Initialisation de la démarche qualité au sein des Ehpad publics du Havre [1]

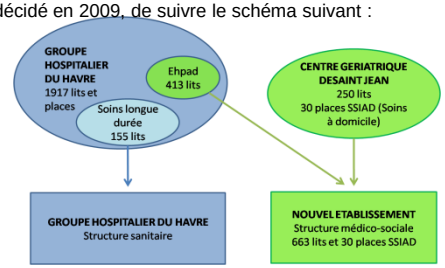
Marie RONCIN – *Tuteur entreprise: Mme MEYER – Tuteur UTC: Mme SOUMARE - juin 2010*
Université de Technologie de Compiègne – Master 2 Management de la Qualité

1. Contexte

Définition d'Ehpad: Les Ehpad se classent dans la catégorie des établissements médico-sociaux selon le code de l'action sociale [2].
Ils doivent répondre aux exigences de la loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale[3]. Cette loi pose les principes d'une démarche qualité à intégrer dans les organisations de ces structures et renvoie aux recommandations de l'ANESM[4].

Les Ehpad publics dans la ville du Havre [1]:

Projet de rapprochement: Afin d'améliorer la prise en charge des personnes âgées les pouvoirs publics ont décidé en 2009, de suivre le schéma suivant :

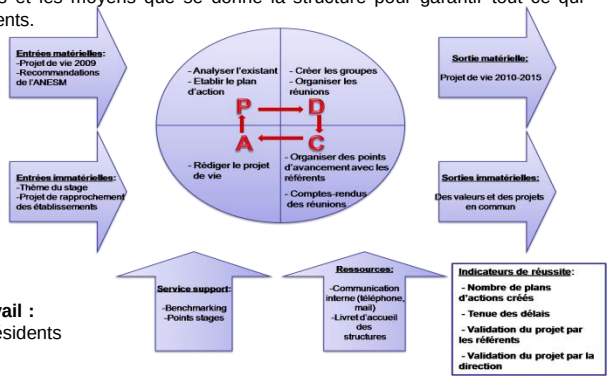


2. Mission de stage

Initialiser la démarche qualité commune au GHH et à DSJ grâce la rédaction d'un projet de vie.
Projet de vie: Décrire les objectifs et les moyens que se donne la structure pour garantir tout ce qui touche à la qualité de vie des résidents.

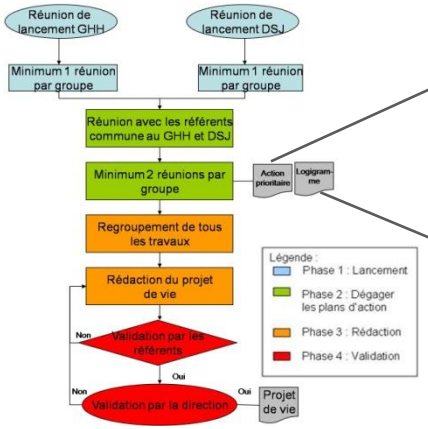
6 thèmes / groupes de travail :
1) Accueil
2) Animation et vie sociale
3) Prestations hôtelières
4) Respect et citoyenneté
5) Accompagnement de fin de vie
6) Cadre de vie et conception des nouveaux locaux

Acteurs dans les groupes de travail :
le personnel – les familles – les résidents – les bénévoles



3. Réalisation de la mission

Planning et outils de réalisation



Quoi ? *Quel est le thème ?*	Le livret d'Accueil
Pourquoi ? *Quel est le problème rencontré ?*	GHH : pas assez précis sur la gériatrie car commun pour tout le GHH DSJ : triste, sans couleur ni photo…
Comment ? *Quelle est l'action à mettre en œuvre ?*	Commencer un travail commun pour trouver la trame d'un livret d'accueil en vu du rapprochement des 2 établissements
Qui ? / Où ? *Qui le fera ?*	Constitution d'un groupe de travail
Quand ? *Quand l'action peut-elle être faite ?*	3 réunions à faire à partir de Septembre 2010

Personne référente : Responsable des admissions GHH
Groupe GHH : 2 cadres de santé et responsable des admissions
Groupe DSJ : responsable du service clientèle, 1 cadre de santé, psychologue
Calendrier : De septembre à décembre 2010

Acteurs (Qui)	Actions (Quoi)	Planning (Quand)	Commentaires (Comment)
GHH et DSJ	**Réunion de lancement commune au GHH et à DSJ**	De septembre à décembre 2010	Trouver ensemble les éléments indispensables pour le livret d'accueil (cf. législation)
GHH et DSJ + personnes ressources	**Réunion séparée pour avancer la réflexion**		Chacun de son côté faire au moins 1 réunion pour avancer la réflexion. Y ajouter les personnes ressources si nécessaire
GHH et DSJ	**Mise en commun des travaux**		Mise en commun des réflexions pour uniformiser
Direction	**Validation**	Décembre 2010	Validation des travaux réalisés

4. Résultat: Le projet de vie

L'accueil

Etat des lieux

La bonne pratique à adopter

Le constat de l'existant
Bleu: GHH / Violet: DSJ

L'information donnée au futur résident et à sa famille	
La personne âgée peut visiter l'établissement et rencontrer le personnel soignant avant son admission	Les pré visites de la résidence sont difficilement réalisables car les affectations se font tard.
	Dans la mesure du possible le service clientèle propose une visite des lieux aux familles
Le livret d'accueil est adapté à la structure	Il existe un livret d'accueil commun pour tout le GHH. Ce livret ne répond pas aux attentes du personnel (manque d'informations utiles pour la gériatrie).
	Triste, sans couleur ni photo…
Le lieu de l'accueil	
Il y a un lieu clairement identifié pour accueillir et renseigner les visiteurs dans chaque établissement	Actuellement aucun des établissements n'a de bureau d'accueil avec du personnel dédié.
	Un bureau d'accueil se trouve aux Iris et un autre à Guillaume le Conquérant.

Idée à reprendre pour le projet architectural

Actions d'amélioration

Quoi ? *Quel est le thème ?*	Comment ? *Quelle est l'action à mettre en œuvre ?*	Qui ? *Qui le fera ?*	Quand ? *Quand l'action peut-elle être faite ?*
Le recueil d'habitudes de vie	Période de test : Intégrer 1 feuille commune d'habitudes de vie dans le dossier d'inscription. Puis revoir le questionnaire si nécessaire.	GHH : 1 CS + 2 soignants DSJ : 1 adm+ 1 soignant + psy	Test sur 3 mois : juin-août 2010 Revue en septembre 2010
La procédure d'accueil du nouveau résident	Formaliser une procédure d'accueil du nouveau résident pour (re)définir les rôles de chacun.	GHH : 2 CS + 1 soignant DSJ : 2 CS + 1 soignant	A partir de mai 2010

Projet de vie:

- Document de 25 pages

- Validé par les référents
- Présenté à la direction la semaine du 7 juin 2010

- 5 plans d'actions (révisions de procédures ou de documents de travail)
- 12 axes de travail jugés comme prioritaires

- Le groupe « Cadre de vie » a défini les grandes idées à développer dans le projet architectural pour garantir une qualité de vie

5. Bilan et perspectives

Pour les Ehpad	Pour l'étudiante
• Introduction au concept de la qualité (projet de vie + outils du quotidien : fiche de dysfonctionnement et kit d'évaluation « Bientraitance ») • La démarche qualité a été vécue comme une aide • Création d'un service qualité	• Découverte du monde médico-social (enjeux, vocabulaire spécifique, réglementation, démarche qualité) • Apprendre à adapter les outils qualité en fonction des besoins • Gestion de projet et de groupes pluridisciplinaires

[1] *Initialisation de la démarche qualité au sein des Ehpad publics du Havre.* Marie RONCIN, Stage professionnel de fin d'études, Master Management de la qualité (MQ-M2), UTC, 2009-2010
Disponible sur http://www.utc.fr/master-qualite/ rubrique « travaux », référence n°133
[2]Code de l'action sociale. Legifrance: www.legifrance.gouv.fr. Consulté le 02/03/2010
[3]Loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Legifrance: www.legifrance.gouv.fr. Consulté le 24/02/2010
[4]ANESM. http://www.anesm.santé.gouv.fr. Consulté le 15 avril 2010

Glossaire:
Ehpad : Etablissement d'Hébergement pour les Personnes Agées Dépendantes
ANESM: Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
GHH: Groupe Hospitalier du Havre
DSJ: Centre gériatrique de Desaint Jean