

- **ANIMATEUR** : Référent Qualité : M. Brignon **SECRETARE** : Stagiaire Qualité : M. Cevasco
- **PARTICIPANTS** :
  - ✓ Directeur : M. Barbé
  - ✓ Médecin coordonnateur : Dr Le Lay
  - ✓ Art thérapeute : Mme Debroize
  - ✓ Référente Oiseaux/Verger : Mme Chédaille
  - ✓ Référente Alzheimer : Mme Vobmann
  - ✓ Psychologue : Mme Delavigne
  - ✓ Ergothérapeute : Mme Delebecque
  - ✓ Référent animation : Mme Cheval et M. Jouanne (stagiaire)
  - ✓ Référent cuisine : M. Chevalier
  - ✓ Référents nuit : Mme Naudot - Mme Certenais
  - ✓ Référents Verger : Mme Goualin et Mme Sourdrille
  - ✓ Référent Oiseaux : Mme Goffi et M. Marteau
  - ✓ Référent Alizés : Mme Banctel
  - ✓ Référent PASA : Mme Gruyer
  - ✓ Référent Floralies : Mme Delourmel
  - ✓ Référent lingerie : M. Poirier
  - ✓ Référent administration : Mme Blanc
- **EXCUSES** :
  - Référents soins : M. Barbel - Mme Guy
  - Référent entretien : M. Jourdan
- **DIFFUSION** :
  - ✓ Groupe Qualité
  - ✓ Tous les services (classeur salle de soins)
  - ✓ Présidente du CA : Mme Gatel
  - ✓ Présidente du CVS : Mme Perrussel
- **ORDRE DU JOUR** :
  - 1) Bilan des objectifs de la réunion qualité du 1 octobre 2013
  - 2) Suivi des groupes de travail (suite évaluation interne)
  - 3) Rapport de l'évaluation Externe
  - 4) Résultat de l'enquête de satisfaction 2013 (résidents et familles)
  - 5) Bilan des fiches de dysfonctionnement 2013
  - 6) Le groupe ressource
  - 7) Convention tripartite 2014-2018
  - 8) Parole aux membres du CHSCT
  - 9) Questions diverses
  - 10) Travail de groupe sur le livret bientraitance /protocole maltraitance

M. Brignon rappelle que cette réunion a pour objectifs de :

- ✓ Faire participer le personnel à la démarche qualité,
- ✓ Réaliser un bilan régulier sur les objectifs, les groupes de travail, les résultats,
- ✓ Communiquer sur les nouvelles démarches,
- ✓ Organiser des groupes de travail,
- ✓ Echanger sur les difficultés rencontrées et les points positifs,
- ✓ Transmettre les messages, les décisions prises aux collègues.

1. Bilan des objectifs suivant la grille du compte-rendu de la réunion du 1 octobre 2013

2 actions sont soldées à ce jour sur 20 émises pour l'année 2014. Les actions non soldées sont reportées dans le nouveau plan d'actions pluriannuel.

## Plan d'action global

Réunions / Instances / Audits	Actions	Responsables	Echéances	Indicateurs	Réalisation
Réunion Qualité	Réflexion sur les transmissions	Mme Chédaille	En cours		
Réunion Qualité	Réaliser un protocole élimination (laxatifs)	Médecin coordonnateur	2014	Procédure écrite et diffusée	Fait en janvier 2014
Réunion Qualité	Livret des médicaments à réaliser selon les directives à venir en collaboration avec les médecins traitants	Médecin coordonnateur	2014		
Réunion Qualité	Procédures médicaments à réévaluer : SOINS – PR 27 + SOINS – PR 33 + SOINS –PR 34	Mmes Chédaille/ Med Co	2014		
Réunion Qualité	Projet architectural Oiseaux	M. Barbé	En cours		
Réunion Qualité	Réaliser les fiches de fonction des agents	M. Brignon / M. Cevasco / Groupe Ressources Humaines	juin-14		
Réunion Qualité	Revoir la procédure d'accueil des stagiaires et des nouveaux agents.	Mme Chédaille / Mme Vobmann / Groupe RH	juin-14		
Réunion Qualité	Projet de mise en place de boîtes aux lettres	Equipe de direction	2014		
Réunion Qualité	Achat de 6 fauteuils confort aux Floralties	M. Barbé / Mme Delebecque / Mme Vobmann	juin-14		
Réunion Qualité	Revoir la procédure de décès et formation soins palliatifs et mettre en place d'un groupe de travail sur les rituels funéraires	Groupe de travail	2014		
Réunion Qualité	Accès aux transmissions médicales (questions liées notamment au secret médical : qui peut / doit être informé ? Limitation des droits d'accès dans PSI ?)	Med Co– M. barbé	Attente d'une réponse de l'ARS		
Réunion Qualité	Améliorer ou simplifier les feuilles de menus pour réduire le temps de saisie des agents	M. Chevalier – M. Brignon	2014		
Réunion Qualité	Mettre en place un code d'accès temporaire au sous-sol du Verger pour les agents remplaçants ou stagiaires	M. Jourdan	En attente		
Réunion Qualité	Etudier la possibilité de mettre des détecteurs de présence dans tous les couloirs et escaliers (diminution de la consommation d'énergie)	M. Jourdan	En cours		

Réunion Qualité	Poignée en plastique à côté des douches pour se tenir au verger	M. Jourdan	En attente		
Réunion Qualité	Aménagement de l'office des Oiseaux	M. Jourdan - M. Barbé	Etude		
Réunion Qualité	Rampe pour aller au local poubelle des floralies	M. Jourdan - M. Barbé	Etude		
Réunion Qualité	Sèche serviette dans la salle de bain commune des Alizés	M. Jourdan - M. Barbé	Etude		
Réunion Qualité	Mettre du savon liquide au Verger dans chaque chambre	M. Jourdan - M. Barbé	Etude		
Réunion Qualité	Travail sur la prise des repas à 12h30 pour les résidents	M. Barbé - M. Chevalier	2014	La prise des repas effective est entre 12h15 et 12h45 selon les secteurs	Fait fin 2013

## **Remarques par actions :**

### Réflexion sur les transmissions :

Mme Chédaille rappelle que la réflexion est toujours en cours. Toutefois, elle rajoute qu'avec les transmissions ciblées (plus concises et plus structurées), le temps des transmissions est respecté.

### Réaliser un protocole d'élimination (laxatifs) :

Le protocole a été rédigé par M. Le Lay et remis à Messieurs Barbé et Brignon. Celui-ci sera diffusé à tout le personnel par l'intranet, en précisant l'emplacement dans la gestion documentaire.

### Livrets de médicaments à réaliser en collaboration avec les médecins traitants :

Docteur Le Lay explique que la liste des médicaments préférentiels est toujours en attente de finalisation par l'Association des médecins coordonnateurs de Bretagne.

### Procédures des médicaments à réévaluer :

La procédure qui prévoit le suivi du médicament depuis la prescription par les médecins, jusqu'à la délivrance aux résidents, devait être réalisée pour mars 2014.

M. Barbé explique que deux pharmaciens sur les trois ont proposé de venir préparer les médicaments pour les résidents au sein même de l'EHPAD, mais le pharmacien inspecteur refuse ce procédé qui n'est pas encore réglementaire à ce jour. Les Pharmaciens n'ont donc pas encore réalisé les investissements nécessaires (machine de préparation de médicaments) pour la sécurisation du circuit des médicaments.

M. Barbé espère toutefois que cette mise en place soit effective avant l'été 2014, si les trois pharmaciens acceptent la préparation dans leur officine.

### Projet architectural Oiseaux : Voir « suivi des groupes de travail »

### Réaliser les fiches de fonction des agents :

Le groupe Ressources Humaines travaille actuellement à la réécriture des fiches métiers, des fiches de poste et fiches de tâches des agents.

### Revoir la procédure d'accueil des stagiaires et des nouveaux agents :

Le groupe RH va réécrire la procédure d'accueil des stagiaires à partir de celle existante et créer une procédure d'accueil pour les nouveaux agents.

Par ailleurs, le livret d'accueil a été finalisé par le groupe RH. Il ne reste plus qu'à y intégrer la charte de bientraitance et la fiche des bonnes pratiques.

### Projet de mise en place de boîtes à lettres :

Il ressort de l'enquête de satisfaction que les résidents (Verger et Oiseaux) ne sont pas favorables à la mise en place d'une boîte à lettres et qu'ils préfèrent la venue de la secrétaire.

Mme Vobmann souligne que la mise en place de boîte à lettres à côté de chaque porte de chambre ferait ressortir un côté lieu privé et individuel dans cet environnement collectif.

M. Barbé va se renseigner auprès d'autres EHPAD pour savoir comment ce projet a été mis en place et notamment auprès de l'EHPAD de Médréac.

#### Achat de 6 fauteuils confortables aux Floralies :

Le choix du modèle n'est pas encore arrêté par faute de modèle correspondants aux demandes du service (besoin de fauteuils inclinables).

#### Revoir la procédure de décès et formation soins palliatifs et mettre en place un groupe de travail sur les rituels funéraires :

Mme Delavigne informe que le groupe de travail est constitué et que les dates de réunions sont posées.

Mme Blanc précise qu'une affiche d'information en cas de décès a été créée pour être apposée à la porte de la salle des adieux. Celle-ci est disponible dans chaque secteur. De plus, une affiche sera prévue pour être affichée dans les salles à manger des pavillons afin d'informer les résidents.

En cas de décès durant le week-end, les IDE seront chargés de s'assurer de la mise en place de ces affiches.

#### Accès aux transmissions médicales (questions liées notamment au secret médical : qui peut / doit être informé ? Limitation des droits d'accès sur PSI) :

M. Barbé attend toujours une réponse de l'ARS à ce sujet.

M. Barbé précise qu'il ressort de l'évaluation externe, un questionnement sur l'accès aux informations médicales par certains professionnels.

#### Améliorer ou simplifier les feuilles de menus pour réduire le temps de saisie des agents :

M. Chevalier rappelle que la réflexion est en cours pour mettre les feuilles de menus sur PSI.

#### Mettre en place un code d'accès temporaire au sous-sol du Verger pour les agents remplaçants ou les stagiaires :

M. Jourdan est en attente de réalisation avec la société JPG.

#### Etudier la possibilité de mettre des détecteurs de présence dans tous les couloirs et escaliers (diminution de la consommation d'énergie) :

M. Barbé rappelle que cette action doit être mise en place rapidement afin de réduire la consommation d'énergie (Charte éco-responsabilité). Il précise qu'en attendant, il faut faire une affiche rappelant notamment d'éteindre la lumière le soir dans les locaux de la blanchisserie, après le passage des agents qui viennent récupérer les chariots de linge.

M. Jourdan signale que l'action est en cours.

Poignée en plastique à coté des douches pour se tenir au Verger :

M. Jourdan nous fait part de la difficulté de cette tâche. En effet, le mur est en placo-plâtre et donc pas assez solide pour y fixer des poignées qui risqueraient de s'arracher du mur lors d'une traction par un résident. Par ailleurs, le renforcement du mur est impossible car l'accès est difficile.

Aménagement de l'office des oiseaux : Action en cours.

Rampe pour aller au local poubelle des Floralties :

L'action est en cours.

Le personnel signale qu'il n'y a pas de lumière et qu'un détecteur de présence serait idéal.

Sèche serviette dans la salle de bain commune des Alizés : Action en attente.

Mettre du savon liquide au Verger dans chaque chambre :

M. Barbé explique qu'il serait plus pratique que chaque agent ait, dans un premier temps, avec lui un flacon individuel et portable de Solution Hydro-Alcoolique. Mme Chedaille se charge de mettre cette action en place rapidement.

Travail sur la prise des repas à 12h30 pour les résidents :

M. Chevalier signale que pour le moment le repas du midi est servi, aux Oiseaux et aux Alizés à 12h15, et entre 12h45 et 13h au Verger et Floralties.

## 2. Suivi des groupes de travail (suite évaluation interne)

Nous avons réalisé un bilan de l'avancée des groupes de travail émanant de l'évaluation interne.

INTITULE DES PROJETS	NOMS DES PILOTES
Projet de Soins	Mme Chédaille, Mme Vobmann, Dr Le Lay
Projet Architectural	Mme Chopin, M. Barbé, M. Jourdan, M. Chevalier
Projet Ressources Humaines	Mme Delavigne, Mme Delebecque, Mme Debroize
Projet Eco-responsabilité	M. Pierre (stagiaire qualité, sécurité, environnement), M. Jourdan, M. Brignon
Projet de Vie Sociale et Culturelle	Mme Cheval, Mme Delavigne, Mme Delebecque, Mme Debroize
Projet d'Accompagnement des personnes désorientées	Mme Cheval, Mme Vobmann, Mme Delebecque, Mme Chédaille, Mme Delavigne

### Projet de Soins

La rédaction du projet de soins est presque terminée. Une relecture est en cours par Mmes Chédaille - Vobmann, Dr Le Lay et M. Barbé.

Le personnel soignant (IDE, AS et AMP) seront consultés pour l'enrichissement du projet.

La rédaction définitive sera présentée lors de la prochaine réunion qualité, le 13 mai prochain.

### Projet Eco-responsabilité

M. Brignon rappelle les 2 objectifs restant à mettre en place pour le projet Eco-responsabilité :

- **Mise en place d'un critère d'éco-responsabilité dans l'ensemble des achats de l'établissement**
  - Définition de critères éco-responsables
  - Choix de produits et de prestataires
  - Rédaction de procédures pour nos achats
  - Travail non démarré, toutefois dans le cadre du groupement d'achats USSIVA, cette démarche est intégrée.
  
- **Faire un bilan carbone (émission de gaz à effet de serre) et s'engager à mener des actions compensatoires**
  - Mesurer les émissions de gaz à effet de serre de l'établissement et de notre activité, cet objectif est annulé du fait de sa complexité.

## Projet ressources humaines

Mme Delavigne expose l'avancement du projet :

Livret d'accueil	FAIT	EN COURS	A REVOIR
Etat des lieux	X		
Réécriture du livret d'accueil	X		- Ajouter la fiche de bonnes pratiques - Ajouter charte de bientraitance
Mise en place d'un coach	X		
Réévaluer le livret d'accueil			
Rencontre d'adaptation avec les cadres et le directeur	X		
Communication Réunions	FAIT	EN COURS	A REVOIR
Fiche d'identité de chaque type de réunion	X		
Support à la prise de notes pendant la réunion	X		
Amélioration communication verticale et horizontale	FAIT	EN COURS	A REVOIR
Formation à la GDO	X	X	
Support « retour de formations »	X		- A évaluer.
Echange oral sur « l'actualité de l'établissement » (CGOS pour l'instant)	X		- Voir avec Mme Tourtellier si et comment on fait évoluer cette communication (à relancer)
Charge de travail / bien-être au travail	FAIT	EN COURS	A REVOIR
Enquête et entretiens sur la définition des critères de « charge de travail » et de « bien être » au travail	X		
Faire un retour régulier sur le bien-être des résidents, les retours positifs des familles et résidents	X	X	Organiser un système de mise en œuvre régulier
Définir des axes d'amélioration pour permettre aux professionnels de finir leurs actions (stress dû aux actions interrompues).	X	X	-Organiser un système de mise en œuvre régulier -Désarchivage opérationnel par rapport aux appels malades depuis fin août-début septembre (Se servir de ces archives pour analyser les sonnettes ? Qui ? Quand ?)
Reconnaissance des collègues et de la hiérarchie	X	X	Organiser un système de mise en œuvre régulier
Séances de sophrologie	X		Peu de participants ? Doit-on continuer ?
Séances de shiatsu/AMMA assis		X	Environ 10 personnes seraient intéressées.
Système documentaire des métiers/poste/tâches	FAIT	EN COURS	A REVOIR (fiche de tâches + détaillée/ fiche de fonction à adapter au secteur)
Fiche métier (par fonction)		X	Romain (qualiticien) et Marc (stagiaire qualiticien)
Fiche de poste (par fonction dans l'ensemble de l'Ehpad)		X	Romain (qualiticien) et Marc (stagiaire qualiticien)

Fiche de tâches (enrichir l'existant)		X	Romain (qualiticien) et Marc (stagiaire qualiticien)
Insatisfaction perçue des résidents et familles	FAIT	EN COURS	A REVOIR
Fiche de dysfonctionnement pour faire remonter les situations d'insatisfaction, d'agressivité	X		
Formation bientraitance 2013 sur le thème de « la relation aux familles »	X		

- La mise en place d'un « coach » pour les nouveaux professionnels est effective depuis début septembre. L'objectif est de faciliter l'intégration des nouveaux agents au sein de l'établissement et la familiarisation de l'outil informatique et des divers documents. Mme Chédaille rappelle que le coach est la personne qui accueille la personne le 1<sup>er</sup> jour et la plus présente par la suite auprès du nouvel agent.
- Mme Delavigne signale le peu de participation aux séances de sophrologie. Celles-ci pourraient être annulées s'il y a un nombre de participant inférieur à 6. Dans ce cas, des séances de shiatsu et AMMA seront planifiées par Mme Delavigne.
- La rédaction des fiches métiers, fiches de postes et fiches de tâches sont en cours et sera présentée lors de la prochaine réunion qualité.

### *Projet Architectural*

M. Barbé présente le calendrier de mise en œuvre du projet :

- avril 2014 : choix de l'architecte
- novembre 2014 : dépôt du permis de construire
- février 2015 : appel d'offre travaux
- juin 2015 : démarrage des travaux
- février 2017 : fin de la tranche ferme
- novembre 2017 réception de l'opération.

M. Barbé explique que le 1<sup>er</sup> jury de concours d'architecte a eu lieu le 18 décembre dernier avec la participation de 86 candidats. Seuls 3 architectes ont été retenus. Ils ont effectué une visite du site le 6 janvier dernier.

Une remise des 1<sup>ère</sup> esquisses doit être faite le 4 mars 2014, prenant en compte les multiples contraintes : PLU, topographie, stationnement...

Les commissions techniques auront lieu les 6 et 25 mars 2014. Les architectes doivent rendre leur projet définitif pour le 5 avril 2014.

La sélection de l'architecte se fera courant juin.

## Projet de vie sociale et culturelle

Le groupe de travail est constitué et la date de la première réunion est fixée au 18 février 2014.

Le calendrier est le suivant :

	2014												2015											
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Temps d'échange avec les résidents																								
Réaliser un état des lieux des activités sociales et culturelles proposés par l'établissement																								
Ecriture du projet																								
Ouverture des activités de l'Ehpad aux personnes extérieures qui le souhaitent																								
Ouverture de l'Ehpad vers la vie culturelle de la Cité																								

### 3. L'évaluation externe

M. Barbé fait un résumé du pré-rapport de l'évaluation externe reçu la semaine précédente.

Le pré-rapport est envoyé à l'établissement pour une 1<sup>ère</sup> lecture et sera retourné aux évaluateurs avec des demandes de correction sur certains points, avant le rapport définitif. Il sera diffusé par mail auprès du personnel pour lecture.

Il en ressort beaucoup de points forts et peu d'axes d'améliorations.

#### Points forts :

- l'établissement est identifié par le professionnalisme et l'engagement des salariés,
- l'intérêt du résident est au cœur des missions d'accompagnement,
- l'établissement est très ouvert sur son environnement,
- les activités sont variées,
- l'établissement donne une image d'un lieu de vie accueillant, spacieux, et sécurisant avec une équipe de professionnels qui assure le bien-être des usagers,
- l'image de l'établissement renvoie un caractère alliant qualité et professionnalisme,
- l'établissement est inscrit dans une démarche d'amélioration continue de ses prestations.

### Axes d'améliorations :

- bien dissocier les tâches des AS et celles des ASH,
- l'instauration d'un temps de « passation » lors du changement d'équipes des aides-soignantes (tous les 2 ans) faciliterait la connaissance des résidents et la prise de fonction des agents dans leur nouveau secteur,
- créer une procédure d'accessibilité du dossier de l'usager et informer les personnes et les représentants légaux de ce droit,
- faire intervenir l'animatrice au pôle Alzheimer,
- développer la communication inter service (pôle Maison de Retraite et pôle Alzheimer) et d'harmoniser les pratiques entre ces deux pôles,
- la formalisation d'un dispositif de gestion de crise en matière de ressources humaines pourrait compléter le document unique,
- compléter l'élaboration des projets personnalisés.

M. Barbé ajoute que Mme GATEL a rencontré les deux évaluatrices externes à l'issue des deux jours passés aux Jardins du Castel. Madame le Maire a précisé que ce sont des professionnelles de terrain, qu'elles ont salué la constance, de tout le personnel, dans l'interrogation de toujours s'améliorer, de toujours être vigilant pour apporter de la qualité aux résidents et qu'elle remercie et félicite tout le personnel. Madame GATEL a également indiqué que désormais il s'agit d'un vrai défi pour se maintenir à un tel niveau de qualité et que cela sera d'autant plus difficile pendant la période des travaux de restructuration du bâtiment des Oiseaux.

### 4. Résultat de l'enquête de satisfaction 2013 (résidents et familles)

M. Cevasco a présenté les résultats de l'enquête de satisfaction 2013, menée auprès des résidents Oiseaux / Verger et des familles (tous pavillons).

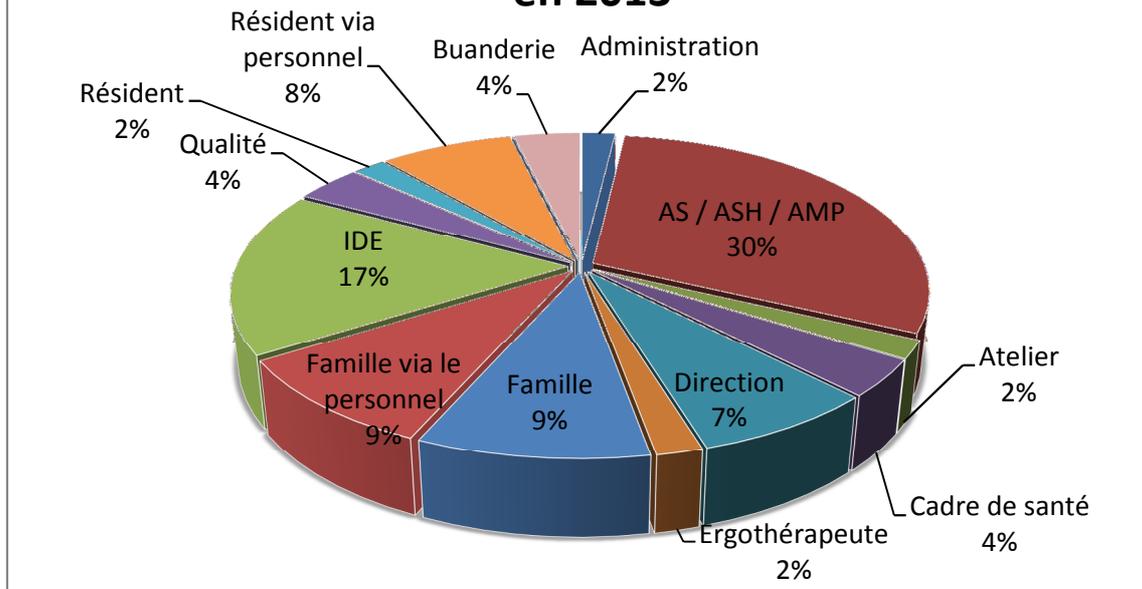
Les questionnaires sont construits autour des catégories de questions suivantes :

- Repas
- Soins
- Chambre
- Lingerie
- Vie dans l'établissement
- Animation
- Informations diverses

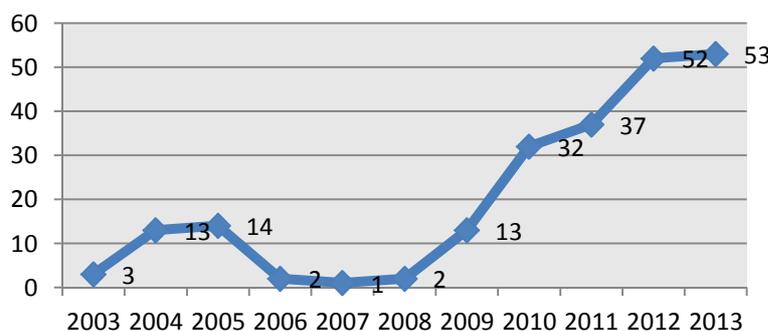
Les principaux points positifs révélés par l'enquête :

- Qualité des repas
- Intérêt des animations
- Toilettes et soins
- Respect envers le résident
- Propreté des chambres
- Propreté du linge et changement des draps
- Rapidité des réparations : +10%
- Fort sentiment de sécurité

## Dysfonctionnements par type de déclarants en 2013



## Nombre de fiches enregistrées



- Accueil et gentillesse du personnel

Les principaux axes d'amélioration révélés par l'enquête :

- Place à table

- Sentiment d'ennui (44%)
- Participation aux animations des bénévoles
- Certains résidents veulent davantage de douches ou de bains
- Bruit des résidents (Verger 15%)
- Linge égaré (49% de satisfaction)
- Baisse de 15% de participation des familles à l'enquête
- Questionnaire pas adapté pour le pôle Alzheimer
- Demande de plus de personnels aux Floralties et aux Alizés

### 5. Bilan des fiches de dysfonctionnement 2013

M. Brignon présente le bilan 2013 des fiches de dysfonctionnements :

Le nombre de fiches de dysfonctionnements enregistrées est stable par rapport à 2012.

- On ne peut pas véritablement comparer 2013 par rapport à 2012 par catégorie de personnel car en 2012, quasiment l'ensemble du personnel était réuni dans le même type de déclarant.
- Pour les familles, on passe de 10% en 2012 à 18% en 2013.
- Pour les résidents, on passe de 2% en 2012 à 10% en 2013.

- Voici quelques exemples de dysfonctionnement :

Matériel : chauffage - toilette bouchée - lave vaisselle

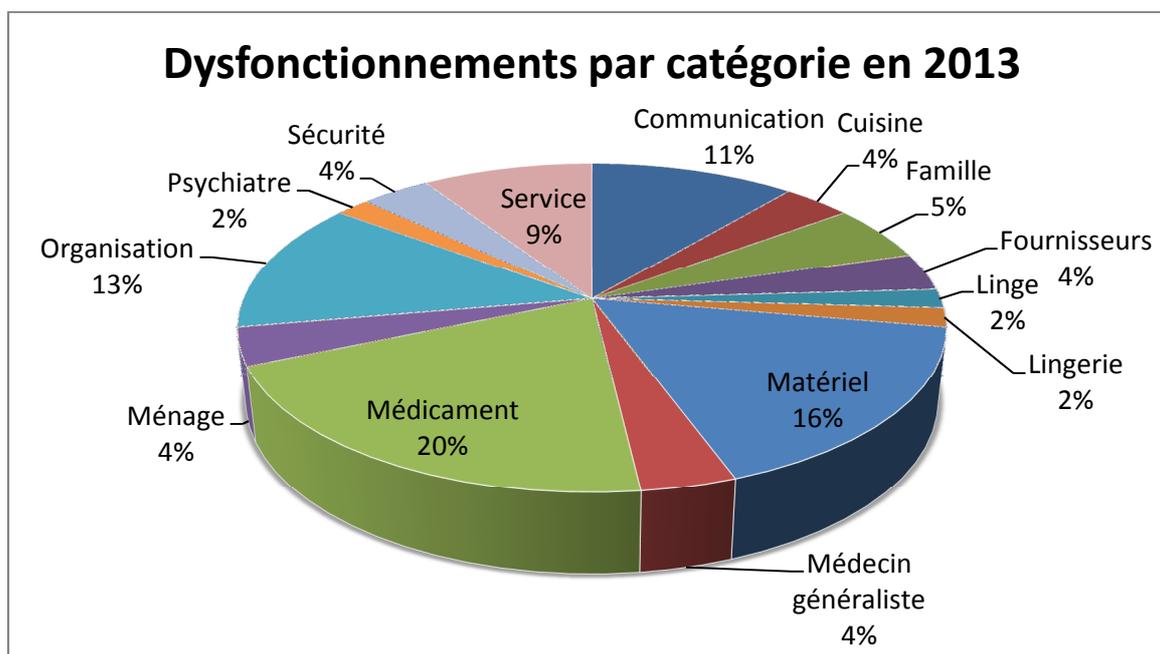
Organisation : Service du diner trop rapide - réserve de linge

Communication : retour d'hospitalisation - le régime du résident - le ménage dans une chambre

Service : ménage non ou mal réalisé - la disposition du couvert à table - bouilloire mal lavée après détartrage

- Pour le matériel, on passe de 25% en 2012 à 26% en 2013.
- L'augmentation concernant les médicaments, (6% en 2012 contre 20% en 2013) est due à l'importance de la déclaration rappelée par M. Barbé pour toutes erreurs sur les médicaments qui vont de la livraison par les pharmaciens à la distribution aux résidents.

M. Barbé insiste sur le fait que **tout** dysfonctionnement concernant les médicaments doit être signalé par une fiche. C'est une obligation que nous impose l'ARS.



## 6. Le groupe ressource

Les toilettes évaluatives sont à revoir avec l'agent soignant référent et l'IDE référent.

Les fiches de bonnes pratiques ont été finalisées par le groupe ressource.

De petits ateliers pratiques seront mis en place avec les référents « Humanitude », lors des formations bientraitance.

## 7. La convention tripartite 2014-2018

M. Barbé rappelle ce que la convention tripartite est un contrat d'objectifs et de moyens signé entre :

- L'établissement
- Le Conseil Général
- L'ARS Bretagne

Elle a pour but d'engager les EHPAD dans une démarche qualité avec d'un côté pour l'établissement, des objectifs à respecter et d'un autre côté, l'ARS et le Conseil Général financent certaines actions ou certains postes. Elle est renouvelée tous les 5 ans. L'ARS et les différents conseils généraux de Bretagne ont instauré un cadre commun à cette convention tripartite dans un souci d'uniformisation.

M. Barbé ajoute que l'ARS a pris du retard dans le renouvellement des conventions tripartites. Normalement, la signature de cette dernière devait se faire au cours du premier semestre 2014. Finalement nous allons signer un avenant de la convention (2008-2013) pour l'année 2014 en attendant de signer la nouvelle convention début 2015.

M. Barbé précise que cela nous permettra de bien préparer notre dossier pour la signature de cette nouvelle convention.

## 8. Paroles aux membres du CHSCT

- Les agents des Alizés et du Verger posent le problème du nettoyage des tables des salles à manger. L'application du produit nécessite un temps d'attente un peu trop long avant d'effectuer le rinçage. Mme Chédaille va revoir Mme Tougui (infirmière hygiéniste) à ce sujet quant à l'utilisation du produit.
- Les agents soignants signalent que la porte de la lingerie est lourde et que le chariot de linge sale roule mal. M. Barbé rappelle que pour tous les problèmes matériels, il faut le signaler sur HSH.
- Les agents des Oiseaux posent le problème de la sortie des poubelles. Il faut faire tout le tour du bâtiment, ce qui n'est pas pratique. La question se pose de l'utilisation de la porte « sortie de secours » au RDC des Oiseaux coté poubelle.
- Les agents des Floralies souhaitent avoir un support pour sac à serviette sur le chariot à débarrasser, comme celui au Verger.

## 9. Questions diverses

- M. Barbé rappelle aux agents d'entretien, que concernant les entreprises extérieures qui interviennent dans les zones sécurisées, il faut être vigilant à ne pas laisser un accès libre sur l'extérieur aux résidents de ces secteurs.
- L'équipe du verger demande un lave-vaisselle à l'étage suite à la sectorisation. M. Barbé refuse car le lave-vaisselle neuf mis en place au RDC du Verger est dimensionné pour la vaisselle des deux niveaux. Par ailleurs, il n'y a pas de place pour en installer un.

- L'équipe du Verger demande à avoir un petit bureau à leur disposition à l'étage, à la place du petit salon à coté du bureau de Mme Chédaille. M. Barbé refuse en précisant qu'il existe déjà un bureau au RDC pour toute l'équipe du Verger.
- L'équipe du Verger signale qu'il n'y a pas d'ordinateur portable sur tous les chariots, et qu'une transmission au fur et à mesure n'est pas possible. M. Barbé informe qu'un devis est en cours. L'ensemble du personnel soignant est satisfait de l'utilisation de l'ordinateur portable sur les chariots. Il faut juste paramétrer la durée de la session sur PSI. Mme Blanc rappelle qu'en cas de problèmes sur les ordinateurs, il faut essayer de les redémarrer avant d'appeler l'administration.
- Mme Gruyer demande un ordinateur pour l'accueil de jour ainsi qu'un téléphone au PASA. M. Barbé informe qu'un devis est en cours pour l'ordinateur et le téléphone.
- Il n'y a plus de chaise de pesée aux Alizés depuis le départ de la chaise de démonstration. La commande n'a pas été faite car il n'y a pas actuellement de budget pour cet investissement. Mme Chédaille rappelle qu'il y a parfois des incohérences dans le report du poids du résident à la pesée, avec des variations à la hausse comme à la baisse importantes.
- Mme Banctel demande s'il est possible qu'il y ait des portes savons au niveau de la colonne de douche aux Alizés. M. Barbé répond qu'un porte savon sera prochainement posé en test dans une chambre.
- L'équipe des Floralies réclame un store électrique, plus efficace que l'actuel pour la protection solaire et énergétique de la salle à manger des Floralies. M. Barbé informe que le devis est en cours.
- Pour les postes de télévisions des Floralies et du PASA, la commande est en cours.
- L'équipe du Verger demande ce que l'on peut faire pour le lit de Mme Fléchais qui est défectueux. M. Jourdan va voir ce qu'il peut faire pour y remédier.
- L'équipe du Verger réclame des thermomètres car ceux actuellement utilisés sont trop vieux et peu fiables. Mme Chédaille va étudier quels sont les thermomètres les plus efficaces.
- L'équipe du Verger pose la question de la gratuité des repas pour les stagiaires. M. Barbé rappelle qu'il n'y a aucune gratuité pour les repas quelque soit le personnel et c'est une obligation légale vis-à-vis de l'URSSAF.
- L'équipe du Verger signale un problème de câble sur une bouilloire. Mr Chevalier répond qu'elle sera remplacée et que le personnel doit être vigilant lors de l'utilisation du matériel.
- L'équipe des Oiseaux signale des problèmes de tâches et de rayures sur la nouvelle vaisselle. M. Chevallier va voir cela avec le commercial qui vient dans 2 semaines.
- Mme Cheval rappelle que les résidents (Oiseaux, Verger) souhaitent avoir des nappes sur les tables des salles à manger. M. Poirier s'inquiète du lavage des nappes qui se rajouterait au tonnage de linge déjà très important. M. Barbé va étudier la question avec M. Poirier.

- La prise de repas pour le personnel est comprise entre 11h15 et 13h30, il est donc difficile de garder un repas chaud pour tout le monde. M. Chevalier va étudier la solution de servir le repas à l'assiette. Par Ailleurs il signale qu'il va réfléchir à la possibilité de faire des pizzas sur commande le midi.
- L'équipe des Floralies demande la possibilité d'avoir des plages horaires pour le repas du midi.
- Pour les repas des familles le week-end, M. Barbé rappelle qu'il faut compter en nombre de personnes (environ 10 pers max) et non en nombre de famille, dans la salle à manger du personnel.
- L'équipe de nuit est satisfaite du chariot de linge sale.
- M. Barbé souhaite mettre en place une fiche de tâche pour les agents de nuit en mode dégradé (en cas d'absence d'un agent). En parallèle, on demanderait à l'agent du soir de rester une heure de plus et à l'agent du matin de venir une heure plus tôt.
- M. Poirier met en garde concernant le sur-stockage des taies d'oreiller aux Alizés. Cela pose le problème des commandes auprès du prestataire.
- M. Poirier souhaite revoir la tournée de ramassage avec les agents du Verger.
- Il manque un sac sur le chariot de linge sage au 2<sup>ème</sup> étage des Oiseaux. Il faudrait un chariot à 4 sacs. M. Barbé signale que la demande d'achat est en cours.
- Les agents soignants demandent des nouvelles étiquettes de présence pour mettre sur les portes de chambres des résidents. Mme Cheval informe qu'elle va les refaire et les mettra à disposition dans le bureau de Mme Chédaille.
- L'éclairage du restaurant des Oiseaux est faible. M. Jourdan va étudier le problème.
- L'équipe des Oiseaux demande un local pour le linge sale au RDC, en partage avec le local à papier. M. Jourdan va étudier la question.
- L'équipe des Oiseaux demande où ils peuvent prendre leur pause quand la salle derrière l'office est occupée par des réunions. M. Barbé signale qu'effectivement cette salle est souvent occupée, mais que les agents peuvent prendre leur pause au niveau de l'office, et qu'il ne comprend pas le transfert qui a été effectué.
- Avec la nouvelle organisation des Oiseaux, le poste hôtelier aura à répondre aux sonnettes. Il lui faut donc un téléphone. M. Jourdan s'occupe de l'équiper.
- Mme Cheval propose d'organiser « un repas des familles » en juin 2014. Le repas se déroulerait en extérieur sous 2 grands barnums, et chaque résident pourrait inviter au maximum 2 personnes de son choix. Le prix du repas pour les familles reste à déterminer. La date du dimanche 15 juin est décidée en réunion. Le personnel ne travaillant pas le dimanche pourra venir s'il le souhaite donner un coup de main à l'organisation.

- Mme Cheval informe que la formation « handi-chiens » se déroulera du 30 mars au 5 avril 2014. Suite à cette formation, Mme Cheval et les collègues formés reviendront à l'EHPAD avec le chien.
- Le séjour relationnel avec les résidents aura lieu, à Guérande, du lundi 23 juin au jeudi 26 juin 2014.
- Mme Blanc demande à ce qu'un ménage en grand ait lieu une fois par trimestre dans la maison des familles. Actuellement, le ménage est fait par les familles lorsqu'elles occupent la maison.
- Mme Blanc rappelle de bien se présenter au téléphone quand elle appelle dans les services. Par ailleurs, quand le personnel laisse un message téléphonique aux familles, il faut bien s'identifier pour une meilleure compréhension quand les familles rappellent.
- De minis formations auront lieu pour l'utilisation de la nouvelle photocopieuse/imprimante. Mme Blanc rappelle que dans un souci d'économie, il est préférable (dans la mesure du possible) d'imprimer recto/verso et en noir & blanc ou en bicolore.
- Pour les hospitalisations, il est important de préciser l'heure de sortie du résident, car cela influe sur la facturation.
- Un petit rappel est fait pour le code couleur des transmissions sur PSI :
  - Bleu : pour les soins, Vert : pour le comportement jour et nuit, Noir : pour la nuit et Rouge : extrême urgence.
  - M. Barbé rappelle l'importance des mots cibles en début de transmission pour une lecture plus rapide.
  - Pour les transmissions répétées, il faut mettre l'horaire à 00h00.

## 10. Groupe de travail

Mme Delavigne nous présente le résultat du travail de groupe sur le protocole de maltraitance et la charte de bientraitance.

- a) La procédure de signalement et de traitement de « maltraitance » a été approuvée en réunion. Il sera joint à ce document la fiche de déclaration de l'ARS. Cette procédure vous sera transmise via l'intranet.
- b) La charte de bientraitance est finalisée.  
Après quelques corrections en réunion, voici la version définitive : Voir Annexe.

## 11. Dates des prochaines réunions

Le 13 mai 2014 et le 30 septembre 2014

## 12. Objectifs pour la prochaine réunion qualité du 13 mai 2014

### Plan d'action global

Réunions / Instances / Audits	Actions	Responsables	Echéances	Indicateurs	Réalisation
Réunion Qualité	Réflexion sur les transmissions	Mme Chédaille	En cours		
Réunion Qualité	Livret des médicaments à réaliser selon les directives à venir en collaboration avec les médecins traitants	Médecin coordonnateur	2014		
Réunion Qualité	Procédures médicaments à réévaluer : SOINS – PR 27 + SOINS – PR 33 + SOINS – PR 34	Mmes Chédaille / Med Co	2014		
Réunion Qualité	Projet architectural Oiseaux	M. Barbé	En cours		
Réunion Qualité	Réaliser les fiches de fonction des agents	M. Brignon / M. Cevasco / Groupe Ressources Humaines	juin-14		
Réunion Qualité	Revoir la procédure d'accueil des stagiaires et des nouveaux agents.	Mme Chédaille / Mme Vobmann / Groupe RH	juin-14		
Réunion Qualité	Projet de mise en place de boîtes aux lettres	Equipe de direction			
Réunion Qualité	Achat de 6 fauteuils confort aux Floralias	M. Barbé / Mme Delebecque / Mme Vobmann	janv-14		
Réunion Qualité	Revoir la procédure de décès et formation soins palliatifs et mettre en place d'un groupe de travail sur les rituels funéraires	Groupe de travail	2014		
Réunion Qualité	Accès aux transmissions médicales (questions liées notamment au secret médical : qui peut / doit être informé ? Limitation des droits d'accès dans PSI ?)	Med Co – M. barbé	Attente d'une réponse de l'ARS		
Réunion Qualité	Améliorer ou simplifier les feuilles de menus pour réduire le temps de saisie des agents	M. Chevalier – M. Brignon	2014		
Réunion Qualité	Mettre en place un code d'accès temporaire au sous-sol du Verger pour les agents remplaçants ou stagiaires	M. Jourdan	En attente		
Réunion Qualité	Etudier la possibilité de mettre des détecteurs de présence dans tous les couloirs et escaliers (diminution de la consommation d'énergie)	M. Jourdan	En cours		
Réunion Qualité	Poignée en plastique à côté des douches pour se tenir au verger	M. Jourdan	En attente		
Réunion Qualité	Aménagement de l'office des Oiseaux	M. Jourdan - M. Barbé	Etude		
Réunion Qualité	Rampe pour aller au local poubelle des floralias	M. Jourdan - M. Barbé	Etude		

Réunion Qualité	Sèche serviette dans la salle de bain commune des Alizés	M. Jourdan - M. Barbé	Etude		
Réunion Qualité	Mettre du savon liquide au Verger dans chaque chambre	M. Jourdan - M. Barbé	Etude		
Réunion Qualité	Ordinateurs sur les chariots de soins au Verger	M. Jourdan	Devis en cours		
Réunion Qualité	Ordinateurs pour le PASA et l'accueil de jour et un téléphone pour le PASA	M. Jourdan	Devis en cours		
Réunion Qualité	Chaise de pesé aux Alizés	M. Jourdan	Attente du budget 2015		
Réunion Qualité	Porte savon à fixer au niveau douches Alizés - URGENT	M. Jourdan	En Commande		
Réunion Qualité	Postes de télévision aux Floralties	M. Jourdan	En Commande		
Réunion Qualité	Store électrique pour la salle à manger des Floralties	M. Jourdan	Devis en cours		
Réunion Qualité	Problème de lit de Mme Fléchais	M. Jourdan	Etude		
Réunion Qualité	Thermomètres pour le Verger	Mme Chédaille	Etude		
Réunion Qualité	Repas du personnel servis à l'assiette	M. Chevalier	Etude		
Réunion Qualité	Plage horaire pour le repas du midi aux Floralties	M. Vobmann	Etude		
Réunion Qualité	Fiche de poste en mode dégradé pour les agents de nuits	M. Brignon / M. Cevasco /Mme Chédaille	mars-14		
Réunion Qualité	Chariot 4 sacs pour le linge salle (les Oiseaux 2ème étage)	M. Poirier	Devis en cours		
Réunion Qualité	Eclairage du restaurant des Oiseaux	M. Jourdan	Etude		
Réunion Qualité	Local linge sale au RDC des Oiseaux	M. Jourdan	Etude		
Réunion Qualité	Téléphone du poste hôtelier aux Oiseaux	M. Jourdan	févr-14		
Réunion Qualité	Nappes pour les tables (Oiseaux - Verger)	M. Barbé / M. Poirier	Etude		

Le directeur rappelle l'importance de ces journées qualité et remercie M. BRIGNON pour l'animation de cette réunion ainsi que l'ensemble des participants qui s'investissent pour améliorer la qualité au quotidien.

Fin de la journée à 17 h 00

# CHARTRE DE BIENTRAITANCE

*« Entre deux individus, l'harmonie n'est jamais donnée, elle doit indéfiniment se conquérir. »*  
Simone de Beauvoir.

## • Respecter la personne dans sa singularité

- Respecter les habitudes de vie et les choix du résident (proposer sans jamais imposer)
- Adapter au mieux les soins en fonction du rythme du résident
- Donner la possibilité au résident de pratiquer son culte

## • Prendre en compte la parole du résident

- Reconnaître les douleurs physiques et psychiques du résident, même si l'on ne peut y remédier
- Entendre la parole du résident pour les actes quotidiens de son accompagnement (par exemple laisser la possibilité à un résident de se rendre à pied au restaurant, en l'assistant si nécessaire)

## • Respecter l'intimité et les règles de courtoisie à l'égard de la personne

- Toujours frapper à la porte du résident avant d'entrer
- Employer le vouvoiement

## • Etablir une communication verbale ou non verbale avec le résident

- Expliquer aux résidents, dans l'accompagnement quotidien, ce que l'on va faire, ce que l'on fait et quand on le fait (soins, déplacements à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement...)
- Se montrer attentif et disponible

## • Tenter de préserver l'autonomie jusqu'à la fin de vie

- Veiller avec soins à l'application des points précédents pour maintenir l'autonomie

## • Promouvoir les échanges entre les professionnels

- Travailler en équipe, ne pas s'isoler dans sa pratique professionnelle
- Savoir dire « je n'y arrive pas » et passer la main à un autre collègue
- Pouvoir exprimer ses difficultés

Fait le 23 janvier 2014