



Les Jardins du Castel

12 RUE ALEXIS GARNIER  
35410 CHATEAUGIRON

**COMPTE RENDU**  
**REUNION QUALITE**  
**du 26 Janvier 2011**

P MRC 05.02 A

- **ANIMATEUR** : *Référent qualité : Mme Vobmann*
- **SECRETAIRE** : *Stagiaire Qualité : Mr Brignon*
- **PARTICIPANTS** :
  - ✓ *Directeur : Mr Barbé / Melle Mallet (Elève directrice EHESP)*
  - ✓ *Référents soins : Mmes Chédaille et Leray*
  - ✓ *Psychologue : Mme Delavigne / Mr Gaillard (Stagiaire psychologue)*
  - ✓ *Référent animation : Mme Ollivier*
  - ✓ *Référent cuisine : Mr Chevalier*
  - ✓ *Référent lingerie : Mr Poirier*
  - ✓ *Référents nuit : Mmes Matas et Naudot*
  - ✓ *Référents Verger : Mmes Gautier et Portais*
  - ✓ *Référents Oiseaux : Mlles Goffi et Dasse*
  - ✓ *Référent Alizés : Mme Gragez et Petitjean*
  - ✓ *Référent Florales : Mme Lagoute*
  - ✓ *Référent entretien : Mr Jourdan*
- **EXCUSES** : *Dr Le Ponner / Melle Delebecque*
- **DIFFUSION** :
  - ✓ *Groupe Qualité*
  - ✓ *Tous les services (classeur salle de soins)*
  - ✓ *Présidente du CA : Mme Gatel*
  - ✓ *Présidente du CVS : Mme Perrussel*
- **ORDRE DU JOUR** :

1. Accueil nouveaux participants
2. Bilan des objectifs par pavillon suivant la grille du compte-rendu de la réunion du 28 sept 2010
3. Résultats du questionnaire de satisfaction 2010
4. Point sur les fiches d'anomalies PMRC 15.01
5. Point sur les formations 2011
6. Point sur les fiches et dossiers réactualisés ou créés
7. Questions diverses
8. Dates prévues 2011
9. Questions par rapport à la lingerie et sur les tenues vestimentaires des personnels
10. Le projet d'établissement et les axes de la convention tripartite
11. Objectifs pour la prochaine réunion Qualité le 24 Mai 2011

## 1. Accueil des nouvelles personnes au sein de la Commission Qualité :

- **Elodie PETITJEAN** vient représenter l'équipe soignante des Alizés.
- **Renaud GAILLARD** : Stagiaire psychologue présent le Mercredi et Jeudi au sein de l'établissement jusqu'au 17 Mars.

## 2. Bilan des objectifs par pavillon suivant la grille du compte-rendu de la réunion du 28 sept 2010

7 actions sont soldées à ce jour sur 18 émises. Les actions non soldées sont reportées dans le nouveau plan d'actions.

	ACTIONS	RESPONSABLE(s)	Réalisation
1	Prévoir une formation aux risques électriques afin de permettre au personnel de changer une ampoule, ou réarmer un disjoncteur (niveau B0). Un ou plusieurs référents par services ou pavillons.	Mr Barbé	Prévu 2011
2	Formaliser le plan de formation 2011.	Mr Barbé	Fait Janvier 2011
3	Mettre en place HSH sur le logiciel ASC2I (gestion documentaire, gestion des incidents, suivi maintenance,...).	Mr Barbé / R. Brignon	4-28 Février 2011 1-2-3-4 Mars 2011
4	Livret des médicaments à réaliser selon les directives à venir en collaboration avec les médecins traitants.	Dr Le Ponner	Dès parution du décret officiel
5	Projet architectural Oiseaux.	Mr Barbé	En cours
6	Prévoir un protocole avec la diététicienne en cas de gastro-entérite.	Me Leray / diététicienne	Mai 2011
7	Gestion des risques professionnels. Le document a été créé en 2004 mais n'a pas évolué depuis.	Mr Barbé	2013
8	Formaliser les délégations et responsabilités quant à la distribution des médicaments (médecin vers IDE et IDE vers AS et ASH).	Dr Le Ponner / Mme Chédaille / Mr Barbé	Dès parution du décret officiel

9	Prévoir achats de 4 chariots de transport de linge sale	Mr Barbé / Mr Poirier	Mai 2011
10	Etat des lieux à revoir	Mr El Anbri - Mr Jourdan - Mme Tourtellier	Fait Oct 2010
11	Mise à jour projets individualisés USSA	Me Vobmann	Fait
12	Evaluer tenues vestimentaires personnels	Mr Barbé - Mr Poirier	Fait Janvier 2011
13	Continuer réflexion transmissions formalisées matin et soir	Equipe de direction	En cours
14	Faire procédure pour bonne mise en place matelas à mémoire de forme	Mlle Delebecque	Fait Déc 2010
15	Questionnaire de satisfaction à refaire	Me Vobmann/ Mr Barbé /R.Brignon	Fait Nov-Déc 2010
16	Mise en place atelier médiation animale au Verger 1 <sup>er</sup>	Me Ollivier	Fait Nov 2010
17	Mise à jour Procédures et Instructions	Me Vobmann/ R. Brignon	En cours
18	Création dossier labellisation PASA	Me Vobmann / Dr Le Ponner / Mr Barbé / Melle Mallet	En cours

### 3. Résultats du questionnaire de satisfaction 2010

*Mr BRIGNON Romain, stagiaire Qualité a présenté la démarche entreprise pour mener à bien les questionnaires de satisfaction (Familles et Résidents).*

*Le questionnaire relatif aux résidents : Ce dernier a été modifié car grâce aux questionnaires des années passées, on a pu se rendre compte que les résidents avaient des difficultés à choisir entre les 3 propositions faites (très satisfaisant, satisfaisant ou peu satisfaisant). Il a donc été choisi de se diriger vers des réponses binaires (oui ou non) afin de faciliter le choix des résidents. (PMRC 08.01 Bis. enquête résidents).*

*Par la suite Mr BRIGNON et Mlle OMILLI ont aidé chaque résident des Oiseaux et des Vergers RDC à répondre à ce questionnaire.*

*Le questionnaire relatif aux familles : Ce questionnaire (PMRC 08.01 TER Famille) a été envoyé aux 121 familles des résidents de l'établissement.*

Le dépouillement et l'analyse des résultats ont été effectués par Mr BRIGNON. Une lecture de la synthèse est faite aux membres de la Commission Qualité.

Mr BARBÉ insiste sur l'importance de ces questionnaires afin de récolter le maximum d'observations des résidents et des familles. Par la suite, chaque remarque sera traitée afin d'améliorer la qualité des services délivrés.

### Nombre de réponses :

#### Questionnaires Résidents

Pavillon Oiseaux		
	Nb	%
Réponse	32	76%
Résident	42	100%

Pavillon Verger RDC		
	Nb	%
Réponse	16	76%
Résident	21	100%

#### Questionnaires Familles

Pavillon Verger (famille)		
	Nb	%
Non réponse	24	57%
Réponse	18	43%
TOTAL	42	100%

Pavillon Oiseaux (famille)		
	Nb	%
Non réponse	29	67%
Réponse	14	33%
TOTAL	43	100%

Pavillon Floralies (famille)		
	Nb	%
Non réponse	13	93%
Réponse	1	7%
TOTAL	14	100%

Pavillon Alizés (famille)		
	Nb	%
Non réponse	14	64%
Réponse	8	36%
TOTAL	22	100%

Au total 35% des familles ont répondu aux questionnaires.

#### 4. Point sur les fiches d'anomalies PMRC 15.01

- Rappel : Ces fiches sont réalisées et complétées en cas d'anomalies.
- Le nombre de fiches d'anomalies est au nombre de 32 alors qu'elles étaient au nombre de 8 en 2009. L'augmentation s'explique par le fait que Mr BARBÉ demande à ce que toutes les anomalies soient enregistrées afin que les causes soient éclaircies et que ces dysfonctionnements ne soient pas répétés.

#### 5. Point sur les formations 2010

- Les formations ont été appréciées par tous. On a souligné leur importance car on apprend beaucoup de choses et on apprend aussi à mieux se connaître entre les services.

- *Félicitations à Mr JOURDAN, responsable maintenance, qui a obtenu le SSIAP 2 (Chef d'Equipe de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personnes). Il est désormais apte à la formation du personnel de l'établissement sur la sécurité incendie, la manipulation des extincteurs, l'évacuation et à l'utilisation de la centrale incendie.*
- *Félicitations également à Mme DELAVIGNE et Mme OLLIVIER qui ont obtenu leur diplôme de référentes bientraitance. Il faut savoir que l'ARS demande d'avoir au moins un référent bientraitance dans chaque établissement.*

*Mr BARBÉ souligne que les demandes de formation ont été très importantes pour 2011, ce qui démontre l'implication du personnel au sein l'établissement. L'EHPAD dispose d'une enveloppe de 40 000 euros pour réaliser les 19 formations suivantes prévues pour 2011 :*

- *SST (Sauvetage, Secouriste au Travail)*
- *Administration / comptabilité*
- *Humanitude*
- *Gérontologie*
- *Habilitation électrique*
- *PSI*
- *HSH (Hygiène, Sécurité, HACCP) cela comporte la gestion documentaire, les services techniques et la gestion de l'hygiène en cuisine.*
- *Pratiques culinaires*
- *Qualité des repas en cuisine*
- *CHSCT*
- *Toucher, Massage*
- *Animation pour personnes âgées*
- *Sexualité pour personnes âgées*
- *Les soins palliatifs*
- *IDE référente*
- *Manutention par l'ergothérapeute*
- *Contention par le médecin coordinateur*

## **6. Point sur les fiches et dossiers réactualisés ou créés**

*Nouvelle mise à jour :*

- *Classeur des consignes de sécurité*
- *Le Règlement de Fonctionnement et Le Contrat de Séjour*
  - *Ces deux documents ont été revus pour être en conformité avec les recommandations du Conseil Général et le plus compréhensible possible par les résidents, les familles et les salariés. Ils ont été validés par le Conseil de Vie Sociale et sont attente de validation par le Conseil d'Administration du 18 Avril 2011.*

- *Les fiches de poste Oiseaux et Verger*
- *Les Procédures :*
  - *PMRC 03 : Achats, maîtrise des fournisseurs et prestataires*
  - *PMRC 08 : Mesure de satisfaction des résidents et des familles*
  - *PMRC 17 : Mesures à prendre en cas de canicule et de fortes chaleurs*
- *Les Instructions :*
  - *IMRC 01 : Hygiène corporelle du résident*
  - *IMRC 03 : Suivis des soins individuels AS-ASH et Infirmière*
  - *IMRC 04 : Hydratation des personnes sensibles*
  - *IMRC 10 : Confidentialité et sécurité de l'information*
  - *IMRC 11 : Consignes lors d'un décès*
  - *IMRC 14 : Gestion des stocks des médicaments et produits locaux*
  - *IMRC 15 : Préparation des médicaments*

### Fiches et dossiers créés :

- *Bilan annuel social et culturel 2010*
- *Les Instructions :*
  - *IMRC 34 : Evacuation du linge sale*
  - *IMRC 05.03 : Matelas anti-escarre (elle sera diffusée dans tous les secteurs de l'établissement)*
- *Les Procédures :*
  - *PMRC 04.01 : Fiche préalable d'inscription*
  - *PMRC 04.02 : Fiche médicale d'information*

*Ces deux documents ci-dessus sont depuis le 1 janvier 2011 uniques à toutes les Maisons de Retraite d'Ille et Vilaine. Lors d'une demande de dossier, les agents (cadres de santé, IDE) peuvent ainsi diriger les personnes vers le site internet où les documents sont téléchargeables ou bien vers l'accueil de l'établissement aux heures d'ouverture des bureaux.*

- *La fiche d'évaluation du matériel.*

## 7. Questions diverses

- *L'introduction du forfait médicaments*
- *La réintroduction des médicaments dans le forfait soins des EHPAD était prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2011. Désormais, cette procédure est reportée au 1<sup>er</sup> janvier 2013.*
- *Un pharmacien référent a été pressenti afin de nous aider à maîtriser et à sécuriser le circuit du médicament qui va de la prescription par le médecin traitant à la prise du médicament par le résident. L'objectif est que le résident ait le bon médicament au bon moment.*

Avant le 1 Mars 2011, tous les médecins ainsi que les kinés qui interviennent au sein de l'EHPAD vont devoir signer un contrat avec l'établissement. Le but étant d'améliorer la qualité des prestations de ces derniers envers les résidents (prévenir des heures de passage, aucune consultation sur le temps du repas.....).

#### ▪ Les transmissions

- Désormais, une seule personne par secteur doit être présente pour chaque transmission en salle IDE.
- **Attention** : Pour les IDE et les AS : ne pas laisser vos feuilles de suivi de soins sur les chariots lorsque vous rentrez dans les chambres. Le secret médical pourrait ne plus être respecté en cas de passage de familles ou autres personnes dans les couloirs.
- Un projet est cours d'étude sur l'acquisition de tablettes numériques pour les IDE et AS afin de noter instantanément les soins délivrés aux résidents dès la sortie de la chambre. Néanmoins, ce projet ne devrait pas se faire avant fin 2011 - début 2012.
- **Attention** : lors d'un départ d'un résident en vacances ou en week-end, il doit être signalé sur PSI le jour où l'on a connaissance de l'information et la veille de son départ.
- Pour plus de clarté et facilité de lecture des ZZ, il faut les enregistrer à 00h00.
- Lorsque des familles veulent manger au sein de l'établissement, il faut mettre la veille du repas un ZZ cuisine avec le nom de la famille et préciser les habitudes alimentaires du résident (mouliné, sans sel, hyper protéiné...).

#### ▪ Projet d'animation

- Un dossier de subvention a été envoyé à la fondation Adrienne et Pierre Sommer afin de renouveler les activités de médiation animale. Cette fondation intervient dans le domaine de la médiation Homme-Animal.

#### ▪ Entretien/Maintenance

- Mme CHEDAILLE nous a fait remarquer que les sols de Verger étage sont très usés et qu'une opération de décapage sera envisagée. Une réflexion est en cours afin de choisir la technique la mieux adaptée (à grande eau ou à la vapeur). Mr JOURDAN se charge de contacter Mr POUX SANIVAP.
- Le planning de formation incendie avec Mr JOURDAN va être défini courant février.
- Un chiffrage est en cours afin de remplacer le système d'appels malades.

#### ▪ Acquisition d'un minibus

- L'établissement a investi dans l'achat d'un minibus de 9 places dont le coût aménagé est de 50 000 euros. De nombreuses subventions ont été accordées. Il sera livré courant Mai.

### ▪ Le dossier PASA

- Rappel : Ce sont des pôles d'activités et de soins adaptés (PASA), proposant, pendant la journée, aux résidents ayant des troubles du comportement modérés, des activités sociales et thérapeutiques au sein d'un espace de vie spécialement aménagé et bénéficiant d'un environnement rassurant et adapté à la déambulation.
- Le dossier est cours de réalisation.
- Puis il sera envoyé à l'ARS (Agence Régionale de Santé) et après instruction du dossier par l'ARS et le Conseil général, visite sur site puis, si l'avis est favorable, une décision de labellisation qui permet le financement et le démarrage de l'activité. Une visite de confirmation de la labellisation dans l'année qui suit l'ouverture permettant ou non de pérenniser l'activité.

### ▪ La prise des repas le midi pour le personnel

- Une légère majorité, 23 contre 20 aimerait prendre son repas dans l'établissement le midi.
- Lorsque la réponse est positive les raisons évoquées sont l'importance de faire une coupure, de pouvoir mieux connaître les collègues à cette occasion.
- Les raisons des personnes ne désirant pas déjeuner dans l'établissement portent sur la possibilité d'une véritable coupure de 30 mn (par le passé les 30 minutes n'étaient pas respectées).
- Une réflexion sur ce sujet est en cours afin d'en reparler à la prochaine réunion Qualité en Mai et d'y prendre une décision.

### 8. Dates prévues 2011

- 4 Avril / 6 Juin / 10 Octobre : Conseil de Vie Sociale
- 24 Mai / 11 Octobre : Réunion Qualité
- 21 Juin : Journée grillades
- 18 Septembre : Fête champêtre

### 9. Questions par rapport à la lingerie et sur les tenues vestimentaires des personnels

Afin d'optimiser le temps de chacun et de standardiser les activités de chaque équipe, l'IMRC 34 = Evacuation du linge sale a été créée et mise en place depuis le lundi 17 janvier 2011. Cette instruction sera diffusée dans chaque service de l'établissement. Afin de compléter cette dernière, le circuit du linge sale et du linge propre va être intégré sur des plans afin d'éviter toutes bio contaminations.

Mr POIRIER nous a fait remarquer une augmentation de 6,13% de l'activité de la lingerie par rapport à l'année dernière.



➤ Les tenues de travail :

Un sondage a été réalisé auprès de tous les salariés de l'établissement afin de connaître leur point de vue sur ce sujet. Il s'avère que les résultats sont très mitigés.

18 personnes souhaitent que le système actuel perdure, 19 souhaitent travailler en tenues civiles et 23 sont sans avis.

Suite à ces résultats, Mr BARBÉ a décidé de passer en tenues civiles pour tous les salariés de l'établissement. Pour cela, un budget de 300 euros pour 3 ans sera alloué aux agents titulaires et aux agents en CDI afin d'acheter leurs tenues. L'entretien sera pris en charge par l'établissement, c'est pourquoi, cette décision ne sera applicable que lorsque l'organisation du travail en lingerie le permettra et ce sans doute pas avant le début de l'été 2011.

## 10. Le projet d'établissement et les axes de la convention tripartite

Mme VOBMANN a présenté le projet d'établissement qui a été réalisé en collaboration avec Mr Tardif, consultant externe.

Voici les attendues du projet d'établissement

- Des décisions stratégiques en particulier : le devenir des Oiseaux
- La réflexion et le partage de valeurs (la satisfaction des résidents, la satisfaction des personnels et la qualité de vie au travail, l'ouverture)
- La mise en action et l'opérationnalité (des objectifs et des listes d'actions).

Afin de répondre à ces exigences des groupes de projet ont donc été formés :

### Le Projet architectural

- Proposition de scénarii pour « Les oiseaux »

Pour cela, 5 projets ont été présentés au groupe de travail et au Conseil d'Administration par Monsieur MARCHAND - A2MO - Assistant du maître d'ouvrage. Une étude de faisabilité financière a également été réalisée. Au mieux, si un des projets est retenu par le Conseil Général et l'ARS, les travaux ne pourront pas commencer avant 2014. Pour l'instant, aucune subvention ne pourra être attribuée pour ce projet par le Conseil Général avant 2014.

- Les aménagements extérieurs
- Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite
- L'accueil des familles (rénovation d'un bâtiment extérieur)
- Rénovation de la salle des adieux, agrandissement de la salle à manger 2<sup>ème</sup> étage du Verger, adaptabilité de certains locaux autres que les Oiseaux

### Le Projet de vie, projet social, projet médical et de soins

- L'entrée d'un nouveau résident en établissement
- L'accompagnement individualisé des résidents

Deux groupes de travail seront mis en place courant Février sur ces deux thème afin de revoir la procédure d'accueil des nouveaux résidents et de travailler sur les projets d'accompagnement individualisé.

□ Le Projet Ressources Humaines

- L'organisation : affichage organigramme, fiche de postes, la mobilité entre les services
- L'accueil des nouveaux personnels. Mieux intégrer et informer le personnel non permanent
- La formation : planification, formation inter établissements, la formation aux personnels non permanents
- La communication : intra et inter services
- Qualité : l'analyse des pratiques professionnelles, boîte à idées
- L'information sur les procédures et les règlements
- Les conditions de travail : l'accès à l'ordinateur, les tenues de travail, le repas du midi.

Le tableau pluriannuel de la convention tripartite a été revu avec l'ensemble de l'assemblée. Ce tableau sera intégré dans le rapport annuel Qualité.

**11. Objectifs pour la prochaine réunion qualité du 24 Mai 2011**

	ACTIONS	RESPONSABLE(s)	Réalisation
1	Mettre en place le module HSH sur le logiciel ASC2I (gestion documentaire, gestion des incidents, suivi maintenance,...).	Mr Barbé/R.Brignon	Mars à Juin
2	Procédure circuit linge sale	R Brignon	Mai
3	Procédure circuit déchets poubelles	R Brignon	Mai
4	Achat 4 chariots pour circuit linge	Mr Barbé	Mai
5	Livret des médicaments à réaliser selon les directives à venir en collaboration avec les médecins traitants.	Dr Le Ponner	Dès parution du décret
6	Procédures médicaments à réévaluer : -IMR	Mes Chedaille/Leray Dr le Ponner	Dès parution du décret sur PDA

7	Projet architectural Oiseaux.	Mr Barbé	En cours
8	Formaliser dates et contenu réunions pour procédure Accueil et Projet individualisé	Me Delavigne, Me Ollivier, Dr Le Ponner	Avril
9	Prévoir un protocole de la diététicienne en cas de gastro-entérite.	Me Leray/diététicienne	Mai
10	Proposition goûter plus varié	Diététicienne / P. Chevallier	Mai
11	Gestion des risques professionnels. Le document a été créé en 2004 mais n'a pas évolué depuis.	Direction	2012 - 2013
12	Mise à jour Procédures et Instructions	MTV et R Brignon	En cours
13	Projet PASA	Mr Barbé/Mlle Mallet/MTV/Dr Le Ponner	En cours

*Le directeur rappelle l'importance de ces journées qualité et remercie Mme VOBMANN et Mr 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.*