

DECOUVERTE DE LA DEMARCHE QUALITE EN EHPAD POUR LES ETUDIANTS DE DEUXIEME ANNEE DE BTS MHR DU LYCEE RABELAIS

Mercredi 14 octobre 2020, les étudiants de deuxième année de BTS Management en Hôtellerie-Restauration au lycée François Rabelais, en présence de leur professeure Isabelle DANIEL, ont accueilli Madame Marie-Christine RAQUIN, Responsable Qualité et Intendante de la Maison de Retraite DETHEL.

La Maison DETHEL et les différents services proposés



Madame RAQUIN a éclairé les étudiants sur le fonctionnement d'un EHPAD, les différents services qui y sont proposés ainsi que son rôle et ses missions au sein de l'établissement.

Cette maison associative protestante peut accueillir jusqu'à 80 résidents comprenant un Pôle d'Activités de Soins Adaptés (PASA) pour les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Cet établissement regroupe un service de soins (cadre de santé, médecin coordinateur, psychomotricienne, etc.), un service administratif (comptable, secrétaire) et technique (agent de maintenance) ainsi qu'une Aumônière. Un prêtre pour les résidents de

religion catholique se rend sur place 1 fois par mois. Afin de compléter cette équipe dynamique et passionnée, des jeunes du service civique viennent accompagner les résidents dans leur parcours de vie.

L'animatrice, propose une grande variété d'activités telles que des Quizz, une lecture du journal ou encore des ateliers créatifs afin de permettre aux résidents de se divertir et de passer des moments conviviaux.

Si le coût de la vie en EPHAD est élevé, le prix des services varie en fonction du degré de dépendance du résident et des soins qui lui sont fournis.

C'est sans aucun doute grâce à la créativité, la volonté et la passion pour son métier que Madame RAQUIN et son équipe offrent aux résidents de cet EHPAD un cadre de vie agréable et adapté à chacun. Les valeurs de la Maison DETHEL sont la tolérance, l'empathie et l'honnêteté.



La démarche qualité au sein de la Maison DETHEL

C'est à partir des années 2000 que le souci de la qualité en EHPAD est apparu. Aujourd'hui ces établissements ont évolué pour se transformer en véritables lieux de vie où les résidents peuvent tisser des liens sociaux. La Maison de Retraite DETHEL illustre parfaitement cette démarche qualité mise au service des 80 résidents de l'établissement.

Membre de l'équipe depuis 1987, Marie-Christine RAQUIN est actuellement Intendante Chargée Qualité au sein de la Maison DETHEL. Ses missions et tâches quotidiennes y sont multiples afin de mettre en place, d'appliquer et de faire évoluer en permanence la qualité de vie des résidents ainsi que celle du personnel soignant. Chaque jour, elle est en charge des équipes hôtelières, de la relation avec les prestataires extérieurs et de la gestion des stocks de produits médicaux et jetables ainsi que de leur distribution entre les différents services.

Concernant le fonctionnement interne de l'EHPAD, le respect de la qualité se traduit par des contrôles quotidiens du travail des salariés (propreté des chambres et de l'environnement de vie des clients), une bonne communication entre les équipes, l'utilisation des nouvelles technologies (ex : puces sur les vêtements des résidents) et la formation (ex : gestion de l'agressivité).

Au niveau de la prise en charge des résidents, leur qualité de vie est au cœur des préoccupations. En effet, dès la demande d'admission, le consentement de la personne est primordial. Ensuite, une réunion pluridisciplinaire est organisée au bout de quelques semaines en présence du nouvel admis, du corps médical de la Maison DETHEL et de la famille. Un projet de vie personnalisé est alors élaboré puis mis en œuvre en fonction de l'histoire du résident, de son dossier médical et des risques évalués ; son accord est également obligatoire. Ce projet est réévalué annuellement. Par ailleurs, des équipements et installations ainsi que l'organisation d'activités permettent de renforcer le bien-être des personnes : salons de coiffure, cabines de soins, esthéticiennes, animations, poulailler, sorties extérieures...

Article rédigé par Salomé MENAGER et Salomé CHAPEL – 2BTSC