

LES QUESTIONS  
D'ORDRE GÉNÉRAL

PAGE 3

LES VISITES ET SORTIES

PAGE 6

LES « CAS » COVID  
LES TESTS COVID

PAGE 3 - 4

LE MATÉRIEL ET LES  
DISPOSITIFS MÉDICAUX

PAGE 6

LES MESURES DE  
PROTECTION

PAGE 4

LE PERSONNEL

PAGE 7

LES RÉSIDENTS

PAGE 5

ENCOURAGEMENTS ET  
REMERCIEMENTS

PAGE 7

# COMMUNICATION CORONAVIRUS



Compte-rendu de la visioconférence des familles de La Harpe en date du mardi 14 avril 2020



*« Comment  
se porte le  
personnel ? »*

« La cohésion si bien connue de nos équipes, demeure et favorise le travail dans des conditions agréables, particulièrement en cette période. »

[La Directrice de La Harpe]

## Comment la crise sanitaire est gérée au sein de la résidence La Harpe ?

Dès le début de la crise sanitaire, nous avons instauré certaines mesures/actions permettant de prévenir le risque de contamination des résidents.

Le mercredi 26 février dernier, nous avons affiché les mesures barrières à mettre en place, afin de limiter la propagation du COVID19 : entrée unique, registre des entrées/sorties, lavage des mains et solution hydro-alcoolique mise à disposition à l'accueil.

À compter du mercredi 4 mars 2020, nous avons ajusté des créneaux de visites des familles, uniquement l'après-midi, de 14h00 à 18h00.

Nous avons observé dès le week-end du 7 mars une concentration importante des visites, qui nous a conduit à la décision de fermeture de l'établissement au public et intervenants médicaux et paramédicaux extérieurs.

Ainsi, le 9 mars, nous avons annoncé l'arrêt des visites des familles, des consultations externes et des médecins traitants.

Le Dr Philippe GENDRE, médecin coordonnateur, et Mme Emilie BRONCHART, psychomotricienne, ont pris le relais du suivi médical et paramédical des résidents.

Le confinement en chambre des résidents a été mis en place le lundi 23 mars, au soir.

Par ailleurs, l'organisation de la résidence a été remaniée, nécessitant à cet effet le renforcement des équipes, notamment pour l'aide à la vie sociale.

Nous avons dès lors dédié une équipe à chaque étage pour fonctionner en secteur. L'équipe pluridisciplinaire composée d'aides-soignantes, d'aides-hôtelières, d'une psychomotricienne ou d'une animatrice a permis que l'équipe de l'étage se consacre à 25/27 résidents.

Depuis le dimanche 22 mars, l'ensemble du personnel est équipé en masques, surblouses, gants, charlottes, etc. L'ensemble de l'équipe se vêt d'une tenue professionnelle tous les matins.

L'équipe au complet est restée mobilisée dès le début de la crise sanitaire, et a été très réactive aux actions préventives à mettre en oeuvre pour protéger les résidents.

## LES QUESTIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

### • Comment s'organisent les liaisons avec les fournisseurs ? [Michel LEHMANN]

Nous avons trois types de fournisseurs : en restauration, en hôtellerie et en soins.

Concernant la restauration, nous avons anticipé notre stock de denrées alimentaires pour une durée de quarante cinq jours, ainsi que des menus d'urgence pour quatorze jours si nous rencontrions une absence de cuisinier.

S'agissant des produits hôteliers et de soins, nous avons également précipité des commandes pour faire face aux difficultés d'approvisionnement que pouvait générer la crise sanitaire.

Nous disposons ainsi des produits et du matériel nécessaires pour désinfecter l'établissement.

Nous restons en lien avec nos fournisseurs, bien qu'ils rencontrent quelques difficultés de transports des produits.

### • Comment délivrer tous les repas (chauds) sur 3 étages à une heure raisonnable ? [Michel LEHMANN]

Nous procédons à une distribution des repas par étage afin de favoriser le service des repas chauds : à chacun des étages, trois membres du personnel distribuent les plateaux repas. De plus, chaque étage est équipé d'un four à micro-onde.

Au déjeuner, le premier chariot est servi à 12h00, et le dernier à 12h20 ; de cette manière, tous les résidents sont servis à 12h30.

Puis, à 13h30 les plateaux sont débarrassés, en même temps que le café est servi.

Enfin, entre 15h30 à 16h00 un encas est proposé à chaque résident, avant le service du dîner à partir de 18h15, dans la même organisation.

### • La présidente de la commission européenne: Mme Ursula von der Leyen évoque un confinement en Ehpad jusqu'à la fin de l'année 2020? Qu'en pensez-vous ? [Françoise LEPRINCE]

Il nous semble prématuré de donner un avis sur la fin du confinement. À ce stade, notre réflexion se porte sur la recherche d'un équilibre entre le risque de contamination et l'état psychologique des résidents. D'ici là, de nouvelles mesures gouvernementales seront prises et la décision de déconfiner sera liée à la circulation du virus sur le territoire.

En outre, nous nous attachons principalement au respect des mesures nationales qui s'imposent aux EHPAD.

## LES « CAS » COVID

### • Quid des porteurs sains ? [Michel LEHMANN]

Seuls les tests sérologiques permettraient de les identifier. En l'absence de disponibilité de tests, l'application stricte des mesures barrières est notre stratégie de réponse.

### • Y a-t-il à l'heure actuelle des suspicions de Covid-19 dans l'établissement ? [Michel LEHMANN]

Nous n'avons à ce jour aucune suspicion de COVID au sein de l'établissement, qu'il s'agisse des résidents ou du personnel.

## LES TESTS COVID

- **Détection par test du personnel, des résidents ? [Michel LEHMANN]**
- **Quand pourront être testées la totalité des personnes hébergées ainsi que la totalité du personnel ? [Françoise LEPRINCE]**
- **Lorsque le test sanguin sera disponible, les Résidents en EHPAD feront-ils partie des prioritaires + le personnel ? [Elvira BLANC]**

Le laboratoire d'analyse auquel nous sommes rattachés nous a fourni cinq tests PCR pour les résidents. Nous serons ainsi en capacité de tester des résidents qui présenteraient des symptômes.

Concernant les tests du personnel, un autre laboratoire serait réquisitionné en cas d'éventuels signes cliniques d'un salarié.

La possibilité de tester massivement les résidents et le personnel s'applique pour l'heure aux établissements touchés par l'épidémie. Par conséquent, notre résidence n'est pas prioritaire à ce jour.

## LES MESURES DE PROTECTION

- **Les procédures « barrières » sont-elles mises en place ? [Michel LEHMANN]**

Nous avons mis en place les mesures barrières dès le 24 février dernier, et communiqué largement sur leur application par voie d'affichage. Elles ont été adaptées et incrémentées au fil de l'actualité.

### **Pour tous les résidents**

- Confinement en chambre
- Prise en charge des résidents en appliquant les précautions standard et les précautions gouttelettes : port d'un masque chirurgical dès l'entrée de la chambre
- Surveillance température et symptômes

### **Pour tous les professionnels**

- Port du masque chirurgical toute la journée, à changer toutes les 4 heures. Il peut être maintenu en place en cas de soins à plusieurs résidents, à condition de ne pas le toucher et de réaliser une friction avec solution hydro-alcoolique entre deux résidents.
- Application stricte des mesures barrières :
  1. Accès unique dans l'établissement,
  2. Encadrement de l'entrée dans l'établissement (absence de symptômes, solution hydro-alcoolique),
  3. Hygiène des mains lors de tout contact avec un résident,
  4. Lors des pauses, des repas : respect de la distanciation sociale, respect des mesures d'hygiène de base
  5. Lors des réunions, échanges entre professionnels... : respect de la distanciation sociale, réduction des réunions au strict nécessaire, nombre de personnes minimal, espacer les chaises...
  6. Surveillance de la température du professionnel deux fois par jour,
  7. Identification précoce de tout symptôme : éviction professionnelle pour tout symptôme, même de faible intensité.

- **Pour le cas où des résidents seraient infectés par le virus, avez-vous envisagé un protocole pour éviter une contamination des autres personnes ? [Danièle Ratineau]**

Nous avons aménagé une zone d'isolement au rez-de-chaussée pour les retours d'hospitalisation, et une sectorisation des étages avec un personnel dédié. Nous allons réaménager les étages afin de pouvoir augmenter notre capacité en chambre dans la zone d'isolement.

Le personnel a été formé aux procédures d'hygiène et de sécurité en situation d'épidémie au sein de la résidence.

- **Au niveau des chambres isolées au rez-de-chaussée pour les retours hôpital. Combien de soignants sont-ils prévus ? [Patrick MARIE]**

Le plan de soin dans les zones d'isolement après retour d'hospitalisation est adapté afin de limiter le nombre d'intervenants et d'interventions. Ainsi, nous regroupons les soins et les actions des soignants dédiés.

## LES RÉSIDENTS

- **Comment s'assurer que les résidents devant être stimulés se restaurent ? [Michel LEHMANN]**
- **Pour les personnes qui ont du mal à manger seules, continuent-elles à être aidées ? [Patrice VERMEULEN]**

L'organisation des étages permet lors de la prise des repas de dédier une aide soignante référente à six ou sept résidents par étage. Avec également l'aide des autres salariés en étage, nous pouvons accompagner et stimuler les résidents qui en ont besoin.

- **Etat d'esprit et occupations des résidents confinés dans leur chambre [Michel LEHMANN]**
- **Comment adaptez-vous les animations, rythme, fréquence, etc ? [Christian GORIN]**
- **Les résidents sortent-ils de leur chambre, vont-ils dans le jardin ? [Michel LEHMANN]**

L'ensemble des résidents est confiné en chambre, mais ils ont la possibilité de faire des promenades thérapeutiques à leur étage ou dans le jardin accompagné des psychomotriciennes et en respectant les distanciations sociales nécessaires.

Des « apéritifs balcons » sont organisés avec les résidents, en se positionnant chacun au pas de la porte de leur chambre, afin de garder les distanciations entre eux.

Le renfort des équipes, notamment en animateurs, permet aux résidents de maintenir constamment un lien social.

Les appels téléphoniques et les skype des familles sont également des sources de loisirs pour les résidents.

Nous vous invitons également à leur adresser des lettres, qu'ils pourront relire autant de fois qu'ils le souhaitent.

À ce propos, nous avons reçu de l'association « une lettre, un sourire » près de deux cent lettres écrites par des personnes de tout âge. Le personnel fait la lecture des lettres à chaque résident.

Nous envisageons par ailleurs de faire intervenir un musicien qui pourra jouer depuis le jardin.

- **Comment faites vous avec les personnes démentes et/ou Alzheimer, qui ne communiquent plus ? [Brigitte LECLERC]**

Nous portons une attention particulière à l'égard de ces résidents, et adaptons notre communication avec eux.

- **Comment derrière les masques perçoivent-elles les soins que vous leur apportez ? Sachant que l'expression de vos visages n'est plus vraiment "déchiffrable", et que la relation établie est probablement très liée à une perception sécurisante de votre expression faciale (pas facile à expliquer ce que je veux dire...un sourire, une expression bienveillante est probablement vécue comme rassurante et facilite la coopération aux soins..). [Brigitte LECLERC]**

La majorité des membres de nos équipes a une ancienneté au sein de l'établissement. Les résidents les connaissent et les reconnaissent derrière leur masque, ce qui contribue à rassurer ces derniers.

- **La psychologue s'entretient-elle avec les résidents ? [Patrice VERMEULEN]**

La psychologue assure un suivi des résidents à distance. Elle fait un rapport de ses suivis via notre logiciel de soin, afin que les équipes de soin soient orientées dans l'accompagnement physique des résidents.

- **Est-ce que la visite du pédicure est toujours d'actualité ? [François LONGUET]**
- **Et le coiffeur ? [Christian GORIN]**

Nous avons suspendu les prestations de pédicure et du coiffeur. Nous nous sommes équipés du matériel de coiffure nécessaire afin qu'une aide-hôtelière assure le coiffage de chaque résident qui le souhaite.

## LES VISITES ET SORTIES

- **Quand pensez-vous permettre la reprise des visites aux résidents ? [Christian GORIN]**
- **Des visites aux résidents sont-elles envisageables ? [Christian GORIN]**

À ce jour, les visites des familles sont interdites jusqu'au 11 mai prochain. Elles ne sont autorisées qu'en situation de fin de vie d'un résident.

Nous réfléchissons à l'adaptation possible de visites dès lors que nous obtiendrons l'autorisation de les mettre en pratique.

- **Dans le cas où ce confinement devrait durer plusieurs mois pour les personnes en Ehpad, serait-il possible d'envisager d'accueillir ma tante à mon domicile et dans quelle mesure continuerait elle à payer la réservation de sa chambre? [Françoise LEPRINCE]**

Bien que nous déconseillons la sortie des résidents, au regard de l'exposition au risque que cela peut représenter pour eux, la sortie des résidents est possible. Dans ce cas, la facture du résident serait diminuée du forfait journalier pour convenance personnelle.

Toutefois, le retour du résident au sein de l'EHPAD ne pourrait se faire avant la fin du confinement.

## LE MATÉRIEL ET LES DISPOSITIFS MÉDICAUX

- **Le Matériel (gants masques, surblouses, gel ....) est il maintenant suffisant ? [Michel LEHMANN]**

Nous avons mis en place une gestion de stocks permettant de disposer, à ce jour, de matériels suffisants pour faire face à une épidémie sur la résidence. Nous continuons toutefois à consolider nos stocks.

- **Pénurie prévisible (ou pas) de médicaments ? [Michel LEHMANN]**

Nous ne notons pas de pénurie de médicaments (qui se profile). Nous disposons en quantité suffisante de paracétamol, d'antibiotiques, ainsi que d'oxygène, et continuons également à consolider ces stocks.

Nous ne rencontrons aucune difficulté concernant le renouvellement des ordonnances des résidents.

- **Relations avec le CHU et les cliniques. [Michel LEHMANN]**

Nous sommes en relation avec le Centre Hospitalier et le Centre de Protection des Infections Associées aux Soins (CPIAS), ainsi qu'avec l'Hospitalisation à Domicile (HAD) pour organiser la prise en charge d'un résident qui serait contaminé.

De plus, le Court Séjour Gériatrique (CSG) a mis en place un numéro d'astreinte qui a été communiqué aux équipes.

Enfin, le Dr Gendre, médecin coordinateur de l'établissement, est également d'astreinte si une situation d'urgence se présente.

## LE PERSONNEL

### • Manque-t-il du personnel ? [Michel LEHMANN]

Notre effectif de personnel est au complet, nous ne comptons aucune absence.

Une psychomotricienne et des aides-soignantes ont été recrutées en renfort sur les équipes. Ce qui nous a notamment permis d'accorder les congés aux salariés qui le souhaitent.

Une aide-hôtelière a également été recrutée pour procéder à la désinfection de tous les points contacts de la résidence, à raison de trois fois par jour.

### • Quels problèmes particuliers rencontrés par le personnel ? [Michel LEHMANN]

Les difficultés rencontrées par le personnel ont été dans un premier temps celui de la garde de leurs enfants, et de l'inquiétude face au coronavirus. Nous avons communiqué au personnel les coordonnées de plusieurs plateformes de soutien mises à disposition (par l'Agence Régionale de Santé, par exemple)

Puis, les déplacements ont été également une source de complication pour le personnel. Le Groupe SEDNA a très rapidement mis en place un conventionnement avec une chaîne de taxis afin d'assurer les déplacements des salariés qui en ont besoin.

## ENCOURAGEMENTS ET REMERCIEMENTS

- Je vous remercie pour votre initiative et vous adresse tous mes remerciements et mon grand respect pour le dévouement que vous portez à nos « aînés » dans cette période si incroyable et si difficile. [Michel LEHMANN]
- Un grand merci à l'ensemble du personnel qui fait pour le mieux actuellement alors que l'organisation du travail est beaucoup plus compliquée. Et merci pour l'organisation de cette réunion. [Françoise LEPRINCE]
- Je suis persuadée que toute l'équipe fait pour le mieux pour nos parents, et vous en remercie. Je vous remercie de ce que vous faites. Bon courage. [Brigitte LECLERC]
- Merci pour cette visioconférence et toutes mes félicitations pour votre dévouement et votre professionnalisme. [Christian GORIN]
- Félicitations pour cette visioconférence très intéressante, à refaire. [Michel LEHMANN]
- Merci pour cette visio conférence, bien organisée, et instructive, merci pour tout ce que vous faites. [Brigitte LECLERC]
- Merci beaucoup pour cette conférence et bon courage à tous. [Jean COUDREY]
- Merci beaucoup. [François LONGUET]
- Merci. [M. Ou Mme LEPRINCE]
- Merci. [Patrice VERMEULEN]