

senesuisse 3.12

FOCUS

La qualité de vie dans les EMS 1

La gestion de la qualité s'impose 3

Gestion de la qualité by senesuisse 4

Management de qualité selon ISO 6

Système Qualité et Surveillance Vaudoise 8

Décisions prises récemment par le TF 9

La qualité de vie dans les maisons de retraite et les EMS

↳ La Confédération et les cantons font pression : la qualité doit être garantie dans toutes les institutions où sont prodigués des soins aux personnes âgées. Les organes politiques demandent des programmes pour mesurer et comparer la qualité dans ces institutions. Mais ils se rendront vite compte ce que notre branche a constaté depuis fort longtemps : il n'existe pas de chiffres indices simples qui permettraient de comparer aisément la qualité dans ces établissements.

Les besoins des résidents varient fortement d'une institution de soins pour personnes âgées à l'autre. Prenons par exemple le taux de chutes : si l'état de santé des résidents demande des soins plus intensifs parce qu'ils sont alités en permanence, les cas de chutes seront rares – peu importe que l'infrastructure permette de limiter les chutes ou non. Par contre, ce même home sera en tête de liste pour les décubitus (escarres). <121>





CHRISTIAN STREIT <I>CST
Directeur senesuisse

Stop à la bureaucratie!

↳ Pour notre branche, l'appellation de cette initiative populaire pourrait être aussi le mot tabou de l'année 2012 et même de cette décennie. C'est un mauvais coup du sort que cette initiative populaire ait échoué par manque de quelques signatures non certifiées dans quelques communes. Que la bureaucratie soit de plus en plus envahissante, les cadres dans le domaine de la santé et des homes en savent quelque chose : alors qu'autrefois, ils avaient assez de temps pour dialoguer avec le personnel soignant et avec les résidents, ils passent aujourd'hui leur temps à remplir des formulaires et à rédiger des rapports. Ils n'ont pas d'autres possibilités de faire face aux exigences croissantes des caisses-maladie, des offices fédéraux, cantonaux et communaux.

L'idée soutenue par les parlementaires aussi bien de la gauche que de la droite de réduire la bureaucratie est en fait positive. Tout a commencé à l'instigation de Josef Zisyadis (POP, Initiative « Stop à la bureaucratie »), puis il y a eu la motion déposée par Bea Heim (PDC, « Simplifier la procédure de décompte pour les bas salaires ») et l'interpellation de Christian Lüscher (PRD, « Des emplois et non de la bureaucratie ») jusqu'à Adrian Amstutz (UDC, Motion « Halte aux excès bureaucratiques dans le secteur de la restauration »), dans tous ces domaines, on tempête sur les excès bureaucratiques. Mais curieusement, ce sont ces mêmes politiciens qui stimulent cette bureaucratie avec toujours de nouvelles prescriptions.

↳ Une analyse évolutive de la branche montre que d'énormes progrès ont été faits durant ces dernières décennies. Alors qu'autrefois on se « défaisait » des personnes âgées en les plaçant dans un home, aujourd'hui la grande majorité des résidences sont familiales et conviviales. Mais ceci n'est pas dû aux nombreuses prescriptions sur la dotation en personnel soignant, à la dimension des chambres, à l'équipement ou encore à l'obligation de suivre des formations complémentaires. Le mérite en revient aux prestataires (en premier lieu les prestataires privés). Ils ont reconnu que tenir compte des besoins est la meilleure recette pour satisfaire au mieux les résidents des homes.

Les contraintes bureaucratiques n'engendrent pas seulement une augmentation des coûts, mais bien d'autres répercussions négatives. Ainsi de nombreux résidents plus âgés ne se sentent plus chez eux dans des pièces trop vastes. Ils sont nombreux à ne plus pouvoir aller relever leur courrier dans des cases installées dans le couloir, ils le reçoivent donc avec beaucoup de retard. L'obligation d'installer des casiers pour



les objets de valeur est aussi une invitation aux voleurs à passer à l'action. Trop de personnel soignant bardé de diplômes engendre non seulement une pénurie en personnel, mais une insatisfaction au travail, car ces personnes ne se sentent pas reconnues à leur propre valeur.

Vu les grandes différences d'une institution à l'autre, des prescriptions aussi rigides produisent un effet contraire à l'effet voulu. Nous devons renoncer à mettre à exécution des contraintes et à

Il faut malheureusement s'attendre à ce que la motion « Établissements médicosociaux et assurance qualité » soit aussi adoptée par le Conseil des États et donc d'autorité au niveau suisse et par là même, que des comparaisons entre prestations deviennent incontournables. De plus, personne n'ose contrecarrer l'extension de la protection de la maternité, ce qui entraîne obligatoirement des coûts supplémentaires dans le secteur de la santé avec les pauses d'allaitement payées. Les cantons sont aussi à l'œuvre avec une recrudescence d'enquêtes et de prescriptions au nom de l'« Assurance de la qualité » ce qui est source de frais administratifs supplémentaires. Malheureusement l'essai d'assouplir la saisie des données du temps de travail était vouée à l'échec : la proposition soumise à la procédure de consultation prévoyait que seuls les collaborateurs avec un revenu minimum de 175'000 francs par an ne soient pas soumis à une saisie précise de leur temps de pause et de travail.

Je me demande sérieusement si la Suisse n'est pas proche de l'apoplexie avec sa phobie des contrôles et des réglementations. Chez nous aussi, la frénésie de tout régler avec des lois s'est emparée des politiciens : un miroir aux alouettes. Tout porte à croire que l'autoresponsabilité et l'incitation à agir de façon rentable sont des mots qui n'ont plus cours dans notre pays. Il est grand temps de réfléchir sérieusement sur le sens et le besoin de la plupart des prescriptions. On devrait au moins faire participer les politiciens aux frais encourus avec leurs lois. Je suis persuadé que les résidents de nos maisons de retraite et nos EMS seraient aussi bien entourés et soignés avec la moitié des statistiques et des documents établis – et pour bien moins cher! <I>CST

faire des collectes de données pleines de bonnes intentions sous le couvert d'assurer la qualité. Par contre, il faut s'engager pour ce que les résidents entendent par « qualité » et renforcer la satisfaction du personnel. Les enquêtes auprès du personnel et des résidents sont plus efficaces que des comparaisons de chiffres indices statiques. Nous avons besoin d'une vraie sensibilisation à la qualité des prestations de service et non un surcroît de tracasseries administratives. <I>CST



BEAT AMMANN <I>BAM
CEO SENIOcare

La gestion de la qualité s'impose

↳ Sécurité et qualité sont les deux points principaux qu'un fournisseur professionnel de soins doit couvrir aujourd'hui. C'est l'unique moyen de satisfaire les attentes élevées des résidents des établissements pour personnes âgées et des établissements médico-sociaux (EMS). Mais il n'y a pas que les résidents directement concernés à satisfaire. Il faut couvrir l'ensemble du réseau autour d'un centre résidentiel et de soins : la famille, les autorités communales, cantonales et fédérales, l'assureur maladie, les médecins, les partenaires contractuels et aussi le grand public.

Les 27 EMS SENIOcare établis dans sept cantons fournissent depuis de nombreuses années une gestion de la qualité qu'ils ont eux-mêmes développée. Le département « Qualité soins et encadrement » où travaillent quatre collaborateurs s'occupe d'une organisation professionnelle de développement et de processus ; sa mission est d'assurer une qualité optimale aux résidents des EMS SENIOcare. Les audits menés régulièrement (tous les six mois) dans chacun de nos EMS servent de baromètre de satisfaction. Sur la base des divers points de cristallisation d'un audit à l'autre, nous pouvons détecter les points faibles et prendre rapidement les mesures adéquates qui s'imposent.

Les exigences envers les responsables des EMS augmentent aussi dans le domaine de la qualité – ce qui se justifie. SENIOcare a donc décidé d'aller plus loin et de faire qualifier le management du groupe par un prestataire mandaté par l'État. Notre choix s'est porté sur sanaCERT suisse ; cette fondation accréditée par le Service d'accréditation suisse (SAS) est spécialisée dans les établissements de soins de longue durée et hôpitaux de soins aigus.

Nous avons commencé avec l'exploitation pilote Villa Sarona de Coire en 2011 et avons reçu notre certification au printemps 2012. Les résultats de cette procédure nous prouvent que nous avons choisi la bonne voie : le processus de certification pour l'ensemble du groupe SENIOcare sera lancé en janvier 2013. À l'automne 2013, nous passerons l'examen final, donc les audits de certification.

sanaCERT ne se limitera pas à l'examen des processus de soins, mais vérifiera le fonctionnement des interfaces avec d'autres secteurs comme la cuisine, le nettoyage. L'examen porte sur des standards bien précis dont le développement de la qualité du groupe SENIOcare, les droits des résidents, les soins et l'encadrement tout com-

me des points plus spécifiques tels le traitement des escarres, la manière dont sont gérées les mesures limitant la liberté de mouvement, le traitement des patients atteints de démence ainsi que le relèvement et l'évaluation des indicateurs de qualité.

Nous constatons sur la base des expériences faites dans notre Villa Sarona que le processus de certification – malgré notre propre gestion de la qualité bien rodée et professionnalisée – occasionne un supplément de tâches, d'heures de travail, de réunions et de formations. Les ressources supplémentaires nécessaires ne peuvent être appliquées à bon escient que si les directions des services de soins sont convaincues du bienfait du processus, que si les équipes sont prêtes à collaborer et que chacune, chacun voit où ces objectifs mènent et quelle est la plus-value du résultat. Si l'on saisit le sens de ce supplément de travail comme processus qui fait partie de toute façon du maintien et du développement de la qualité, le projet et les tâches quotidiennes ne font plus qu'un dans la réflexion et l'action et le tout est solidement ancré.

SENIOcare investit les ressources en personnel et financières pour être à la hauteur des exigences de qualité à venir et continuer à remplir sa mission : « Nous offrons un chez soi à nos résidents et à leur passé. » <I>BAM

↳ Les photos de cette édition de senesuisse Focus ont été prises avec le soutien très apprécié de Verena Spahr, (photo page 8 et 9, entre deux résidentes), directrice APH Sonrain, Oberdiessbach et de sa suppléante, Anita Reusser ainsi que de plusieurs membres du personnel soignant et des résidents. <I>SKU

Q by senesuisse

↳ Le thème « qualité » est omniprésent aujourd'hui. D'innombrables systèmes promettent une utilisation non plus ultra, des débats échauffent les esprits au sujet de la « qualité » et l'attitude des concernés s'en trouve influencée. Ce qui n'empêche nullement les cantons de poursuivre leur bonhomme de chemin en matière de « conditions-cadres techniques » pour atteindre la qualité optimale. Mais qu'entend-on par « qualité » dans les institutions pour personnes âgées et les établissements médico-sociaux (EMS) et quelle est la bonne voie ?

Image de la compréhension mutuelle ou qualité des relations

Malgré la multiplicité des aspects discutés aujourd'hui, il ne faut pas oublier que les institutions pour personnes âgées et les EMS sont par principe et en première ligne des prestataires de service. Toutes les documentations de processus et les indicateurs de qualité ne valent pas grand-chose si l'attitude d'un établissement de prestations de service est négative ou n'est pas réellement vécu au quotidien et si elle n'évolue pas en permanence. La « qualité » commence là où les relations humaines sont cultivées, là où les prestations de service sont associées à la composante « Servir » et que ces deux éléments sont vécus manifestement au quotidien.

L'attitude fondamentale des collaborateurs et l'organisation relationnelle y relative

La qualité part toujours d'un point précis : répondre aux attentes justifiées du client, de l'hôte, du résident. C'est de ce point que part toute gestion orientée vers la qualité : elle définit avec les participants les conditions-cadres pour fournir les prestations de service attendues, elle crée des principes d'attitude et détermine ainsi le comportement de chacun. C'est de ce point que part la qualité. Quand ce fondement est bien ancré, bien compris et vécu par chacun, la qualité professionnelle irradie et l'efficacité qui lui revient devient réalité.

Gestion ciblée – soigner les relations :

le système de qualité « Q by senesuisse »

senesuisse est d'avis qu'une bonne gestion et la focalisation sur des prestations de service de haute qualité sont la base d'un travail de qualité prometteur. Cette réflexion sur la qualité indissociable du système « Q by senesuisse » sera à disposition des membres de senesuisse dès 2013. Il ne s'agit en l'occurrence ni de la qualité des soins, ni d'une analyse des repas et de la décoration, mais bien du souhait d'améliorer la qualité des prestations de service dans les établissements pour personnes âgées et EMS. Il s'agit d'extraire les éléments essentiels et de les rendre accessibles à tous de par leur transparence.

Une avancée concrète en 2013

Pour que le système « Q by senesuisse » soit bien appliqué, des coaches Qualité vont être formés. Au niveau Q 1, les coaches suivront une formation d'une journée durant laquelle les principes de base du management de qualité leur seront inculqués, ils seront initiés à diverses méthodes et à divers outils de travail pour promouvoir la qualité des prestations de service. Divers instruments Q (chaînes de service, management des réclamations, profil de qualité et plan d'action) seront élaborés et adaptés pour être utilisés en institution. Ce cours de formation continue a pour objectif d'apprendre aux participants à utiliser de façon ciblée ces instruments à leur lieu de travail. À la fin du cours, ils sont capables de planifier des mesures pour parfaire la qualité des prestations de service et ils disposent de tous les éléments pour obtenir le label de qualité niveau I. Les établissements avec label de qualité niveau I peuvent se porter candidats aux niveaux II et III. Le cadre avec niveau II ou III peut former du personnel dans l'établissement en tant que coach-qualité : maîtriser les instruments QII (autoévaluation), enquêtes auprès des collaborateurs et des résidents, Mystery Checks, modulation des processus et par conséquent, obtenir le label de qualité Niveau II. Toutes ces étapes sont chapeautées par un expert neutre du domaine des institutions pour personnes âgées et les EMS.

Pourquoi est-ce si important de participer à ce développement ?

Le grand public persiste à croire que les établissements privés ne pensent qu'au profit et que la qualité est secondaire. Ce nouvel instrument est un moyen efficace de faire savoir que les homes privés attachent grande importance à la qualité de leurs services. Et donc, il faut que tous les collaborateurs des établissements privés obtiennent au moins le niveau I de « Q by senesuisse ». ←HPS

HANS PETER SPRENG ←HPS

Propriétaire de Concluso

Directeur régional de senesuisse Berne

La première formation des coaches-qualité délégués par leur établissement aura lieu les 15 et 16 mai 2013.

Les participants aspirent à donner l'exemple en matière de fourniture de service et sont aptes à percevoir les besoins des résidences, des hôtes, de la clientèle et du personnel de l'établissement. Priorité pour la participation à cette formation sera donnée aux cadres qui font leurs cet objectif. D'autres informations et le dossier d'inscription à « Q by senesuisse » seront envoyés automatiquement au début de l'année prochaine à tous les établissements membres de senesuisse.

L'assemblée générale de senesuisse aura lieu le mercredi 10 avril 2013.

La formation continue qui a fait ses preuves par le passé aura lieu le matin. Le développement politique actuel sera le thème de la gestion de la qualité. Le système « Q by senesuisse » sera également présenté en détail. Quelques fournisseurs sélectionnés présenteront leur Q-Tool et répondront aux questions du public.



Assurer et développer la qualité

↳ Les centres de soins de la ville de Zurich (PZZ) travaillent depuis cinq ans avec un système de gestion de la qualité selon la norme ISO 9001. Depuis son introduction, ce vaste système fixe de son empreinte les pratiques et la prise de conscience de la qualité et influe sur le travail quotidien de plus de 2000 personnes.

La direction des centres de soins s'était prononcée pour la norme ISO 9001 reconnaissant que celle-ci demande un système de gestion très complet tenant compte de l'ensemble des processus de travail et des pratiques. Les aspects environnementaux et les instruments établis sur ce schéma en 2009 ont été analysés et appliqués, si bien que les centres de soins ont obtenu le certificat de la norme ISO 14001 début 2010. Le dossier très bien documenté s'est avéré une excellente base pour recevoir ce label OMS.

Pour l'introduction du système de gestion de la qualité, les processus de tous les domaines, la gestion et le controlling dans les centres de soins ont été documentés et les orientations harmonisées. Les personnes chargées de la qualité dans les dix centres de soins ainsi que les services spécialisés de la gestion de la qualité de l'administration centrale ont dirigé, soutenu et accompagné les travaux. Il en est résulté une documentation électronique accessible à tous qui décrit tous les processus et contient toutes les données, lignes directrices et concepts. Une banque de données très conviviale s'appuyant sur le Web avec recherche par mots-clés facilite la recherche dans la documentation.

Actuel et dynamique

La documentation électronique est devenue un instrument de travail incontournable. C'est un ouvrage de référence et un aide-mémoire, pas seulement pour les néophytes. On y trouve des formulaires, des listes de vérification et des règlements toujours actualisés. La documentation est dynamique, car elle est toujours contrôlée. Le cycle d'amélioration à la base de la norme ISO demande que les collaborateurs, surtout les responsables du processus, contrôlent et actualisent les contenus selon les besoins. Un contrôle périodique élimine le risque de surcharge du site, car les responsables du processus doivent se poser la question : est-ce que cette réglementation a encore sa raison d'être, est-elle vraiment nécessaire ? D'autre part, les collaborateurs doivent se référer au site pour leur processus de travail et pour se documenter.

Amélioration et développement

Le processus d'amélioration permanent ancré dans la norme ISO 9001 garantit que les processus sont toujours contrôlés et développés. L'outil électronique – appelé gestion des possibilités – soutient ce processus et garantit que propositions, compliments et critiques parviennent à la bonne personne qui est donc au courant. Des audits internes à intervalles réguliers attirent l'attention sur des points faibles et amènent à définir des mesures de développement. Les centres de soins garantissent ainsi que les prescriptions sont respectées, que les besoins et les sollicitations des clients sont pris au sérieux et que l'on réagit en conséquence.

Échanges

Pour les centres de soins comme entreprise globale avec dix établissements, l'introduction du système de gestion de la qualité a conduit à une prise de conscience renforcée des corrélations interdisciplinaires et interentreprises. Les échanges et la collaboration ont été grandement simplifiés avec l'introduction de bases communes. On parle le même langage : par exemple, la commande des aliments ou les ordres de réparation sont identiques dans tous les établissements. Les processus de gestion se déroulent d'après le même schéma dans toutes les entreprises, ce qui n'empêche pas que les objectifs principaux puissent être différents d'un établissement à l'autre. Un collaborateur peut changer d'établissement (ou aider temporairement), les bases de ses zones d'activité sont les mêmes. « Avec le système de gestion de la qualité, nous garantissons le même niveau de haute qualité dans tous nos établissements que ce soit pour les soins et l'encadrement, les moyens auxiliaires ou encore les places de travail », souligne Kurt Meier, directeur des centres de soins de la ville de Zurich.

Le système de gestion de la qualité selon la norme ISO 9001 soutient également la direction dans le processus relatif à la stratégie et aux objectifs. La standardisation du processus et des instruments assure un développement permanent de la qualité et une adaptation constante aux besoins du marché.

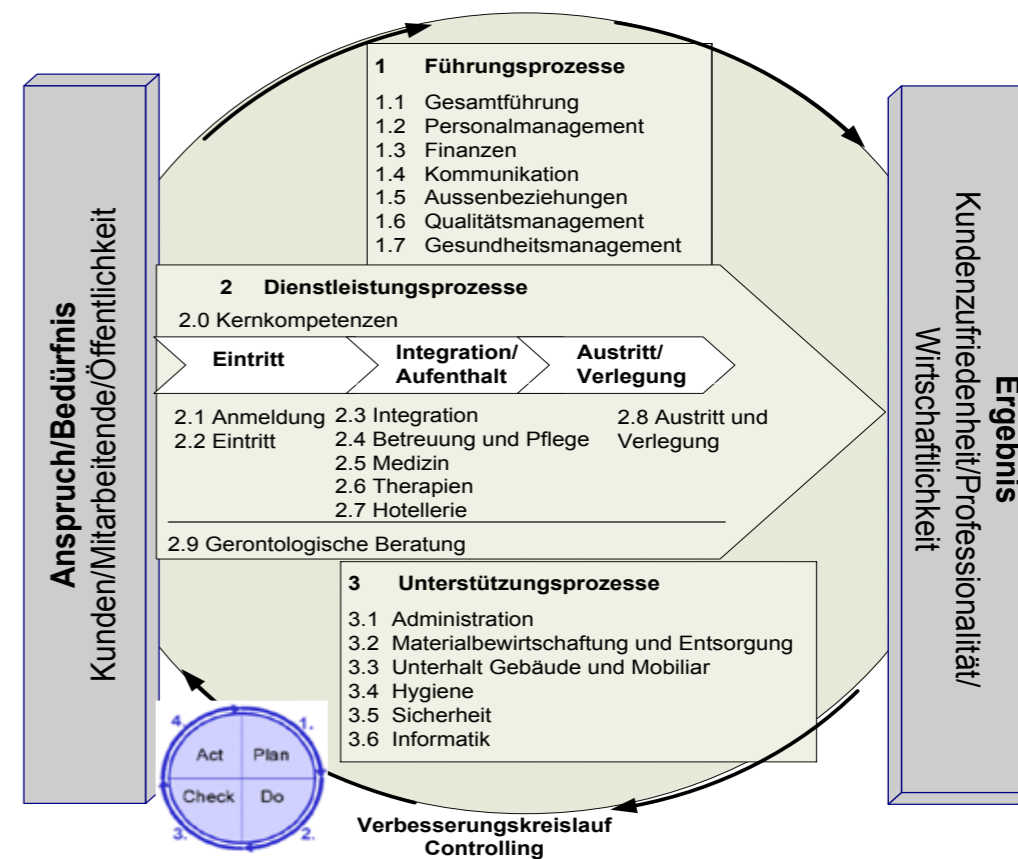
Influences de l'extérieur

La norme ISO offre encore un autre avantage : elle aide les centres de soins à juguler rapidement les diverses influences de l'extérieur en avançant des arguments fondés. « C'est le cas quand nous devons prouver à des assureurs ou aux autorités que nous remplissons nos obligations, par ex. en matière de contrôle des médicaments. Grâce à notre système de gestion de la qualité, nous pouvons apporter ces preuves plus vite et plus simplement », ajoute Kurt Meier. « Ainsi l'année dernière, nous avons été obligés d'introduire la facturation séparée de prestations médicales, thérapeutiques et autres. Grâce à une marche à suivre bien documentée, nous l'avons fait dans des temps records ». <I RWA

ROSEMARIE WANNER <I RWA

Responsable de la qualité dans les centres de soins de la ville de Zurich

Prozessmodell PZZ „Flugzeug“ (modèle de processus « avion »)



Le système de gestion de la qualité nous permet de répondre rapidement et simplement aux exigences.

Systeme Qualité et Surveillance cantonale Vaudoise

↳ De nos jours, de nombreux établissements médicaux-sociaux sont sous la surveillance d'organe de contrôle. La santé publique vaudoise a mis en place son propre organe de surveillance : la CIVEMS. Il s'agit d'une équipe interdisciplinaire qui évalue la qualité de la prise en charge socio-sanitaire dans les EMS vaudois, visant le respect des exigences légales tout en examinant la dignité et la sécurité des personnes hébergées.

Progressivement les inspections de la CIVEMS ont conduit à des remises en question non seulement des modèles d'organisation des différents métiers, mais également des processus d'accompagnement. L'objet de la grille d'inspection est centré essentiellement sur les aspects métiers.

Au sein des résidences hébergeant des personnes vieillissantes du Groupe BOAS et plus particulièrement celles situées sur le canton de Vaud, faire des choix concernant la nature des changements à mettre en œuvre, a permis d'accéder à une décision réfléchie. Cela a conduit à s'orienter vers une certification ISO 9001. Une simplification de l'organisation et une modernisation de sa gestion devaient démontrer des dispositifs d'accompagnement simples et efficaces.

Le projet s'est progressivement structuré grâce à l'impulsion d'un groupe de professionnels. Successivement des actions conduites pour les résidents se sont développées. Dans un premier temps, le projet s'est appuyé sur la connaissance métier. L'enjeu reposait essentiellement sur l'adaptation de l'existant et sur le travail commun des personnes exerçant des métiers différents. Le projet proposait des axes de réflexion en vue d'améliorer le processus de prise en charge des résidents et de répondre à leur bien-être.

Le projet a donc débuté par la validation de ce qui se faisait et la mise en commun des compétences. Il s'agissait de créer une synergie entre les visions du terrain et les exigences cantonales, permettant ainsi de tendre vers un même objectif qui est l'accompagnement optimal du résident. Bon nombre de critères exigés par la CIVEMS étaient présents ou en projet. Le travail a donc reposé sur la révision et le positionnement de la documentation dans le processus d'accompagnement.

La mise en place d'indicateurs de suivi ou de surveillance est devenue dès lors chose concrète. Un suivi était certes déjà présent mais souvent mal ou non exploité. La démarche stratégique sur les indicateurs de Benchmarking lancée par la FEDEREMS, l'AVDEMS et l'AFIPA devait permettre de mettre en place des projets d'amélioration et un travail sur des données fiables afin d'assurer un suivi dans le temps.

En parallèle, et afin de compléter cette démarche, une clarification des rôles et des responsabilités entre les différentes instances des résidences s'est profilée. C'est ainsi que l'outil de management Qualité a été créé. Au final, c'est l'amélioration des synergies entre les professionnels de l'accompagnement qui a été prédominant et qui a permis de mettre en place un dispositif d'accompagnement interdisciplinaire.

Aujourd'hui, ce dispositif assure une prise en charge coordonnée, efficace et pérenne. Les exigences cantonales ne sont plus vécues comme un dispositif lourd mais font partie aujourd'hui d'une pratique aisée mise en place au quotidien. Le choix d'une démarche Qualité a permis de structurer, clarifier mais aussi de déterminer un outil de management indispensable. Les certifications obtenues tout au long de l'année 2012 ont validés et reconnus les compétences et savoir-faire des professionnels. ←BOAS

DIRECTION DU GROUPE BOAS ←BOAS



Deux décisions prises récemment par le Tribunal fédéral

↳ En novembre dernier, le Tribunal fédéral a pris position dans deux cas ayant trait à des questions qui nous préoccupent depuis longtemps. Le premier verdict a été positif : le droit locatif obligatoire ne doit pas être appliqué pour l'offre « Appartements avec prestations ». Dans l'autre cas, le Tribunal fédéral s'est soustrait à une réponse en ne répondant pas clairement à la question : le droit public est-il applicable pour les contrats de séjour dans les EMS ou bien le droit privé est-il moins contraignant ? ».

Pas de droit locatif pour les « appartements avec prestations »

Prenons d'abord la décision positive : le Tribunal fédéral a rejeté la plainte déposée par un résident soutenu par l'Association suisse des locataires. Il ressort de la décision du TF que l'augmentation du prix de séjour que le prestataire avait demandé en s'appuyant sur le contrat de séjour a été appliquée correctement.

Pour contrer une hausse du prix de séjour, le résident avait porté plainte considérant qu'il s'agissait d'un contrat de location. L'établissement aurait donc dû utiliser le formulaire obligatoire d'une part, et d'autre part une augmentation de loyer n'est possible que si le taux hypothécaire est relevé ou s'il y a hausse des coûts à cause de la cherté de la vie. Cette argumentation lui avait permis de gagner devant le Tribunal des baux à Zurich, mais il avait déjà perdu devant le Tribunal cantonal. Celui-ci avait donné raison au prestataire de « Appartements avec prestations » considérant que dans le contrat la prestation de service était au moins autant à pondérer que le séjour. C'est pourquoi, quoique l'élément locatif soit une part es-

sentielle du contrat pension/soins, il ne pouvait pas être considéré comme le point essentiel de la location. Dans la convention jugée, il s'agissait donc d'un contrat mixte qui n'aurait pas été conclu sans la composante des prestations de service. Le Tribunal fédéral a confirmé la décision du Tribunal cantonal par trois voix contre deux : l'augmentation du prix de séjour ne s'expliquait pas par une augmentation de loyer, mais bien par celle des prestations de services qui n'est pas soumise à cette réglementation.

Le jugement prononcé ne donne nullement libre cours au prix de séjour de toute offre « Appartement avec prestations ». S'agit-il d'un séjour où les prestations de service ont une incidence au moins aussi importante que la composante « séjour » ou bien s'agit-il d'un séjour où le droit locatif obligatoire doit être appliqué ? Ceci doit être évalué au cas par cas. Nous avons au moins aujourd'hui un point de repère. Le prix de séjour dans le contrat jugé était de 5'187.— francs pour un appartement de deux pièces avec une surface nette de 55 m². Une location équivalente sans prestations de service coûterait ←10 ↳



←191→ moins de la moitié ce qui est un indice important pour la prévalence des prestations de service. Ce contrat incluait le nettoyage de l'appartement, le repas de midi 7 jours sur 7, des prestations d'encadrement (y inclus Service d'urgences 24/24 h), service-conseils, animations ainsi que des prestations de service supplémentaires (régime/diète, service à la chambre, blanchisserie, réparations, soins).

Dans certaines circonstances, d'autres offres peuvent être incluses dans le loyer. Si on a besoin de moins de prestations de service et/ou qu'un prix de séjour plus bas a été convenu, il y a toujours le risque que le droit de bail prédomine, car les éléments « séjour » seront considérés majoritaires. Un cas de constatation peut se produire avec le « loyer initial », il faut alors appliquer les modalités légales pour augmenter le prix du séjour. Le problème est que les coûts effectifs pour prestations de service augmentent plus vite que les autres coûts. Conclure un contrat locatif et un contrat pour les prestations de service n'est pas la panacée parce que les tribunaux ne tiennent compte que de l'ensemble. Malheureusement, il n'y a que deux choses qui aident dans l'application du droit locatif : une indexation s'appuyant sur l'indice des prix à la consommation et l'espoir que le séjour dans l'établissement sera de courte durée ; au changement de résident, l'augmentation nécessaire pourra être appliquée.

Le droit public est-il applicable aux contrats de séjour en maison de retraite ?

La deuxième décision n'est pas digne d'un tribunal suprême. À la lecture du jugement, on a l'impression que les juges n'avaient qu'une idée en tête : accélérer la liquidation des dossiers en suspens. Selon le tribunal, si une plainte est rejetée pour vices de forme, on n'a pas besoin de traiter son contenu – pourtant notre branche attend depuis longtemps des réponses à certaines questions...

Il s'agit ici d'élucider le point des contrats de séjour en maison de retraite : le droit public est-il applicable en l'occurrence ou les deux parties sont-elles absolument libres dans le sens du droit privé ? Dans le cas qui nous préoccupe ici, il s'agissait d'un résident irascible qui invectivait aussi bien le personnel que les autres résidents de façon intolérable. Il est allé devant les tribunaux faisant opposition à la résiliation de son contrat avec l'EMS sous prétexte qu'on ne pouvait l'expulser parce qu'un établissement public est obligé de l'accepter.

Le Tribunal cantonal de Lucerne lui a donné raison. En effet, comme il existe un contrat de droit administratif entre le résident et la maison de retraite de la commune, le droit public est applicable. Et donc le Tribunal ne peut pas examiner la demande de la maison de retraite qui consisterait à expulser le résident querelleur. Dans son argumentation, le Tribunal cantonal mélange obligation de la commune d'origine à mettre à disposition des places dans les maisons de retraite et une obligation qui n'existe pas pour une maison pour personnes âgées d'accueillir tous les citoyens. Alors qu'un contrat de prestations est conclu entre le service public et le home et est donc un contrat de droit public, un contrat entre le home et le résident est un contrat privé. La résiliation doit être reconnue recevable et applicable selon le droit de bail ou le droit locatif de service/entreprise.

Malheureusement, le Tribunal fédéral n'a pas pris en compte cette argumentation. Il a résumé en quelques mots son verdict et l'a adressé à la maison de retraite qui avait porté plainte : « Comme vous n'êtes pas en mesure de prouver indubitablement que dans ce cas précis, le droit privé est applicable, nous ne pouvons déterminer s'il s'agit d'un cas de droit privé ou de droit public ; nous devons donc rejeter votre plainte ayant trait à l'expulsion de ce résident de votre maison de retraite ».

Comment pourrions-nous prouver que le droit privé est applicable si le Tribunal fédéral n'a encore jamais répondu à cette question ? Le jugement donne au moins quelques pistes qui pourraient fournir des éléments pour délimiter la question : qui est le propriétaire de la maison de retraite (secteur privé ou public) ? Y a-t-il un contrat de prestations entre la maison de retraite et le secteur public ? Le droit cantonal prévoit-il certaines obligations légales impératives en relation avec l'autorisation d'exploiter ?

Il ne reste donc aux maisons de retraite que la possibilité d'intégrer le plus possible d'éléments importants dans un contrat de séjour. Mais seront-ils applicables ou certaines dispositions du droit public auront-elles la préséance, ceci reste à définir... ←1 CST

Le droit locatif n'est pas automatiquement applicable aux appartements avec prestations.

Impressum

Rédaction

CHRISTIAN STREIT ←1 CST

Directeur senesuisse

senesuisse

Association d'établissements économiquement indépendants pour personnes âgées Suisse

Parution : 3x par an

Tirage : 2600 exemplaires

1900 allemand | 700 français

Adresse de la rédaction

senesuisse

Kapellenstrasse 14

Case postale 5236 | 3001 Berne

031 390 99 19

info@senesuisse.ch

Présentation | Photos

STANISLAV KUTAC ←1 SKU

stanislavkutac.ch



Installation

ICT Solutions

BCT Solutions

Engineering

Facility Services



Avec quelque 600 collaborateurs répartis sur 17 sites et sur l'entier du territoire suisse, swisspro offre des solutions de haut vol dans le domaine des installations électriques, de la voix et de la transmission de données, de l'informatique et des télécommunications, de l'hébergement de données ainsi que des technologies vidéo et du bâtiment. Proche du client, elle met à disposition une solide expérience et un savoir-faire établi, de même qu'une vaste palette de services, pour lui offrir des solutions adaptées à ses besoins. swisspro assume la planification, la réalisation, la mise en œuvre et la maintenance des solutions proposées.

Solutions globales

- Signalisation hospitalière
- Système d'appel résident
- Système anti-errance
- Serveur d'alarme
- Solution de téléphonie
- Communication mobile
- Système de localisation
- Télésurveillance
- Installation – câblage



Service de maintenance 24h/24, 7j/7

EXPÉRIENCE ET
PROFESSIONNALISME.



WWW.HOTELA.CH