



RAPPORT ANNUEL DU RÉSEAU DES INFIRMIERS CHEFS DES MAISONS DE REPOS ET MAISONS DE REPOS ET DE SOINS AGRÉÉS PAR IRISCARE

2022 - 2023

INTRODUCTION

Le réseau des infirmiers chefs des maisons de repos (MR) et des maisons de repos et de soins (MRS) agréées par Iriscare existe depuis octobre 2022. Il a pour objet, d'une part, de regrouper les infirmiers chefs en vue de pérenniser et entretenir la collaboration entre les institutions et Iriscare (Cocom¹) et, d'autre part, d'être un lieu d'échange favorisant la collaboration et le partage de bonnes pratiques entre les différentes institutions.

À ce jour, le réseau d'infirmiers en chef des MR/MRS, tel que nous le connaissons, est unique en Belgique. Il est mené par l'infirmière cheffe régionale, Anaïs Rowier, et l'infirmière cheffe adjointe régionale, Coralie Chan, travaillant au sein du Service accompagnement, contrôle et qualité du Département politique des institutions d'aide et de soins d'Iriscare.



¹ Commission communautaire commune

L'INFIRMIER CHEF REGIONAL ET L'INFIRMER CHEF REGIONAL ADJOINT

Les fonctions d'infirmier chef régional et d'infirmier chef régional adjoint créées par Iriscare en 2020, dans le contexte de la crise du Covid ont pour objectifs :

- Gérer les aspects infirmiers au sein des institutions qui relèvent du Département politique des institutions d'aide et de soins afin d'assurer la continuité et la qualité des soins dispensés (encadrement et appui), en concertation avec les équipes de soins dans les établissements et les médecins, dans le respect de la législation et des procédures en la matière ;
- Développer une vision cohérente du domaine des soins infirmiers afin d'émettre des recommandations qui contribuent à l'élaboration de politiques basées sur la récolte d'informations et orientées résultats ;
- En interaction avec le terrain, apporter une valeur ajoutée essentielle au développement et à la promotion de la qualité des soins ;
- Développer des politiques en matière de prévention-hygiène, de gestion de crises infectieuses ou autres, ainsi que des politiques en matière de qualité des soins et plus particulièrement des soins infirmiers ;
- Soutenir les institutions pour la mise en place de ces politiques : mise à disposition d'outils, documents d'aide, organisation de journées d'étude, de formations... ;
- En cas de crise sanitaire, assurer directement le rôle de support en tant qu'« Outbreak Support Team » (OST) auprès des institutions qui relèvent du Département politique des institutions d'aide et de soins.

Les prises de contact régulières, le soutien ainsi que le suivi mis en place par l'infirmière cheffe régionale et son adjointe, dans le cadre de la pandémie de Covid-19 ont permis de mettre en lumière le rôle crucial de l'accompagnement et la nécessité de collaborer avec le secteur. La présence continue de la cellule médicale et paramédicale, qui a ensuite été intégrée au Service accompagnement, contrôle et qualité, a permis de développer un lien de confiance solide avec les institutions. Il est à noter que la création du Service accompagnement, contrôle et qualité est survenue en réponse à la crise, mettant en évidence le besoin essentiel de disposer de professionnels de la santé au sein d'Iriscare. Ceci afin de faciliter la collaboration et de mieux comprendre les situations vécues par le terrain ainsi que les éventuels besoins exprimés.

La crise sanitaire a également mis en avant la plus-value de créer des réseaux de professionnels de santé travaillant dans les MR/MRS agréées par Iriscare, tels que le réseau des infirmiers chefs ou encore le réseau des médecins coordinateurs et conseillers. Il est à noter que le Service accompagnement, contrôle et qualité est également à l'origine de la création du réseau des

médecins coordinateurs et conseillers (MCC) et soutient le réseau des personnes de référence pour la démence.

La mise en réseau permet, entre autres, de pérenniser ce lien privilégié en formalisant une collaboration avec le terrain et en offrant la possibilité de solliciter le réseau pour des avis ponctuels, d'initier des réflexions sur des thèmes définis ou encore de mieux comprendre les problématiques vécues sur le terrain.

À terme, la coordination du réseau des infirmiers en chef participera au développement d'une vision cohérente du domaine des soins infirmiers afin d'émettre des recommandations qui contribuent à l'élaboration de politiques basées sur la réalité de terrain tout en soutenant les institutions pour la mise en place de ces politiques.

ÉVÉNEMENT INAUGURAL DU RÉSEAU DES INFIRMIERS EN CHEF

La première rencontre, organisée le 12.10.2022, a permis de lancer officiellement le réseau avec un événement inaugural auquel le Ministre de l'Action sociale et de la Santé, a participé. Ce riche moment d'échange a permis de mettre en lumière certaines problématiques rencontrées par le terrain et de donner des premiers éléments de réponse aux participants.

Nous avons également eu l'opportunité de recevoir M. Robert Duthy, de la société Evluo, qui a animé un atelier intitulé « Les Forces ». L'objectif était de présenter le sujet de l'attractivité et de la fidélisation du personnel soignant. Cette rencontre s'est déroulée dans les locaux d'Iriscare.

Nous avons profité de cet événement de lancement pour inviter les participants à transmettre, via une boîte à idées, des propositions de thèmes pour les futures rencontres. Dix-neuf idées ont été récoltées.

Les thèmes proposés ont été répartis selon 4 catégories :

1. Attractivité et fidélisation du personnel

- Comment gérer la différence de profil entre infirmier et aide-soignant ?
- Juste délégation des soins ;
- Rôles et responsabilités de l'infirmier chef/coordinateur infirmier ;
- Care management : comment motiver le personnel dans son travail de tous les jours ?
- Comment revaloriser l'image des MR/MRS ?
- ...

Cette première catégorie est celle qui reprend le plus de thématiques proposées.



2. Contrôle et inspection

Iriscare exerce sa compétence de contrôle, dans les institutions relevant de sa compétence, depuis le 1er janvier 2023. Cette catégorie porte donc sur la préparation aux inspections ainsi que sur la collaboration avec les contrôleurs qualité.

3. Normes et encadrement

Cette catégorie est en lien avec la révision des normes pour le secteur des aînés. Une séance d'information sur ce sujet sera planifiée en 2024.

4. Bonnes pratiques

Les infirmiers chefs souhaiteraient qu'une base de données permettant le partage des bonnes pratiques et procédures communes soit initiée et gérée par Iriscare.

Le fil rouge retenu pour la fin de l'année 2022 ainsi que pour l'année 2023 a été l'attractivité et la fidélisation du personnel soignant. Nous avons veillé à ce que toutes les rencontres organisées soient en lien avec un des thèmes proposés.

LES RENCONTRES

L'ANNÉE 2022

En 2022, deux rencontres ont été organisées. La première est l'événement inaugural et est décrite dans le point précédent.

2e rencontre du réseau : « Les différences de rôles et de responsabilités entre infirmier chef, infirmier et aide-soignant »

La deuxième rencontre, organisée le 15.12.2022, s'est déroulée en visio-conférence. Nous avons invité Mme Abi Nahed Al Chartouny qui a animé la rencontre.

L'ANNÉE 2023

En 2023, trois rencontres ont été organisées. Les 2 premières rencontres de l'année se sont déroulées en visio-conférence, tandis que la dernière s'est organisée en présentiel, dans les locaux d'Iriscare.

3e rencontre du réseau : « Reprise des contrôles par Iriscare »

Tel que demandé par le réseau, nous avons organisé un moment spécifique pour présenter la reprise des contrôles par Iriscare. Celui-ci s'est organisé sous la forme d'un webinaire, le 14.02.2023, et a été enregistré afin que les personnes absentes puissent avoir le même niveau d'information mais également pour que le contenu soit accessible à tout moment.

L'enregistrement du webinaire est disponible, pour l'ensemble des infirmiers en chef, sur le site internet d'Iriscare.

4e rencontre du réseau :

La 4e rencontre, organisée le 16.05.2023, s'est articulée autour de l'attractivité et de la fidélisation du personnel soignant. M. Robert Duthy (Evoluo) a animé, en visio-conférence, un atelier s'intitulant : « Comment booster la motivation d'une équipe ».

5e rencontre du réseau :

La rencontre s'est déroulée le 18.10.2023 et correspondait à nouveau au thème de l'attractivité et de la fidélisation du personnel soignant. M. Yves Maule a animé la rencontre qui s'intitulait : « Améliorer l'image des MR/S : la philosophie magnétique, une solution ? ». Ce moment d'échange s'est déroulé en présentiel.

ANALYSE

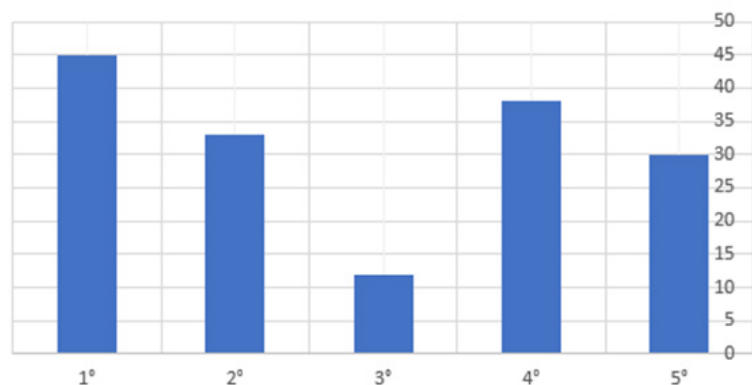
Au 31.12.2023, Iriscare agrée 123 MR/S. Toutes les institutions ont été sollicitées pour participer aux différentes rencontres du réseau.

De manière générale, les rencontres intéressent principalement les infirmiers en chef, les coordinateurs de soins ou encore les directeurs de nursing... Bien que les retours oraux soient très positifs, nous pouvons constater que le taux de participation varie très fortement au fil des rencontres, avec un nombre de participants très faible pour certaines rencontres.

Vu la charge de travail et le contexte de pénurie vécu actuellement par les services de santé, en ce compris les MR/S, il n'est pas toujours facile, pour les participants, de se libérer le temps d'une après-midi. Dès lors, certaines mesures, décrites ci-dessous, ont été mises en œuvre pour permettre à un plus grand nombre de participer.

- Divers moyens de communication sont utilisés pour inviter les infirmiers en chef à participer aux rencontres : réseaux sociaux et professionnels, mailing, impression de flyers distribués lors des inspections...
- Les thèmes abordés répondent aux préoccupations des infirmiers en chef, mais aussi à celles d'Iriscare qui, en conséquence, agrée les rencontres comme « heures de formation ».
- La participation aux rencontres est libre et gratuite.
- Alternance entre le présentiel et la visio-conférence pour le déroulement des rencontres.

Nombre de participants aux rencontres du réseau IC



Les chiffres repris de manière horizontale sur le graphique correspondent aux rencontres décrites précédemment. Par exemple, « 1° » correspond à l'évènement inaugural ou encore « 2° » correspond à la deuxième rencontre intitulée « *Les différences de rôles et de responsabilités entre infirmier chef, infirmier et aide-soignant* »

En vue de faire évoluer nos pratiques et d'augmenter le nombre d'adhérents, nous avons sollicité les participants de la 5e rencontre du réseau pour qu'ils évaluent « le réseau » par le biais d'un questionnaire. Les résultats pertinents sont repris dans la partie « analyse » de ce présent rapport. Il convient de souligner qu'en raison d'un problème technique, le nombre de répondants s'élève à 14, ce qui constitue un échantillonnage restreint. Toutefois, leurs réponses fournissent des éléments permettant de formuler des premières conclusions.

Parmi ces 14 répondants, 80 % des participants ont été informés de la rencontre par mail, 13 %, par leur direction et 6 %, via un autre canal non identifié. Les répondants sont d'avis que les canaux de communication utilisés permettent d'être informés adéquatement des rencontres du réseau.

Les répondants sont également d'avis que les modalités d'inscription aux rencontres du réseau sont simples. La plupart sont également d'accord pour affirmer que l'organisation des rencontres est adaptée à leur organisation du travail. Certains se sont positionnés comme étant « ni d'accord, ni pas d'accord ». Il s'agit d'une minorité. Aucun n'a indiqué être « pas du tout d'accord » ou « plutôt pas d'accord ».

Le questionnaire a également permis d'obtenir des informations sur le contenu proposé. Les résultats sont repris ci-dessous.

Contenu & intervenants	Ni d'accord, ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Les thèmes abordés lors des rencontres du réseau sont intéressants.	12,5 %	25 %	62,5 %
Le contenu des rencontres est cohérent avec les objectifs énoncés.	12,5 %	37,5 %	50 %
Les supports didactiques utilisés m'ont aidé(e).	12,5 %	37,5 %	50 %
J'ai pris connaissance de nouvelles pratiques, méthodes, outils grâce à ces rencontres.	0 %	50 %	50 %
Les nouvelles pratiques, méthodes, outils sont facilement transposables vers ma pratique professionnelle.	37,5 %	25 %	37,5 %
Les intervenants connaissaient leur sujet.	0 %	37,5 %	62,5 %
La mise à disposition des supports didactiques après la rencontre était optimale.	12,5 %	37,5 %	50 %

Il est à noter qu'aucun répondant n'a sélectionné « pas du tout d'accord » ou « plutôt pas d'accord » pour les questions reprises ci-dessus.

Ces résultats sont très satisfaisants et nous confortent dans l'idée que le réseau est utile et que le contenu est pertinent. Quelques ajustements sont encore nécessaires. Par exemple, en s'assurant que les nouvelles pratiques, méthodes et outils proposés soient facilement transposables vers la pratique professionnelle.

Il est à noter que les intervenants ont proposé du contenu de qualité, bilingue et ont toujours veillé à s'adapter au secteur des MR/S.

Nous avons également souhaité savoir ce qui a été le plus apprécié par le réseau et ce qui ne l'a pas été.

Le plus apprécié :



Au fil des rencontres et des discussions qui se sont tenues en réseau, nous avons pu constater que les moments d'échange entre infirmiers en chef sont bien trop rares. Or, ceux-ci rencontrent les mêmes problématiques de terrain et vivent des challenges similaires. Créer un lieu d'échange leur permet de se rendre compte qu'ils ne sont pas « seuls » dans leurs pratiques. C'est d'ailleurs toujours volontiers que les participants du réseau partagent leur expérience. Il en résulte une dynamique positive et collaborative.

Le moins apprécié :



Ces résultats confirment les informations qui nous sont transmises oralement. À savoir, les moments sont particulièrement appréciés avec une large préférence pour le présentiel. Initialement, nous avons sollicité un petit échantillon d'infirmiers en chef pour définir les modalités organisationnelles. Nous avons alors proposé d'organiser une rencontre en présentiel et 3 rencontres en visio-conférence par an. Il semble que le présentiel soit plus apprécié et incite à une plus grande participation. Nous avons déjà fait ce constat pendant l'année, c'est pourquoi la dernière rencontre s'est organisée en présentiel.

Que ce soit pour favoriser la diversité des échanges ou le partage des bonnes pratiques, nous sommes désireuses d'avoir un plus grand nombre de participants. Il nous a donc semblé important d'identifier les freins à la participation des rencontres. Nous avons obtenu les réponses suivantes :

- L'horaire ne convient pas ;
- La charge de travail ne permet pas de participer ;
- Tout le monde ne dispose pas des supports techniques pour participer à une visio-conférence.

Il est à noter que l'horaire a été proposé par un échantillon de participants avant le lancement du réseau. Cependant, nous pourrions tout à fait l'adapter à l'avenir. En ce qui concerne les supports techniques, nous en avons tenu compte pour l'organisation des rencontres qui ont suivi (début 2024). Comme indiqué précédemment, la dernière rencontre de l'année 2023 s'est organisée en présentiel. Il en va de même pour la 1ère de l'année 2024. Il s'agit donc de favoriser le présentiel pour permettre à un plus grand nombre de participer.

Certains participants souhaiteraient également que certaines rencontres du réseau occupent une journée complète.

BUDGET

Les frais engendrés par le réseau sont intégralement pris en charge par Iriscare.

En 2022 et en 2023, Iriscare a dégagé un budget de 2.116,23 EUR qui a permis d'assurer une coordination de qualité du réseau des infirmiers en chef, avec des intervenants proposant du contenu pertinent et en lien avec les besoins du réseau.

CONCLUSION

Le réseau des infirmiers en chef des MR/MRS agréées par Iriscare a sa place dans le paysage bruxellois et fait sens. Il répond aux objectifs, à savoir, échanger sur des thématiques identifiées, mieux comprendre les problématiques vécues sur le terrain, demander ou rendre des avis ponctuels, apporter un soutien dans la compréhension de certains processus ou documents produits par Iriscare ou encore soutenir le développement de la qualité de vie et des soins au sein des MR/MRS agréées par Iriscare.



Iriscare