

EXERCICE D'APPLICATION 1

Contexte de mise en œuvre

Cette application a été effectuée dans un EHPAD de 160 lits, en Gironde, lors du développement de sa démarche qualité en 2006 et suite à une autoévaluation.

Le thème de travail concernait l'accueil du résident et plus particulièrement le jour de l'entrée dans l'institution, pour lequel des améliorations pouvaient être apportées.

Un groupe d'amélioration a été constitué, multi professionnel et pluri catégoriel, composé de 15 personnes concernées directement par le processus d'accueil.

Déroulement de la démarche

Lister les problèmes

- Le groupe a décomposé le processus d'accueil en utilisant un logigramme.
 - Appel téléphonique du standard, rendez-vous avec le cadre de santé, arrivée à la maison de retraite, visite de l'établissement, présentation des personnels, accompagnement du résident dans sa chambre et installation.
- Puis tous les dysfonctionnements (connus ou possibles) pour chacune des étapes ont été identifiés en utilisant un remue-méninges.

Quelques exemples, parmi plusieurs dizaines répertoriés :

- Étape « arrivée à la maison de retraite » : signalisation insuffisante.
- Étape « visite de l'établissement » : pas toujours une personne disponible ou identifiée pour faire la visite.
- Étape « accompagnement dans la chambre et installation » : résident reste seul trop longtemps
- Étape « accompagnement dans la chambre et installation » : peu de convivialité dans la chambre, rien de montre que le résident est attendu

Choisir un problème

- Pour obtenir un consensus, le groupe a utilisé d'un vote pondéré. La classification a permis d'identifier 3 problèmes importants.
- Le groupe a procédé au choix du problème prioritaire à traiter, sur 2 critères de sélection : l'impact psychologique du jour de l'entrée et l'influence sur l'intégration via un diagramme multicritères.
 - Résultat : le problème retenu : le **résident reste seul dans sa chambre trop longtemps**, le jour de l'entrée.

EXERCICE D'APPLICATION

Identifier les causes possibles

- Toutes les causes possibles de ce problème ont été recherchées par un remue-méninges et classées en utilisant un diagramme d'Ishikawa

Quelques exemples de causes, parmi de nombreuses recensées :

- Pas de référent accueil du résident
- Mauvaise planification des personnel (pas de personnel supplémentaire le jour d'une entrée).
- Arrivées non programmées dans la journée (pas de créneaux horaires spécifiés)

Déterminer le poids de chaque cause

- Une hiérarchisation des causes d'attente excessives à l'arrivée dans la chambre a été réalisée en utilisant un diagramme de Pareto.

Retenir les causes essentielles

- 2 ou 3 causes principales ont pu être identifiées dont, par exemple, pas de référent accueil du résident

Rechercher les solutions possibles.

- Utilisation un remue-méninges.

Choisir une solution

- Utilisation du diagramme multicritère ou d'un vote.

Exemples :

- Pour le problème du défaut de référent accueil du résident, solution : mise en place de référent chambre.

Mettre en œuvre les solutions

- Approfondissement de chaque solution retenue : utilisation du QQOQCP.
- Construction de la fiche de mission du référent accueil

Mesurer les résultats

- Suivi de l'application de la fiche de mission
- Suivi des résultats : enquête de satisfaction accueil