

Date et lieu : 10-06-2021 Visio

Rédacteur : S. GILBERT

Date rédaction : 14-06-2021

Participants :

Présents :

Marion LUCAS Chargée de mission qualité – QualiREL Santé
Chloé BIGNON Responsable qualité EHPAD Les Hauts du Château (49)
Romain LABADIE Responsable qualité VYV3 Pôle Personnes âgées (49)
Marina MAUSSION Ingénieur QGDR CH Sud Ouest Mayennais (53)
Anne-Marie TRICOIRE Qualificienne VSSJ (49)
Marie ZILLI-DEWAELE Responsable qualité Les ligériennes (49)
Aurélié THIBAUT Qualificienne VSSJ (49)
Julie BARON Chargé de mission qualité – Cellule qualité 72
Nathalie BRARD Cadre Fondation Georges Coulon (72)

Excusés :

Sabrina BUFFET Responsable Administrative CH Côte de Lumière (85)
Olivier HOLLEMAERT Qualificien EHPAD Au Fil du Loir (49)
David PEHOURCQ Responsable qualité EHPAD Les Cordelières (49)

Non excusés :

Pascale FRITEAU Cadre de Santé VYV3 Pôle Personnes âgées (49)
Céline CHATELAIN Directrice
Annie TROBOUL IDEC EHPAD Beaulieu (72)
Eric BODIN Directeur EHPAD + IFSI/IFAS CH Côte de Lumière (85)
Cédric POTEREAU Directeur EHPAD Les Ardillers (85)
Hélène REMPILLON Responsable QGDR Fondation Georges Coulon (72)
Hélène RICARD Responsable qualité EHPAD Les Foyers de la Fuie (72)
Fabien ROBRIQUET Psychologue EHPAD Les Iris (85)
Sara ZELLOUFI Responsable qualité EHPAD Beaulieu (72)
Elphège DELORT Cadre de santé EHPAD Notre Dame de la Miséricorde (53)

Document joint :

Diffusion : Participants et excusés / non excusés

Date et lieu de la prochaine réunion : Mardi 14 septembre 2021 – Visio ZOOM

Ordre du jour :

1. Présentation de l'ordre du jour
2. Météo du jour
3. Point sur l'actualité médico-sociale
4. Rappel de l'axe de travail : « travail en équipe »
5. Présentation des situations proposées – Choix des scénarios
6. Organisation des sous groupes
7. Calendrier
8. Prochaine réunion + ODJ

1. PRESENTATION DE L'ORDRE DU JOUR

Ordre du jour établi suivant les demandes des membres de la COP EHPAD. Un premier temps consacré à l'actualité MS et un second temps dédié au travail sur la thématique « travail en équipe – Gestion des facteurs humains et organisationnels ».

2. METEO DU JOUR

D'un point de vue personnel, les membres de la COP sont satisfaits de pouvoir participer au temps d'échange proposé par la COP EHPAD.

Du point de vue professionnel, ils expriment une réelle difficulté dans les recrutements et la fidélisation des remplaçants avec pour certains la fermeture de lits programmés pour cet été compte-tenu de l'insuffisance de candidatures.

3. POINT SUR L'ACTUALITE MEDICO-SOCIALE

1- Le nouveau référentiel d'évaluation MS – Dernières informations

- L'expérimentation du référentiel sera organisée à l'automne.
- Le texte à venir introduira la sortie du rapport d'évaluation interne.

En pratique, le moratoire courant jusqu'au 31 décembre et le décret applicable au 1er janvier, les établissements n'auront pas à adresser de rapport d'évaluation interne aux autorités. Toutefois, il est **préconisé le maintien d'un rythme de la dynamique d'amélioration continue interne.**

- Le cycle d'évaluation HAS sera de 5 ans (un autre décret à venir début 2022 décrira les modalités de publication des résultats).
- Une "distance" entre autorisation et démarche d'évaluation est introduite pour s'écarter des contraintes calendaires, faire une meilleure articulation avec le CPOM et inciter à une démarche d'amélioration continue. Cela signifie qu'un établissement ayant plusieurs autorisations n'aura qu'une démarche d'évaluation HAS à réaliser (contre une par autorisation à ce jour).
- Les organismes habilités feront l'objet d'un cahier des charges mais les travaux sont en cours. Ce qui est certain est qu'il y aura toujours contractualisation entre l'établissement et l'organisme.
- La HAS va déployer un SI spécifique (à l'image de Qualista pour les ES) permettant à la fois de recueillir des éléments signalétiques de l'établissement et de récupérer les rapports (normatifs) des organismes ayant réalisé l'évaluation externe.
- Il n'y aura pas de publication de "note" mais uniquement des rapports. La HAS en fera une analyse nationale pour identifier des pistes d'actions.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter la FAQ disponible sur le site de QualiREL Santé à partir du lien suivant :

<https://www.qualirelsante.com/2020/12/21/faq-sur-le-nouveau-dispositif-devaluation-dans-le-secteur-medico-social/>

Ce support est mis à jour régulièrement au regard des nouvelles informations délivrées.

2- Présentation de l'ESCAPE GAME QualiREL Santé « Mais qu'a Mme MICHU... » sur la gestion des risques en EHPAD

Ce jeu d'évasion (escape game) sur la gestion des risques, constitue un outil de sensibilisation des personnels de santé ludique et innovant au service de la **culture de sécurité** et du **travail en équipe**, en complément d'autres ressources proposées déjà par QualiREL Santé sur ces sujets. Cet outil est destiné exclusivement aux EHPAD (dans un premier temps), avec une possible adaptation aux activités de soins de suite et de réadaptation (SSR) et aux soins de longue durée (SLD).

Vous pouvez retrouver tous les éléments pour mettre en place cet ESCAPE GAME en cliquant sur le lien suivant :

<https://www.qualirelsante.com/publications-outils/escapegame-gestiondesrisques/>

Ces documents sont disponibles sur le site de QualiREL Santé : www.qualirelsante.com

3- Présentation du guide de l'ANACT/ARACT : « guide pratique démarche QVT dans les établissements médicaux sociaux »

https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/gqvt_interactif.pdf?fbclid=IwAR3yVy39IO4Ag-GGSLaxMcrY-Xp--6jyUv4DKdkS5_sbeBC3OaPuqxgrk7g

4. RAPPEL DE L'AXE DE TRAVAIL : « TRAVAIL EN EQUIPE »

Pour rappel, lors de la précédente réunion, les thématiques retenues pour travailler au sein de la COP ont été les suivantes :

- 1- La communication 9 votes (69%)
- 2- L'accueil des professionnels 2 votes (15%)
- 3- La collaboration 1 vote (8%)
- 4- La délégation 0 vote (0%)
- 5- Autre(s) propositions(s) 1 vote (8%) : méthodologie gestion de projet

Pour les d'outils, plusieurs propositions ont été faites :

- 1- Travail sur simulation : formation de référents / Travail sur scénarios / Malette « boîte à outils » (méthode Communic'action – ONCO PL) 6 votes (46%)
- 2- BD sur thématique FHO : délégation, travail en équipe, communication... 3 votes (23%)
- 4- Posters à afficher dans les établissements 2 votes (15%)
- 5- Vidéos à partir des témoignages des professionnels sur des expériences « remarquables » 1 vote (8%)
- 5- Fiches thématiques : exemple « accueil des nouveaux professionnels » 1 vote (8%)

Afin de pouvoir travailler la thématique « travail en équipe » à travers le prisme de la communication, il a été demandé aux membres de la COP de proposer des situations permettant d'illustrer cette thématique. Ces situations serviront ensuite de base à l'écriture des scénarios.

5. PRESENTATION DES SITUATIONS PROPOSEES – CHOIX DES SCENARIOS

1- Situations proposées par Marina ZILLI DEWAELE (les ligériennes) et Chloë BIGNON (Les hauts du château)

- Défaut de représentativité (1 référent par service/secteur)
- Problématique des multisites : poids des entités/établissement, selon le nombre de résident, siège social...
- Niveaux d'utilisation / Maîtrise pour communiquer : numérique, logiciel...
- Les différents niveaux d'accès à ces outils
- Continuité de l'information et de la communication entre les équipes jour/ nuit ou entre service administration/soins.

2- Situations proposées par Olivier HOLLEMAERT (Résidence au fil du Loir)

Problématique n°1 :

Contexte : retard de prise en charge au niveau des résidents

Constat : manque de communication entre les professionnels durant les soins impliquant des effets délétères sur l'accompagnement du résident. Ces dysfonctionnements au sein de l'équipe touchent la communication durant le travail

Problématique : comment améliorer la situation : durant la mission, concernant le planning, les plans de soins, la rédaction des transmissions et savoir les consulter, les projets d'accompagnement écrits

...

Problématique n°2 :

Contexte : évolution des consignes de visite sur 2 établissements

Constat : une réunion d'encadrement décide de nouvelles mesures à appliquer sur les 2 établissements. Au niveau du second, on s'aperçoit lors des transmissions que les nouvelles consignes ont été interprétées d'une manière qui ne correspond pas aux décisions prises

Problématique : façon dont les informations prises en réunion d'encadrement peuvent être transmises aux équipes et ensuite appliquées

3- Situations proposées par Romain LABADIE (VYV 3)

- la communication entre l'équipe de jour et celle de nuit (le débat sans fin car la réponse ne peut évidemment se penser qu'au cas par cas « faut-il réveiller ou non les résidents qui dorment pour leur proposer un change ? »)
- la communication entre l'équipe aide-soignante et l'équipe des agents : multiples débats sur la répartition des tâches et les attitudes d'entraide ou non (par exemple : qui doit vider la poubelle remplie de protections de cette résidente qui est autonome et n'a donc normalement pas de visite des aides-soignants ?)
- la communication entre l'équipe infirmière et l'équipe aide-soignante : multiples débats sur les responsabilités partagées, les transmissions/rétentions d'informations (par exemple : débat sur la pertinence de nommer un diagnostic)
- la communication entre les familles et les professionnels : épuisement, culpabilité, agressivité, attitudes discriminantes parfois (en fonction de la couleur des collègues, de leur genre ou de leur grade hiérarchique)
- la communication entre les résidents et les professionnels : spécificités de la communication avec des personnes ayant des troubles cognitifs, des troubles anxieux ou dépressifs, des troubles sensoriels...
- la communication avec les remplaçants : vaste sujet là aussi entre soucis de transmissions, ressentiment envers la moindre efficacité, soucis d'hospitalité, inconfort de l'inconnu...
- et toutes les discussions sans fin sur l'organisation des plannings et des fiches de postes bien sûr ! »

Afin qu'un maximum des membres de la COP puisse participer au choix des situations retenues pour la rédaction des scénarios, il est proposé que le vote soit organisé via la plateforme Talk Spirit.

Afin d'éviter la répétition de certaines situations, une classification « allégée » sera effectuée avant diffusion.

Modalité : 1 vote par membre de la COP

Les membres de la COP non encore inscrits sur la plateforme Talk Spirit sont invités à se rapprocher de Stéphanie GILBERT.

Les votes se dérouleront du 21 juin au 16 août 2021.

6. ORGANISATION DES SOUS- GROUPES

Projet 1 : construction d'un projet type « Communic'Action »



Construction de « boîte à outils » pédagogique réalisée par les **professionnels participants à la COP EHPAD** avec la rédaction

- de **scénarii** tournés en films courts,
 - de **fiches de « débriefing »** exposant les concepts majeurs,
 - d'outils pédagogiques complémentaires (**diaporamas courts**),
- d'outils **d'évaluation** (pré et post-test / satisfaction)

Projet 2 : BD sur thématique FHO : délégation, travail en équipe, communication...

COMPTE RENDU DE REUNION « COP EHPAD »

- Ecriture du scénario par les professionnels participants à la COP EHPAD
- Proposition du scénario et de la trame de dessin aux professionnels retenus pour élaborer la BD
- Elaboration de fiches « pour aller plus loin » en lien avec la thématique de la BD

Les mêmes modalités de vote sont prévues pour le choix des outils : vote sur Talk Spirit / 1 vote par membre de la COP.

Si certains d'entre vous souhaitent lier une situation à un type d'outils en particulier, il faudra le signaler dans les commentaires sur la plateforme.

Les résultats des votes seront transmis lors de la prochaine réunion.

7. CALENDRIER

| 2020 | | | 2021 | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| O | N | D | J | F | M | A | M | J | J | A | S | O | N | D |
| | | 1 | | | 2 | | | 3 | | | 4 | | | 5 |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |

**Prochaine réunion : Mardi
14 septembre 2021**

- Réunions programmées
- Travail sur thématique « Travail en équipe/ Gestion des facteurs humains et organisationnels »
- Axe 1 du travail en équipe : la communication

8. PROCHAINE REUNION

MARDI 14 SEPTEMBRE 2021 13h30-15h30

Un mail d'inscription vous sera envoyé via la boîte mail contact@qualirelsante.com

Les inscriptions sont obligatoires pour pouvoir ensuite recevoir le lien de connexion.

Les points suivants seront abordés :

- Point d'actualité MS/Présentation d'outils et/ou organisation par un membre de la COP EHPAD
- Choix des scénarios
- Répartition des groupes de travail
- Objectifs et calendrier