

- **ANIMATEUR** : Référent Qualité : M. Brignon
- **SECRETAIRE** : Référent Qualité : M. Brignon
- **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
 - ✓ Référent entretien : M. Jourdan
 - ✓ Ergothérapeute : Mme Delebecque
 - ✓ Référent cuisine : M. Chevalier
 - ✓ Référent soins : M. Barbel
 - ✓ Référentes nuit : Mme Naudot – Mme Certenais
 - ✓ Référentes Verger : Mme Goualin et Mme Sourdrille
 - ✓ Référents Oiseaux : Mme Goffi et M. Marteau
 - ✓ Référente Alizés : Mme Banctel
 - ✓ Référente Floralties : Mme Delourmel
 - ✓ Référente administration : Mme Blanc
- **EXCUSES** :
 - ✓ Référente soins : Mme Guy
 - ✓ Référente animation : Mme Cheval
 - ✓ Référente PASA : Mme Gruyer
 - ✓ Référent lingerie : M. Poirier
- **DIFFUSION** :
 - ✓ Groupe Qualité
 - ✓ Tous les services
 - ✓ Présidente du CA : Mme Gatel
 - ✓ Présidente du CVS : Mme Perrussel
- **ORDRE DU JOUR** :
 - 1) Bilan des objectifs de la réunion qualité du 21 Janvier 2014
 - 2) Rapport et abrégé de l'évaluation externe
 - 3) Le groupe ressource
 - 4) Evaluation de la procédure de lavage des tables
 - 5) Groupe de travail sur les fiches de postes
 - 6) Parole aux membres du CHSCT
 - 7) Retour sur le groupe de travail « rituels et accompagnement fin de vie »
 - 8) Suivi des groupes de travail (suite évaluation interne)
 - 9) Convention tripartite 2014-2018
 - 10) Questions diverses

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 21 janvier 2014

8 actions sont soldées et 6 sont annulées à ce jour sur 34 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	Début 2014	Evaluation des professionnels	Fait
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	Mme Chédaille / Med Co	2014		
Réunion Qualité	Projet architectural Oiseaux	M. Barbé	2017	Livraison du bâtiment	
Réunion Qualité	Réaliser les fiches de poste des agents	M. Brignon / M. Cevasco / Groupe Ressources Humaines	juin-14	Une fiche de poste par métier	
Réunion Qualité	Revoir la procédure d'accueil des stagiaires et des nouveaux agents.	Mme Chédaille / Mme Vobmann / Groupe RH	déc-14		
Réunion Qualité	Projet de mise en place de boîtes aux lettres	Equipe de direction	ACTION ANNULEE LE 13.05.14	ACTION ANNULEE LE 13.05.14	ACTION ANNULEE LE 13.05.14
Réunion Qualité	Achat de 6 fauteuils confort aux Florales	M. Barbé / Mme Delebecque / Mme Vobmann	janv-14	Réception des fauteuils adaptés	
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	Rédaction et validation de la procédure. Diffusion de la procédure aux professionnels	
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	Mettre des détecteurs de présence dans tous les couloirs et escaliers (diminution de la consommation d'énergie)	M. Jourdan	Début 2015	Nbre de détecteurs en 2014 / Nbre de détecteurs en 2015	

Réunion Qualité	Poignée en plastique à côté des douches pour se tenir au verger	M. Jourdan	ACTION ANNULEE LE 13.05.14	ACTION ANNULEE LE 13.05.14	ACTION ANNULEE LE 13.05.14
Réunion Qualité	Aménagement de l'office et de la salle à manger des Oiseaux	M. Jourdan - M. Barbé	Attente de signature du devis	Travaux terminés	
Réunion Qualité	Rampe pour aller au local poubelle des Floralties	M. Jourdan - M. Barbé	ACTION ANNULEE LE 13.05.14	ACTION ANNULEE LE 13.05.14	ACTION ANNULEE LE 13.05.14
Réunion Qualité	Sèche serviette dans la salle de bain commune des Alizés	M. Jourdan - M. Barbé	01/09/2014	Sèche serviette installé	
Réunion Qualité	Mettre du savon liquide au Verger dans chaque chambre	M. Jourdan - M. Barbé	ACTION ANNULEE LE 13.05.14	ACTION ANNULEE LE 13.05.14	ACTION ANNULEE LE 13.05.14
Réunion Qualité	Ordinateurs sur les chariots de soins au Verger	M. Jourdan	mai-14	Ordinateurs portables en place sur les chariots	Fait
Réunion Qualité	Ordinateur de l'accueil de jour et un téléphone pour le PASA	M. Jourdan	mai-14	Ordinateur portable en place. Téléphone en place	Fait
Réunion Qualité	Chaise de pesée aux Alizés	M. Jourdan	Attente du budget 2015		
Réunion Qualité	Porte savon à fixer au niveau des douches Alizés	M. Jourdan	sept-14	Portes savon fixés	
Réunion Qualité	Poste de télévision aux Floralties	M. Jourdan	mars-14	Télévision en place	Fait
Réunion Qualité	Store électrique pour la salle à manger des Floralties	M. Jourdan	mars-14	Store électrique fixé	Fait
Réunion Qualité	Changement de lit de Mme Fléchais	M. Jourdan - Mme Delebecque	juin-14	Changement du lit	Fait
Réunion Qualité	Thermomètres pour le Verger	Mme Chédaille	Etude		
Réunion Qualité	Repas du personnel servis à l'assiette	M. Chevalier	Etude	ACTION ANNULEE LE 13.05.14	ACTION ANNULEE LE 13.05.14
Réunion Qualité	Plage horaire pour le repas du midi aux Floralties	Mme Vobmann	Etude	ACTION ANNULEE LE 13.05.14	ACTION ANNULEE LE 13.05.14
Réunion Qualité	Fiche de tâches en mode dégradée pour les agents de nuits	M. Brignon / M. Cevasco /Mme Chédaille	mars-14	Fiche de tâches validée	
Réunion Qualité	Chariot 4 sacs pour le linge sale (les Oiseaux 2ème étage)	M. Poirier	Devis en cours	Chariot dans le service	Fait
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	Téléphone en place	Fait
Réunion Qualité	Nappes pour les tables (Oiseaux - Verger)	M. Barbé / M. Poirier	Etude		

Remarques par actions :

→ Réflexion sur les transmissions :

Les transmissions orales sont à nouveau remises en place. En effet, un essai a été effectué pendant quelques semaines sans transmissions orales mais non concluant. L'ensemble des équipes déplorait un manque de communication.

Ainsi, les transmissions débutent à 13h45 (5 minutes par secteur). Cela semble satisfaire les équipes.

→ Procédures des médicaments à réévaluer :

Docteur Le Lay explique que l'établissement est toujours en attente de la sortie du décret sur les médicaments. Aucune action ne sera faite avant la publication de ce dernier.

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

→ Réaliser les fiches de fonction des agents :

Voir dans le compte-rendu « groupe de travail sur les fiches de poste ».

→ Projet de mise en place de boîtes à lettres :

M. Barbé s'est renseigné auprès de l'EHPAD de Médréac pour savoir comment ce projet a été mis en place et son fonctionnement au quotidien. Il s'avère que toutes les boîtes aux lettres qui se situaient dans l'unité Alzheimer sont arrachées.

M. Barbé a décidé d'annuler cette action.

→ Achat de 6 fauteuils confortables aux Floralies :

Le choix du modèle n'est pas encore arrêté par faute de modèle correspondant 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 :

Voir « Retour sur le groupe de travail rituels et accompagnement de fin de vie ».

→ 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.

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

M. Chevalier explique que M. Larreur, stagiaire diététicien, a modifié la feuille de commande des menus. En effet, il n'y a plus de repas sans sel ni sans sucre. Le mot « mixé » a également été remplacé par « texture modifiée ».

Mme Blanc se charge de refaire les maquettes de ces feuilles pour l'ensemble des services.

Toutefois, M. Chevalier précise qu'il n'a toujours pas la solution concernant la simplification des commandes des menus. Mme Vobmann ajoute que si l'on veut réduire le temps de saisie des agents, il va falloir que les commandes passent par le logiciel PSI.

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

M. Jourdan ne veut pas mettre de code temporaire pour les agents remplaçants et les stagiaires. En effet, le code pour les titulaires est trop rapidement et largement diffusé à l'ensemble des intervenants.

De ce fait, les agents de nuit ne se sentent pas en toute sécurité. De plus, elles constatent que les portes du sous-sol verger et côté cuisine restent souvent ouvertes. Elles constatent également que les alarmes sur les DECT ne fonctionnent pas tout le temps. M. Jourdan connaît le problème mais rencontre des difficultés pour le résoudre.

→ Mettre des détecteurs de présence dans tous les couloirs et escaliers (diminution de la consommation d'énergie) :

M. Jourdan n'a pas encore fait cette action.

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

M. Jourdan nous fait part de l'impossibilité technique de fixer des poignées dans les murs. 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.

Il est convenu avec M. Jourdan et Mme Delebecque de mettre en essai des ventouses.

→ Aménagement de l'office et de la salle à manger des oiseaux :

Action en cours. Des plans sont en cours d'étude.

→ Rampe pour aller au local poubelle des Florales :

Un devis a été réalisé. Le coût des travaux est trop élevé.

→ Sèche serviette dans la salle de bain commune des Alizés :

Le devis a été réalisé. Attente de validation de la direction.

→ Mettre du savon liquide au Verger dans chaque chambre :

Cette action est annulée car l'ensemble des agents ont des flacons de Solution Hydro-Alcoolique individuels.

→ Achat de 2 ordinateurs portables pour le Verger :

Les 2 ordinateurs sont en place sur les chariots.

→ Porte savon à fixer au niveau des douches Alizés :

Le test fait dans une chambre est concluant. M. Jourdan se charge de commander et d'installer le même système dans les douches des Alizés.

→ Problème de lit de Mme Fléchais :

Un changement de lit va être fait par Mme Delebecque et M. Jourdan.

→ Thermomètres pour le Verger :

Un thermomètre auriculaire est en essai auprès des IDE. Si le test est concluant, les équipes en seront équipées.

→ Repas du personnel servis à l'assiette :

M. Chevalier a demandé un devis pour l'achat d'un chariot compartimenté chaud et froid. Le coût est trop élevé par rapport au nombre de repas pris sur place. Action annulée.

→ Plage horaire pour le repas du midi aux Floralies :

La prise de repas le midi pour les agents des Floralies est impossible actuellement avec l'effectif actuel.

→ Eclairage du restaurant des Oiseaux :

M. Jourdan a mis un éclairage en test. Les agents des Oiseaux sont satisfaits de l'éclairage. M. Jourdan se charge de changer l'éclairage du restaurant des Oiseaux.

→ Remarques complémentaires :

- Un problème informatique est survenu à plusieurs reprises (surtout la nuit) entre un ordinateur portable du Verger et un des Alizés. Lorsqu'un agent a voulu se connecter à PSI, il est tombé directement sur le compte de son collègue.
Le prestataire informatique connaît le problème. Il suffit de connaître les numéros des ordinateurs pour qu'il puisse intervenir dessus.
En cas de récurrence, prévenir l'administration par intranet et noter les numéros des ordinateurs concernés.
- Des gants de toilettes disparaissent aux Oiseaux. M. Marteau précise qu'il en a retrouvé dans le sac pour BTB et dans la poubelle. Il ajoute que certains résidents mettent eux-mêmes le linge sale dans les sacs de tri.
- Un problème a été évoqué sur le linge. Certains vêtements reviennent pliés à l'envers et rangés dans les armoires des résidents. M. Poirier explique la situation. Le nombre de vêtements non mis à l'endroit a considérablement augmenté ces dernières semaines. Avant, la lingerie remettait les vêtements dans le bon sens mais la charge de travail ne le permet plus. Désormais, chaque vêtement mis à l'envers reviendra plié à l'envers. M. Poirier demande aux agents d'être vigilants.

2. L'évaluation externe

M. Brignon explique les différentes étapes après le passage des évaluateuses externes jusqu'à l'envoi de l'abrégé et du rapport d'évaluation externe.

L'établissement a reçu en janvier 2014 la première version du rapport d'évaluation externe. Jusqu'au 28 avril (date de réception du rapport final), nous avons fait 4 corrections sur le rapport.

Sur le fond, le cabinet a réalisé toutes les modifications demandées mais sur la forme (ponctuation, police, taille, justifier les paragraphes, erreur de frappe) l'établissement a du faire preuve de vigilance.

Le rapport et l'abrégé de l'évaluation externe ont été envoyés le 29 avril 2014 à l'ARS et au Conseil Général.

Ces deux documents seront mis dans les salles de secteurs, dans la salle de soins des IDE ainsi qu'en cuisine pour lecture aux personnels.

Il 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'utilisateur et informer les personnes et les représentants légaux de ce droit,
- 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.

3. Le groupe ressource

Mme Delavigne lit le compte rendu de la réunion du 17 avril 2014 du groupe ressources :

Personnes présentes dans ce groupe:

M. BARBE, Sophie GOFFI, Huguette LOISEL, Anne-Sophie CHEVAL, Chantal CHEDAILLE, Stéphanie DELAVIGNE, Lucie DELEBECQUE, Stéphanie PHELISSON, Alain-Gwendal BARBEL.

SYNTHESE DES POINTS ABORDÉS :

1. Les toilettes évaluatives

Elles sont désormais bien suivies.

2. La fiche de « bonnes pratiques »

Elle a été mise avec le bulletin de salaire pour une meilleure diffusion, afin que tous les professionnels l'aient.

3. Les pancartes : rôle

Rappel : Lorsqu'une pancarte est accrochée à la porte du logement du résident, cela signifie que le résident est déjà « occupé » avec une personne et qu'il n'est donc pas disponible pour une autre personne.

Anne-Sophie en a fait de nouvelles, avec la photo du professionnel.

4. L'organisation des « référents humanité »

L'organisation est désormais bien en place. Les référents humanité passent dans les secteurs environ 15 jours avant leur jour de présence pour revoir avec les équipes les différentes demandes qui sont validées par l'IDE référent du secteur.

Emilie GAUDRE, AS « référente humanité », revient courant mai.

Un point sera refait à la prochaine réunion, pour voir si on garde le même rythme, ou si l'on passe à une journée tous les 2 mois.

5. Les transmissions

Les transmissions ont été réinstaurées le midi, elles semblent donner satisfaction.

6. Objectif : le regard, le toucher, la parole

Les 29 avril et 6 mai, un photographe bénévole est venu prendre des photos :

- Portait des résidents le matin
- Photos prises « dans l'instant » l'après-midi, pendant des temps d'animation.
- Photos des bâtiments et des secteurs, afin de mettre des photos plus représentatives des secteurs sur le site internet.
- Photos des professionnels.
- L'idée principale étant de mettre en valeur le regard « bienveillant » sur l'autre (quel que soit cet « autre ») : entre résidents, entre professionnels, entre résidents et professionnels.

Les photos permettront de « décorer » les secteurs et ainsi d'illustrer l'importance du regard, du toucher ..., dans la relation à l'autre.

7. L'humanité au Verger

Tous les professionnels s'accordent sur les bénéfices de la mise en place des « techniques » de soins de « l'humanité » pour les résidents.

Après différents échanges lors de différentes réunions pour trouver des « solutions » afin de préserver la qualité de travail, mais aussi la satisfaction des professionnels quant à leur travail effectué et celle des résidents, une personne va être recrutée en « contrat d'avenir » afin d'accompagner les professionnels dans cette mission. Sa mission, ses horaires, ..., seront définies plus précisément lorsque la personne sera recrutée.

Le 6 juin aura lieu une formation afin de recadrer le rôle et les objectifs de ce groupe.

4. Evaluation de la procédure de lavage des tables

Le 3 avril 2014 a été mis en place une procédure de nettoyage et désinfection des tables en salle à manger. L'ensemble des personnes présentes ont connaissance de ce protocole. Mme Vobmann ajoute qu'elle est claire et simple. Pas de difficultés dans sa mise en œuvre.

M. Chevalier précise qu'au prochain passage du laboratoire d'analyse, un prélèvement de surface sera fait sur une table d'un restaurant dans l'établissement.

5. Groupe de travail sur les fiches de postes

M. Brignon explique que cet objectif est inscrit depuis plusieurs années dans le plan d'actions. Les fiches de postes ont été rédigées par M. Brignon à l'aide des fiches métiers de la fonction publique hospitalière, des observations sur le terrain et d'exemples de fiches de postes de d'autres EHPAD.

L'objectif est de relire, corriger et modifier ces fiches par chaque professionnel (en fonction de sa qualification). Des modifications ont été apportées. Les fiches de postes seront relues par les cadres de santé et le directeur afin qu'elles soient validées.

6. Paroles aux membres du CHSCT

Mme Naudot prend la parole et fait un résumé du dernier compte-rendu du CHSCT du 19 mars 2014.

- De nouvelles élections vont avoir lieu en décembre 2014 pour l'élection des nouveaux représentants du CHSCT.
- Un bilan du plan d'actions du document unique a été réalisé.
- Voici ci-dessous le tableau de l'absentéisme sur les 3 dernières années.

	Maladie	Longue Durée	Longue Maladie	Ac. Du travail	Maladie pro.	Enfants malades	Mater.	Pater.	total
2011	1202	0	0	280	362	19.5	676		2539.5
2012	1222	0	0	175	337	20.5	353		2107.5
2013	1586	0	309	93	54	4	1206	33	3285

Si le nombre de journées d'absence a augmenté notamment en raison de neuf congés maternité, il est très clair que le nombre d'absence dues à des accidents de travail ou des maladies professionnels est en baisse. Cette baisse peut s'expliquer par la mise en place de nombreuses actions dans le cadre du CLACT (achat de matériels, formations PRAP), ce qui est très positif. Il faut cependant regarder l'évolution de ce chiffre sur les 2 ou 3 prochaines années.

- Réalisation du DARI (Document d'Analyse des Risques Infectieux) : M. Brignon précise que le DARI sera élaboré en partenariat avec Mme Chédaille, Mme Tougui et Dr Le Lay. Avant, l'auto-évaluation déjà réalisée en 2011 sera actualisée en utilisant l'outil du GREPHH (Groupe d'Evaluation des Pratiques en Hygiène Hospitalière).
- Les membres du CHSCT vont être formés les 20-21 octobre et le 7 novembre 2014 sur le site de Châteaugiron et en partenariat avec l'EHPAD de Retiers.
- Messieurs Jourdan et Chevalier insistent sur le fait que pour chaque bidon (ménage, lessive, lave-vaisselle), briques (lait, jus) ou bouteilles (eau, sirop) ouvertes, la date d'ouverture doit être inscrite dessus.
- Pour avoir le nombre de formation incendie réglementaire, l'établissement s'est procuré un film de 36 minutes sur les conduites à tenir en cas d'incendie. Désormais, toutes les 3 semaines, à 14h30, en salle cheminée aux Oiseaux, M. Jourdan diffusera le film. Chaque professionnel devra l'avoir visualisé au minimum une fois dans l'année.

7. Retour sur le groupe de travail « rituels et accompagnement fin de vie »

Mme Delavigne prend la parole.

Le groupe s'est réuni 3 fois (les 3 et 18 avril et le 12 mai 2014 de 14h30 à 17h00).

Les membres du groupe :

Stéphanie Delavigne, Marylène Portais, Emilie Baudrier, Mme Chédaille, Dr Lelay, Stéphanie Phéllisson, Alain-Gwendal Bardel, Sandra Parage, Christelle Blin, Claude Jégou, Aurélie Varin.

Une formation sur l'accompagnement de fin de vie a précédé la mise en place du groupe de travail.

Documents références :

- Recommandation de l'Anesm : "Qualité de vie en Ehpads (volet 4) : l'accompagnement personnalisé de la santé du résident; Chapitre V : l'accompagnement de fin de vie"
- "Fin de vie des personnes âgées, sept parcours ordinaires pour mieux comprendre les enjeux de la fin de vie en France", rapport 2013, Observatoire National de la Fin de Vie.
- Thomas L-V, "Rites de mort, pour la paix des vivants", Fayard ed., 2003.

Ariès P., "Essais sur l'histoire de la mort en Occident, du Moyen Age à nos jours", Points, 2000.

Mme Delavigne nous définit le rituel funéraire :

Le rituel funéraire est donc bien ressenti comme devant servir le mort : c'est un hommage qui lui est dû, un cérémonial indispensable pour l'accomplissement d'un destin *post-mortem* qui le fait échapper au néant. Mais la réalité est bien plus complexe et le but exprimé s'inscrit dans une finalité beaucoup plus vaste. Il s'agit, par le biais du symbole, de négocier le non-sens de la mort, de la dépasser pour la mettre au service de la vie, **donc des survivants**. Le rituel funéraire équivaut à une thérapie individuelle et collective de l'angoisse de mort.

Mme Delavigne explique les étapes retenues par le groupe sur la démarche d'accompagnement de fin de vie.

Il y a 3 démarches d'accompagnement :

- du résident,
- de l'entourage (amis, famille, autres résidents),
- des professionnels.

De nombreuses discussions ont lieu autour de plusieurs sujets :

- Réaliser la toilette mortuaire par les agents de l'établissement ou bien les pompes funèbres. Des agents expriment un véritable besoin afin d'accompagner le résident jusqu'à la fin.
- Prévenir les résidents du décès d'un autre résident par une affiche avec une photo ou pas.
- Que dire aux familles lorsque les équipes de nuit constatent le décès d'un résident et appellent selon le souhait la famille. Votre parent est entrain de partir, venez si vous le souhaitez à l'EHPAD ? Votre parent est décédé sous réserve d'un avis médical ? Vous souhaitez être appelé même la nuit, ..., si vous voulez venir, ..., vous pouvez venir, prenez le temps qu'il vous faut pour vous préparer pour venir, ..., nous restons près de lui." ?

Dr Le Lay explique que pour affirmer un décès il faut respecter un délai de 3h00 à partir du premier constat. Ce point doit être éclairé par la loi.

- L'idée d'un cortège lors du départ du résident est amenée.
- Dr Le Lay insiste sur le fait qu'il est impératif de réaliser des soins de bouche lors d'une fin de vie.

Il y a encore beaucoup de zones de flou et d'incertitude. L'objectif est de finaliser une procédure pour la prochaine réunion qualité du 30 septembre.

8. 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. Il reste à écrire la conclusion et rédiger le plan d'actions.

Mme Chédaille a prévu une relecture du document avec les IDE.

L'objectif était de finaliser ce projet pour cette réunion qualité mais d'autres sujets ont été prioritaires comme la préparation du PATHOS.

Projet Eco-responsabilité

M. Brignon rappelle l'objectif 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.

Dans le cadre du projet Eco-responsabilité, avec pour objectif d'optimiser la gestion de nos déchets, nous poursuivons notre action en vue de réduire le gaspillage alimentaire au sein de l'établissement.
Afin de mieux connaître la quantité de déchets alimentaires, nous allons mettre en place avec l'équipe cuisine et la diététicienne, une pesée des aliments non consommés de retour des salles à manger des Oiseaux, Verger, Florales et Alizés.

La campagne de pesée se déroulera du lundi 19 mai au vendredi 23 mai pendant le repas du midi.

Pour ce faire, nous mettrons sur chaque chariot de cuisine 4 seaux étiquetés (entrée, potage, plat, dessert) pour recueillir les déchets provenant des assiettes des résidents. Une personne sera mise à disposition dans chaque salle à manger des différents pavillons pour vous accompagner.

L'équipe sera composée de M. Philippe Chevalier, M. Marc Cevasco (stagiaire qualité), M. Anaël Larreur (stagiaire diététicien) et M. Steve Lebrun (stagiaire qualité).

Comme d'habitude, les bacs gastronomiques devront repartir en cuisine avec le reste de nourriture pour y être pesés.

Tout sera pesé en cuisine. Les mesures seront reportées dans un tableau de bord qui sera ensuite exploité par le service Qualité.

Les résultats et les actions à mener dans cette démarche vous seront communiqués ultérieurement.

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	X	<ul style="list-style-type: none"> - Ajouter « le mémo », et remettre à jour le nom des référentes - Ajouter charte de bienveillance - Remettre à jour le listing des téléphones
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		<ul style="list-style-type: none"> - Les afficher (après les élections municipales car réactualisation des participants) - Intranet pour indiquer le chemin d'accès sur la GDO <p>Re-sensibiliser aux prochaines élections (4 décembre 2014)</p>
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		<ul style="list-style-type: none"> - Il y a eu différentes formations (bucco-dentaire, soins palliatifs, simulateur de vieillesse, toucher-

			massage), relancer ?
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
Reconnaissance des collègues et de la hiérarchie	X	X	Organiser un système de mise en œuvre régulier
Séances de sophrologie		X	Peu de participants. Arrêt
Séances de shiatsu/AMMA assis		X	Environ 10 personnes seraient intéressées. M Barbé prend contact avec les différents prestataires, mais s'interroge sur l'intérêt collectif de cette démarche individuelle
Séances de « ressources »			Voir avec Quentin,
Système documentaire des métiers/postes/tâches	FAIT	EN COURS	A REVOIR (fiches de tâches + détaillées/ fiches 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 gestion des conflits par rapport aux congés	FAIT	EN COURS	A REVOIR
Réfléchir à un mode de gestion de conflits des congés (turn over) ?			Voir avec Anne Debroize

- La pose des congés d'été dans le pôle Alzheimer a été difficile pour cette année 2014. Un travail est en cours pour mettre en place un roulement des congés de 3 semaines. L'équipe de cuisine fonctionne de cette manière et M. Chevalier atteste du bon fonctionnement de ce principe.
- Mme Delavigne signale l'arrêt des séances de sophrologies en raison d'un nombre trop faible de participants. Des séances de détente avec M. Mézière seraient peut-être envisageables, sur les temps du repas du midi. C'est encore à l'étude.

- M. Barbé ajoute qu'en partenariat avec l'assurance de l'établissement, un service d'écoute psychologique 24h/24h est mis à disposition des professionnels pour échanger sur des problèmes liés au travail mais également personnels. Une carte de l'établissement a été donnée à tous les professionnels avec le bulletin de salaire de mars.

Projet Architectural

M. Barbé explique que le jury de concours d'architecte a retenu le cabinet BONNOT, de Saint Brieuc. La prochaine étape va être de finaliser le plan de financement qui ne va pas être simple précise M. Barbé. Ensuite, un travail plus précis va s'effectuer avec le cabinet d'architecte et les professionnels sur l'emplacement des pièces, des rangements, l'agencement,.... La remise du permis de construire est prévue en fin d'année. En septembre 2015, début des travaux. Un coût estimé à 6 millions d'euros.

Concernant le Castel Aristide et les locaux de l'accueil de jour, le bâtiment devrait être livré au milieu de l'année 2015.

Projet de vie sociale et culturelle

Le groupe de travail s'est réuni deux fois. Mme Delavigne évoque des difficultés dans l'avancement du projet.

L'objectif de ce groupe est de travailler sur l'autonomie des résidents. Les résidents sont très passifs. Dans le retour des questionnaires de satisfaction (enquête 2013), 45% des résidents disent s'ennuyer (pôle maison de retraite). Ce point nous a posé question.

En effet, nous pourrions nous dire qu'il n'y a pas assez d'activités proposées aux résidents, se pose alors la question en terme de moyens. Mais nous savons que nous ne pouvons pas avoir de moyens supplémentaires. Faisaient-ils beaucoup plus d'activités chez eux ? Est-ce du côté quantitatif qu'il faut aborder la question de l'ennui ? Être « consommateur », « client », ne nous amène-t-il pas à attendre tout de l'institution, de l'autre et à ne pas chercher en soi les ressources nécessaires pour choisir de faire ou de ne pas faire ?

Nous pouvons alors nous poser une autre question, est-ce que le fonctionnement institutionnel ne favorise pas un positionnement d'attente chez les résidents : attente du repas, des activités, des visites ... : c'est-à-dire une position passive des personnes.

Comment dès lors les amener à une position active de leur organisation du temps (autonomie) ?

Des barrières sont bien présentes telle que des normes, de règles d'hygiènes, de sécurité et tout cela restreint le champ d'intervention aux résidents.

Le groupe de travail sur le projet de vie sociale et culturelle a besoin que soit définie clairement la façon dont les résidents sont considérés dans l'Ehpad, de façon à définir un cap.

M. Barbé explique qu'il ne peut pas faire de politique générale d'établissement car les résidents sont différents entre chaque pôle. Dans 4 à 5 ans, la population accueillie au Oiseaux va changer. Les nouveaux résidents seront des personnes beaucoup plus dépendantes.

M. Barbé propose de travailler en fonction des secteurs et avec les agents.

9. La convention tripartite 2014-2018

M. Barbé annonce que normalement, la convention devrait être renouvelée début 2015. Ce qui veut dire que le PATHOS et le GIR devront être évalués fin 2014. M. Barbé note une nette amélioration dans la traçabilité des transmissions et invite à poursuivre les efforts. Mme Chédaille ajoute que le médecin de l'ARS viendra contrôler le PATHOS et la seule chose qui fait office de preuves se sont les transmissions écrites dans PSI.

Un travail sur la préparation de cette évaluation est déjà amorcé avec les cadres de santé et le médecin coordonnateur.

10. Questions diverses

- Tous les lundis matin, M. Chevalier fait le tour des réfrigérateurs dans les offices et il constate très régulièrement au Verger 4 litres de lait ouvert. Mme Naudot explique que maintenant les agents ouvrent 2 briques et l'équipe de nuit complète en fonction des besoins.
- M. Chevalier constate que les Oiseaux commandent beaucoup de vaisselle (verres, bols, couverts). Il se demande où passe toute cette vaisselle.
L'équipe des oiseaux dit qu'en effet il y a de la casse mais également que les résidents en prennent dans leurs chambres également. Mme Goffi ajoute qu'il doit rester des verres dans les chambres car ils ont servi à mettre du muguet. Mme Vobmann explique que les feuilles de muguet sont extrêmement toxiques si on les lèche.
Si des agents ne peuvent pas aller vérifier la présence ou non de vaisselle dans certaines armoires, M. Barbé conseille d'en référer à l'IDE référent ou aux cadres de santé.
- Le personnel de l'accueil de jour voudrait une tablette tactile pour faire des activités (lecture du journal, navigation internet, communication avec les familles,..). M. Barbé propose de mettre en essai celle du pôle « maison de retraite ».
- Aux Alizés, il y a 2 chariots de tri du linge sale. 1 avec 4 sacs et 1 avec 3 sacs. Il faudrait ajouter un sac supplémentaire à celui qui en a que 3.
- Sur ces mêmes chariots, il faudrait installer un système de distributeur de sac poubelle. M. Jourdan va essayer de trouver une solution.
- Le lavage des chariots de linge sale inox devra être ajouté à la fiche de tâches du personnel Alizés.
- Un projet de mise en place d'un poulailler ou d'une volière dans le jardin thérapeutique est en cours avec « le club coup de pouce » de la Banque Populaire.
- Dans la salle à manger des familles aux Alizés, Mme Debroize souligne qu'il fait vraiment chaud et demande si elle peut avoir un ventilateur. M. Jourdan comprend le problème. Depuis la construction de l'Escalier, les trous d'aération ont été bouchés. Maintenant, il n'y a plus que la VMC qui fait office d'extraction.
- Mme Chédaille déplore le manque de place et le manque d'aération des vestiaires hommes.
- Un nouvel aménagement de la salle à manger des oiseaux est prévu. Les plans sont à l'étude.
- Le lit de la chambre temporaire pose des difficultés. En effet, pour débloquer les freins il faut monter le lit très haut. Mme Chédaille demande également une gouttière au sol pour ranger les fils. Il y a un risque de chute.
- M. Barbé précise qu'afin d'avoir une équité entre tous les services d'hébergement la pose de congé annuel sur un week-end sec n'est plus possible sauf la nuit et en cuisine où les roulements ne posent pas de problème.
- L'équipe des Floralties demande une chaise baignoire. M. Barbé précise que cet investissement sera fait sur le budget 2015.
- L'équipe des Floralties demande s'il est possible d'installer un verrou extérieur pour les toilettes du personnel. M. Jourdan s'en charge.
- Mme Naudot informe que l'association « Anim'Castel » peut donner un peu d'argent en espèces quand les agents font des sorties avec les résidents pour prendre un verre ou manger une galette saucisse,... Il faut simplement le demander à Mme Naudot ou à Mme Cheval.

- M. Barbé pose la question à Mme Certenais concernant l'accompagnement du chien la nuit. Mme Certenais explique que cela se passe bien et que de nombreux résidents apprécient sa présence. Il faut tout de même une bonne organisation. Mme Certenais ajoute qu'elle le laisse en garde chez certains résidents en fin de soirée et que c'est très apprécié.
- Mme Blanc demande aux professionnels de donner la ligne directe de leur poste aux écoles des enfants et aux conjoints car l'administration reçoit souvent des appels. Cela arrive que les agents ne travaillent même pas les jours d'appel.
- Lorsqu'il y a des problèmes informatiques, il faut les faire remonter à l'administration.
- Pour le repas des familles, il ne faut pas que les professionnels prennent de réservation. Elles doivent obligatoirement être prises par l'administration.
- Lorsqu'il y a un rendez-vous à l'administration avec une famille ou un résident, Mme blanc précise qu'il ne faut pas entrer dans son bureau. Il faut aller voir Mme Tourtellier ou Mme Noury par l'autre porte.
- Dans le local photocopieur, il y a une bannette pour l'administration lorsque les agents souhaitent déposer des documents.
- M. Barbé préconise de faire au maximum du recto/verso lors d'une impression. Mme Naudot informe que le recto/verso sur l'imprimante des Alizés ne fonctionne plus. Mme Blanc se charge de résoudre le problème.
- M. Barbé précise que pour un arrêt maladie il faut impérativement déposer l'arrêt au secrétariat. Sauf si celui-ci est fermé, le déposer dans la boîte aux lettres qui se situe à côté de l'entrée des Oiseaux. Pour les agents titulaires et stagiaires de la fonction publique hospitalière, il faut garder les deux premières pages du feuillet. Pour un accident du travail, il faut directement prendre contact avec l'administration.
- Mme Chédaille ajoute qu'en cas de reprise, lorsque cela est possible, il faut essayer de prévenir au plus vite l'établissement pour faciliter la gestion des plannings.
- M. Barbé explique que des contrôles sur des agents en arrêt maladie ou en accident du travail sont effectués par l'assurance de l'établissement. Ces derniers sont réalisés par un médecin agréé.
- Les congés « enfant malade » doivent être demandés. Ils peuvent être refusés en cas de nécessité de service. M. Barbé prend un exemple : si un agent commence à 7h00, il faut appeler les agents de nuit sur le numéro de l'établissement qui eux vont appeler M. Barbé pour leur redonner une réponse.
- L'équipe du Verger évoque un problème le week-end. Régulièrement, des familles recherchent les IDE au niveau de la salle de soins mais ne les trouvent pas. M. Barbel confirme cette remarque et ajoute qu'en effet, souvent, ils sont dans le local de préparation des médicaments et n'entendent pas forcément lorsque quelqu'un frappe à la porte. De ce fait, les familles vont chercher un agent du Verger. Il est conseillé que les familles aillent dans le service concerné et si la question concerne L'IDE, les agents l'appelleront.
- L'équipe du Verger demande s'il est possible d'avoir des rangements dans la salle à manger. M. Barbé précise que la question sera vue après l'aménagement de la salle à manger des oiseaux.
- M. Jourdan rappelle que tout le matériel est au sous-sol des Floralies. Il y a également les barrières et les potences rangées par taille.
- L'équipe des Floralies est contente du nouveau lave-vaisselle.
- L'équipe des Floralies et des Alizés sont satisfaites des nouvelles textures modifiées même si parfois aux Alizés il y a des difficultés pour démouler quelques entrées.

- Le lave-vaisselle des Oiseaux ne lave pas bien. Messieurs Jourdan et Chevalier travaillent sur le problème.

11. Dates des prochaines réunions

Le 30 septembre 2014

12. Objectifs pour la prochaine réunion qualité du 30 septembre 2014

Plan d'action global					
Réunions / Instances / Audits	Actions	Responsables	Echéances	Indicateurs	Réalisation
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	Mme Chédaille / Med Co	2014		
Réunion Qualité	Projet architectural Oiseaux	M. Barbé	2017	Livraison du bâtiment	
Réunion Qualité	Réaliser les fiches de poste des agents	M. Brignon / M. Cevasco / Groupe Ressources Humaines	juin-14	Une fiche de poste par métier	
Réunion Qualité	Revoir la procédure d'accueil des stagiaires et des nouveaux agents.	Mme Chédaille / Mme Vobmann / Groupe RH	déc-14		
Réunion Qualité	Achat de 6 fauteuils confortables aux Floralies	M. Barbé / Mme Delebecque / Mme Vobmann	déc-14	Réception des fauteuils adaptés	
Réunion Qualité	Revoir la procédure de décès et formation soins palliatifs et mettre en place un groupe de travail sur les rituels funéraires	Groupe de travail	2014	Rédaction et validation de la procédure. Diffusion de la procédure aux professionnels	
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	Mettre des détecteurs de présence dans tous les couloirs et escaliers (diminution de la consommation d'énergie)	M. Jourdan	Début 2015	Nbre de détecteurs en 2014 / Nbre de détecteurs en 2015	
Réunion Qualité	Aménagement de l'office et de la salle à manger des Oiseaux	M. Jourdan - M. Barbé	juin-14	Livraison des travaux	
Réunion Qualité	Sèche serviette dans la salle de bain commune des Alizés	M. Jourdan - M. Barbé	sept.-14	Sèche serviette installé	

Réunion Qualité	Chaise de pesée aux Alizés	M. Jourdan	Attente du budget 2015		
Réunion Qualité	Porte savon à fixer au niveau des douches Alizés	M. Jourdan	sept-14	Portes savon fixés	
Réunion Qualité	Changement de lit de Mme Fléchais	M. Jourdan - Mme Delebecque	mai-14	Changement de lit	
Réunion Qualité	Thermomètres pour le Verger	Mme Chédaille	Etude		
Réunion Qualité	Fiche de tâches en mode dégradé pour les agents de nuits	M. Brignon / M. Cevasco /Mme Chédaille	juin-14	Fiche de tâche validée	
Réunion Qualité	Eclairage du restaurant des Oiseaux	M. Jourdan	Etude		
Réunion Qualité	Local linge sale au RDC des Oiseaux	M. Jourdan	Etude		
Réunion Qualité	Nappes pour les tables (Oiseaux - Verger)	M. Barbé / M. Poirier	Etude		
Réunion Qualité	Mettre en essai de ventouses pour aider les résidents à se tenir au lavabo, dans les douches,....	M. Jourdan - Mme Delebecque	juil-14		
Réunion Qualité	Essai de la tablette à l'accueil de jour	Mme Vobmann	juin-14		
Réunion Qualité	Achat d'un chariot de tri du linge sale à 4 sacs aux Alizés et Verger	M. Barbé / M. Poirier	sept-14		
Réunion Qualité	Installation d'un système de distributeur de sac poubelle sur les chariots de tri du linge sale aux Alizés.	M. Jourdan	sept-14		
Réunion Qualité	Projet de mise en place d'un poulailler dans le jardin thérapeutique	M. Barbé / Mme Vobmann	sept-14		

M. Barbé 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 17h05