

## **"La qualité des soins, c'est ce que nous en faisons" : une étude qualitative sur la description, le développement et le maintien de la qualité des soins en EMS du point de vue des cadres de EMS de haute qualité**

### **Auteurs :**

[Bridgitte Lalude Asante](#) 1, [Franziska Zúñiga](#) 1, [Lauriane Favez](#) 1

1 Nursing Science, Department of Public Health, University of Basel, Basel, CH

### **Résumé :**

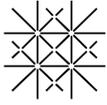
Les établissements médico-sociaux (EMS) suisses offrent généralement une bonne qualité des soins à leurs résident.e.s. La littérature montre que les cadres jouent un rôle central dans la gestion de la qualité. Cependant, la manière dont la qualité des soins est développée et maintenue du point de vue des cadres n'a pas encore été décrite dans la littérature scientifique.

L'objectif de cette étude était de décrire comment les cadres d'EMS fournissant des soins de haute qualité définissent cette qualité et ce qu'ils entreprennent pour la développer et la maintenir.

Pour ce faire, nous avons interrogé des cadres (càd. des directeurs d'EMS et des responsables des soins) (N=19) de 13 EMS de Suisse alémanique ayant participé à l'étude Swiss Nursing Homes Human Resources Project (SHURP) 2018, une étude transversale multicentrique, et ayant présenté de très bons résultats en ce qui concerne les indicateurs de qualité nationaux. Nous avons utilisé une approche qualitative inductive (la « description interprétative ») et avons effectué une analyse thématique selon Braun & Clarke afin d'identifier et de mettre en évidence les thèmes présents dans les des données collectées.

Les entretiens ont mis en évidence que le développement et le maintien de la qualité sont des processus cycliques dans lesquels les cadres s'engagent fortement, et qui tendent à offrir une qualité de soins centrée sur les résident.e.s. Une approche centrée sur la personne joue ici un rôle central. Pour assurer des soins de qualité, les cadres créent des conditions de travail appropriées, travaillent en continu avec leurs collaborateurs.trices à une vision commune de la qualité des soins et la mettent en œuvre en conséquence.

Nous pouvons en conclure que les cadres des EMS particulièrement performants dirigent en adoptant une approche centrée sur la personne, où tant les résidents que les collaborateurs.trices sont au centre des préoccupations. Pour le développement et le maintien de la qualité, les cadres montrent l'exemple et promeuvent des conditions de travail qui permettent un travail de qualité. Cette approche centrée sur la personne, où les besoins des collaborateurs.trices sont pris en compte, les motive également à prodiguer des soins et un accompagnement centrés sur les résident.e.s, ce qui conduit à une qualité de soins élevée.



Universität  
Basel

Medizinische Fakultät  
Departement Public Health

Pflegewissenschaft  
Nursing Science

**Citation :**

Asante, B.L., Zúñiga, F. & Favez, L. Quality of care is what we make of it: a qualitative study of managers' perspectives on quality of care in high-performing nursing homes. *BMC Health Serv Res* **21**, 1090 (2021).  
<https://doi.org/10.1186/s12913-021-07113-9>

**Contact :**

Dr. Franziska Zúñiga

Email : [franziska.zuniga@unibas.ch](mailto:franziska.zuniga@unibas.ch)