

# COMPTE-RENDU REUNION QUALITE

JEUDI 24 JANVIER 2019



→ Animateur : Référent Qualité : Mme RIBANNEAU

→ Participants :

- Directeur : M. BARBE.
- Elève Directeur : M. DE MALGLAIVE
- Médecin Coordonnateur : Dr HERVE.
- Psychologue : Mme TOURTELIER.
- Cadre de santé Roseraie/Verger : Mme LE MARRE.
- Référent Cuisine : M. CHEVALIER.
- Animatrice / Coordinatrice : Mme CHEVAL.
- Référente IDE : Mme JAFFRELOT Valerie.
- Référente Nuit : Mme BLIN et Mme NAUDOT.
- Référentes Verger : Mme RINCE et Mme DUBOIS
- Référentes Roseraie : Mme GALLAIS et Mme GAUDRE
- Référente Florales : Mme LAGOUTE.
- Référente Alizés : Mme SCHOUTHEER.
- Référente PASA/AJ : Mme POUPART.
- Référente Lingerie : Mme FOUGERES.
- Référente Administration : Mme BLANC

→ Excusée :

- Ergothérapeute : M ENEZ Jérémy.
- Cadre de santé Alzheimer : Mme VOBMANN.
- Référent Entretien : M. JOURDAN.

→ Diffusion :

- Groupe Qualité.
- Tous les services.
- Présidente du CA : M. Beline.
- Présidente du CVS : Mme Perrussel.

## ORDRE DU JOUR

---

- ✓ Bilan des objectifs du compte-rendu de la réunion du 5 octobre 2018
- ✓ Présentation de la notion de « Quotidien social »
- ✓ Présentation de la mise à jour du protocole « contention »
- ✓ Les questions diverses (sans les problèmes techniques = HSH)
- ✓ Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)
- ✓ La journée mains propres
- ✓ L'EHPAD hors les murs
- ✓ Comment dynamiser le CVS ?
- ✓ Projet de réalisation d'une vidéo des Jardins du Castel

## LES OBJECTIFS DE LA REUNION QUALITE

---

---

Mme Claire RIBANNEAU rappelle les objectifs de la réunion qualité :

- Faire participer les référents de chaque service à la démarche qualité
- Réaliser le bilan des objectifs et des actions en cours
- Communiquer sur les nouveaux projets
- Diffuser les bonnes informations aux autres professionnels.
- Echanger/Partager des suggestions ou problématiques rencontrées.

## PROCHAINES DATES A RETENIR

---

---

Réunion comité pilotage : **Le jeudi 7 mars 2019** (14h-17h)

Réunion Qualité : **Le jeudi 16 mai 2019** (9h – 12h30)

Réunion comité pilotage : **Le jeudi 16 mai 2019** (14h-17h)

Réunion comité pilotage : **Le jeudi 5 septembre 2019** (14h-17h)

Réunion Qualité : **Le jeudi 10 octobre 2019** (9h – 12h30)

Réunion comité pilotage : **Le jeudi 10 octobre 2019** (14h-17h)

Réunion comité pilotage : **Le jeudi 5 décembre 2019** (14h-17h)

## BILAN DES OBJECTIFS DU COMPTE RENDU DE LA REUNION DU 5 OCTOBRE 2018 ET COMMENTAIRES APPORTES

---

---

Plan d'actions : Réunion qualité				
Actions	Pilotes	Échéances	État	Commentaires
Procédures médicaments à réaliser : SOINS - PR 27 + SOINS - PR 33 + SOINS -PR 34.	Médecin coordonnateur	31/12/2018	Traité	
Projet architectural Oiseaux.	Directeur	31/12/2018	En cours	le 24/01/19 : planning prévisionnel travaux prolongé à mi-février 2019.
Mettre des détecteurs de présence dans tous les couloirs et escaliers (diminution de la consommation d'énergie).	Responsable Maintenance et Sécurité	31/12/2020	En cours	le 5/10/18 : envisager d'installer des panneaux à led.
Etudier l'évolution du PRAP (groupe pilote CHSCT)	Directeur	30/12/2018	Traité	le 24/01/19, Réunion qualité : la formation PRAP évolue vers une formule innovante conçue par l'ergothérapeute, l'éducateur sportif et le Kiné de l'établissement. Il s'agit de proposer à l'ensemble du personnel une formation personnalisée sur la prévention des risques liés à l'activité physique.

Revoir les barres de seuil qui se décollent au niveau de la galerie Oiseaux	Responsable Maintenance et Sécurité	31/12/2018	En cours	A finaliser après la fin des travaux
Vérification des horaires d'accès au Verger sous-sol	Responsable Maintenance et Sécurité	31/12/2018	En cours	
Envisager l'acquisition de nappes en tissu pour les événements festifs	Animatrice	31/12/2019	En cours	Le 22/01/19 : attendre la fin des travaux verger étage pour connaître le type de table qui sera utilisé.
Mettre une fontaine à eau proche du pôle locomoteur	Responsable Maintenance et Sécurité	31/12/2018	En cours	Le 17/01/19 : les raccordements sont faits au niveau du futur Pasa, reste à commander la fontaine.
Revoir la prestation pour le repas des familles la semaine (mettre un chariot comme le week-end). Des familles arrivent tard : désorganisation du service	Directeur	31/10/2018	Traité	Le 24/01/19 : chariot dédié aux familles est mis en place.  En revanche, pour les week-ends / jours fériés et en attendant la nouvelle salle à manger du personnel, il faut maintenir la règle suivante : Toutes les familles qui souhaitent manger à L'EHPAD doivent rester en SAM du personnel, sauf exception (manque de place ou demande des familles). Dans ce cas, une information est faite auprès des cuisines et des équipes.
Envisager l'achat d'un tracteur/poussoir pour les chariots alimentaires	Ergothérapeute	31/12/2018	En cours	le 05/10/12 : en cours d'étude technique dans le cadre du contrat de prévention. (chariot IDE également) le 24/01/19 : à reprendre avec le CHSCT
Équiper la porte accès jardin des 5 sens, d'un code	Responsable Maintenance et Sécurité	30/12/2018	En cours	Le 15/01/19 : réception devis complété
Parfaire l'information sur le rôle du référent soignant auprès des familles (enquête de satisfaction)	Cadre de santé Oiseaux/Verger	31/12/2019	Traité	Le 14/11/18 : message d'information sur le rôle du référent est diffusé dans le "lien" du mois d'octobre 2018 (n°197)."
Informar les familles sur la communication des données médicales (enquête de satisfaction)	Directeur	31/12/2019	Traité	Les principes du secret professionnel ont été rappelés dans le « lien ». Envisager de faire intervenir un juriste lors de la réunion des familles pour expliquer le rôle de la personne de confiance...
Etude pour acquérir une borne à commande vocale pour la ROSERAIE	Directeur	31/03/2019	En cours	Le 24/01/19 : L'acquisition de la borne se fera avant fin mars.
Créer un range-serviettes lors d'un atelier avec les résidents de la ROSERAIE	Animatrice	31/03/2019	En cours	Ce point sera abordé dans le cadre du projet hôtelier
Faire l'inventaire des besoins en fauteuils aux ALIZES (pour remplacer les bleus et rouges)	Cadre de santé Alizés/Floralies	31/12/2019	Non traité	Groupe à constituer avec Jeremy et Mme VOBMANN  Échéance décalée du fait de l'absence de l'ergothérapeute

Recherche d'un logiciel de commande de menus adapté aux nouveaux besoins (développer un logiciel avec une école d'informatique)	Directeur	31/12/2019	En cours	le 24/01/19 : M. BARBE a rdv avec l'école d'informatique de RENNES pour proposer le projet aux étudiants.
Sécuriser un placard au PASA	Responsable Maintenance et Sécurité	31/12/2019	Annulé	le 17/01/19 : les serrures ne peuvent être installées sur les portes en verre. Devis reçu pour changer les portes.  le 24/01/19 : coût trop important
Chaises de pesée augmenter le parc afin d'éviter à avoir à les déplacer régulièrement.	Cadre de santé Oiseaux/Verger	31/12/2018	Traité	
Améliorer le système de fermeture des fenêtres de La Roseraie car compliqué pour les résidents avec la double commande	Responsable Maintenance et Sécurité	31/12/2019	Non traité	le 24/01/19 : réflexion en cours pour remplacer toutes les poignées existantes par des poignées simples et d'installer des poignées sécurisées à la demande.
Sécuriser le bureau des animatrices avec la mise en place d'une serrure à code	Responsable Maintenance et Sécurité	31/12/2018	En cours	Le 17/01/19 : matériel commandé

## PRESENTATION DE LA NOTION DE « QUOTIDIEN SOCIAL »

---

Suite à sa participation au congrès des animateurs en gérontologie, Mme Anne-Sophie CHEVAL présente la notion de « Quotidien social » au sein des établissements.

En effet, cette approche de « Quotidien social » amène une autre vision de « l'animation » qui met l'accent sur le choix du résident et sa volonté au quotidien. Ainsi, cette notion souligne la prise en compte globale des attentes du résident sur 24h par l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire. Dans le quotidien social des résidents, le soignant a un rôle majeur de par sa connaissance des habitudes de vie et des projets d'accompagnement personnalisés.

## PRESENTATION DE LA MISE A JOUR DU PROTOCOLE « CONTENTION »

---

La mise à jour du protocole « contention » existant a commencé en décembre afin de préciser et compléter les points suivants :

- la prise de décision et la mise en place d'une contention,
- la surveillance et le suivi,
- la réévaluation,
- et les risques liés à cette contention.

Ce protocole sera complété d'un logigramme pour faciliter la lecture de la conduite à tenir lorsque la situation se présente. (Qui, fait quoi et comment ...)

## QUESTIONS ET REMARQUES DIVERSES

Services	Remarques	Améliorations apportées
<b>Cuisine</b>	Le manger-mains va débiter le 11 février aux ALIZES (10 résidents). Une grille d'évaluation sera à remplir après les premiers essais.	
<b>Ménage / Hôtellerie</b>	Pas de référent	Lancer un appel à candidature pour un référent ménage /hôtellerie. (Claire RIBANNEAU)
<b>Animation</b>	RAS	
<b>Administration</b>	Le pôle administratif va déménager début février dans l'ancienne salle de spectacle avec 3 bureaux distincts pour Mme Isabelle TOURTELIER, Mme Nathalie BLANC et Mme Christine NOURY.  M. BARBE restera dans le bureau actuel.  Pour le nouvel aménagement, il ne sera plus possible d'envoyer des fax.	
<b>Ergothérapeute</b>	Absent	
<b>Psychologue</b>	Stéphanie TOURTELIER sera remplacée par M. Bastien TRACOU le 4/02/19 avec les mêmes missions et temps de travail (60%), du mercredi au vendredi. (Pour le mois de mars uniquement, il ne sera pas présent les mercredis.)	
<b>Maintenance</b>	Absent	
<b>Nuit</b>	L'essai des nouveaux aspirateurs n'est pas concluant.  Est-il possible d'avoir un report sur les téléphones (DECT) de la sonnette proche chapelle.  La salle de soin verger est froide la nuit.	Faire un retour par intranet à M. BARBE  Ce point sera vu avec Nicolas JOURDAN  Faire un HSH en précisant les températures relevées la nuit. <b>Information/rappel : en cas de problème concernant le chauffage, la société MISENARD peut être appelée à tout moment, même la nuit.</b>
<b>Alizés - Pasa</b>	Au PASA, les fenêtres sont toujours difficiles à ouvrir  2 balais ont disparu au PASA  Demande d'installer des étagères au local réserve alimentaire des Alizés  Le chariot chauffant est très lourd  Demande de mettre un film occultant en salle de soin ALIZE	Prévoir rachat de balais (HSH)  Faire un HSH  Pas de solution trouvée à ce jour  A revoir en équipe et avec Mme VOBMANN
<b>Floralies</b>	Demande d'installer des étagères dans le local linge sale	Faire la demande par HSH
<b>Accueil de jour</b>		
<b>IDE</b>	Demande d'une douche pour les vestiaires hommes IDE	

<p><b>Verger</b></p>	<p>Est-il possible d'installer une sonnette au niveau de la salle de soin pour répondre aux familles qui cherchent l'IDE le week-end ?</p> <p>Est-il possible d'avoir une cafetière au verger étage ?</p>	<p>Pour éviter la multiplication des appels cela ne semble pas approprié mais l'idée serait de mettre une information sur la porte de la salle de soin pour rappeler la démarche à suivre. Il est également important de d'identifier les demandes urgentes des familles. Ce point sera évoqué par intranet ou lors des Staff. (comment reformuler pour connaître la nature de la demande, le critère d'urgence...)</p> <p>Non, le budget ne permet pas de financer une machine supplémentaire. Philippe propose de mettre à disposition au verger RDV des thermos de 5 litres. A tester.</p>
<p><b>Roseraie</b></p>	<p>ROSERAIE 1 : la musique peut-elle être mise en salle à manger ?</p> <p>Possibilité d'utiliser la sonorisation en salle à manger ?</p> <p>ROSERAIE 1 : est-il possible d'agrandir le plan de travail dans l'office ?</p> <p>Le courrier n'est pas distribué au niveau de la ROSERAIE 2 ?</p> <p>Manque de poubelles extérieures</p> <p>Chariot de linge bruyant</p>	<p>Si les résidents le souhaitent la musique peut être mise le temps de repas</p> <p>Le système de sonorisation peut être utilisé mais une explication sur son fonctionnement pourra être réalisée.</p> <p>La demande sera étudiée.</p> <p>Pour faciliter la distribution du courrier, tout ce qui concerne la ROSERAIE 1 et 2 est déposé uniquement dans la salle d'équipe ROSERAIE 1.</p> <p>La demande a été traitée pour augmenter le nombre de bacs jaunes et noirs</p> <p>Faire un échange avec un autre chariot</p>
<p><b>Cadre de santé</b></p>	<p>RAS</p>	
<p><b>Blanchisserie</b></p>	<p><b>Attention la porte qui donne sur l'extérieure au sous-sol verger reste souvent ouverte.</b></p> <p>La zone sale en blanchisserie est froide (15 à 16°C). L'air passe par le système de climatisation qui ne fonctionne plus, malgré les plaques qui ont été installées.</p> <p><b>1 tonne 5 de linge est traité par semaine</b> par la blanchisserie (résultat de la pesée du linge faite en janvier)</p> <p>La quantité de serviettes de tables est toujours très importante avec en moyenne 3 à 4 serviettes par résidents et par jours, sachant que parfois les serviettes sont propres et encore pliées.</p>	<p><b>Veiller à refermer systématiquement cette porte</b></p> <p>Une étude va être faite et ce point sera abordé au CHSCT.</p> <p>Le range-serviette va être réalisé en test dans le secteur le plus touché et ce point sera revu dans le projet hôtelier dans le cadre de la démarche humanité.</p> <p><b>Néanmoins une vigilance de tous les professionnels doit être faite pour ne pas mettre des serviettes de tables</b></p>

	<p>Attention à la bonne utilisation des sacs hydrosolubles, parfois des tenues entières ont été placés dans le sac et certains sont retrouvés parmi les draps. Or les draps sont traités par Initial.</p> <p>Ne pas oublier de placer les culottes filets dans les filets.</p>	<p><b>propres à laver.</b></p> <p><b>Rappel : les sacs hydrosolubles doivent être utilisés uniquement pour le linge souillé.</b></p> <p><b>Tout ce qui est mis avec les draps est perdu car il est traité en externe (Initial)</b></p>
<b>Direction</b>	<p>-Rappel sur les règles liées à la tenue vestimentaire au sein de l'EHPAD :</p> <p>Suite à quelques remarques concernant la tenue des professionnels au sein de l'EHPAD, M. BARBE rappelle que l'établissement a fait le choix des <b>tenues civiles professionnelles</b> uniquement pour toutes les personnes en contacts avec le résident dans le but de remplacer les anciennes blouses. <b>L'EHPAD finance ainsi les tenues et prend en charge de l'entretien qui doit être fait par la lingerie.</b></p> <p>Pour les autres professionnels « hors soin » (Direction, cadre, administratif, animation, psychologue, pole locomoteur...) la tenue civile professionnelle n'est pas demandée.</p> <p>-Information/rappel sur le <b>Service Civique</b> : il s'agit d'une mission de service civique de 8 mois (28h/semaine) non renouvelable, pour tous les jeunes de moins de 25 ans. Ce sont des contrats non-salariés, sans fiche de tâches. Ici, la mission de service civique est de proposer un accompagnement individualisé aux résidents.</p> <p>-Quelques perturbations sont à prévoir à la ROSERAIE 2 lors de l'installation du mur mobile entre la SAM et la salle d'activité (mi-février)</p>	<p>Un intranet sera réalisé auprès des professionnels</p>
<b>Médecin Coordonnateur</b>	RAS	

## LE REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD)

Mme Claire RIBANNEAU présente le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** applicable depuis le 25 mai 2018 à tous les organismes, publics comme privés et quelle que soit leur taille, dès lors qu'ils traitent des données personnelles. Ce nouveau règlement va harmoniser la régulation des données personnelles dans l'ensemble des pays de l'Union Européenne.

- Qu'est-ce qu'une **donnée personnelle** ? toute information se rapportant à une personne physique de type nom, prénom, adresse, numéro de sécurité sociale, adresse mail, numéro de téléphone.
- Quelles sont les personnes concernées ? les résidents, les professionnels, les bénévoles, les stagiaires...

Pour répondre à cette obligation, la Direction, le pôle administratif et la Qualiticienne se sont réunis pour réaliser un état des lieux de la gestion des données par activités principales (Admission des résidents, gestion du personnel...)

## JOURNEE « MAINS PROPRES »

---

L'établissement ouvrira ses portes le **jeudi 7 février 2019 de 10h30 à 12 h et 13h45 à 16h30** pour une journée « **MISSION MAINS PROPRES** » sur la sensibilisation à **l'hygiène des mains**.

Au programme diverses animations pour apprendre en s'amusant : l'hygiène au fil du temps, la savonnerie, un quizz microbes, le caisson pédagogique et divers jeux...avec la répartition suivante :

<b>ATELIERS</b>	<b>LIEUX</b>
<b>« la savonnerie »</b>	<b>Verger RDC</b> <i>(Le hall)</i>
<b>« atelier lecture »</b>	<b>Roseraie 2</b> <i>(salle à manger- Zone animation)</i>
<b>« le jeu interactif »</b>	<b>Roseraie 1</b> <i>(salle à manger – Zone animation)</i>
<b>« le jeu du SHA »</b>	<b>Verger étage</b> <i>(Le hall)</i>
<b>« le caisson pédagogique »</b>	<b>Floralies</b> <i>(Petit salon)</i>
<b>Le Quizz « Microbes »</b>	<b>PASA</b>

Merci à tous les professionnels qui se sont portés volontaires pour aider au déroulement de cette journée.

## L'EHPAD HORS LES MURS

---

M. Bruno DE MALGLAIVE, Elève Directeur présente le projet « EHPAD hors les murs », mission principale de son stage aux Jardins du Castel.

Cette thématique permettrait aux personnes âgées vivant au domicile de découvrir progressivement l'EHPAD ou de bénéficier d'une aide extérieure.

Dans le cadre de ce projet « EHPAD hors les murs » plusieurs pistes sont à envisagées ou à développer : formation pour le personnel du domicile, animations ouvertes, repas servis aux personnes extérieures, coordination avec le pole Alzheimer, l'accueil de jour, augmentation du travail en réseau...

A ce stade, le projet est en cours de réflexion pour permettre d'anticiper les missions de demain et de renforcer le partenariat avec les acteurs du domicile.

## COMMENT DYNAMISER LE CVS ?

---

M. Bruno DE MALGLAIVE présente les solutions proposées pour dynamiser le Comité de la Vie Sociale (CVS) et faciliter la participation des membres représentants des résidents :

- déplacer le CVS dans une salle connue, telle que la salle à manger de la ROSERAIE,
- proposer un ordre du jour et un temps de réunion plus court (1h),
- commencer par les sujets qui les concernent,
- revoir les modalités de préparation du CVS.

L'ensemble de ces pistes seront mises en œuvre et testées lors des prochains CVS.



## PROJET DE REALISATION D'UNE VIDEO DES JARDINS DU CASTEL

L'établissement souhaiterait mettre en valeur le quotidien en EHPAD en réalisant une vidéo d'une dizaine de minutes. L'objectif est de communiquer à l'extérieur de façon positive sur les EHPAD, auprès de futurs résidents, de leur famille et plus largement à l'ensemble des acteurs du secteur médico-social.

Les secteurs concernés : soins, pôle locomoteur, PASA, la blanchisserie, l'accueil de jour...

Des réunions de travail se sont en cours pour déterminer le contenu de cette vidéo et transmettre les éléments à un professionnel en charge de sa réalisation.

## ACTIONS ISSUES DE LA REUNION QUALITE

Actions	Pilotes	Échéances	État	Commentaires
Création d'un protocole de gestion des stupéfiants	Médecin coordonnateur	31/06/2019	Non traité	
Envisager de mettre en place des chariots d'animation (ou chariots d'urgence non médicalisés)	Animatrice	31/12/2019	Non traité	
Prévoir l'achat de 2 cafetières pour le VERGER.	Responsable Cuisine	31/03/2019	Non traité	Avant l'achat de 2 cafetières, l'équipe va tester des thermos de 5 litres mis à disposition par Philippe CHEVALIER
Mise en place et évaluation du "manger-mains" aux Alizés	Responsable Cuisine	30/06/2019	Non traité	Démarrage le 11/02/19 du « manger-mains » auprès de 10 résidents des Alizés dans un premier temps.
Trouver une solution technique pour réguler la température en zone "sale" de la blanchisserie	Responsable Maintenance et Sécurité	31/03/2019	Non traité	
Etudier la possibilité de limiter l'accès à l'annuaire PSI des professionnels dans le cadre du RGPD (Règlement Général de la Protection des Données)	Qualificienne	31/01/19	Traité	Action réalisée en semaine 5