

Procès-Verbal de la réunion en date du 10.02.2022

Etaient présents :

Mesdames PIMENTEL PEREIRA, SIDRAN, GAUTIER, MALGOUIRES, DAUGAN, FREJABISE, CLEMENT, PEYRE, RIEU.

Messieurs CARLES, PINAUD, ROUX, VERNEZOUL.

Ordre du jour :

- Tour de table
- Vie associative
- Intervention de Mme MOREAU Elisabeth, dans le cadre de sa fonction d'expert visiteur auprès de l'HAS, en vue de la sortie prochaine du référentiel national d'évaluation de la qualité des structures médico-sociales.
- Intervention de Patrick MAURICE, formateur et consultant en management, coaching et communication.

Au vu de la situation sanitaire dans les établissements et du nombre initial d'inscrits à cette rencontre (une trentaine), la réunion se déroule dans la salle des fêtes de la commune de Verdun Sur Garonne.

Lors du **tour de table**, il remonte généralement la gestion de la situation sanitaire, toujours fortement présente dans le quotidien des établissements, de plus en plus d'absentéisme, de pénurie de professionnels et les conséquences que cela engendre (restrictions/suspension des visites, fermeture de lits, de plus en plus de déclarations d'événements indésirables...). Malgré cela et en comparaison à la rencontre du 25 novembre dernier, il est ressenti une reprise d'une certaine dynamique : une volonté et une mise en œuvre pour certains établissements de fonctionner, « vivre » avec le virus, une reprise des travaux/projets notamment, entre autres, chez AGIR avec la création et mise en service d'une application « Jade ».

Cette application, sur tablette, téléphone aide à l'intégration, la formation des nouveaux agents, surtout dans un contexte dans lequel il y a beaucoup de turnover. Au-delà de ça, c'est un véritable aide-mémoire pour le travail de l'ASH qui lui permet de gagner du temps et un certain confort en pensant à tout ce qui doit être checké dans l'environnement et l'accompagnement de la personne âgée. Cette application permet également d'augmenter et de favoriser les temps d'échanger avec le résident ; ses besoins et attentes sont remis à la source de l'accompagnement. A travers cet outil, le professionnel redonne un sens supplémentaire à son travail.

Cette application peut s'adapter à tout établissement ; elle sera en expérimentation à l'EHPAD Saint-Jacques de Grenade à compter du 21 février.

Un **point d'actualité** sur l'implication de l'AD-PA au niveau national, d'autant plus dans le scandale Orpea est réalisé par Pierre Roux : l'état se repose/se décharge encore trop sur les familles pour ne pas prendre en considération les besoins matériels et humains des établissements pour répondre de manière favorable aux besoins des accompagnements des personnes âgées. « *C'est tout l'accompagnement collectif des personnes âgées qu'il faut faire évoluer de manière positive, en renforçant la dimension individuelle dans la dimension collective* ». Dans ce sens, Didier CARLES sera l'invité de France 3 de ce soir, « Nos parents sont-ils entre de bonnes mains ? »

Intervention de Mme Elizabeth MOREAU, cadre supérieur de santé au CH des 2 Rives à Valence d'Agen et expert visiteur coordonnateur pour l'HAS depuis deux ans (4 missions par an)

L'intervention d'Elizabeth MOREAU a permis des échanges sur la sortie du référentiel national d'évaluation de la qualité des structures médico-sociales, initialement prévue fin janvier 2022.

Le référentiel n'étant toujours pas paru, ces informations restent au conditionnel et se basent sur l'expérience acquise, au travers du référentiel destiné au sanitaire. En effet, le référentiel et les méthodes d'évaluations en termes de certification seront similaires à ce qui est demandé au sanitaire :

- ↳ Le référentiel se compose de trois chapitres :
 - Chapitre 1_La personne accueillie
 - Chapitre 2_Les professionnels
 - Chapitre 3_La gouvernance – l'établissement
- ↳ Les mêmes enjeux :
 - Rendre la personne actrice de son parcours
 - Renforcer la dynamique qualité au sein des ESMS
 - Promouvoir une démarche porteuse de sens
- ↳ 3 type de méthodes :
 1. Accompagné / Patient traceur
 2. Traceur ciblé
 3. Audit système

Cela reste encore incertain mais chaque méthode pouvant être en lien avec chaque chapitre.

- Méthode 1_Accompagné / Patient traceur (chapitre 1)

Une entrevue avec la personne est réalisée ; celle-ci est questionnée sur les conditions de son accueil, prise en charge... Ensuite, l'équipe pluridisciplinaire qui prend en charge cette personne est auditionnée. Enfin, le dossier de la même personne est étudié (traçabilité, évaluation des risques, qualité de la prise en charge...). Le référent familial pourrait intervenir si le patient n'est pas en capacité de s'exprimer.

Le nombre de personnes auditionnées n'est pas déterminé mais sûrement en fonction du nombre de lits (ex : 60 lits – 5 patients traceurs). Les profils interviewés restent à déterminer (ex : soins palliatifs, plusieurs parcours de prise en charge...)

- Méthode 2_Traceur ciblé (chapitre 2)

L'audition démarre du terrain pour remonter à un processus. Par exemple, départ d'un EI (Événement Indésirable) grave (erreur médicamenteuse, chute...). Ce qui sera vérifié : comment l'EI a été analysé, si des actions d'amélioration et de prévention ont été mises en place (CREX - comité retours expériences),

protocoles gestion des EI, procédures analyse des EI, comment les professionnels ont acquis une culture du risque, à les gérer....

Les EI réalisés sur les fonctions supports peuvent être vérifiés. Il est rappelé que les établissements sont encouragés à déclarer des EI.

- Méthode 3_Audit système (chapitre 3)

A l'inverse ici, l'audition sera descendante. L'audit démarre de la compréhension du processus pour terminer sur le terrain (de la procédure à l'application). Exemple : qualité de vie au travail en équipe, qualité des soins... la réalisation de la déclaration de l'EI et la mise en œuvre par les professionnels seront vérifiées. En ce sens, seront interrogés dans l'ordre, le directeur, les cadres, le personnel ; peuvent être aussi interrogés les représentants des résidents.

Jusqu'à présent, chaque établissement pouvait avoir son propre référentiel et devait faire appel à des auditeurs externes. Désormais, il n'y aura qu'un seul référentiel pour l'ensemble des ESMS mais certains critères ne seront pas applicables selon le type de la structure. A ce jour, il n'est pas affirmé que les établissements devront continuer à faire appel à des organismes extérieurs ; peut-être que des professionnels de terrain seront missionnés pour réaliser cette évaluation.

Bien qu'une amplitude de durée sera donnée, celle-ci sera confirmée par les organismes qui feront l'audit. Dans le sanitaire, elle dépend du nombre de services, lits.

Attention fort risque d'être interrogé sur le circuit du médicament qui jusque-là n'était pas forcément présent (suite aux enquêtes sur les EI)

Une fois que le référentiel sera sorti, l'ADESPA étudiera les différentes possibilités pour proposer des moyens de faciliter la mise en œuvre (collaboration, mutualisation...)

Vie associative

Le développement du réseau

Il est toujours aussi difficile de le faire reposer sur une même personne et le contexte actuel ne permet toujours pas aux correspondants départementaux d'y accorder du temps. Malgré cela, certains essaient de contribuer selon ses moyens (communication aux nouveaux arrivants - volonté de remettre en place des rencontres inter établissements selon les catégories professionnelles : RH, cadres-idec, animation) Ces rencontres peuvent se réaliser qu'avec des établissements de proximité car il est resté difficile de dégager du temps pour les déplacements. La volonté d'animation dépend aussi des départements et des personnalités des professionnels (sur certains départements les rencontres s'organisent mieux que dans d'autres)

Il est rappelé que le réseau ADESPA ne se limite pas aux EHPAD ; le S de ADESPA signifie bien Services. Cependant, chaque fois qu'une dynamique s'est enclenchée entre eux, elle s'est vite essoufflée.

Les ARS et CD peuvent fournir la liste des établissements et services. Les réseaux (la Dépêche, LinkedIn...) sont aussi un bon moyen pour connaître les mouvements de son territoire. (Cf p 5)

Il est rappelé le choix qui a été fait de ne pas augmenter les cotisations annuelles et que l'adhésion à l'ADESPA permet de bénéficier de tarifs préférentiels sur les actions de formation, à ce jour seules sources permettant d'augmenter la trésorerie de l'association.



L'organisme de formation

Depuis le 8 décembre 2021, l'OF ADESPA est certifié Qualiopi ; l'audit de contrôle aura lieu le 7 décembre 2024. L'ADESPA continuera à avoir un rôle de facilitateur mais les exigences Qualiopi sont-elles que ce n'est pas toujours facile.

En pièce jointe vous trouverez les CGV (Conditions Générales de Ventas) (Cf p5)

La gestion du nouveau logiciel est toujours en cours d'acquisition, la réactualisation du site internet concernant le catalogue de formation va de pair. (Cf p5)

Un parcours de formations sur les actions comptabilités-finances a été présenté cette semaine. Ces formations sont ouvertes quel que soit le statut de l'établissement et va du plus débutant au plus expert. Les tarifs paraîtront prochainement.

L'ADESPA essaie de proposer un catalogue au plus large selon les besoins qui sont remontés. Cependant, elle reste ouverte à toutes propositions pour ouvrir vers de nouvelles actions. Dans ce cas et afin d'augmenter les chances de mises en œuvre, il est fortement recommandé d'avoir constitué un minimum de participants, en intra ou en inter.

Encore une fois, la localisation des formations n'est pas figée à la Haute-Garonne mais pour l'instant au vu de la localisation des participants aux formations, cela reste le plus central.

La demande de faire intervenir Cyril Dechegne, Consultant - Formation et conseil en gestion financière et évaluation qualité en EHPAD, sur une prochaine réunion est formulée. Dans cette attente, sa newsletters *Le nouvel Agenda Médico-Social du Sud-Ouest* est toujours diffusé par ses soins.

L'après-midi a été consacrée à l'intervention de Patrick Maurice, formateur et consultant en management, coaching et communication. Patrick Maurice a une expérience significative en tant qu'intervenant dans les EHPAD.

Pour certains, cela a été l'occasion d'heureuses retrouvailles « *J'ai éprouvé beaucoup de plaisir à revoir Patrick Maurice* », « *je conseille fortement aux collègues de s'embarquer dans cette aventure* »

Patrick Maurice est retraité de son activité, il accepte de poursuivre quelques actions pour le compte de l'association. Aussi, c'est avec grand intérêt que nous avons pu l'écouter et échanger sur la présentation de deux actions :

- Le coaching : à la source de plusieurs déblocages, d'accompagnement aux changements, il est totalement pertinent et adapté dans le quotidien, autant à titre individuel que collectif - cf programme pièce jointe
- Les ateliers du changement créatif via la psychologie positive dans le développement du bien-être, de la qualité de vie au travail autant sur le plan individuel que collectif – cf pièce jointe. Cette action se passe généralement en intra ; les modalités de déploiement peuvent être adaptées selon les besoins et les contraintes de l'établissement.

N'hésitez pas à contacter Céline RIEU pour avoir des informations supplémentaires et toutes demandes : adespa.occitanie@ehpad-grenade-cadours.com

Didier CARLES

Président ADESPA Occitanie

ADESPA Occitanie
EHPAD Saint-Jacques
775 chemin Piquette
31330 GRENADE SUR GARONNE



Réunion du 10.02.2022 - Compléments d'informations :

- Développement du réseau p3 :

A la suite de la demande d'un correspondant départemental pour aller à la rencontre de nouveaux établissements-services, l'annuaire sanitaire et social Occitanie peut également servir d'un outil dans la prospection de nouveaux contacts. Au-delà de cette démarche faite par les correspondants, il serait intéressant d'adresser les contacts recueillis à la permanente qui pourraient alors les regrouper et communiquer plus largement.

- L'organisme de formation p4 :

CGV : Comme indiqué dans le PV, l'OF a mis en place des CGV. Pour reprendre ce qu'il a été remonté à plusieurs reprises (formations = seul moyen à ce jour de pouvoir augmenter la trésorerie de l'association – non augmentation de la cotisation annuelle – au vu des trop nombreuses annulations qui augmentent le temps de travail administratif, génère des pertes financières) il a été intégré un nouveau paragraphe dans le 10^{ème} alinéas, à savoir : « *Lorsque la demande d'annulation est reçue par l'ADESPA Occitanie entre 30 et 16 jours calendaires avant le début de la formation ; l'ADESPA Occitanie facture 10% de la totalité de la prestation.* »

Celui-ci sera repris dans la convention de formation.

Logiciel : Au-delà du temps que prend la mise en place du nouveau logiciel, tout un long travail est repris sur les formations existantes et à venir pour d'une part proposer une cohérence dans les informations à travers les différents supports et d'autre part en respect des exigences Qualiopi. Aussi, du retard a été pris dans l'envoi des prochaines conventions de formation.

Cette évolution entraîne un changement de pratiques : désormais tous les documents (convention de formation, convocation, certains supports, règlement intérieur, devis, facture, attestation...) seront envoyés via un extranet. Chaque directeur et participant auront un code d'accès personnel. Ceci permettra un gain de temps dans la mesure où la signature sera électronique et le document renvoyé directement.

A ce jour, le logiciel ne permet pas de choisir le contact. Aussi, dans cette attente, les documents de type convention, devis, facture seront adressés au directeur d'établissement ; les documents en lien avec le stagiaire lui seront adressés directement (convocation, supports, attestation de présence...) Dans ce sens, l'adresse mail individuelle du participant devra être jointe à toutes inscriptions, en même temps que son nom, prénom et établissement de rattachement. Cela permettra également de pouvoir informer directement la personne concernée en cas de changement de dernière minute (exemple : annulation imprévue d'une formation). Si vous le souhaitez le numéro de portable peut aussi être communiqué, ce qui servira au besoin, de faciliter les échanges.