



Prévention du risque infectieux : Focus sur la prise en charge de la partie hôtelière

Murielle MIGNAC, Directrice MAS de la Vallée du Lunain
Anne Marie CHEVRE, Responsable qualité

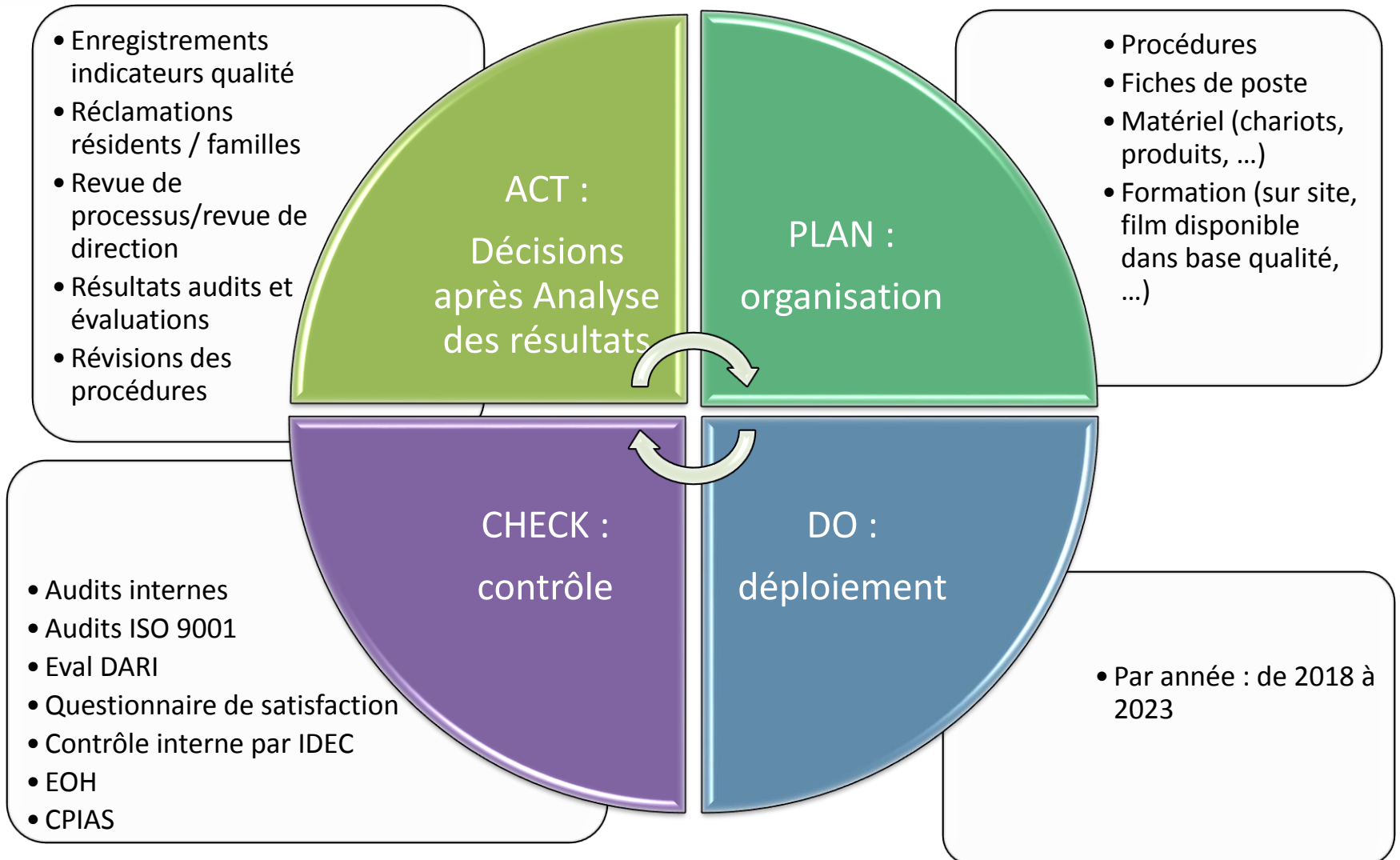
Objectif de la séance :

Présentation de la mise en œuvre des outils de management de l'équipe hôtelière, à la MAS de la Vallée du Lunain, dans une démarche d'amélioration continue,



- **Méthodologie**
- **Outils à disposition / partenaires**
- **Analyse / révision**

LA ROUE DE DEMING



- 1. Journée type**
- 2. Description de tâches (Q, H, M, A)**
- 3. Fiches de poste**
- 4. Matériel (chariots, produits, ...)**
- 5. Formation (sur site, film, hygiène des mains...)**
- 6. Création de grille d'audit « nettoyage de chambres »**
- 7. Création de fiche de traçabilité informatisée**
- 8. Réévaluation et modification de la procédure « entretien d'une chambre »**
- 9. Mise en place d'une procédure entretien du chariot de ménage**

		7h00	7h30	8h00	9h30	11h00 à 11h50	12h10	12h30	13h00	13h20 à 15h07
M	AHS (Hôtielière) RDC Haut	Nettoyage des fauteuils (cf. annexe 4)	Préparation du chariot PDJ Mise en place du petit déjeuner Plonge (vaisselle nuit) Vérification des dates de péremption et d'ouverture des différents produits Préparation des tables pour le repas de midi dans la véranda Préparation des tartines et plateaux des petits déjeuners	Service du petit déjeuner Préparation des tartines et plateaux des petits déjeuners Service Débarrassage Plonge Plein / réassort (Pause-café en SaM derrière le bar)	Arrivée AS pour aide aux repas	Rangement vaisselle dans LV Préparation des tables pour le repas de midi (assiettes, couverts, ... en fonction des régimes et des habitudes)	Distribution des repas : entrée, plat et dessert (plat servi vers 12h30 à l'arrivée des AS en SaM) Débarrassage des plateaux repas Plonge Rangement des frigos (jette les plats non utilisés) Poubelle	Arrivée AS pour aide aux repas	Pause	Rangement des frigos (jeter les plats non utilisés) Poubelle Nettoyage des pieds de tables
MODE DEGRADE en cas d'absence de l'hôtielière :			Les fauteuils ne sont pas nettoyés. La préparation des petits déjeuners est faite par l'AS "volante" puis relais par AHS en J (la semaine) lorsqu'elle arrive à 9h00. Les chambres prévues en complet par la J seront nettoyées en "sol/sanitaires" par l'AHS du soir et reprogrammées ultérieurement. Le WE, l'AHS du soir est contacté pour assurer le service du matin. L'AHS du soir prépare le chariot pour le service du soir. Il sera privilégié pour le soir, l'utilisation de vaisselle jetable.							

J			9h00	13h00	13h20	17h07
	AHS (ménage)	RDC Haut 1er	Chariot préparé la veille. Objectif : 1 nettoyage complet et 1 nettoyage sol et sanitaire hebdomadaire minimum dans chaque chambre et 1 passage de sol le WE	Pause	Suite et fin ménage suivant tableau prédéfini	
MODE DEGRADE en cas d'absence de l'AHS en J :			Les chambres prévues en nettoyage complet seront nettoyées en "sol/sanitaires" et reprogrammées ultérieurement			

		12h53	14h30	15h00	17h00	17h40	18h00	18h15	19h30 à 21h00
S	1 AHS	Débarrassage des plateaux repas Plonge (pendant que l'hôtielière du matin prene sa pause) Nettoyage des tables salles à manger Réassort et commande matériel	Transmissions	cf. listing des chambres selon tableau clôture du ménage Désinfection et préparation du chariot pour le lendemain Franges amenées au RDC Bas pour lavage Service du goûter	Plonge du goûter	Pause	plateaux en chambres	Préparation des tables : cf. heure de midi	Débarrassage Plonge nettoyage Préparation tables Poubelle
MODE DEGRADE en cas d'absence de l'hôtielière		Les chambres prévues en "sol/sanitaires" par la S seront reprogrammées ultérieurement. L'hôtielière du M prépare le chariot pour le service du soir. Il sera privilégié pour le soir, l'utilisation de vaisselle jetable.							

Q	H	M	A
NETTOYAGE QUOTIDIEN	NETTOYAGE HEBDOMADAIRE	NETTOYAGE MENSUEL	NETTOYAGE ANNUEL
Premium 5 en 1 Lavette rose Vaporiser sur les surfaces			
Lavabo + WC	Lavabo + WC + Douche	Lavabo + WC + Douche + Sous évier + sous WC	Lavabo + WC + Douche + Sous évier + Sous WC + Carrelage mural
Rincer + essuyer			
Premium 3 en 1 Lavette bleue Vaporiser sur la lavette			
Points de contact : Poignets/plaques portes/fenêtres + Sonnette + Interrupteurs + Paillasse + Points de contact essuie-mains + Couvercle poubelle	Points de contact : Poignets/plaques portes/fenêtres + Sonnette + Interrupteurs + Paillasse + Miroir + Essuie-mains + Poubelle + Mobilier (adaptable, chaise)	Points de contact : Poignets/plaques portes/fenêtres + Sonnette + Interrupteurs + Paillasse + Miroir + Essuie-mains + Poubelle + Mobilier + Surfaces horizontales + Toiles d'araignées	Points de contact : Poignets/plaques portes/fenêtres + Sonnette + Interrupteurs + Paillasse + Miroir + Essuie-mains + Poubelle + Surfaces horizontales + Toiles d'araignées + Mobilier + Surfaces verticales + Armoires
Balayage + lavage sol Sol sanitaires	Balayage + lavage sol Sols sanitaires	Balayage + Lavage sol Sol sanitaires	Balayage + Lavage sol Sol sanitaires

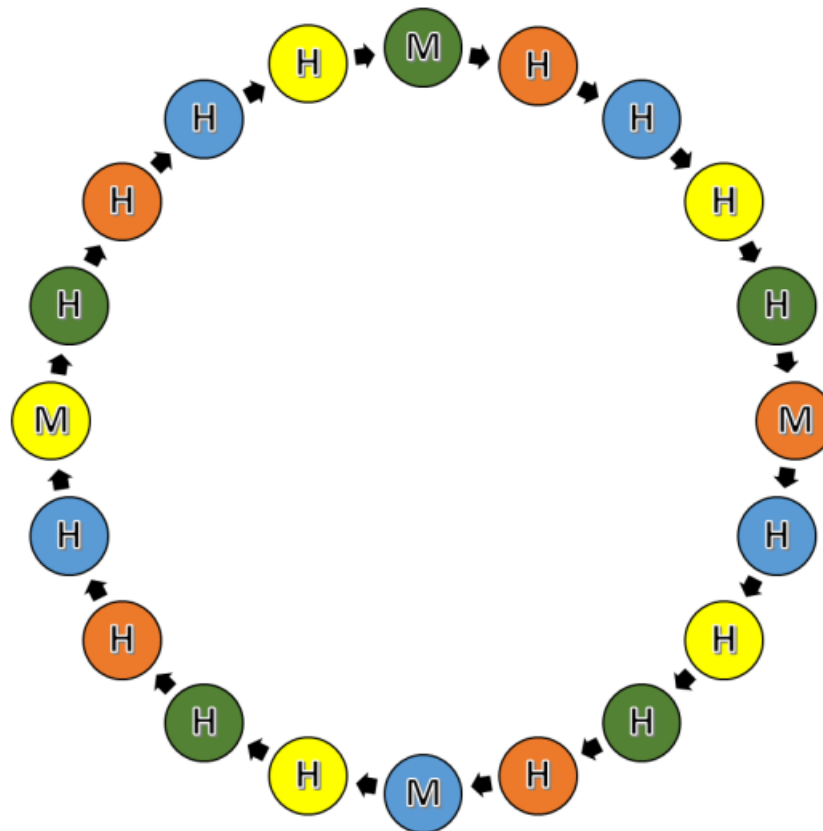
Poste S :

Effectuer 2 secteurs en **nettoyage Quotidien**

Poste J : roulement perpétuel :

M : nettoyage mensuel

H : nettoyage hebdomadaire + aider au nettoyage Quotidien



FICHE DE TRAÇABILITÉ : ENTRETIEN D'UNE CHAMBRE ET SALLE DE BAIN

MOIS / ANNÉE :

JOUR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
201																															
202																															
203																															
204																															
205																															
206																															
207																															
208																															
209																															
210																															
211																															
212																															
213																															
214																															
215																															
216																															
217																															
218																															
219																															
220																															
221																															
222																															
223																															
224																															
Initiales																															
Initiales																															

FICHE DE TRACABILITE

févr-23

ENTRETIEN D'UNE CHAMBRE ET SALLE DE BAINS

M : mensuel
H : hebdomadaire
Q : quotidien

JOUR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
201	Q		M		Q		Q	Q		Q			H		Q	
202	Q		M		Q		Q	Q		Q			H		Q	
203	Q		M		Q		V	Q		Q		M	V		Q	
204	Q		M		Q		Q	Q		Q			H		Q	
205	Q		Q		Q		Q	Q		Q			H	Q		Q
206	Q		Q		Q		Q	Q		Q			H	Q		Q
207	Q		M		Q		Q	Q		Q			H	Q		Q
208	Q		M		Q		Q	Q		Q			H	Q		Q
209	Q		M		Q		Q	Q		Q			H	Q		Q
210	Q		M		Q		Q	Q		Q			H	Q		Q
211	Q		M		Q		Q	Q		Q			H	Q		Q
212		Q			Q	H		Q		Q		M			H	
213		V			Q	A		Q		Q			Q		H	
214		Q			Q	H		Q		Q			Q		H	
215		Q			Q	H		Q		Q			Q		H	
216		Q			Q	H		Q		Q			Q		H	
217		Q			Q	H				Q			Q		V	
218		Q		Q		H		Q				Q			H	Q
219		Q		Q		H		Q				M			H	Q
220		Q		Q		H		Q				Q			H	Q
221		Q		Q		H		Q				M			H	Q
222		Q		Q		H		Q				Q			H	Q
223		Q		Q		H		Q				Q			H	Q
224		V		V		V		Q					V		V	V
Initiales			JB			MA		MA		SF			JB		MA	
Initiales	SF	MA	MA	SF	SF	SF	JB/LC	SF		LC		LC	LC	JB	JB	MA

SUIVI ANNUEL ENTRETIEN DES CHAMBRES ET SALLES DE BAIN

Passages par chambres par mois	Janvier	Février	Mars
Total mensuel	574	532	563
Moyenne passages hebdo	143,5	133,0	140,8
Moyenne passages hebdo par chambre (45)	3,2	3,0	3,1
Moyenne passages hebdo par chambre (40)	3,6	3,3	3,5
Nb chambres ayant eu 4 passages hebdo ou plus	0,0	0,0	0,0
% chambres ayant eu 4 passages hebdo ou plus	0,0	0,0	0,0

DEPLOIEMENT SUR 5 ANS

Nouvelle organisation avec mode dégradé en cas d'absence

Rédaction d'une journée type, fiches de fonction et procédure de nettoyage d'une chambre.

Traçabilité informatique

Convention avec EOH du secteur.

Audit EOH : précautions standards

COVID : aide nettoyage par prestataire.

Fort absentéisme ASH :
Renouvellement de l'équipe

Création d'un poste ASH fin 2021 pour pallier l'absentéisme

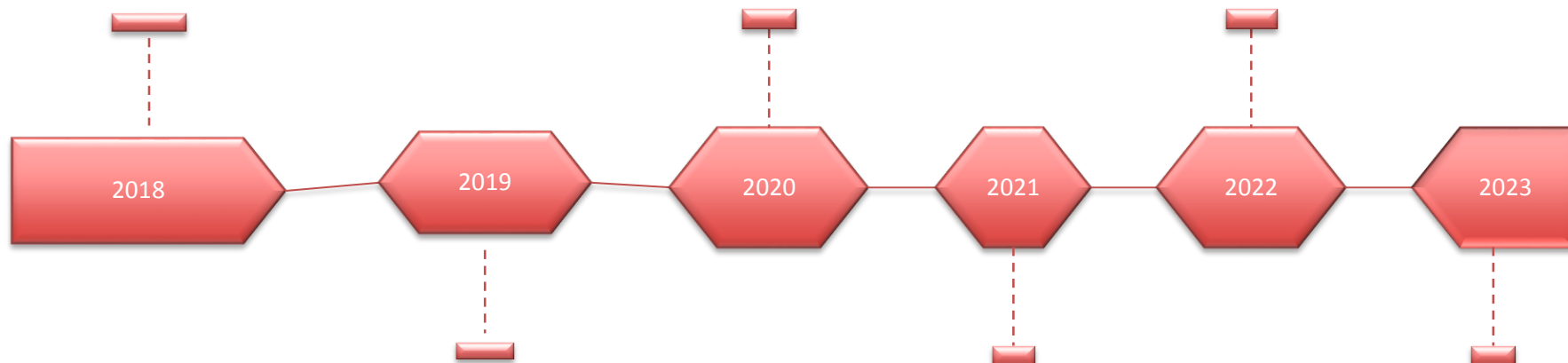
Pas d'intervention EOH

Reajustement de l'organisation suite à une étude d'une étudiante cadre.

Opérationnalité et nouveaux objectifs de réalisation : nombre de chambres nettoyées dans l'année > N-1, en plus des indicateurs précédents

Formation web CPIAS

Enquête de satisfaction residents/familles



Evaluation de la nouvelle organisation : absentéisme et mode dégradé usuel

Formation EOH : précautions standards

Journée hygiène des mains

Augmentation du % de passage hebdomadaire de 3 à 4, mais résultat insatisfaisant.

Intervention EOH avec 2 ASH

mise en place d'une équipe référente hygiène au sein de la MAS composée d'une ASH, d'une AS et d'une IDE

Formation DAMRI avec EOH

Econettoyage

Journée hygiène des mains

- 1. Audits internes**
- 2. Audits ISO 9001**
- 3. Eval DARI / DAMRI**
- 4. Questionnaire de satisfaction**
- 5. Contrôle interne par IDEC**
- 6. EOH**
- 7. CPIAS**

GRILLE AUDIT NETTOYAGE DES CHAMBRES

Réalisé par :

le :

chambre(s) contrôlée(s) :

Items	Critères d'évaluation qualitative	Evaluation des critères qualitatifs Seuil d'acceptabilité : Note* > 7	Critères d'évaluation quantitative (périodicité)	Evaluation des critères quantitatifs Seuil d'acceptabilité : Note* > 8
Entretien sanitaires (miroir, lavabo, baignoire et WC)	Absence de taches/ tartre/ poussières		1X/ semaine minimum	
Nettoyage du sol de la salle de bain en respectant la marche avant	Absence de salissures / traces lavage		2X/semaine minimum	
Nettoyage de la robinetterie (bondes, support douche, robinets) + détartrage	Absence de taches/ tartre / traces lavage		2X/semaine minimum	
Nettoyage du sol de la chambre	Absence de taches/ tartre / traces lavage		3X/semaine minimum	
Nettoyage des portes, poignées et mains courantes	Absence de traces de doigts / de salissures / coulures / poussières		1X/ semaine minimum	
Faire les poussières / toiles d'araignées	Absence de poussières et de toiles d'araignées		1X/ semaine minimum	
Nettoyage des mobiliers	Absence de salissures / poussières		1X/ semaine minimum	
Remplacement du sac poubelle et nettoyage de la poubelle	Absence de déchets et de salissures		Quotidien	
Nettoyage et réapprovisionnement des chariots	Produit rangé et vérifié		Quotidien	
Traçabilité	Emargement nominatif		Date et heure	
TOTAL				

*Notes : 0 = non conforme, 1 = conforme

- 1. Enregistrements indicateurs qualité**
- 2. Réclamation résidents / familles**
- 3. Revue de processus/revue de direction**
- 4. Résultats audits et évaluations**

INDICATEUR “ENTRETIEN DES CHAMBRES”

OBJECTIF

Offrir un lieu de vie agréable aux résidents

INDICATEUR

Suivi planning mensuel d'entretien des chambres résidents

DOCUMENT (S) DE REFERENCE

MESURE		taux de chambres <i>des résidents</i> ayant eu 4* passages hebdomadaires (4 passages à partir de 04/2022)
SOURCE		IDEC
PILOTAGE		IDEC
FREQUENCE		mensuelle

	Nombre de passages mensuels	Nombre de chambres conformes (4 passages)	Echantillon	Indicateur	Objectif
Janvier	574	0	45	0%	
Février	532	0	45	0%	
Mars	563	0	45	0%	
Avril				#DIV/0!	
Mai				#DIV/0!	
Juin				#DIV/0!	
Juillet				#DIV/0!	
Août				#DIV/0!	
Septembre				#DIV/0!	
Octobre				#DIV/0!	
Novembre				#DIV/0!	
Décembre				#DIV/0!	
2023	1669	0	135	0%	90%
2022	6983	152	531	29%	90%
2021	6463	262	528	50%	90%
2020		130	495	26%	90%
2019		243	540	45%	90%

Commentaires / observations du pilote de processus :

2022 = fermeture de lits pendant 3 mois et demande d'augmentation de passage de 3 à 4 passages hebdomadaire.

2023 = comptabilité du nombre de passage mensuels > N-1

CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Processus	Danger / Risque	Partie intéressée	Actions déjà en place	Gravité	Fréquence	Criticité (Gravité * Fréquence)	Actions à mettre en œuvre (précisez court/moyen/long terme et le cas échéant, les cibles usager/personnel)	Maîtrise du risque	
				1 = mineure	1 = très rare			1 = On sait faire face, bonne maîtrise : plans avec exercices et formations, veille, contrôle, amélioration continue	Maîtrise * criticité
				2 = significative	2 = rare			2 = On a tout prévu : plans d'action en place avec indicateurs	
				3 = grave	3 = peu fréquent			3 = On a organisé : organisation en place sans évaluation	
				4 = critique	4 = fréquent			4 = On est en alerte : quelques actions mais insuffisantes - veille mais sans actions	
				5 = catastrophique	5 = très fréquent			5 = On découvre le risque : aucune action en place - études en cours - actions inefficaces ...	
Proposer un lieu de vie adapté	Risque infectieux	résident, familles, salariés	<p>planning d'entretien des chambres hebdomadaire</p> <p>utilisation de produits antiseptiques avec centrale de dilution</p> <p>EPI, solution hydroalcoolique à disposition</p> <p>stockage matériel sur chariots de soins</p> <p>suivi légionnelle</p> <p>EOH est intervenu auprès des AHS (2 sur 4) en 11/2021, restitution aux 2 autres, oralement</p> <p>CR en attente de leur part</p> <p>prise de contact avec CPIAS</p> <p>Participation du personnel AHS au webinaire du CPIAS sur le sujet en sept 2022</p> <p>révision protocoles BMR</p>	3	2	6	<p>refaire journée sensibilisation hygiène des mains courant 1er semestre 2023</p> <p>rebalayer le DARI, mettre à jour le plan d'action, courant 1er semestre 2023, directement sur AGEVAL : E DONVAL</p> <p>désigner un référent hygiène (1 AHS, 1 AS, 1 IDE)</p> <p>Formation DAMRI</p>	1	6



REFLEXION
PERPETUELLE



DYNAMIQUE PAR
PROCESSUS



FORT INVESTISSEMENT
DU PERSONNEL



**Merci de
votre attention**