

Lettre semestrielle des EHPAD

CHG du Mont d'Or

Lettre d'information n°8 – Novembre 2018

Mesdames, Messieurs, les Membres des Familles,

La qualité de vie en EHPAD est une préoccupation quotidienne des professionnels du CHG du Mont d'Or. Nous profitons de cette lettre semestrielle pour vous présenter différentes initiatives réalisées pour améliorer la qualité des soins et de l'hébergement au sein de nos EHPAD. Vous trouverez ainsi dans ce numéro le résultat de l'enquête de satisfaction auprès des familles, le résultat d'une enquête auprès des résidents pour améliorer la prestation restauration, le retour sur l'initiative « chambre des erreurs » ainsi que sur l'atelier réalisé lors de la journée mondiale de la douleur. A bientôt dans nos EHPAD.

SOMMAIRE

- Retour sur la chambre des erreurs
- Bilan questionnaire de satisfaction des familles
- Retour sur la journée mondiale de la douleur
- C'est arrivé aux EHPAD...
- Bilan de l'enquête de satisfaction des menus, auprès des résidents
- Informations diverses, dates à noter.

Mme Delphine LEROUX,
Directrice en charge du secteur des EHPAD,



[Retour sur la chambre des erreurs de septembre 2018](#)



Les 25 et 26 septembre derniers ont eu lieu sur l'établissement des ateliers appelés « chambre des erreurs » à destination des familles et proches des résidents de l'EHPAD du CHG du Mont d'Or.

Ces ateliers consistent à identifier 12 erreurs qui se sont glissées volontairement dans une chambre de patient factice.

L'objectif de cette chambre des erreurs est de faire prendre conscience aux familles et aux visiteurs de leur impact sur la prise en charge de leur proche. Et de comprendre pourquoi telle ou telle consigne est donnée par les soignants.

19 personnes sont venues enquêter avec nous.

Les très bons retours concernant ces ateliers (encadré ci-contre) nous poussent à les reproposer durant la semaine nationale de la sécurité des patients qui aura lieu du 26 au 30 novembre 2018.

Satisfaction des participants :

- 100% ont apprécié participer à la chambre des erreurs
- 100% ont jugé le temps imparti suffisant
- 100% des participants ont trouvé l'expérience utile
- 68% ont découvert des erreurs qu'ils ne connaissaient pas
- 100% recommanderaient cette animation à leurs proches
- 100% souhaiteraient à nouveau participer à une autre chambre des erreurs

Niveau de satisfaction globale



A VOUS DE JOUER - Saurez-vous retrouver les erreurs glissées dans la photo ?



Mme Zuienrhubée rend visite à son amie Mme Pairsonefrajil à l'hôpital, pour lui raconter les dernières nouvelles notamment que ses enfants avaient la grippe lorsqu'ils sont venus la voir il y a 3 jours. D'ailleurs elle se demande si elle ne va pas l'avoir elle aussi...

Prochaines dates pour la chambre des erreurs :

Mardi 27 novembre 2018 entre 14h et 16h

(dernier passage à 15h30)

Jeudi 29 novembre 2018 entre 15h et 17h

(dernier passage à 16h30).

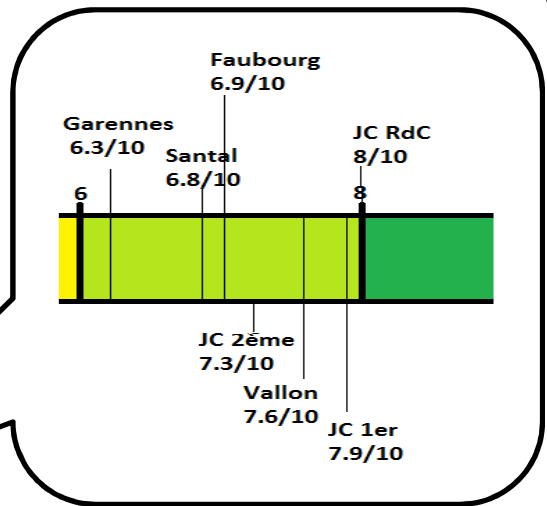
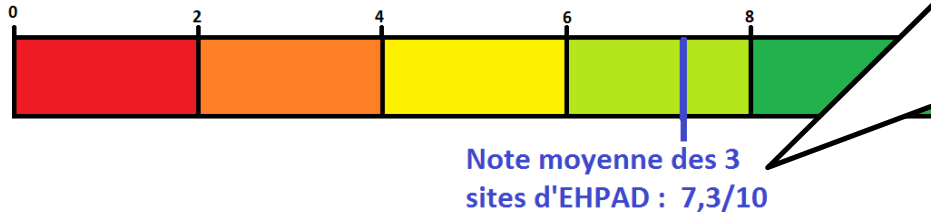
Ateliers gratuits, ouverts à tout proche d'un résident ou patient du CHG du Mont d'Or. Durée d'environ 30 minutes. Inscription au 04.72.08.27.67. – Service Qualité.

Réponses en page 4

Bilan questionnaire de satisfaction des familles

A partir de juillet 2018, des questionnaires de satisfaction ont été envoyés aux familles des résidents (personnes identifiées comme référents administratif). 73 questionnaires ont été analysés.

Voici quelques données synthétiques présentant les résultats obtenus. L'ensemble des données sera présenté lors de la prochaine rencontre équipe de direction et familles (avril 2019).



Des items évoluent très favorablement :

L'obtention de rendez-vous et/ou d'informations avec le :

- Médecin : augmentation de 14 points => 84% de satisfaction en 2018
- Cadre de santé : augmentation de 15 points => 92% de satisfaction en 2018

L'obtention d'informations auprès de :

- L'infirmier : augmentation de 11 points => 95% de satisfaction en 2018
- L'aide-soignant : augmentation de 8 points => 92% de satisfaction en 2018

Recevez-vous la lettre semestrielle : augmentation de 30 points.

Perte de points par rapport à 2017, le taux de satisfaction passe en dessous du seuil de 80% de satisfaction visé par l'établissement :

- Le déplacement des résidents en fauteuil à l'extérieur dans le jardin : perte de 12 points => 65% de satisfaction en 2018
- La qualité des repas servis à votre proche : perte de 14 points => 69% de satisfaction en 2018
- L'information reçue concernant l'état de santé de votre proche: perte de 6 points => 66% de satisfaction en 2018
- Connaissez-vous la boîte à suggestion : perte de 11 points => 72% la connaissent.

Retour sur la journée mondiale de la douleur

A l'occasion de la Journée Mondiale de Lutte contre la Douleur, tenue chaque année le 3^{ème} lundi du mois d'octobre, le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) du CHG a décidé d'organiser une grande manifestation qui s'est tenue le lundi 15 octobre 2018 de 10h à 18h au rez-de-chaussée du pavillon Jacques Chauviré sur le site d'Albigny. L'objectif était de présenter aux patients/résidents, familles et personnels tout ce que les équipes mettent en œuvre pour reconnaître, évaluer et soulager la douleur de nos patients et résidents. A cette fin, plusieurs ateliers ont été mis en place :

- Qu'est-ce que la douleur ? Définition, reconnaissance, évaluation, bases de la physiopathologie avec en particulier une présentation sur les différents types de douleurs nociceptives et neuropathiques.
- Médicaments et douleur, animé par les pharmaciens, présentait les principales thérapeutiques disponibles ainsi que les spécificités de la prise en charge thérapeutique de la douleur du patient âgé. Autour de divers jeux ludiques et adaptés aux participants (agents, famille, soignants, internes, médecins), était abordé un rappel des points importants de bon usage de ces thérapeutiques.
- Prises en charge non médicamenteuse de la douleur :
 - Kinésithérapeutes : avec présentation des techniques et matériels utilisés, de la théromothérapie à l'utilisation des ultrasons en passant par différentes techniques de massage.
 - Ergothérapeutes : intervention lors de difficultés dans la réalisation des activités quotidiennes à travers la mise en place d'outils permettant de soulager ou d'aider à réaliser ces actes, des moulages et/ou pose de mousses de protection, installation dans des fauteuils spécifiques, éducation gestuelle.
 - Soignants : touchers massage et la technique de Résonance par Stimulation Cutanée (RESC)
 - Douleurs et troubles cognitifs. Présentation des spécificités dans la reconnaissance et la prise en charge de la douleur chez ces patients, présentation du concept Snoezelen.

77 personnes, soignants, médecins, personnel de bureau ou bien familles et proches de patients/résidents, sont venus tout au long de cette journée apprendre ou redécouvrir les différents moyens de prise en charge de la douleur.

Lundi 15 Octobre 2018
La douleur de nos aînés nous préoccupe !
Venez découvrir ce que les équipes du CHG proposent et mettent en œuvre.

Journée découverte sous forme d'ateliers organisée par le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)
Patients, familles, professionnels de la santé personnel du CHG... venez nombreux passer un moment d'échange avec nous pour mieux comprendre ce qu'est la douleur et comment nous essayons de la soulager dans la prise en charge quotidienne de nos patients et résidents.

Atelier : C'est quoi que la douleur ? Reconnaissance, évaluation, bases de la physiopathologie.
Atelier : Médicaments et douleurs.
Atelier : Prise en charge non médicamenteuse de la douleur : kinésithérapeutes, ergothérapeutes, soignants.
Atelier : Douleurs et troubles cognitifs.

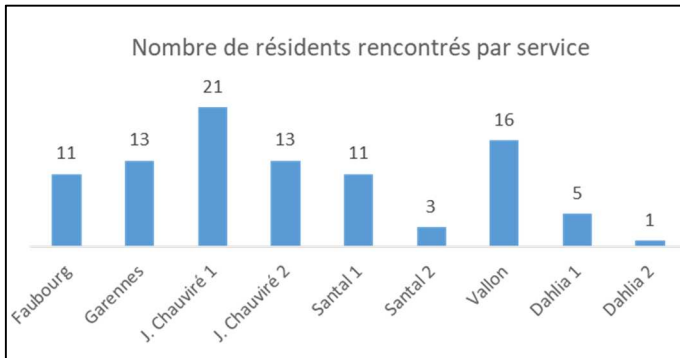
Nous vous accueillons pour la durée dont vous disposez entre 10h et 18h au rez de chaussée du Pavillon Jacques Chauviré.

Lundi 15 octobre 2018
Centre Hospitalier Gériatrique du Haut-FCF
Pav. de Chaussée du Pavillon Jacques Chauviré
6, Rue Notre-Dame, 45000 Albigny St-James

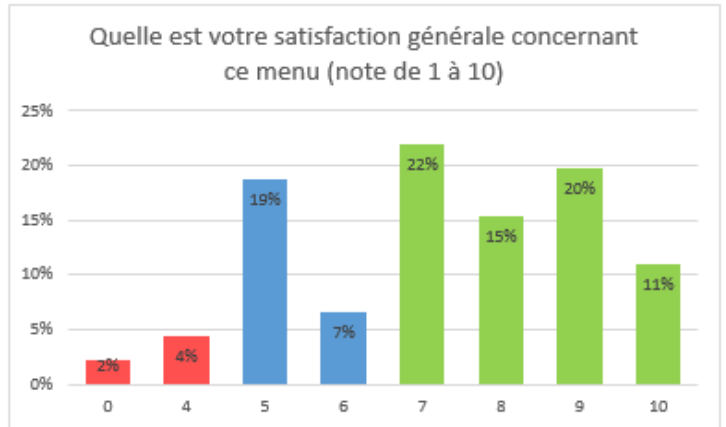
CENTRE HOSPITALIER GERIATRIQUE

Bilan de l'enquête de satisfaction des menus, auprès des résidents.

Suite à la demande du Conseil de la Vie Sociale d'Albigny de mars 2018, il a été décidé de réaliser une enquête sur les menus afin d'améliorer la prestation restauration. L'objectif de cette évaluation est de recueillir l'avis des résidents sur le menu juste après sa consommation. 6 menus pris au hasard ont été évalués et 94 résidents issus de tous les services d'EHPAD ont donné leur avis (rencontrés par la diététicienne, des stagiaires diététiciens ou les animatrices).



Nous avons demandé aux patients/résidents d'attribuer une note sur 10 pour l'ensemble des repas. La note moyenne attribuée aux repas est de 7.15/10.



Commentaires :

- 6% attribuent une note en dessous de la moyenne (en rouge)
- 68% attribuent une note égale ou supérieure à 7/10 (en vert)

Les entrées, viandes, accompagnements et desserts ont été évalués individuellement selon des critères de goût, d'aspect et de quantité. Les plats pour lesquelles l'insatisfaction a été très marquée seront soit enlevés des menus soit retravaillés.

	A garder	A faire évoluer
Entrées	Jambon – Maquereau – Pastèque – Terrine de poisson – Taboulé – Thon mimosa	Ratatouille froide d'artichauts
Viandes / poissons	Boulettes – Brochette de poisson – Haché de poulet – Merguez – Poisson bohémienne – Rissollette de veau - Tripes	
Accompagnements	Courgettes persillées – Couscous – Epinards au beurre – Frites – Haricots plats – Pommes maître d'hôtel – Tomates provençales – Tortis au beurre	Purée
Desserts	Abricots – Ananas au sirop – Banane – Compote – Eclair vanille – Flan – Glace – Tartelette chocolat – Tartelette pêche	

Des actions sont engagées suite aux commentaires et demandes exprimées lors de l'enquête :

Trop de poisson.

En début d'année, à l'installation du logiciel de restauration, il y a eu beaucoup de poisson aux repas.

Action d'amélioration : des modifications ont été faites pour diminuer la fréquence d'apparition du poisson dans les menus.

Demande : avoir plus de fruits.

Les commandes sont organisées pour avoir des fruits mûrs à point, mais malgré cela, beaucoup restent durs et difficiles à découper ou mastiquer.

Action d'amélioration : test réalisé en juillet par l'équipe de cuisine : pommes crues épluchées et découpées. Test concluant → les pommes crues sont en cours d'intégration au menu.

Plusieurs résidents interrogés aimeraient voir le cuisinier.

Information : une réflexion est en cours avec le service cuisine, pour essayer d'organiser 1 à 2 fois par an une rencontre entre les résidents et les cuisiniers.

Demande : avoir plus de légumes.

Action d'amélioration : depuis plusieurs mois, une sensibilisation des équipes soignantes est réalisée par le Dr ROUX et Mme PATOURET, dans le cadre du Comité de Liaison Alimentaire et Nutrition (CLAN), pour inciter les soignants à donner systématiquement aux résidents 1 légumes ET 1 féculent en accompagnement.

Assaisonnement des plats naturels.

Action d'amélioration : depuis 1 an, des kits « épices et aromates » sont livrés régulièrement dans les services, pour permettre aux équipes d'agrémenter les plats naturels si besoin.

La viande est trop dure.

Actions d'amélioration : certaines recettes ont été supprimées des menus. D'autres ont été retravaillées pour que les viandes soient plus tendres (exemple : cuisse de canette).

RENCONTRES INTERGERATIONNELLES AVEC LES FAMILLES



Informations diverses

CHASSELAY

Encadrement : départ de Mme Crapelet, cadre de santé de Faubourg - Mmes De Waële et Jacquemot assurent l'encadrement.

Une étude sur l'absentéisme et le fort turn-over va être diligentée, en particulier sur le service Faubourg.

Travaux sécurisation de l'allée principale : suite à la demande au CVS de juin 2018, la rigole coupant l'allée principale a bien été rebouchée. Les fauteuils peuvent de nouveau circuler en sécurité.

Poulailler : l'établissement a répondu à un appel à projet lancé par le département du Rhône afin de financer la mise en place d'un poulailler dans le parc. Une réflexion est en cours pour organiser la gestion du poulailler.

Espaces verts : organisation en cours avec l'équipe parc et jardin de l'établissement.

ALBIGNY

Prise en charge des troubles du comportement : l'établissement a répondu à un appel à projet de l'ARS concernant les prises en charge Snoezelen pour financer la formation de plus de professionnels à cette technique.

Travaux sur le jardin de J. Chauviré : suite à des courriers de familles, les travaux de sécurisation ont été fait sur septembre. D'autres travaux sont encore prévus pour l'aménagement.

DATES A NOTER - Animations à l'occasion des fêtes de fin d'année :

- FAUBOURG - Mardi 11 Décembre
- J. CHAUVIRE Cèdre 1 Tilleul1 - Jeudi 13 Décembre
- SANTAL -Vendredi 14 Décembre
- J. CHAUVIRE 2 - Lundi 17 Décembre
- VALLON - Mardi 18 Décembre
- GARENNES - Mercredi 19 Décembre
- J. CHAUVIRE 1 - Vendredi 21 Décembre

A VOUS DE JOUER - Réponses



Explications – Objectif de la photo chambre des erreurs : Rappeler les gestes barrières en période de circulation du virus de la grippe.

Mme Zuienrhubée a été en contact avec des personnes ayant la grippe. Même si elle n'a pas encore les symptômes, elle peut être porteuse. En rendant visite à son amie, qui est une personne âgée fragile, elle peut transmettre le virus de la grippe et exposer son amie à une grippe qui peut se compliquer voire être grave.

Les erreurs :

- Non port d'un masque de protection. Vous pouvez en demander dans le service lors de votre visite,
- Eternuer vers la patiente,
- Flacon de solution hydro-alcoolique vide (habituellement placé dans les couloirs). Elle ne peut pas se désinfecter les mains avant d'entrer dans la chambre et après avoir éternué.

**En cas de suspicion de grippe, reportez votre visite.
Pour vous protéger, protéger vos proches et les résidents lors de vos visites, n'oubliez pas de vous faire vacciner.**