

Prévention et qualité de service

A Tournon (07), la maison de retraite médicalisée Les Opalines accueille 60 résidents et emploie 34 équivalents temps plein. Dans cet EHPAD, la réduction des risques professionnels est une composante essentielle du projet d'établissement, elle est intimement liée à la qualité de l'accueil et des soins.

En 2014, l'animatrice et le responsable maintenance participent au stage animateur de prévention dans l'hébergement de personnes âgées proposé par la Carsat Rhône-Alpes. A l'issue de cette formation, ils se voient confier, outre l'analyse des accidents du travail, la détection des risques et de leurs moyens de prévention sur certaines activités de l'EHPAD.

Un projet revu et corrigé

Un agrandissement de la maison de retraite, en vue d'accueillir 14 résidents supplémentaires, a été soumis à un architecte pour une réalisation en 2016. En même temps, le développement du portage de repas à domicile est envisagé. Autant de raisons qui, vu l'agencement et les dimensions de la cuisine, inquiètent le cuisinier au point qu'il est à deux doigts de rendre son tablier. Martine Rhodes, directrice de l'EHPAD, fait alors appel à ses deux préventeurs pour réaliser un diagnostic sur cette situation de travail.

Avec le cuisinier, ils identifient ses différentes tâches et les risques qu'elles peuvent présenter. Sont repérés les risques d'accidents liés aux manutentions, aux déplacements, les risques de surmenage liés à la multiplicité des activités administratives et à la peur de commettre des erreurs.... Avec lui, ils établissent une liste de près de 40 propositions d'amélioration de la situation. Certaines pistes de solutions impactent le mode de prévision et de distribution des repas, la plupart sont rapidement mises en pratique. Après accord des dirigeants, celles concernant l'agencement de la cuisine (local de stockage supplémentaire, redimensionnement des espaces de travail, agrandissement des bacs de plonge...) sont soumises à l'architecte qui en tient compte pour modifier le plan de la cuisine.



Martine Rhodes directrice et Véronique Fourel animatrice prévention et, maintenant, responsable qualité des Opalines à Tournon.

« Le fait d'avoir posé par écrit les problèmes que rencontrait le cuisinier nous a permis de le rassurer, tient à souligner Martine Rhodes, Si le projet n'avait pas tenu compte des exigences réelles de son activité, nous nous serions trouvés devant de grosses difficultés pour assurer une prestation de qualité à nos résidents ».

Le transfert des grands dépendants



Lève- malade motorisé sur rail plafonnier. Le moteur mobile est installé dans la chambre à partir du moment où il devra être utilisé.

Dans cet EHPAD, un tiers des chambres sont équipées de rails qui peuvent accueillir des lève-malades motorisés. Ces dispositifs permettent le transfert de résidents fortement dépendants en réduisant considérablement les risques liés à cette activité. Lorsque l'état d'un résident vient à se dégrader au point qu'il devient nécessaire d'utiliser un lève-malade, les aidants familiaux sont invités à rencontrer le médecin coordonnateur et l'infirmière qui leur expliquent les raisons et les enjeux de ce changement. Ainsi ils acceptent plus facilement que leur parent soit placé dans une chambre équipée d'aides techniques adaptées et ils facilitent ce changement qui est un moment toujours difficile pour les résidents.

La prévention des risques dans ce type d'activité passe aussi par la participation des résidents et de leur famille, encore faut-il savoir la susciter.

La prévention passe par un changement de culture

« Que chaque établissement du groupe dispose d'un préventeur actif », ainsi peut se formuler un des projets du groupe OMERIS, qui emploie près de 750 équivalents temps pleins dans 17 établissements d'hébergement de personnes âgées dépendantes (EHPAD).

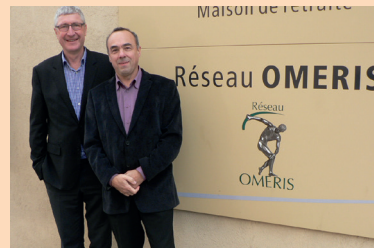
Raoul Celli, responsable du patrimoine du réseau OMERIS a d'abord suivi la formation de formateur HAPA* de l'INRS. Puis, avec l'aide d'Isabelle Pin-Claret et Thierry Méo, du service prévention de la Carsat Rhône-Alpes, il a commencé par sensibiliser les directeurs des établissements à la prévention des accidents.

« La Grille GPS&ST, explique Raoul Celli, a été l'outil de mobilisation de départ pour sensibiliser les Directeurs à la démarche de prévention. Puis, dans un deuxième temps ils ont suivi deux journées de formation que j'avais préparées avec le service prévention de la Carsat ».

L'appui de la direction du groupe a été déterminant. Jean-Luc Fréssel, directeur général d'OMERIS précise :

« Il nous a fallu entreprendre un réel changement culturel, en particulier sur le partage des événements pouvant avoir trait à la prévention. Il nous a fallu admettre qu'il y avait des choses qui ne marchaient pas bien pour ne pas hésiter à en parler, pour les partager et en tirer des leçons ».

Dans ce sens, la déclaration d'évènements indésirables a été valorisée. Cette attitude permet de montrer l'intérêt de révéler des incidents. En effet, grâce à la recherche de leurs causes, l'entreprise trouve des moyens de



Jean Luc Fréssel, directeur général et Raoul Celli, directeur prévention du réseau OMERIS

progresser, quel que soit le sujet : la prévention des accidents, l'amélioration des conditions de travail, la bienveillance des résidents... sujets qui très souvent ont d'étroites relations.

« D'un autre côté, reprend t-il, lors des réunions du comité de direction, nous repérons les 3 établissements qui ont de bons résultats en matière d'accidents du travail et nous leur demandons d'exposer aux autres directeurs les méthodes et les moyens qu'ils ont mis en œuvre pour les obtenir ».

Les directeurs sont maintenant porteurs du projet d'entreprise sur la prévention. Chaque établissement s'est doté d'un référent prévention, actuellement en cours de formation. Ils ont d'abord participé au cursus « base en prévention », Enseignement assisté à distance proposé par l'INRS, et suivent actuellement la formation à la prévention assurée par Raoul Celli avec les techniciens de la Carsat, ce qui leur permettra de jouer pleinement leur rôle de préventeur.

*Formation à la prévention dans l'hébergement et l'accueil de personnes âgées (HAPA)

Le réseau prévention (Assurance maladie risques professionnel / INRS) propose un dispositif à plusieurs niveaux :

- Formation de formateur d'animateur de prévention : assurée par l'INRS (1)
- Formation d'animateur de prévention dans l'hébergement et l'accueil de personnes âgées : assurée par des organismes de formation habilités par l'INRS (2)
- « Compétences de base en prévention » proposée par les Carsat (1), ou « base en prévention » en enseignement assisté à distance par l'INRS (2) sont des prérequis aux formations précédentes

(1) Plus d'info sur www.inrs.fr/services

(2) Plus d'info sur www.carsat-ra.fr/entreprise

La fonction « référent prévention » dans les EHPAD privés

Depuis mars 2013, les partenaires sociaux de cette activité ont introduit dans la classification de leur convention collective la fonction « référent prévention ».

Ce texte précise « Les partenaires sociaux sont attachés à ce qu'une véritable démarche de prévention des risques professionnels soit mise en œuvre dans le cadre d'une constante amélioration des conditions de travail des salariés »

Plus d'information : Bulletin officiel des conventions collectives 2013/17, avenant n°17 du 04 mars 2013