmes à un besoin, elles le transmettent à d'autres personnes
  - ▶ Elles sont prêtes à établir une relation positive et de confiance avec vos proches.
  - ▶ L'approche centrée sur la personne comme attitude fondamentale dans la rencontre avec les autres
    - ▶ L'être humain en tant qu'individu doté d'une personnalité propre
      - ▶ Non réduit à la maladie et aux déficits ou au rôle
      - ▶ Valeurs fondamentales
        - ▶ Compréhension
        - ▶ Respect
        - ▶ Droit à l'autodétermination (Mayer, Wallner, Hildebrandt & Köck-Hódi, 2019)





# Quel est l'impact de la culture des soins centrés sur la personne sur la satisfaction professionnelle du personnel soignant ?

- ▶ Lien entre les soins centrés sur la personne et la satisfaction au travail
  - ▶ Confirmé à plusieurs reprises
  - ▶ Corrélations quantitatives plutôt faibles à modérées

(van den Pol-Grevelink et al., 2012 ; Vassbø et al., 2019 ; Aloisio et al., 2021)

- ▶ Le lien est probablement plus complexe
- ▶ D'autres variables jouent un rôle

# Un lien important possible : le leadership de soutien

- ▶ Les infirmières qui adoptent une approche centrée sur la personne se montrent particulièrement satisfaites lorsqu'elles reçoivent le soutien de leurs supérieurs dans cette attitude (Willemse et al., 2015).
  - ▶ Résultats similaires chez Vassbø et al., 2019
- ▶ Indication que l'attitude centrée sur la personne doit être soutenue par les personnes en charge - idéalement, elle doit être exemplaire.

« La qualité du leadership dans les EMS – tant au niveau du chef d’unité que de l’administrateur exécutif – était fortement associé à la satisfaction au travail des professionnels de la santé. »

Schwendimann et al., 2016

# Exemple : gestion de situations exigeantes situations au sein de l'équipe soignante

- ▶ Désir d'un processus d'équipe continu
  - ▶ Echange sur des thèmes tels que proximité/distance, refus de manger, processus de fin de vie
  - ▶ Possible uniquement si l'espace nécessaire est créé.

ÉGALITÉ DES CHANCES ENTRE  
HOMMES ET FEMMES  
DANS LES SOINS DE LONGUE DURÉE

UN GUIDE POUR APPRÉHENDER LES DÉFIS LIÉS AU GENRE

JONATHAN BENNETT, KAREN TORBEN-NIELSEN ET JEANNE BÉRET





« Les conseils collégiaux créent de la confiance et nous permettent de partager les connaissances au sein de l'équipe. »

Résultat d'une discussion de groupe avec une équipe soignante en EMS

# Bien vivre dans une maison de retraite et EMS grâce à une grande satisfaction au travail des collaborateurs ?

- ▶ Qualité de vie individuelle :
  - ▶ Est-ce que je peux faire ce qui est important pour moi et suis-je soutenu dans cette démarche ?
  - ▶ Les collaborateurs savent-ils ce qui est important pour les résidents ?
- ▶ Soins centrés sur la personne
  - ▶ L'individu et ses besoins individuels sont au centre des préoccupations
    - ▶ Mais les collaborateurs ne sont pas toujours plus satisfaits lorsque l'on travaille de manière centrée sur la personne.
      - ▶ Les corrélations quantitatives correspondantes sont faibles à modérées

# Bien vivre dans une maison de retraite et EMS grâce à une grande satisfaction au travail des collaborateurs ?

- ▶ Le lien entre les soins centrés sur la personne et la satisfaction au travail est durable lorsque les collaborateurs perçoivent le soutien de leurs supérieurs directs et de la direction.
- ▶ Un leadership solidaire est essentiel pour déterminer si les soins centrés sur la personne ont un impact positif sur la satisfaction au travail

Merci beaucoup !

[jonathan.bennett@bfh.ch](mailto:jonathan.bennett@bfh.ch)



# Références

- ▶ Aloisio, L. D., Coughlin, M., & Squires, J. E. (2021). Individual and organizational factors of nurses' job satisfaction in long-term care: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 123, 104073. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2021.104073>
- ▶ Bennett, J., Torben-Nielsen, K., & Berset, J. (2016). *Chancengleichheit für Männer und Frauen in der Langzeitpflege: Ein Leitfaden für den Umgang mit Genderbezogenen Herausforderungen*. Bern: Curaviva Schweiz.
- ▶ Hoek, L. J., van Haastregt, J. C., de Vries, E., Backhaus, R., Hamers, J. P., & Verbeek, H. (2021). Partnerships in nursing homes: How do family caregivers of residents with dementia perceive collaboration with staff? *Dementia (14713012)*, 20(5), 1631–1648. <https://doi.org/10.1177/1471301220962235>
- ▶ Mayer, H., Wallner, M., Hildebrandt, C., & Köck-Hódi, S. (2020). *Personzentrierte Pflege gestalten: Rahmenkonzept zur Gestaltung Personzentrierter Praxis in der Langzeitpflege*. 8.

- ▶ Schwendimann, R., Dhaini, S., Ausserhofer, D., Engberg, S., & Zúñiga, F. (2016). Factors associated with high job satisfaction among care workers in Swiss nursing homes – a cross sectional survey study. *BMC Nursing*, 15(1), 37. <https://doi.org/10.1186/s12912-016-0160-8>
- ▶ van den Pol-Grevelink, A., Jukema, J. S., & Smits, C. H. M. (2012). Person-centred care and job satisfaction of caregivers in nursing homes: A systematic review of the impact of different forms of person-centred care on various dimensions of job satisfaction. *International Journal of Geriatric Psychiatry*, 27(3), 219–229. <https://doi.org/10.1002/gps.2719>
- ▶ Vassbø, T. K., Kirkevold, M., Edvardsson, D., Sjögren, K., Lood, Q., Sandman, P. O., & Bergland, Å. (2019). Associations between job satisfaction, person-centredness, and ethically difficult situations in nursing homes—A cross-sectional study. *Journal of Advanced Nursing*, 75(5), 979–988. <https://doi.org/10.1111/jan.13890>
- ▶ White, D. L., Tunalilar, O., Hasworth, S., & Winfree, J. (2019). The Resident VIEW in Nursing Homes. *Gerontology and Geriatric Medicine*, 5, 2333721419877975. <https://doi.org/10.1177/2333721419877975>

- ▶ Willemse, B. M., De Jonge, J., Smit, D., Visser, Q., Depla, M. F. I. A., & Pot, A. M. (2015). Staff's person-centredness in dementia care in relation to job characteristics and job-related well-being: A cross-sectional survey in nursing homes. *Journal of Advanced Nursing*, 71(2), 404–416.  
<https://doi.org/10.1111/jan.12505>