PANIQUE A LA MAISON DE RETRAITE



Livret de l'auditeur



Copyleft

Cette œuvre est libre, vous pouvez la copier, la diffuser et la modifier selon les termes de la Licence Art Libre http://www.artlibre.org

Le jeu « Panique à la maison de retraite » est la première édition d'un « murder party » élaboré pour former des auditeurs internes à la technique de l'audit croisé dans le cadre des activités du MFQ Franche-Comté.

Ce jeu a été conçu par, Sylvie VERMOT, Marie BINETRUY, Henry LABAT, Yvon MOUGIN et Serge GUILLEMIN. Il est le fruit d'un travail collectif et doit le demeurer. Il est ainsi autorisé et même conseillé de l'utiliser, le copier, le corriger, le modifier, l'améliorer pour en faire profiter l'ensemble des utilisateurs.

Chaque nouvel auteur devra ajouter son nom aux créateurs d'origine et le leur diffuser :

Sylvie VERMOT (svermot.mfq@franche-comte.cci.fr), Marie BINETRUY (contact@id-active.com) Henry LABAT (Henry.Labat@ime-sa.fr), Yvon MOUGIN (yvon.mougin@wanadoo.fr) et Serge GUILLEMIN (serge.guillemin@besancon.fr)

S'agissant des illustrations, elles sont l'œuvre de BAUER et ne peuvent pas être utilisées dans un autre cadre que ce support.

Contact : bauer.presse@gmail.com

Il n'est donc pas possible de s'emparer de cette œuvre pour en court-circuiter le processus créatif et en avoir une jouissance exclusive.

La disparition de Monsieur MANCHAC.

A la promenade de jeudi dernier, l'animateur signale la disparition d'un résident, Monsieur MANCHAC.

Suite à cette disparition inadmissible (Monsieur MANCHAC ayant été retrouvé un peu plus tard le soir même errant dans le couloir de son étage, rassurez-vous), le directeur de cette maison de retraite (Au Bon Séjour) décide de faire appel au club d'auditeurs croisés de Franche Comté (il fait partie du MFQ) pour procéder à un audit de toutes les activités de son établissement afin de mettre en évidence tous les dysfonctionnements (dont celui qui est à l'origine de la disparition du résident M. MANCHAC) et de proposer des dispositions d'amélioration. Il ne veut plus que de tels événements se reproduisent. Il n'a pas beaucoup d'informations lui même sur les raisons de la disparation de M. Manchac car celui-ci ne veut absolument pas parler de cette journée et de son aventure.

Les auditeurs se partagent le travail pour auditer un représentant de chacun des métiers de cet EHPAD (Établissement d'hébergement de personnes âgées dépendantes). La liste de ces représentants est la suivante :

- Le directeur, A REBROUCEPOAL.

- L'agent de maintenance, Jean NAIRIEN-ABATRE.

- L'infirmière chef (cadre de santé), Emma FAIMALLE.

- L'animateur, Henri GOLANT.

- La Secrétaire administrative, RH et médicale, Éléonore MAROLEX.

- Le médecin, Roger RONTOFILE.

- L'infirmière, Dolly PRANE.

- L'AS (Aide soignante), Armelle LUISSA-COUCHE.

- La lingère, Blanche ISSEUZE.

- La cuisinière, Mariette DEPORT.

- L'ASH (Agent des services hospitaliers), Claire HENETTE.

- Le Kiné, Victor TICOLIS.

- Le comptable, Vincent TIM.

La première étape du jeu consiste à organiser la campagne d'audits. Les auditeurs doivent se réunir et préparer une feuille de route et organiser leur mission. En langage d'expert, on appelle ça un plan d'audit, mais ne compliquons pas inutilement l'exercice. Il faut rappeler les objectifs de l'audit général, répartir les rôles, décider des objectifs de chaque audit et des typologies de thèmes à étudier et à analyser.

Les auditeurs disposent du projet d'établissement, du livret d'accueil et du règlement de fonctionnement.

Ils doivent livrer un plan d'audit au directeur.

Ils doivent effectuer une réunion d'ouverture puis auditer les fonctions choisies. Chaque auditeur doit poser les questions de la bonne manière (ouvertes, sans jugement, non orientées, etc.) afin de s'assurer que tout est mis en œuvre par l'audité dans le cadre de son travail pour que tout fonctionne correctement. Il doit rapporter les pistes d'amélioration le cas échéant. Il doit être curieux et s'appliquer à découvrir et à connaître le fonctionnement des activités auditées.

Lorsque tous les audits auront été menés, les auditeurs effectueront entre eux des réunions pour partager leurs conclusions.

La dernière étape du jeu consiste en une synthèse commune des conclusions afin de rapporter tous les problèmes constatés et d'expliquer entre autres le pourquoi de la disparition du résident M. Manchac

Les fonctions du personnel.



Le directeur, A REBROUCEPOAL.

Il est directeur de cet établissement depuis 5 ans. Il y a 42 résidents et 28 personnes. C'est un établissement privé.

Outre lui et sa secrétaire personnelle, l'effectif est le suivant :



L'agent de maintenance, Jean NAIRIEN-ABATRE.

Le jour de la disparition du résident, il devait donner un coup de peinture dans la chambre de M. MANCHAC.

Il s'occupe aussi du déneigement l'hiver. Il travaille à la réfection des bâtiments, à leur entretien. Parfois, le directeur lui demande de faire des courses en ville ou d'accompagner des résidents lorsqu'ils ont des consultations chez leur médecin ou chez le coiffeur.



L'infirmière chef (cadre de santé), Emma FAIMALLE.

Elle coordonne les soins (les médicaments doivent être donnés dans les délais, les toilettes faites dans le respect du protocole, etc.). Dans cet établissement, l'animation lui est rattachée.

Elle assiste aux réunions de relève.

Elle a la charge avec le médecin de la mise à jour des dossiers médicaux des résidents.

Elle établit la liste des résidents qui doivent sortir en promenade le jeudi.



L'animateur, Henri GOLANT.

Il a en charge toutes les activités d'animation.

Les animations ont pour but le maintien de l'autonomie des résidents (animations personnelles) et la préservation de liens sociaux (animations collectives). Il existe également l'animation thérapeutique (atelier mémoire, cuisine, etc.).

Les fonctions du personnel.



La Secrétaire administrative, RH et médicale, Éléonore MAROLEX.

Elle travaille dans le pôle « Administration » qui se situe un peu à l'écart des bâtiments de soins et d'hébergement. Elle s'occupe des tâches administrative, de l'accueil téléphonique et du personnel.

En ce qui concerne l'accueil, elle indique aux visiteurs les emplacements des chambres des résidents.



Le médecin, Roger RONTOFILE.

Médecin à temps partiel de l'établissement.



L'infirmière, Dolly PRANE.

Elle arrive à 6h45. Elle fait la relève avec les AS et l'infirmière de nuit.

Elle fait des prises de sang.

Elle prépare son matériel (chariot de soin) en fonction des prescriptions médicales (dossier des résidents). Elle part retrouver les aides soignantes dans les chambres et elle administre les médicaments en même temps que le petit déjeuner qui est pris en chambre.

Elle aide aux soins de nursing en donnant à manger à un ou deux résidents.

Elle accompagne le médecin qui va voir les gens malades.



L'AS (Aide soignante), Armelle LUISSA-COUCHE.

Elle s'occupe des toilettes, des changes, des repas. Elle donne le déjeuner le matin en chambre ou au réfectoire selon ce qui est prescrit.

Elle fait les lits et descend ensuite le linge sale à la lingerie. Elle ne fait pas le ménage, ce sont les ASH qui en sont chargées.

Les fonctions du personnel.



La lingère, Blanche ISSEUZE.

Elle travaille à mi-temps, moitié linge et moitié plonge. Pour la lingerie, elle réceptionne le linge qui revient de la blanchisserie. Elle répartit sur les étages les linges communs (draps, taies, couvertures, gants de toilettes, linges de toilettes, bavoirs en coton, chiffons et serpillères).

Elle plie le linge des résidents et le classe par étage.



La cuisinière, Mariette DEPORT.

Elle travaille de 7h30 à 12h00 et de 16h00 à 19h00.

Elle établit les menus de la semaine avec le médecin et la cadre infirmière.



L'ASH (Agent des services hospitaliers), Claire HENETTE.

Elle arrive vers 9 heures. Elle est chargée du ménage de la maison de retraite.



Le Kiné, Victor TICOLIS.

Il effectue une permanence par semaine.



Le comptable, Vincent TIM.

Il établit les budgets et gère les recettes et les dépenses de l'établissement.



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
PRÉFET
DE LA RÉGION
FRANCHE-COMTÉ

UNION EUROPEENNE

l'Europe s'engage en Franche-Comté
avec le Fonds Européen de Développement Régional

GROUPE DES CHAMBRES
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE
DE FRANCHE-COMTÉ

MFQ Mouvement Français pour la Qualité
Franche-Comté