



**Directeur d'Etablissement Sanitaire et
Social public**

Promotion : **2007 - 2008**

Date du Jury : **Décembre 2008**

**Projet de restructuration de la
blanchisserie et étude de l'efficienne
de la fonction linge :**

**L'exemple de la Résidence des
Fontinettes d'Arques**

Marie-Cécile FOURNIER

Remerciements

Je tiens à remercier Madame Marie-Christine OGEZ, Directrice de la Résidence des Fontinettes d'Arques, qui m'a accordé sa confiance et son soutien tout au long du stage me permettant de réaliser ce mémoire dans de bonnes conditions.

Mes remerciements vont également à toutes les personnes qui se sont investies dans le projet qui a servi de support à ce travail, et particulièrement à :

- Madame Coralie CAPITAINE, Cadre de santé pour sa précieuse collaboration et sa motivation permanente ;
- Madame Delphine PETIPREZ, Responsable du foyer de vie pour sa gentillesse et sa participation aux réunions d'évaluation de la fonction linge ;
- Madame Colette BERTAUX, Responsable de la blanchisserie, et toute son équipe pour leur aide ;
- Mademoiselle Christine BLANCHARD, Responsable hôtelière ;
- Les soignants, Référents linge qui ont participé aux groupes de travail ;
- Mademoiselle Marion ROISSE, Assistante de direction pour son travail et sa disponibilité ;
- L'ensemble du personnel de l'établissement pour son accueil.

Je souligne également la contribution des personnes suivantes qui ont accepté de partager leurs expériences et de me transmettre de nombreuses informations :

- Madame Martine DILLY, Responsable des services économiques et logistiques du Centre Hospitalier de SAINT AMAND LES EAUX, ainsi que toute l'équipe de la blanchisserie ;
- Monsieur Patrick ROGE, Responsable commercial de la région Nord Pas de Calais de la société Electrolux ;
- Monsieur Pesez, de la société Initiale services textiles.

Sommaire

Introduction	1
1 Le conventionnement de deuxième génération comme support du projet de restructuration de la blanchisserie	5
1.1 Les enjeux réglementaires et locaux	5
1.1.1 Le cadre juridique	5
1.1.2 Présentation de l'établissement et du service blanchisserie.....	7
1.1.3 Le contexte de la Résidence des Fontinettes	12
1.2 Les difficultés liées à la structure	15
1.2.1 Sur le plan managérial	15
1.2.2 Sur le plan bactériologique	16
1.3 Analyse des possibilités s'offrant à l'établissement pour le devenir de la blanchisserie	17
1.3.1 Etude des coûts d'une prestation complète en interne	17
1.3.2 Etude des coûts pour une externalisation d'une partie du linge	20
1.3.3 La solution retenue pour l'établissement	22
2 La fonction linge à la Résidence des Fontinettes au regard la méthode RABC.....	25
2.1 Les spécificités du linge	25
2.1.1 Les différentes catégories de linge et leurs particularités	25
2.1.2 Le linge personnel des résidents	29
2.1.3 Le rôle du linge dans la transmission des infections nosocomiales et les précautions prises en cas d'épidémie.....	31
2.2 L'intérêt de la méthode RABC.	33
2.2.1 Qu'est ce que la méthode RABC ?	34
2.2.2 Pourquoi mettre en place cette méthode ?	35
2.2.3 La méthode RABC, outil de management de la fonction linge	35
2.3 L'état des lieux du circuit du linge dans l'établissement.....	36
2.3.1 En amont du traitement du linge	36
2.3.2 Le circuit au sein de la blanchisserie	39
2.3.3 Le retour du linge dans les services	43

3	Propositions des actions à réaliser	47
3.1	Sur le plan architectural.....	47
3.2	Sur le plan matériel	50
3.3	Sur le plan organisationnel	51
3.4	Sur le plan managérial	53
	Conclusion	55
	Bibliographie.....	57
	Liste des annexes.....	I

Liste des sigles utilisés

AFNOR :	Agence Française de Normalisation
ANESM :	Agence Nationale de l'Evaluation des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux
ANGELIQUE :	Application Nationale pour Guider une Evaluation Labélisée Interne de la Qualité pour les Usagers d'Etablissements
AS :	Aide-Soignant
ASH :	Agent des Services Hospitaliers
BMR :	Bactéries Multi Résistantes aux Antibiotiques
CCAS :	Centre Communal d'Action Sociale
CCLIN :	Centre Interrégional de Coordination de la Lutte contre les Infections Nosocomiales
CPAM :	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
DDASS :	Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales
EHPAD :	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
ERV :	Entérocoque Résistant à la Vancomicine
ETP :	Equivalent Temps Plein
GMP :	Groupe Iso-Ressources Moyen Pondéré
GMPS :	Groupe Iso-Ressources Moyen Pondéré Soins
HACCP :	Hazard Analysis and Critical Control Point
HT :	Hors Taxes
PMP :	Pathos Moyen Pondéré
RABC :	Risk Analysis and Biocontamination Control
SARM :	<i>Staphylococcus Aureus</i> Résistant à la Méricilline
TTC :	Toutes Taxes Comprises
URBH :	Union des Responsables de Blanchisseries Hospitalières
USLD :	Unités de Soins de Longue Durée

Introduction

L'amélioration des conditions de vie conduit à l'allongement de l'espérance de vie. Cette tendance recule l'âge d'entrée en institution, car la population est capable de rester à domicile de plus en plus longtemps. Les personnes qui entrent en maison de retraite sont de ce fait beaucoup plus dépendantes, ce qui accentue la médicalisation des structures, avec pour corollaire une augmentation des dépenses par résident. Il est donc nécessaire pour le directeur d'analyser l'ensemble des prestations offertes afin de proposer un accompagnement de qualité en adéquation avec les contraintes sécuritaires et budgétaires.

Les directeurs d'Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) ont eu à gérer ces dernières années, d'une part la réforme de la tarification et d'autre part l'application de la loi n°2002-2 du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale. Outre sa volonté accrue d'obtenir une transparence dans la gestion financière des établissements, le législateur contraint de façon contractuelle les établissements à fournir des prestations de qualité. La convention tripartite en est l'illustration. Cette contractualisation réforme en profondeur les organisations pour placer le résident au cœur du dispositif.

Aujourd'hui, un certain nombre de conventions tripartites sont arrivées à échéance. La circulaire du 17 octobre 2006¹ expose les modalités des seconds conventionnements, et impose aux établissements d'actualiser annuellement leur Gir Moyen Pondéré (GMP). Lorsqu'une augmentation de plus de vingt points est constatée, la dotation de l'établissement peut être renégociée. La mise en place de l'outil PATHOS, permet d'évaluer la charge en soins, et détermine un Pathos Moyen Pondéré (PMP). Le GMP et le PMP assurent le calcul du Gir Moyen Pondéré Soins (GMPS). Ce dernier détermine la ressource plafond d'assurance maladie dans le cadre des conventions de deuxième génération.

Si pour la dotation soins les moyens sont clairement définis dans la circulaire du 17 octobre 2006, il n'en est pas de même pour la dotation relative à la dépendance déterminée par les Conseils Généraux, ce qui induit une différence d'un département à l'autre. La section hébergement étant budgétairement moins concernée dans le cadre du reconventionnement, les évolutions dans ce domaine peuvent être étudiées en fonction de la professionnalisation des emplois. En effet, 70% des salaires des Agents de Services

¹ Circulaire du 17 octobre 2006 relative à la campagne budgétaire pour l'année 2006 dans les établissements et services médico-sociaux et sanitaires accueillant des personnes âgées.

Hospitaliers (ASH) sont imputés à la section d'hébergement, contrairement aux Aides Soignants (AS) pour lesquels 70 % de leurs traitements sont affectés à la section soins. La transformation de postes d'ASH en postes d'AS permet donc d'obtenir une redistribution des crédits et une marge de manœuvre en hébergement pour proposer des améliorations dans ce domaine. En fonction des projets, il est possible, lors de la signature de la convention, de négocier des moyens ponctuels en investissement pour améliorer certaines prestations.

C'est dans le cadre du conventionnement de deuxième génération, que la Directrice de la Résidence des Fontinettes m'a demandé de mener, lors de mon stage professionnel, l'évaluation interne ANGELIQUE (Application Nationale pour Guider une Evaluation Labélisée Interne de la Qualité pour les Usagers d'Etablissements) des prestations hôtelières, de l'hygiène et de la sécurité, et d'élaborer le projet hôtelier reprenant l'ensemble des besoins afin de dégager les axes d'amélioration dans ces domaines.

En EHPAD, les prestations hôtelières (entretien ménager, restauration et linge) occupent une place prépondérante dans la vie du résident. Elles permettent de rythmer sa journée et favorisent donc l'appropriation de nouveaux repères. C'est pour cela qu'il faut leur accorder une place à part entière dans le cadre du renouvellement de la convention, afin de proposer un projet prenant en compte les attentes et les besoins des personnes âgées tout en respectant les valeurs et conceptions de l'établissement.

Lors de ce premier diagnostic, de nombreux points négatifs ont été identifiés au niveau de la prestation linge. La vétusté du matériel, la non séparation des zones propres et sales en blanchisserie, l'obsolescence des chariots de tri, le non respect des circuits du linge dans l'établissement et un manque de communication entre les services de soins et la blanchisserie sont les principaux exemples. Cette évaluation, étayée par diverses réclamations de résidents sur les délais de retour de leur linge personnel, m'a conduite à travailler sur la prestation linge. Ces nombreux dysfonctionnements nécessitent une analyse d'une part sur la restructuration de la blanchisserie et d'autre part sur l'amélioration du circuit du linge dans son ensemble. L'opportunité du conventionnement proche a permis d'impulser ce dossier, dont une ébauche était en cours de réflexion depuis plusieurs années par l'ancienne direction de l'établissement. Les projets n'étant pas travaillés en concertation avec le personnel, les données n'étaient pas connues. Mon maître de stage arrivé à la Résidence des Fontinettes fin 2006 m'a chargée de reprendre ce dossier.

Les questions qui se posent pour la réalisation de ce travail sont les suivantes : Pourquoi, Malgré les dysfonctionnements observés, la blanchisserie est-elle maintenue au sein de l'établissement ? En quoi la démarche qualité associée à la méthode RABC

peut-elle constituer des outils de management intéressants lors de la restructuration de la blanchisserie et de la réorganisation de la fonction linge ?

« La fonction linge regroupe l'ensemble des moyens qui permettent d'assurer toutes les prestations relatives à l'approvisionnement, aux ramassages, à l'entretien et à la distribution des articles de linge et d'habillement. La mission du responsable de la fonction linge est de veiller à satisfaire, dans un cadre économique déterminé et dans les meilleures conditions d'hygiène, les besoins en articles textiles des services, tant du point de vue quantitatif que qualitatif. Il s'agit donc d'un service dont la continuité et l'amélioration permanente doivent être assurées.»²

Pour mener à bien cette mission, j'ai constitué un groupe de travail composé de la responsable de blanchisserie, de la responsable hôtelière et d'un agent de chacun des quatre services, volontaires pour être référents linge. J'ai pu, grâce aux réunions, déterminer de façon plus précise les dysfonctionnements, leurs causes, et émettre des propositions. Ce travail a permis d'instaurer un dialogue entre la blanchisserie et les services, peu habitués antérieurement à travailler en commun sur des projets. Les différents services de l'établissement avaient pour habitude de travailler chacun pour soi sans se soucier des problèmes d'organisation des autres. Les changements dans ce domaine sont longs et demandent beaucoup d'énergie lors des conduites de réunions. Parallèlement, j'ai mené une étude sur les coûts de la blanchisserie, et j'ai étudié les besoins en investissements nécessaires à sa restructuration. De plus, afin de bien comprendre le circuit du linge dans l'établissement, j'ai réalisé une observation directe des différents postes en blanchisserie. L'enquête de satisfaction auprès des résidents est venue compléter cette analyse.

La première partie de ce mémoire consistera à étudier les possibilités d'évolution de la blanchisserie dans le contexte du reconventionnement (1ère partie). Un état des lieux de la fonction linge dans l'établissement au regard de la norme RABC (risk analysis and biocontamination control) sera ensuite réalisé (2ème partie). Enfin, il conviendra de proposer les différentes actions à réaliser dans le cadre de cette réorganisation (3ème partie).

² URBH, Guide de la fonction linge dans les maisons de retraite. p.9.

1 Le conventionnement de deuxième génération comme support du projet de restructuration de la blanchisserie

Le processus de contractualisation implique la mise en place d'une démarche continue d'amélioration de la qualité. C'est dans ce cadre que la réflexion pour le réaménagement de la blanchisserie a été menée. Dans cette première partie, après avoir exposé les enjeux réglementaires et locaux, et montré les difficultés rencontrées par la structure, je présenterai les différentes possibilités offertes à l'établissement pour le devenir de la blanchisserie.

1.1 Les enjeux réglementaires et locaux

Après un énoncé de la réglementation, je présenterai la Résidence des Fontinettes et terminerai par l'évocation du contexte m'ayant amenée à travailler sur la blanchisserie.

1.1.1 Le cadre juridique

A) La démarche qualité en EHPAD

« Dans sa définition normalisée, l'assurance qualité est l'ensemble des actions préétablies et systématiques nécessaires pour donner la confiance appropriée en ce qu'un produit ou un service satisfera aux exigences données relatives à la qualité.³ »

L'arrêté du 26 avril 1999 fixant le contenu du cahier des charges de la convention pluriannuelle relative aux EHPAD définit le contenu de la démarche d'assurance qualité dans laquelle les établissements doivent s'engager en tant que partenaires conventionnels. L'arrêté du 13 août 2004 le modifie, l'expression « assurance qualité » fait place à celle « d'amélioration continue de la qualité »⁴. Cette nouvelle approche, en matière de qualité, a été annoncée dans la loi du 2 janvier 2002⁵. L'article L.312-8 du code de l'action sociale et des familles mentionne explicitement le caractère obligatoire de l'évaluation des activités et de la qualité des prestations que délivrent les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

³ « Le linge à l'hôpital ». *Revue hospitalière de France*, juillet-août 1995, N°6. P.410

⁴ Article 3 de l'arrêté du 13 août 2004 modifiant l'arrêté du 26 avril 1999 fixant le contenu du cahier des charges de la convention pluriannuelle.

⁵ Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

En fonction du cahier des charges de l'arrêté du 26 avril 1999, un groupe de travail regroupant les professionnels de la gériatrie et de la gérontologie et des représentants du ministère a élaboré l'outil d'évaluation ANGELIQUE. Cet outil d'auto-évaluation permet de mettre en évidence les points faibles et les points forts de l'établissement. Il représente une aide pour élaborer la convention et facilite le suivi. Le rapport d'évaluation permet de définir les objectifs de moyens et d'amélioration de la qualité.

Le décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 souligne que l'évaluation doit porter sur l'effectivité des droits des usagers et notamment « la capacité de l'établissement ou du service à évaluer avec les usagers leurs besoins et attentes, ainsi que la réponse qui y est apportée »⁶.

Ce décret consiste en un cahier des charges pour l'évaluation externe des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Elle doit être effectuée tous les sept ans. C'est une évaluation des activités et de la qualité des prestations livrées. Elle est réalisée par un organisme habilité par l'ANESM (Agence Nationale de l'Evaluation des Etablissements et Services Sociaux et Médico-Sociaux) qui remet les résultats sous forme de rapport au gestionnaire de l'établissement.

B) L'hygiène en EHPAD

« Une infection nosocomiale est une maladie provoquée par des micro-organismes, contractée dans un établissement par tout patient après son admission, endogène ou exogène, iatrogène ou non, que les soins soient administrés en hospitalisation ou en ambulatoire, que les symptômes apparaissent avant ou après la sortie de l'hôpital, que l'infection soit diagnostiquée au plan clinique avec ou sans isolement d'un micro-organisme ou diagnostic sérologique ; ces caractéristiques concernent les patients et le personnel hospitalier »⁷.

Les infections contractées en EHPAD présentent des problématiques qui les différencient par de nombreux aspects des infections hospitalières. En effet, si l'on garde la définition classique, toutes les infections en EHPAD seraient nosocomiales. Or elles se situent plutôt à mi-chemin entre le communautaire et le nosocomial. A l'heure actuelle émerge le concept d'infection contractée en EHPAD dont les mécanismes sont souvent complexes et intriqués.

⁶ Décret n° 2007-995 du 15 mai 2007 relatif à l'évaluation externe dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux.

⁷ Circulaire D.G.S. n° 263 du 13 octobre 1988 relative à l'organisation de la surveillance et de la prévention des infections nosocomiales.

Les données épidémiologiques précises sont rares dans les établissements pour personnes âgées, elles concernent surtout les unités de soins de longue durée (USLD) au travers des enquêtes de prévalence nationale de 1996 et de 2001. Dans ces structures, le taux de prévalence moyen est de 10 %.

Toutefois des recommandations existent en la matière. La Direction Générale de l'Action Sociale et la Direction Générale de la Santé ont réalisé des recommandations de bonnes pratiques de soins en EHPAD en octobre 2007. Le C.CLIN Ouest a conçu un document comportant des fiches techniques sur l'hygiène et la prévention du risque infectieux en EHPAD.

L'amélioration de l'hygiène dans la fonction linge est un enjeu prioritaire. Dans ce contexte, l'application des normes et des recommandations liées à la lutte contre les infections nosocomiales est devenue une nécessité.

C) L'hygiène du linge

La norme AFNOR (agence française de normalisation) NF EN 14065 de mai 2003, dite méthode RABC qui s'intitule « textiles traités en blanchisserie, système de maîtrise de la biocontamination » est une démarche qualité, qui avec ses dérivés : le référentiel des bonnes pratiques BP G.07.223 et son guide d'application GA.G.07.224, se rapproche de la méthode HACCP (Hazard Analysis and critical control point) appliqué en restauration pour les procédures et les protocoles des processus. Elle décrit un système de management permettant d'assurer la qualité microbiologique des textiles traités en blanchisserie utilisés dans des secteurs spécifiquement définis. Il est estimé que le linge intervient dans 17 % des infections nosocomiales.

Les textiles salis qui arrivent en blanchisserie sont contaminés par un nombre variable de micro-organismes provenant de l'environnement dans lequel ils ont été utilisés. Dans ce contexte, l'objectif du blanchisseur est de décontaminer les textiles à l'aide d'un procédé de désinfection puis, de les protéger d'une recontamination extérieure jusqu'au moment où ils passent sous la responsabilité du service utilisateur.

1.1.2 Présentation de l'établissement et du service blanchisserie

A) La Résidence des Fontinettes

La Résidence des Fontinettes est composée d'un EHPAD de 115 lits, d'un hébergement temporaire de 7 lits et d'un foyer de vie pour adultes handicapés de 39 lits. Elle est située

à 5 kilomètres de Saint Omer et plus particulièrement au centre de la commune d'Arques qui compte environ 10 000 habitants.

L'établissement est composé d'un bâtiment principal édifié sur trois niveaux avec deux ailes à chaque étage. Il accueille respectivement, 35 résidents au rez-de-chaussée et 40 aux premier et deuxième étages. C'est dans cet édifice que se trouve la cuisine centrale où sont confectionnés les repas pour les trois structures mais également par convention, les repas pour le CCAS (Centre Communal d'Action sociale) de la ville dans le cadre du portage des repas à domicile. Il comprend également une autre construction où se trouvent le foyer de vie et l'administration. Enfin, c'est dans le dernier pavillon que sont situées la buanderie et la lingerie.

L'établissement a signé sa première convention tripartite en 2002, cette dernière arrivant à échéance en 2007, un avenant a été signé pour la prolonger jusqu'en 2008, afin de permettre à la directrice arrivée en poste au 1^{er} décembre 2006 de prendre connaissance de l'établissement et de préparer le reconventionnement dans de bonnes conditions.

Le GMP est de 695 en septembre 2007 contre 651 en 2006. Cette augmentation de 44 points n'est pas sans conséquences sur l'organisation et la charge de travail dans tous les services de l'établissement et notamment en blanchisserie avec une augmentation continue du poids de linge traité par an.

Le modèle PATHOS évolue à partir des situations cliniques observées et des soins médico-techniques nécessaires pour assurer la prise en charge de toutes les pathologies des résidents. Le PMP de la Résidence des Fontinettes a été validé à 228 en décembre 2007 par le médecin de la CPAM (Caisse Primaire d'Assurance Maladie), il est élevé au regard de la moyenne en EHPAD qui est de 125.

B) Le service de buanderie et lingerie

C'est en 1900 qu'est créé l'hospice d'Arques par le docteur Alexandre. A cette époque un seul agent travaille en blanchisserie située au sous-sol du bâtiment. En 1977 elle est transférée dans un local intermédiaire où se trouve l'actuelle cuisine. En 1988, c'est en prévision de la construction de la nouvelle maison de retraite inaugurée le 10 novembre 1990, qu'est construite l'actuelle blanchisserie en deux étapes, une première phase mise en service début 1989, et une seconde opérationnelle en 1990. Cet édifice de 735,40 m² est composé d'un étage de 367,70 m² destiné à la lingerie : stockage du linge neuf, marquage et couture. Le rez-de-chaussée de surface identique est utilisé quand à lui pour le traitement du linge au niveau duquel aucune séparation géographique entre le secteur tri et les autres espaces de production n'est réalisée. C'est à ce niveau que se trouvent les vestiaires et sanitaires du personnel de blanchisserie ainsi que le local des produits lessiviels.

Le tableau ci-dessous présente le personnel de la blanchisserie avec sa qualification et son ancienneté.

Le personnel de buanderie et lingerie

Nom de l'agent	Diplômes	Grade	Date d'embauche	Quotité de travail
Madame B	1992 : CAP employé technique de collectivité <u>1994 : CAP entretien des articles textiles entreprises industrielles</u>	OPQ <u>Responsable de la buanderie</u>	1/10/1988	100%
Madame C	1971 : Certificat de formation professionnelle opératrice sur tissus légers	AEQ Agent de buanderie	1/06/1992	100%
Madame H	1987 : CAP couture habillement fabrications industrielles 1988 : Formation complémentaire techniques de coupe	AEQ Agent de buanderie	1/07/1993	100%
Madame W	1980 : CAP habillement fabrications industrielles	AEQ Agent de buanderie	1/12/1997	100%
Madame L	1968 : <u>CAP couture (couture flou)</u>	OPQ <u>Responsable de lingerie</u>	1/08/1974	100%
Madame M	Néant	AEQ Agent de lingerie	1/09/1990	50%
Madame Y	Néant	CA Agent de buanderie	1/11/2007	20 heures semaine

Source : Données obtenues à partir du dossier des agents 2008

Le travail en buanderie est réalisé par quatre agents à temps plein et un agent en Contrat Avenir (CA) travaillant vingt heures par semaine. En lingerie il y a 1,5 Equivalent Temps Plein (ETP), ces personnes s'occupent du marquage, du suivi du trousseau et du raccommodage du linge des résidents. L'effectif de lingerie est trop important pour la taille de l'établissement, mais s'explique par le fait qu'il n'y a pas de machine à marquer le linge. Les noms sont brodés sur des étiquettes qui sont cousues ensuite sur les différents articles. La mise en place d'un matériel de marquage sur étiquettes thermocollantes doit permettre de rationaliser le travail de ce service.

Une responsable est nommée au niveau de chaque secteur. Cette organisation est surprenante pour une petite unité de production et pose d'ailleurs des problèmes d'organisation. En cas de carence en personnel au niveau de la buanderie aucun agent de lingerie n'est détaché en renfort. Il y a également une mésentente importante entre les deux responsables, chacune défendant son domaine, et ses responsabilités respectives.

La majorité du personnel n'a pas de qualification professionnelle adaptée à son poste de travail comme il est possible de le constater dans le tableau ci-dessus ; hormis la responsable de production qui a obtenu un Certificat d'Aptitude Professionnel (CAP) entretien des articles textiles entreprises industrielles en 1974, et la responsable de lingerie qui a un CAP couture. Les agents de buanderie, diplômés en couture, n'ont jamais reçu de formation spécifique pour l'entretien des textiles. L'agent à mi temps et celui en contrat avenir n'ont aucune formation spécifique. Le personnel a toutefois une ancienneté moyenne importante dans le service de 18,66 ans.

C) L'organisation du travail dans le service

La distribution des tâches n'est pas formalisée dans le secteur de production. Une personne est affectée au tri. Pour le secteur finition, la distribution du travail est quotidienne, sous la responsabilité de la responsable de buanderie, en fonction de la charge de travail.

L'agent du tri travaille de 7h00 à 14h45, cet horaire décalé par rapport aux autres, permet de procurer du linge propre aux agents en zone de finition dès leur arrivée. Ces derniers travaillent de 8h30 à 16h15. La personne en contrat aidé arrive à 9h00 et termine à 14h30 elle est postée à la calandre pour le séchage et le pliage des draps avec une résidente du foyer de vie. En effet certains résidents du foyer de vie ont une activité thérapeutique de 9h00 à 12h00 dans différents services de l'établissement (hôtellerie, cuisine, blanchisserie et espaces verts) dans le cadre de leur accompagnement individualisé. La responsable commence à 7h30 et termine à 16h15, elle ne travaille pas le vendredi après-midi, de ce fait les contrôles ne sont pas réalisés.

Il est difficile de savoir ce que chacun fait exactement dans sa journée. J'ai réalisé une observation directe de chaque poste de travail, cela m'a permis de noter une perte de temps significative due à un manque d'organisation. Les agents passent d'une tâche à l'autre : pliage, mise sur cintres des vêtements des résidents, sortie du linge propre des machines, mise en séchoirs. Afin de rationaliser le travail de chacun il est indispensable de réaliser des fiches de poste détaillées.

Malgré les difficultés liées à l'organisation, le service a une charge de travail croissante depuis ces dernières années.

Quantité de linge de 1999 à 2007

Année	Linge plat	Linge en forme	Total
1999	<u>71 267</u>	<u>41 587</u>	<u>112 854</u>
2000	77 989	41 268	119 257
2001	82 258	43 126	125 384
2002	78 906	44 570	123 476
2003	86 197	45 989	132 186
2004	85 295	44 528	129 823
2005	89 123	44 219	133 342
2006	90 806	46 098	136 904
2007	<u>93 449</u>	<u>49 043</u>	<u>142 492</u>

Source : Poids du linge en Kg relevé en blanchisserie.

En 2007, le service a lavé 142.492 Kg de linge dont 93.449 Kg de linge plat (draps, alaises, taies, torchons, serviettes de tables, serviettes de toilettes, draps de bain...), et 49.043 Kg de linge en forme (linge des résidents et vêtements professionnels). Ce qui représente 548 Kg de linge traité par jour. Cette quantité n'a cessé d'augmenter depuis ces dernières années.

Entre 1999 et 2007 il y a eu une augmentation du poids de linge lavé de 26,26 %. Cette augmentation est principalement due à la forte augmentation de la dépendance des personnes âgées de l'établissement. A la Résidence des Fontinettes le GMP a évolué de 44 points de 2006 à 2007. Les résidents très dépendants sont fragiles et peuvent développer des pathologies nécessitant un change de linge régulier. De plus ce linge est généralement plus souillé et doit au final être exempt de micro-organismes du fait de la

déficience immunologique liée au grand âge. C'est au niveau du linge plat que cet accroissement est le plus parlant, il est de 31,12 % pour la même période, contre 17,92 % pour le linge en forme, comme il est possible de constater dans le tableau ci-dessus.

1.1.3 Le contexte de la Résidence des Fontinettes

A) Le renouvellement de la convention tripartite

Les établissements assurant l'hébergement des personnes âgées dépendantes ne peuvent les accueillir que s'ils ont passé une convention pluriannuelle avec le Président du Conseil Général et l'autorité compétente pour l'assurance maladie (DDASS).

La Résidence des Fontinettes est en cours de reconventionnement, la visite a eu lieu le 2 juillet 2008. La convention sur la base de l'auto-évaluation ANGELIQUE réalisée avec le personnel, définit les objectifs d'amélioration continue de la qualité de la prise en charge pour les cinq années à venir ainsi que les modalités d'évaluation de cette dernière à échéance. Elle prévoit également les conditions de fonctionnement de l'établissement sur le plan financier, tant pour l'hébergement, la dépendance que pour le soin. Cet engagement fera l'objet d'une évaluation afin d'apprécier en particulier, la satisfaction des résidents et de leur famille, par rapport à l'habitat, la restauration, l'existence d'un sentiment de sécurité, de bien être et la qualité d'ensemble de la vie sociale. Elle envisage une appréciation des actions menées pour aider la personne âgée à conserver un degré maximal d'autonomie sociale, physique ou psychique dans le respect de ses choix et de ses attentes.

Des actions concrètes seront mises en place dans les domaines suivants ; elles ont été matérialisées sur des fiches actions :

- L'optimisation des conditions d'hébergement et de restauration, par la constitution d'une équipe centralisée de nettoyage, la réorganisation du circuit des repas et la réorganisation du circuit du linge ainsi que l'adaptation des locaux de blanchisserie, enfin la création d'un poste dédié aux transports internes (linge, repas, déchets...).
- Le respect du droit des usagers, personnalisation de la prise en charge, la réaffirmation de la place du résident et de sa famille par l'individualisation du projet de vie et le développement de la démarche de diagnostics en soins infirmiers.
- L'amélioration de la qualité des soins délivrés par la mise en place de la formation Gineste Marescotti et l'amélioration de la gestion des risques.

- La prise en charge de la maladie d'Alzheimer et des troubles apparentés en accompagnant le résident en toute sécurité et en assurant un soutien aux familles.
- La promotion de la bientraitance, de la démarche d'amélioration continue de la qualité et de la prévention de la maltraitance par la mise en œuvre du document unique et la poursuite de la démarche d'évaluation des pratiques.
- Le renforcement de l'ouverture sur l'extérieur, du partenariat et de l'inscription de l'établissement dans le réseau social, médico-social et sanitaire.

Afin de mener à bien l'auto-évaluation, un groupe de pilotage a été constitué comprenant la directrice, le cadre de santé, l'adjoint des cadres hospitaliers, du personnel infirmier et AS, du personnel administratif et la stagiaire directrice. Lors de la première réunion nous nous sommes répartis les différents thèmes du référentiel ANGELIQUE et nous avons défini les valeurs et conceptions que nous souhaitons mettre en exergue tout au long de ce travail. C'est ainsi que m'est revenue la tâche de réaliser l'évaluation des prestations hôtelière, hygiène et sécurité maintenance.

B) L'auto-évaluation des prestations hôtelières

J'ai constitué un groupe de travail composé des responsables hôtellerie, cuisine, buanderie, lingerie et service technique ainsi que du personnel AS et ASH des différents services d'hébergement. Cette représentativité a permis de mettre en exergue les points forts et les points faibles dans les différents secteurs. La responsable hôtelière a été présente à chacune des réunions comme les aides soignantes et les agents des services hospitaliers. Les responsables des autres secteurs ont été conviés pour l'évaluation les concernant. Au total j'ai animé dix réunions, deux par thème (restauration, hygiène, sécurité maintenance, nettoyage des locaux et blanchisserie).

La première réunion a consisté à présenter les enjeux du reconventionnement, les valeurs et conceptions de l'établissement et à réaliser l'évaluation des pratiques dans chacun des sujets. La seconde a permis de dégager les axes d'améliorations nécessaires afin de réaliser les fiches actions.

C'est au cours de ces réunions qu'il m'est apparu nécessaire de poursuivre un travail plus approfondi sur le circuit du linge et d'étudier les diverses possibilités s'offrant à l'établissement pour le réaménagement et l'équipement de la blanchisserie. En effet de nombreux points négatifs ont été soulevés lors de l'autoévaluation sur le fonctionnement de la blanchisserie. Ils seront développés dans la deuxième partie de ce mémoire.

C) Le questionnaire de satisfaction des résidents

Parallèlement, j'ai réalisé une enquête de satisfaction auprès des résidents concernant l'ensemble des prestations offertes tout en développant plus particulièrement la partie linge. Sur l'ensemble des 115 résidents 58 ont répondu au questionnaire présenté en annexe 1.

Il faut noter que même si le circuit du linge présente des carences organisationnelles, 96 % des résidents déclarent être satisfaits de l'entretien. Certains disent que leurs vêtements sont changés trop souvent. Cette remarque doit être suivie d'une réflexion et de la réalisation d'un protocole de change des vêtements. De plus la blanchisserie se plaint régulièrement aussi de trouver du linge propre pouvant encore être porté une seconde journée dans les sacs de linge sale. 16 % des résidents sont moyennement satisfaits des délais de retour, et 24 % d'entre eux déclarent avoir déjà rencontré un problème de détérioration de leurs vêtements. Ces dommages peuvent avoir plusieurs explications :

- Une inadaptation au lavage en collectivité du linge fourni dans le trousseau, par exemple des articles en laine ;
- Une erreur dans le tri du linge lors des toilettes par le personnel soignant, par exemple une robe mise dans le sac des draps et qui de ce fait est lavée à 90°C ;
- Une erreur de programmation de lavage au niveau de la blanchisserie due au manque de formation du personnel de buanderie.

21 % des usagers ont perdu un vêtement. Il s'agit à ce niveau d'un problème de marquage. En effet lors des visites, les familles offrent des nouveaux articles textiles aux résidents et ne pensent pas toujours à les transmettre en lingerie préalablement. Une information complémentaire auprès des familles sera organisée pour éviter ce type de désagrément.

En ce qui concerne les réparations, seulement 9 % des résidents sont moyennement satisfaits et 3 % ne le sont pas du tout. La cause principale de cette insatisfaction est le non retour des vêtements trop usés. Une action d'amélioration est à réaliser auprès de la lingère car même lorsqu'il est détérioré, le linge revêt une importance particulière pour la personne âgée en institution, il évoque une partie de son histoire et représente un attachement à la vie antérieure.

59 % des personnes interrogées rangent eux-mêmes leurs affaires dans l'armoire. La dépendance ou le handicap empêchent les autres de le faire. Pourtant 9 % des résidents aimeraient participer à cette tâche avec le personnel. De même 84 % d'entre eux choisissent leurs vêtements le matin, 5 % souhaiteraient participer à ce choix. Un travail de réflexion devra être mené afin de satisfaire le plus grand nombre dans ce domaine. Il faut encourager tous les résidents à prendre soin de leur apparence et à faire eux-mêmes

leurs choix, chaque jour et en fonction des événements comme les visites de proches, les sorties, les animations particulières.

1.2 Les difficultés liées à la structure

Dans ce chapitre, je vais vous présenter d'une part les difficultés managériales rencontrées et d'autre part le contexte bactériologique de l'établissement.

1.2.1 Sur le plan managérial

L'organisation de groupes de travail pour parler des problèmes rencontrés par chacun dans son service a été une grande innovation au sein de la structure. Le personnel n'était pas habitué à ce type d'exercice avant l'arrivée de la nouvelle directrice. Il a fallu lors des premières réunions canaliser le flot des revendications, puis amener les uns et les autres à prendre en compte leurs contraintes respectives. En effet sans communication interservices les agents organisent leur travail sans penser aux conséquences sur les autres unités. L'arrivée récente du cadre de santé a facilité le changement à ce niveau.

Peu à peu le dialogue s'est fait plus constructif avec une vision plus globale de l'établissement de la part de tous les intervenants. Néanmoins, il a été nécessaire de rappeler régulièrement les objectifs pour pouvoir terminer les réunions dans les temps, et de réguler couramment les mécanismes relationnels afin de faire participer tout le monde. Il m'a parfois fallu être directive sur la forme tout en étant participative sur le fond pour amener le groupe à la recherche de solutions et à la phase de décision.

Un autre problème s'est présenté, il s'agit ici de l'incompatibilité d'humeur entre les responsables de buanderie et de lingerie. L'historique de l'établissement, par le fait que les structures étaient dans des endroits différents, explique qu'il y ait deux personnes en responsabilité. A la construction de la nouvelle blanchisserie, elles sont restées sur leurs fonctions et chacune dans son domaine respectif. Cela pose problème car en cas d'absence d'une responsable l'autre ne prend pas le relais sur le secteur. Il a donc fallu lors des réunions faire parfois la part des choses entre la réalité et la volonté de desservir sa collègue, pour avancer de façon constructive sur ce dossier. Cette difficulté va être réglée prochainement avec le départ à la retraite de la responsable de lingerie. Il n'y aura plus de ce fait qu'une responsable, avec la désignation d'une remplaçante pour pallier à ses congés.

1.2.2 Sur le plan bactériologique

La région Nord-Pas-de-Calais connaît depuis le mois de février 2008 une épidémie d'ERV (Entérocoque Résistant à la Vancomicine).

Les entérocoques sont des germes habituellement retrouvés dans la flore urinaire. Ce sont des germes de l'environnement qui ont la capacité de survivre plusieurs semaines dans l'environnement notamment sur les surfaces et le linge souillés ; d'où l'importance d'isoler les articles textiles des personnes contaminées en les mettant dans un sac hydrosoluble, et en effectuant un double emballage avant la sortie de la chambre. L'émergence de souches résistantes aux antibiotiques de types glycopeptides pose aujourd'hui problème en France. Le risque majeur de la résistance de cette bactérie, est qu'elle la transmette au staphylocoque doré, qui est une bactérie beaucoup plus pathogène.

Dans la région deux souches distinctes sont en cause. Pour un établissement de santé, il s'agit de la souche *E. faecium* de type van A, elle a concerné 36 patients. Cette épidémie ne s'est pas propagée dans d'autres hôpitaux. Pour l'autre épidémie, il s'agit de la souche *E. faecium* de type van B, et elle a concerné sept autres établissements de santé et totalisé 95 cas au 30 juin 2008, dont 53 cas dans l'établissement de référence du secteur de la maison de retraite⁸.

Une résidente de la Résidence des Fontinettes, hospitalisée, a contracté cette bactérie, posant ainsi le problème de sa réadmission. Etant ERV positive, en cas de retour toutes les personnes âgées de l'établissement deviennent systématiquement « contact », ce qui oblige à effectuer trois prélèvements de contrôle à chaque antibiothérapie. Après plusieurs réunions avec l'infirmière hygiéniste du CCLIN, et une rencontre avec le médecin inspecteur de santé publique de la DDASS, cette résidente a été réadmise à l'hébergement temporaire afin de limiter le risque de contamination pour les autres.

Il s'est avéré que quinze personnes âgées de l'établissement ont également été en contact avec cette bactérie lors d'hospitalisations. Après les trois prélèvements de contrôle réalisés, aucune des personnes n'était ERV positive. Toutefois avant d'avoir la confirmation de ces résultats, toutes les mesures d'isolement requises dans ce cas ont été mises en place dans les services.

⁸ Epidémiologie des entérocoques résistants aux glycopeptides en France. Actualisation 2008. InVS/DMI/NOA-RAISIN (Réseau d'Alerte d'Investigation et de Surveillance des Infections Nosocomiales), 7 juillet 2008.

Les mesures de prévention préconisées par le CCLIN Paris-Nord en cas de colonisation à ERV en EHPAD sont le respect strict des précautions « standard » complétées de précautions « contact » spécifiques. Il est nécessaire dans ce cas de renforcer l'hygiène des mains avec l'utilisation de solutions hydro alcooliques pour tous les intervenants ainsi que pour les résidents et les visiteurs. Il est indispensable d'utiliser lors des soins directs un équipement de protection à usage unique (gants et tablier plastique), il doit être ôté et jeté à la sortie de la chambre selon la filière des déchets d'activité de soins à risques infectieux. Il est également obligatoire de réaliser un emballage du linge sale dans la chambre et de le traiter dans la filière du linge contaminé.

Une information du personnel est indispensable pour réduire les risques de contamination. Toutes les mesures doivent être expliquées aux personnes intervenant auprès des résidents et aux visiteurs. Lors du transfert d'un résident ERV positif en court séjour, il faut informer l'établissement d'accueil afin qu'il soit placé en isolement septique dès son admission. En cas de transfert de tout autre résident, il faut également prévenir l'établissement d'accueil de la présence d'une personne ERV positive, afin de réaliser un dépistage dès l'admission ainsi qu'un isolement septique en attente du résultat.

Cette situation a renforcé la nécessité de travailler sur la sécurité du circuit du linge de la Résidence des Fontinettes.

1.3 Analyse des possibilités s'offrant à l'établissement pour le devenir de la blanchisserie

L'analyse de l'avenir de la blanchisserie, nécessite dans un premier temps une étude des coûts de la prestation en interne puis en externe pour retenir enfin la solution la mieux adaptée.

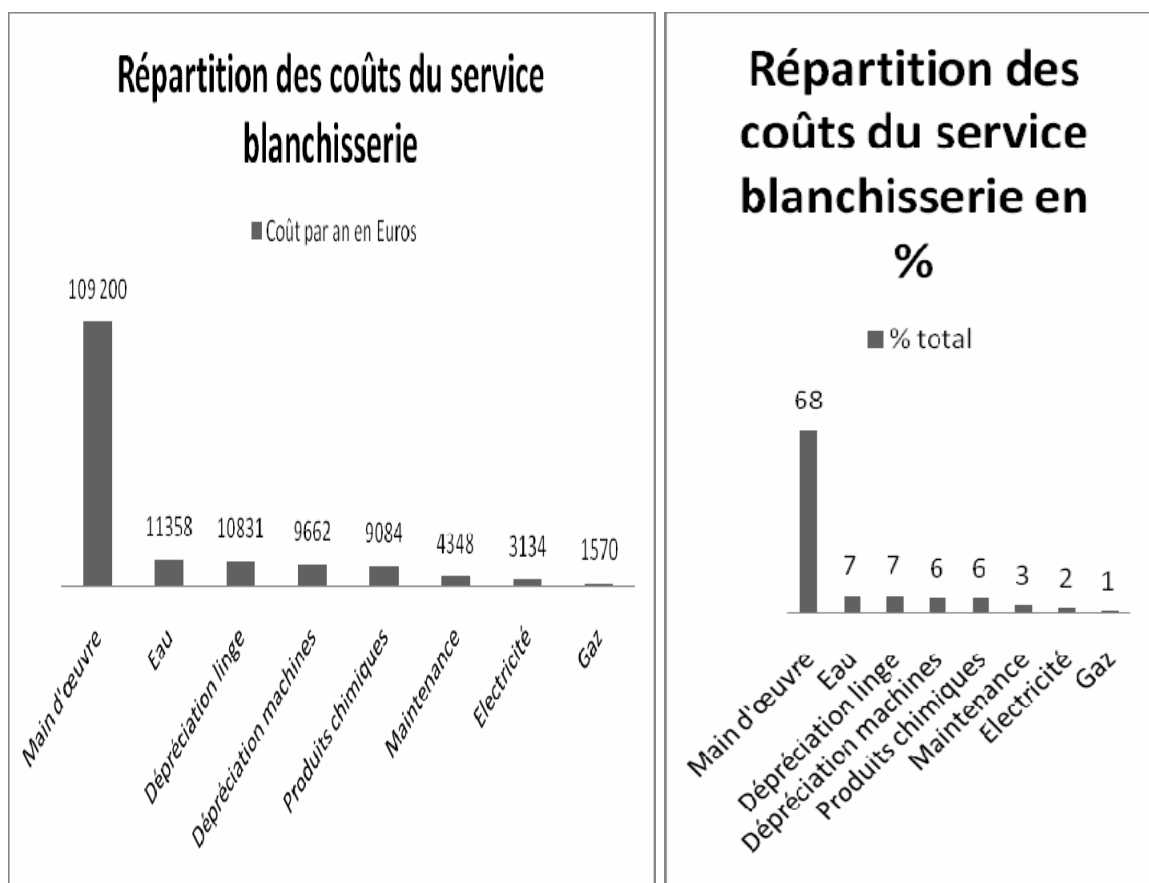
1.3.1 Etude des coûts d'une prestation complète en interne

Le traitement sur place s'effectue dans une unité qui se situe à l'intérieur de l'établissement d'hébergement. Il permet une restitution rapide, principalement des articles textiles personnalisés tels que les vêtements des résidents, les serviettes et gants de toilette, les tenues de travail, ainsi que le linge à désinfecter provenant des personnes en isolement septique.

Actuellement, à la Résidence des Fontinettes, l'ensemble du linge est traité en interne dans une blanchisserie dont le matériel est vieillissant et qui nécessite quelques travaux de mise aux normes. Toutefois, le volume de travail est bien proportionné aux quantités

de linge traité, et la réalisation de peu de travaux permettrait de respecter la marche en avant, préconisée par la méthode RABC.

Les graphiques ci-dessous reprennent l'ensemble des coûts du service blanchisserie. Le montant global des dépenses du service est de 159 187 euros.



Source : Calculs réalisés à partir des factures, du nombre d'articles lavés et des salaires 2008

Par ce graphique il est possible de constater que 68 % des coûts sont représentés par la masse salariale, que l'eau, la dépréciation du linge et des machines ainsi que les produits lessiviels représentent une proportion de dépenses assez similaire entre six et sept pour cent, la maintenance et les énergies (gaz et électricité) représentant la plus faible part dans le coût des dépenses de la blanchisserie.

Le service a traité 142 492 kilos de linge en 2007 pour une dépense de 159 187 euros HT, le coût du kilo de linge traité dans l'établissement est donc de 1,335 eurosTTC.

Coût HT à la pièce des articles traités en blanchisserie

Types d'articles	Nombre articles par jour	Poids (gr)	Finition	Prix d'un article (€)	Temps de vie (lavage)	Poids (Kg par jour)	Coût HT au kg (€)	Coût HT par pièce (€)
Drap	87	731	Repasseuse	5.1	150	63,6	1,06	<u>0,771</u>
Alaise	124	683	Repasseuse	2.75	150	84,6	1,02	<u>0,696</u>
Taie	37	108	Repasseuse	1.48	150	4	2,22	<u>0,239</u>
Gant de toilette	162	22,4	Séchoir	0.28	80	3,63	2,17	0,0485
Eponge	150	121	Séchoir	1.15	100	18,1	1,12	0,135
Drap bain	28	286	Séchoir	2.50	100	8	0,936	0,267
Blouse	35	450	Séchoir	15	130	15,8	1,21	0,543
Tablier	21	480	Séchoir	3	130	10,1	0,983	0,472
Pantalon	27	400	Séchoir	10	130	10,8	1,17	0,469
Tunique	26	270	Séchoir	11	130	7,02	1,38	0,372
Bavoir	148	162	Séchoir	7	100	24	1,36	0,221
Serviette	34	75	Repasseuse	1,5	120	2,55	2,87	0,216
Torchon	14	60,8	Repasseuse	1	50	0,852	3,39	0,206
Mouchoir	64	24,6	Repasseuse		100	1,58	6,68	0,164
Vêtements divers	280	300	Séchoir		130	84	1,02	0,305
Chemise de nuit	176	300	Séchoir		130	52,8	1,03	0,309
Pull	31	350	Séchoir		130	10,9	1,01	0,354
Sous vêtements	600	40	Séchoir		130	24	2,93	0,117
Sac à linge	158	252	Séchoir	10	150	39,8	1,34	0,338
Franges ménage	185	108	Séchoir	3	50	20	1,04	0,112
Couverture	5	1188	Séchoir	21.12	150	5,94	0,87	1,03
Couvre lit	5	810	Repasseuse	53	150	4,05	1,48	1,2
Oreiller 3*	5	328	Séchoir	6	150	1,64	0,978	0,321

Source : Données relevées en blanchisserie 2008

En comptabilisant le nombre d'articles par catégorie, et en multipliant par leur poids unitaire il est possible d'affiner l'analyse des coûts. Le tableau ci-dessus reprend l'ensemble des articles traités en blanchisserie, le nombre d'articles lavés par jour, le poids moyen de chaque article, le type de finition réalisée, le prix des articles achetés par l'établissement (dernières factures). Ce recueil permet de déterminer un coût au Kg de linge par catégorie, pour ensuite déterminer un coût à la pièce. Cette analyse va me permettre de réaliser une comparaison entre le prix du blanchissage en interne et le coût d'une prestation en externe.

L'analyse portera uniquement sur le «grand plat», c'est-à-dire les draps, les alaises et les taies, cela représente environ 30 % du linge traité en blanchisserie. Il a été impossible de trouver un prestataire de service pouvant prendre en charge la totalité du linge de la Résidence des Fontinettes, du fait des nombreux articles personnalisés.

Coût mensuel d'un traitement interne des différents articles étudiés

Articles	Nombre utilisé par jour	Nombre utilisé par mois	Coût unitaire HT par article en euros	Total mensuel HT en euros
Draps	62	1860	0,771	<u>1434,06</u>
Alaises	82	2460	0,696	<u>1712,16</u>
Taies	26	780	0,239	<u>186,42</u>

Source : Calculs réalisés à partir des données relevées en blanchisserie 2008

Le montant total TTC mensuel du traitement en interne pour ces trois articles est de 3985,83 euros.

1.3.2 Etude des coûts pour une externalisation d'une partie du linge

Le traitement en blanchisserie industrielle s'effectue dans une unité qui se situe à l'extérieur de l'établissement. Il est utilisé pour des articles dont la restitution rapide n'est pas nécessaire, c'est le cas des articles banalisés comme les draps, les alaises, les taies.

J'ai parallèlement à l'étude interne pris contact avec un prestataire pour déterminer le coût mensuel d'un traitement à l'extérieur.

Deux propositions m'ont été présentées : d'une part, pour le blanchissage du linge plat de l'établissement, ce qui oblige à un marquage rigoureux de tous les articles, et d'autre part pour la location entretien du linge plat.

La base de calcul retenue pour la location entretien du linge plat est la suivante :

- 2 draps plats avec un change par semaine
- 1 taie avec un change par semaine
- 1 alaise imperméable avec 1 change par jour pour les résidents GIR 1/2 (66 résidents), 1 change tous les deux jours pour les résidents GIR 3/4 (48 résidents), et 1 change semaine pour les GIR 5/6 (8 résidents, et les 39 résidents du foyer de vie).

Pour le blanchissage des articles de l'établissement, la base de calcul est l'utilisation effective des services.

Coût mensuel de la location entretien

Articles	Consommation mensuelle (pièces)	Prix unitaire HT (euros)	Montant mensuel HT (euros)
Draps	1400	0,670	<u>938,00</u>
Alaises imperméables	2905	0,895	<u>2599,97</u>
Taies	700	0,303	<u>212,10</u>

Source : Données fournies en 2008 par la société prestataire de service

Le montant mensuel TTC de la prestation location entretien s'élève à 4485,08 euros.

Coût mensuel du blanchissage

Articles	Consommation mensuelle (pièces)	Prix unitaire HT* (euros)	Montant mensuel HT (euros)
Draps	1860	1,419	<u>2639,34</u>
Alaises	2460	0,963	<u>2368,98</u>
Taies	780	0,525	<u>409,50</u>

*Coût d'entretien par le prestataire plus coût d'achat du linge par l'établissement.

Source : Données 2008 fournies par la société prestataire de service

Le montant mensuel TTC de la prestation s'élève à 6479,71 euros.

La proposition de location entretien est plus avantageuse que le blanchissage seul. Cela est dû au fait que la prestation d'entretien est complétée par l'achat et la gestion du stock d'articles nécessaire à l'établissement. Le prestataire est propriétaire du stock et en assure son renouvellement. Cette formule impose la banalisation des articles des différents clients, mais permet au prestataire un gain de temps du fait de la suppression fastidieuse de la répartition des articles en fonction des clients. D'autre part, les effets de masse lui permettent de procéder aux acquisitions de linge dans de meilleures conditions économiques.

1.3.3 La solution retenue pour l'établissement

Comme il est possible de le constater, c'est la formule du maintien de la totalité de la prestation linge en interne qui est la plus avantageuse pour l'établissement. Il est vrai que le grand plat ne représente que 30 % du linge à entretenir au niveau de la structure. De plus, il est impossible du fait de la charge de travail induite par les articles nominatifs, de réduire le personnel sous statut en blanchisserie même en externalisant le grand plat. La directrice a donc pris la décision dans le cadre du reconventionnement de restructurer le service et de changer le matériel nécessaire.

Il est à noter que pour le calcul du coût de blanchissage en interne, j'ai considéré l'amortissement des machines comme si elles étaient neuves. Donc il n'y aura pas d'augmentation du prix au kilo après les investissements.

Sur le plan architectural, pour assurer une prestation de qualité, il est fondamental de fermer l'ouverture côté propre et d'en ouvrir une côté sale. Il faut également monter un sas entre les deux zones et réaliser une cloison autour des machines aseptiques. Ces quelques travaux seront réalisés par les services techniques de l'établissement.

Sur le plan matériel, l'achat d'une machine aseptique neuve de cinquante kilos a été réalisé fin 2007. Avec cette machine et les deux autres de vingt et trente kilos respectivement achetées en 2002 et 2006, la capacité pour traiter le linge est suffisante. Toutefois, afin de soulager les machines actuelles et de prévoir une marge de sécurité en cas de panne, il sera intéressant de prévoir dans les trois années à venir, l'achat d'une machine de dix huit à vingt kilos.

C'est dans la zone de finition que les investissements sont les plus importants. Il faut prévoir le remplacement de la sècheuse repasseuse (2008/2009), d'un séchoir rotatif (2009/2010), et de remplacer le mannequin de finition par une table à repasser professionnelle (2008).

Pour le marquage du linge, une machine a été achetée en 2008 pour permettre de rationaliser et améliorer la qualité du travail des lingères. Le gain de temps réalisé lors de cette activité va permettre de ne pas remplacer la responsable de lingerie lors de son départ en retraite et de redistribuer ce poste sur un autre service.

Ces investissements seront plus détaillés dans la troisième partie de ce mémoire.

Le maintien de l'entretien du linge en interne dans la structure requiert d'évaluer et d'améliorer la fonction linge dans son ensemble. C'est ce que va traiter la deuxième partie de ce travail.

2 La fonction linge à la Résidence des Fontinettes au regard la méthode RABC

« Une circulaire il y a une trentaine d'années indiquait que toute blanchisserie de moins de trois tonnes par jour n'était pas rentable. Aujourd'hui, nous connaissons de nombreuses structures qui traitent 500 kilos de linge par jour ou moins et dont le prix de revient du kilo produit est moins cher que certaines structures qui traitent plus de trois tonnes. Alors regardons d'un œil neuf la fonction blanchisserie, trop souvent décriée, elle est réellement porteuse de pistes très intéressantes.»⁹

Dans cette deuxième partie, après avoir présenté d'une part les particularités du linge en EHPAD, et d'autre part l'intérêt que revêt la méthode RABC, j'aborderai l'ensemble du circuit linge à la Résidence des Fontinettes.

2.1 Les spécificités du linge

Dans ce chapitre je présenterai dans un premier temps les différentes catégories de linge à traiter, puis dans un second temps je préciserai l'importance des vêtements personnels pour les résidents, enfin j'insisterai sur le rôle du linge dans la transmission des infections nosocomiales.

2.1.1 Les différentes catégories de linge et leurs particularités

- A) L'évaluation des consommations de linge par lit et les caractéristiques techniques des articles textiles

La consommation de linge par lit varie fortement suivant les établissements de 1,5 à 5 Kg. Pour la Résidence des Fontinettes elle est de 2,42 kilos par résident. Elle varie suivant le type d'établissement, la typologie de la population (âge, sexe et taux de dépendance), la part de la consommation des produits jetables par rapport au textile.

« Au vu des écarts constatés sur les consommations, l'évaluation de la quantité de linge utilisée en France dans le secteur des personnes âgées est difficile à réaliser. Cependant, en prenant la valeur médiane de 3 kg par lit et par jour, il est possible d'estimer la consommation à : $565\,989 \times 3 \times 365 \times 0,9$ (taux d'occupation de 90 %) = 557 782 759 kg par an. Considérant un prix moyen du kilo de linge à 1,46 euros, le budget linge pour les

⁹ Daniel LOCHE, expert en blanchisserie hospitalière et ancien président de l'URBH.

personnes âgées en France peut être estimé à 814 361 952 euros ».¹⁰ C'est pour cela qu'il est intéressant d'étudier la fonction linge dans les EHPAD.

Les vêtements et articles textiles doivent présenter, selon leur destination, un certain nombre de caractéristiques textiles répondant à leur usage et à leur entretien. Ils doivent être stables et ne pas rétrécir lors des opérations d'entretien. Lorsqu'il est en coton, le tissu n'est pas toujours stabilisé en neuf et il peut se produire des rétrécissements. Lorsqu'il est en polyester, le tissu est généralement stabilisé en neuf et on peut s'attendre à une bonne stabilité. Les articles sont thermo fixés pour éviter les phénomènes de plissement le long des coutures. Autrefois omniprésent, le coton cède la place au mélange polyester-coton, du fait de sa facilité d'entretien. Le mélange des deux fibres est censé combiner les avantages de chacune d'elles, afin d'obtenir des articles résistants, infroissables, qui sèchent rapidement tout en gardant un contact avec la peau agréable et une bonne absorption de la sueur.

Les coloris doivent présenter, selon l'usage de l'article, des solidités tinctoriales satisfaisantes à la lumière, au lavage, à la sueur, à l'eau de javel et aux oxydants. Au cours de sa vie, un article textile doit conserver un aspect satisfaisant et en particulier, éviter les phénomènes de peluches et de bouloches.

B) Le linge hôtelier

Les prestations relatives à cette famille dépendent de la politique plus ou moins affirmée qu'un établissement veut mettre en œuvre en matière de qualité hôtelière. Les attentes vis-à-vis de cette dernière sont plus fortes dans les établissements d'hébergement. Cette famille comprend :

- Le linge de literie composé de polyester-coton, avec les draps, les alaises et les taies d'oreiller. Ces articles sont à la Résidence des Fontinettes séchés dans les séchoirs puis passés dans la calandre qui ne sèche plus suffisamment pour recevoir les draps en direct. Son remplacement va permettre un gain de temps au niveau du traitement de ces articles. Ils sont ensuite pliés manuellement. Cette catégorie doit satisfaire au confort hôtelier, par exemple par la possibilité de mettre des draps de couleur assortis aux peintures des chambres. C'est le cas à l'EHPAD, chaque service a une couleur différente. Outre l'aspect esthétique

¹⁰ Union des responsables de Blanchisseries Hospitalières (URBH). « Guide de la fonction linge dans les maisons de retraite et les centres d'hébergements de longs et moyens séjours ». P8.

l'établissement ne disposant pas d'une dotation de linge par service, les couleurs permettent le retour de ce linge au bon étage. Le groupe de pilotage RABC que j'ai mis en place, a travaillé lors de sa deuxième réunion sur la mise en place d'une dotation afin de sécuriser le circuit. En effet, ce fonctionnement permet d'avoir une rotation du linge et donc de pouvoir travailler avec une journée de linge propre d'avance, ce qui sécurise la prestation en anticipant sur les risques de panne ou de coupure d'eau par exemple. La blanchisserie entretient également les couvertures, les oreillers et les couvre lits. Ils doivent être traités « non feu » et lavables à des températures élevées. Ces articles sont séchés dans les séchoirs rotatifs, puis pliés manuellement.

- Le linge de toilette en coton, est composé essentiellement de serviettes et gants de toilette appartenant aux résidents, ils sont demandés dans le trousseau. Peu d'établissements font le choix de proposer du linge de toilette. Ils se contentent, en général, d'offrir quelques serviettes aux résidents pour lesquels cela manque. Toutefois l'établissement a une grande quantité de draps de bain, car tous les matins les résidents du foyer sont douchés ce qui représente 39 draps de bain par jour. Au niveau de la maison de retraite, chaque service réalise cinq à six bains pour lesquels sont également utilisés des draps de bain banalisés. Ces articles sont séchés dans les séchoirs rotatifs, pliés à leur sortie pour être mis dans les chariots casiers aux noms des résidents pour les éponges personnelles et dans les chariots de service pour les articles banalisés.
- Le linge de maison en coton comprend les bavoirs, les torchons, les serviettes de table. Les premiers sont séchés dans les séchoirs, les deux derniers passent au niveau de la sècheuse repasseuse.
- Le linge d'ameublement est composé des voilages, doubles rideaux, rideaux d'occultation... Tous ces articles doivent être « non feu » et d'un entretien aisé. Ils sont déposés en blanchisserie par le personnel de soin, et sont récupérés mouillés pour leur remise en place.
- Les articles d'entretien des surfaces regroupent les bandeaux de ménage, les lavettes, et les franges. Pour que l'acte de nettoyage et de désinfection des surfaces ne soit pas vecteur de contamination, les articles textiles sont recyclables à utilisation unique, c'est-à-dire qu'ils sont employés une seule fois pour une pièce. Un lavage automatisé de ces articles est indispensable, car il assure la

désinfection. Le volume de ces textiles représente 4 % de l'ensemble des articles traités par l'établissement.

C) L'habillement

Dans cette deuxième famille, on trouve :

- L'habillement du personnel dont l'utilisation du polyester-coton maintenant généralisée, a permis de réaliser des économies substantielles sur les achats et l'entretien (de l'ordre de 30 %), tout en réalisant un bon compromis entre la facilité d'entretien, le confort d'utilisation, l'aspect esthétique qui est très important dans les résidences pour personnes âgées, pour que l'habillement ne ressemble pas aux tenues hospitalières. Le nombre de tenues par agent a progressé depuis quelques années, afin de permettre le change quotidien. Les tenues sont personnalisées même pour les stagiaires et les contractuels. Néanmoins, les tenues sont assez anciennes et devront être remplacées afin d'améliorer l'aspect hôtelier que le conventionnement veut mettre en avant. Ce changement fait partie des objectifs de la nouvelle convention. Cette catégorie de linge est séchée en séchoirs rotatifs avant d'être pliée.
- L'habillement des résidents est procuré par les résidents eux-mêmes ou par les familles. Bien que des recommandations leur soient données par l'établissement pour ce qui concerne les articles souhaités par le biais du trousseau, la grande majorité de ces produits reste difficile à maîtriser. On se trouve, en général, en présence d'articles de qualités très diverses, souvent fragiles, qui ne peuvent pas faire l'objet des mêmes traitements industriels que les autres catégories et qui nécessitent des prestations de proximité. Ces prestations s'apparentent à celles qui sont effectuées en pressing, à la différence près qu'elles relèvent plutôt, compte tenu de la nature particulière des salissures, à un nettoyage à l'eau. L'entretien de ce linge demande une main d'œuvre importante qui rend cette famille plus onéreuse que les autres. Elle pèse de ce fait sur les résultats d'ensemble de la fonction linge et nécessite de la différencier du reste lors des comparaisons économiques. Il est séché dans les séchoirs rotatifs et certaines pièces demandent un repassage. Les vêtements sont ensuite pliés et repartis dans les différents chariots nominatifs.

2.1.2 Le linge personnel des résidents

A) Le trousseau

Une liste type pour le trousseau est remise au résident ou à sa famille lors de la visite de pré-admission. Durant celle-ci l'adjoint administratif chargé des relations avec les résidents insiste sur la nécessité de remettre le linge quelques jours avant l'entrée pour qu'il soit marqué au nom du résident. Malheureusement ce n'est que trop rarement le cas. Les vêtements apportés ne sont pas limités, mais ils doivent comprendre au minimum :

- Pour le linge de toilette : 2 draps de bain (facultatif), 6 serviettes éponge, 6 gants de toilette ;
- Pour le linge de corps : 8 culottes ou slips, 8 chemises de corps, des gaines si besoin, 5 combinaisons ;
- Pour les vêtements femmes : 6 robes, 4 chemisiers, 4 gilets, 1 manteau ou imperméable, des bas ou collants, 6 chemises de nuit, 2 robes de chambre ;
- Pour les vêtements hommes : 6 pantalons, 6 chemises, 4 pulls ou gilets, 2 vestes, 1 manteau ou imperméable, 6 paires de chaussettes, 6 pyjamas.

Les robes, les gilets ou pulls ne doivent pas comporter plus de 30 % de laine de préférence afin de faciliter leur entretien.

Un inventaire est réalisé à l'entrée du résident par la lingère. Cela permet un meilleur suivi du linge et évite les pertes. Toutefois lorsque du linge neuf est apporté, il n'est pas toujours transmis à la lingère, ce qui génère des problèmes.

B) Le marquage

Afin de garantir au résident le retour de ses vêtements, l'identification du linge est indispensable. Le marquage est l'opération par laquelle une ou plusieurs informations sont apposées sur le vêtement. L'identification est l'opération de reconnaissance d'un vêtement parmi les autres en vue de son isolement pour un traitement ultérieur (tri, stockage, distribution,...). Ces deux opérations sont intimement liées, le choix du moyen de marquage dépendant du type d'identification prévue. Pour le linge des résidents, il est nécessaire de marquer le nom de l'établissement et le nom du résident. Ce marquage permet lors d'un transfert dans un autre établissement (hospitalisation) de récupérer le linge. Il permet de conserver l'identité du résident dans tous les cas, restitution, inventaire et suivi du linge dans l'établissement.

L'établissement a depuis toujours brodé le linge lui appartenant directement sur le tissu. Par contre pour les vêtements des résidents, la broderie est d'abord réalisée sur une étiquette qui est elle-même cousue sur l'article. Cette méthode requiert un temps important au niveau de la lingerie. C'est pourquoi j'ai proposé de privilégier d'utiliser une étiquette textile de petite taille comme support et une fixation par collage à chaud. Cette technique permet, de standardiser le type de marquage, de disposer d'étiquettes de forme, de taille et de coloris répondant à tous les cas de figure et d'avoir une rapidité d'exécution. L'écriture des informations sur l'étiquette s'effectue par le biais d'une imprimante et nécessite cependant un équipement informatique comprenant un ordinateur, un logiciel d'édition d'étiquettes et d'une imprimante susceptible de recevoir des étiquettes textiles. Enfin une bonne thermo fixation n'est garantie que par l'utilisation d'une thermo presse.

Il est important de sensibiliser les familles à l'importance du marquage surtout pour le linge ramené ou offert après l'admission.

C) L'importance du linge pour le résident

Le problème que pose l'entretien du linge des résidents est à la fois culturel et technique. Il est une fraction de leur propre identité d'où la réticence à le confier.

L'habillement des résidents est en pleine mutation suite aux modifications des modes vestimentaires. D'un habillement plus ou moins standard lié aux habitudes ou à un habillement par la collectivité, il est passé à un habillement diversifié qui traduit les souhaits de continuer à utiliser ses propres vêtements lorsque l'on doit intégrer une structure d'hébergement. Ces textiles très variés nécessitent une adaptation des techniques d'entretien et un savoir faire des agents, impliquant une formation initiale.

Le respect de l'individu passe par le respect de ses choix. Si un résident met souvent un gilet alors que celui-ci est un peu déchiré, usé ou qu'il a une couleur passée de mode, il ne faut pas lui interdire de le porter. Il doit au contraire être prétexte à une évocation de son histoire. Les compliments à propos du choix de la couleur d'un vêtement, de sa coupe ne sont pas sans importance.

Remarquer un bijou, c'est aussitôt engager son histoire et donc l'histoire de vie du résident. Par cette simple discussion, le personnel restaure la confiance d'une personne en elle-même et la stimule de sorte qu'elle maintienne ses efforts les jours suivants.

La Résidence des Fontinettes présente une particularité par rapport à cette catégorie d'articles du fait du foyer de vie pour adultes handicapés. En effet, cette population jeune dont la moyenne d'âge est de 46,53 ans en 2007 porte des vêtements de type jeans, chemisiers coton, tee-shirts, jupes et robes avec des volants. Ce linge demande donc une

finition plus pointue telle que le repassage contrairement au linge de l'EHPAD. De plus, il nécessite également un gros travail de réparation car il est très souvent endommagé et déchiré.

2.1.3 Le rôle du linge dans la transmission des infections nosocomiales et les précautions prises en cas d'épidémie

A) Contamination du linge « propre »

Le rôle du linge dans la transmission des infections nosocomiales est discuté. Les données objectives, validées et publiées dans la littérature scientifique sont peu nombreuses mais il existe quelques preuves directes ou indirectes du rôle du linge dans la transmission d'infections nosocomiales, tant au niveau des usagers que du personnel. Dans des conditions normales de traitement, de manipulation et de stockage, le linge propre contient très peu de micro-organismes ; lorsqu'ils sont présents, ceux-ci sont des contaminants de l'environnement. Toutefois, des accidents infectieux ont pu survenir et mettre en cause le linge « propre » dans la genèse d'infections nosocomiales parfois épidémiques, comme cette importante épidémie d'infections graves à *Acinetobacter* dans différents services d'un hôpital (137 cas en 2 ans). Des oreillers, entretenus par lavage en blanchisserie mais insuffisamment séchés, constituaient le réservoir¹¹.

Ainsi, le linge propre a été rendu responsable d'infections graves lorsqu'il n'était pas correctement traité ou géré tout au long de la chaîne depuis le traitement jusqu'à l'utilisation. D'où l'importance de former le personnel aux bonnes pratiques d'hygiène en blanchisserie.

B) Contamination du linge sale

Les données de la littérature concernant la contamination microbiologique du linge sale sont éparpillées et présentées sous plusieurs aspects. Elles se rapportent essentiellement à la literie. Dès l'occupation du lit, le linge est très rapidement contaminé : après huit heures voire même après trois heures d'occupation du lit, une prolifération bactérienne peut être observée au niveau des pièces de linge sous l'effet de la chaleur et de l'humidité. Dans de

¹¹ Weernink A, Severin A.P.J, Tjernberg I, Dijkshoorn L. Pillows, an *nonexpected source of Acinetobacter*. J Hosp Infect 1995 ; 29 : 189-199.

bonnes conditions, une bactérie en donne deux au bout de vingt minutes, puis quatre en quarante minutes, pour arriver à plus d'un million de bactéries en douze heures.

L'écologie microbienne du linge sale a été abondamment étudiée. Les bactéries rencontrées sont, soit des bactéries d'origine cutanée comme les *Staphylococcus aureus*, soit des bactéries d'origine digestives comme les *Escherichia coli*. La présence de Bactéries Multi Résistantes aux Antibiotiques (BMR) est également décrite : 60% des draps de patients porteurs de SARM (*Staphylococcus Aureus* Résistant à la Méricilline) seraient contaminés par cette bactérie.

Les conséquences de la contamination du linge sale sont d'une part la transmission d'infections ou la colonisation du personnel lors de la manipulation du linge souillé, et d'autre part la contamination de l'environnement. Ainsi la manipulation du linge sale doit être considérée comme un geste hautement septique nécessitant des précautions importantes. Il faut distinguer deux situations :

- L'unité de soins où le linge sale peut entraîner une contamination des mains des soignants, de leur tenue vestimentaire et de l'environnement. Par exemple lorsque le linge sale est déposé sur le sol avant d'être mis dans les chariots ad hoc. Ces mécanismes rendent inévitable le rôle du linge sale dans la transmission croisée de micro-organismes en particulier les BMR.
- La blanchisserie et en particulier la station de tri où les risques de contamination du personnel se surajoutent au risque d'accidents d'exposition au sang par piqûres.

C'est pour cela qu'il faut privilégier l'information auprès du personnel sur l'importance du lavage des mains et du port du tablier lors de la distribution des repas. Le CCLIN Paris Nord préconise systématiquement en EHPAD comme à l'hôpital le port d'un tablier à usage unique lors des toilettes et de la réfection des lits, afin de limiter la contamination des vêtements professionnels. Cette mesure n'est pas sans incidence sur le budget de fonctionnement, mais nous avons du prendre cette mesure à la Résidence des Fontinettes pour éviter un risque de contamination des résidents par l'ERV.

C) Le circuit et le traitement du linge lors d'épidémie à la Résidence des Fontinettes

En cas d'épidémie, la manipulation, le transport ainsi que le traitement du linge utilisé sont soumis à des précautions particulières.

L'étape du pré-tri du linge sale est réalisée dans la chambre par un personnel qui revêt les compléments de tenue adaptés au type d'isolement septique. Le pré-tri de ce linge

contaminé est réalisé dans le respect des règles suivantes : le linge n'est pas secoué, il est manipulé à bout de bras, les poches sont vidées de leur contenu et le linge n'est pas tassé dans un sac surchargé.

Le linge est placé dans un sac équipé d'un lien hydrosoluble. Ensuite, il est mis dans un deuxième emballage de transport qui est clairement identifié et déposé dans la trappe d'évacuation.

Le personnel de blanchisserie qui réceptionne le linge contaminé, n'est pas amené à le trier mais à le traiter le plus rapidement possible avec le minimum de manipulations. Ce personnel porte des gants et une surblouse. Il est à noter que ces compléments de tenue ne sont pas recommandés uniquement dans le cas du linge contaminé mais lors de toute activité de tri du linge sale au quotidien.

L'agent ainsi protégé ouvre le sac de transport et le dispose à l'entrée de la machine à laver. Il pousse le sac qui contient le linge par l'extérieur du sac de transport, dans la machine, en évitant tout contact direct. En effet, il est possible qu'un sac hydrosoluble soit partiellement dissout en présence de linge mouillé.

Le poids du linge traité est géré de façon à éviter une surcharge et, par conséquent, un brassage peu efficace lors du lavage. Il est lavé avec des produits possédant des normes de bactéricidie et de fongicidie, à une température basse convenant à tous les types de textiles. Ensuite le linge est trié et rejoint le reste des articles textiles.

Lors du travail avec le groupe de travail RABC, j'ai noté un problème qui doit être résolu rapidement. En effet, le linge très souillé est également mis dans des sacs hydrosolubles comme le linge contaminé. De ce fait le personnel de blanchisserie ne peut pas faire de distinction entre les deux, ce qui entraîne un surcroît de travail, et un coût supplémentaire car les produits désinfectants sont plus onéreux que les lessives classiques.

2.2 L'intérêt de la méthode RABC.

A l'heure du recentrage des établissements sur leur cœur de métier, la problématique de l'efficacité des services logistiques gagne en acuité. Dans ce cadre, la méthode RABC (Risk Analysis and Biocontamination Control), apparaît comme un outil incontournable de modernisation et de valorisation, voire de réorganisation et de restructuration de la fonction linge, à l'hôpital comme dans les établissements sanitaires sociaux et médico-sociaux.

La mise en œuvre de la méthode RABC renvoie à une démarche qualité, décrite dans la norme NF EN 14065, et a vocation à devenir un étalon de mesure de la qualité et de la sécurité de la chaîne des prestations afférentes au linge, du blanchissage à la distribution.

Avant de mesurer les opportunités managériales dont la RABC est porteuse, examinons ce qu'est cette méthode et quels en sont les objectifs.

2.2.1 Qu'est ce que la méthode RABC ?

Motivée par une recherche d'efficience qui garantira sa pérennité financière, la bonne mise en œuvre de la méthode RABC est conditionnée par les pré-requis qui fondent toute démarche qualité, à savoir : un engagement fort de la direction dans les programmes de management de la qualité, la constitution d'une équipe pluridisciplinaire avec différentes compétences représentées, le respect des bonnes pratiques professionnelles et un plan de formation destiné à adapter le niveau de compétences des personnels.

Le respect de l'ensemble de ces points conditionne la bonne mise en application des 7 principes généraux de la méthode RABC :

- Principe n° 1 : identifier les dangers microbiologiques, évaluer et classer les niveaux de risque de biocontamination (conséquence de ces dangers) ;
- Principe n°2 : identifier les mesures de maîtrise à même d'éliminer ou de réduire ces risques. L'équipe RABC doit alors déterminer pour chaque danger, le stade du processus de traitement dans lequel ils apparaissent et où ils doivent être maîtrisés afin d'éliminer ou de réduire les risques à des niveaux convenus ;
- Principe n°3 : fixer les niveaux cibles et les limites critiques, critères qui distinguent l'acceptabilité de la non acceptabilité ;
- Principe n°4 : les niveaux cibles mettent en évidence des non conformités qui pourraient avoir une action négative sur la qualité convenue du linge. La détection de ces dysfonctionnements se fait par le truchement de contrôles qui permettent d'observer les conditions normales de fonctionnement de chaque point de maîtrise et de détecter tout écart par rapport à la valeur cible ;
- Principe n°5 : la mise en place d'actions correctives assure la restauration de la maîtrise du processus et participe à l'amélioration continue de la qualité ;
- Principe n°6 : l'efficacité du système est vérifiée et validée par l'évaluation et la revue de l'ensemble des processus et ce de manière périodique par audit et autoévaluation ;
- Principe n°7 : l'importance d'un système de documentation à jour ne doit pas être négligée ; il sera composé par les documents qualité (protocoles, procédures, fiches de contrôles, résultats d'analyses...), le manuel qualité RABC et les comptes rendus de réunions.

2.2.2 Pourquoi mettre en place cette méthode ?

L'objectif recherché par la RABC est d'aboutir à une reconnaissance de la blanchisserie comme partie intégrante du soin dans un souci d'accompagnement global du résident et de lutte contre les infections nosocomiales. Dans l'établissement, le problème du linge contaminé s'est posé par le retour de la résidente ERV positive.

L'analyse du risque et la maîtrise de la bio contamination se fondent essentiellement sur des mesures préventives assurant la qualité microbiologique du linge, en fonction de l'usage prévu du textile concerné.

Cette norme ne fait pas abstraction de l'importance de la propreté sensorielle du linge, notamment visuelle et olfactive. Toutefois, l'objectif ultime est l'obtention de textiles de qualité microbiologiquement maîtrisée grâce à : l'hygiène des locaux, la qualité du matériel de traitement et de transport du linge, la qualité de l'eau, l'hygiène corporelle et des tenues du personnel, ainsi qu'aux techniques déployées dans tout le circuit à partir du pré-tri du linge sale dans les services, jusqu'à la livraison du linge propre.

2.2.3 La méthode RABC, outil de management de la fonction linge

A) La RABC, outil de valorisation et de modernisation de la fonction linge

Elle apporte des gains économiques et budgétaires, et instaure une logique client-fournisseur. Sur le plan budgétaire, si le choix de déploiement de la méthode s'accompagne d'un coût immédiat en matière de réunions, de formation et d'investissement, il permet d'engranger des économies de fonctionnement grâce à une réorganisation générale limitant alors de coût de la non qualité de la fonction linge.

Cette méthode, à l'instar du HACCP en cuisine collective, représente donc un puissant outil de valorisation et de modernisation de la fonction linge. La RABC permet une mobilisation des équipes de blanchisserie qui se verront valorisées par la démonstration de leur capacité à appliquer un référentiel de gestion des risques de bio contamination.

Elle instaure une logique de relation client fournisseur avec les services clients, qui implique des droits et des devoirs des deux côtés donc un respect et une reconnaissance accrue du travail et des contraintes de chacun.

B) La RABC, outil de contrôle de la qualité des prestations

La méthode RABC offre toutes les opportunités managériales des outils de maîtrise des risques : visibilité accrue des processus et élévation de la qualité, revues régulières du niveau de qualité, grille d'évaluation des prestations.

Tout comme l'HACCP, la RABC met à plat l'ensemble des processus et des modes de fonctionnement de la blanchisserie. Par la mise à niveau éventuelle des installations et par la formation des opérateurs, elle débouche sur l'instauration de standards de qualité et de sécurité qui offrent une grande visibilité, tant sur le plan de l'hygiène que sur le plan des séquences productives et logistiques. L'élévation du niveau des compétences des cadres et des opérateurs conduit à une évaluation facilitée, non seulement des prestations, mais également des pratiques professionnelles.

2.3 L'état des lieux du circuit du linge dans l'établissement

L'observation directe que j'ai réalisée dans l'établissement est basée sur l'analyse des pratiques et des procédés tout au long du circuit du linge. Elle a pour objectif principal d'évaluer l'adéquation des bonnes pratiques énoncées à la maîtrise de la prestation assurée, c'est-à-dire la qualité microbiologique du linge. Je vais présenter dans un premier temps le circuit en amont, puis le traitement au niveau de la blanchisserie, pour terminer par le retour des articles dans les services.

2.3.1 En amont du traitement du linge

A) La collecte du linge sale

Le linge sale est retiré de son site d'utilisation, transporté manuellement pour être déposé dans les sacs collecteurs situés à la porte de la chambre. Il y a quatre sacs de couleurs différentes, chacune correspondant à une catégorie précise d'articles : le jaune pour les vêtements des résidents, le vert pour les draps, le rouge pour les alaises, le bleu pour les éponges et les bavoirs.

Le tri n'est pas toujours respecté dans les services, ce qui entraîne des dommages sur le linge dans certains cas. Ce problème a plusieurs causes. Les collecteurs sont vieux et n'ont plus de couvercles, ce qui empêche de mettre des affichettes plastifiées rappelant le tri. D'autre part certains résidents gérant eux-mêmes leur linge déposent parfois leurs

vêtements dans le mauvais sac. Pour éviter cela, j'ai proposé la réalisation par la couturière de petits sacs à linge qui seront disposés dans les sanitaires des chambres. Le personnel doit vérifier l'absence de corps étrangers dans le linge, ceci n'est pas systématiquement fait, car il est fréquent de retrouver des objets dans le linge lors du tri. Il faut à ce niveau supprimer tout contact du linge avec la tenue professionnelle. Pour ce faire le port d'un tablier protecteur est recommandé. Dans l'établissement cette pratique n'est pas respectée. Il faut également limiter au maximum l'aérocontamination en manipulant le linge avec des gestes mesurés, en ne le posant pas au sol, et en évitant tout dépôt intermédiaire. A la Résidence des Fontinettes, le personnel dispose de paniers à linge dans les chambres pour sortir l'ensemble du linge à la fin des soins auprès du résident. Cette organisation nécessite une double manipulation du linge sale. Les sacs à linge doivent être systématiquement et correctement fermés après leur remplissage. Ils ne doivent pas être remplis au plus des deux tiers de leur volume et pour des raisons ergonomiques, la charge maximale ne doit pas excéder dix kilos. Malgré ces recommandations il n'est pas rare de trouver en blanchisserie des sacs trop chargés. Ce qui pose un réel problème de manutention pour l'agent affecté au tri. Le collecteur de linge sale est rangé dans un local spécifique, par contre il n'existe aucune procédure de nettoyage ni de traçabilité concernant ce matériel.

Les axes d'améliorations pour cette activité sont :

- La réalisation d'une procédure écrite et validée sur les spécifications de répartition des articles par sac collecteur conjointement avec la blanchisserie et les référents linge ;
- La formation du personnel à cette tâche, et l'évaluation des pratiques ;
- La réalisation des protocoles qui décrivent l'exécution des opérations de nettoyage et la description des règles d'hygiène.

B) Le stockage du linge et son évacuation en blanchisserie

Les sacs sont évacués au fur et à mesure par une gaine. Ce type d'évacuation est à proscrire même s'il est conditionné. En effet l'hygiène de la gaine est très difficile à obtenir. De plus aucun contrat avec une société n'existe pour sa désinfection. Les sacs jetés arrivent dans un local au rez-de-chaussée de l'EHPAD sur le sol. Cette pièce est petite et mal ventilée. Parfois il est très difficile d'ouvrir la porte parce qu'il y a trop de sacs dans ce local, donc elle est laissée ouverte régulièrement. Ce qui pose un réel problème d'hygiène. Cette salle est nettoyée tous les jours vers 13h15 mais il n'existe pas de protocole, ni de fiche de suivi.

L'organisation des tâches et des moyens mis à disposition doit diminuer au maximum les manipulations des sacs de linge sale, ce qui n'est pas le cas ici.

La collecte doit être organisée de manière à ce que les sacs de linge sale séjournent le moins longtemps possible dans ce local. En effet la durée et la température de stockage des sacs de linge sale favorisent le développement des micro-organismes. A la Résidence des Fontinettes le ramassage du linge est réalisé par l'agent du tri quatre fois dans la matinée. Le linge jeté après 11h30 est ramassé le lendemain matin. Le week-end, c'est un résident de l'EHPAD qui réalise cette tâche.

En ce qui concerne le foyer de vie le principe de tri est le même, néanmoins il n'existe pas de gaine. Les sacs remplis sont déposés sur le sol de l'ascenseur pour atteindre le rez-de-chaussée, et transporté dehors face à la blanchisserie, il y reste jusqu'à 10 heures. Cette organisation n'est pas satisfaisante et demande des modifications, entre autres l'achat d'un chariot pour le transport, afin de limiter les risques de contamination au niveau de l'ascenseur.

De nombreux axes d'amélioration sont à réaliser à ce niveau :

- La suppression de la gaine linge sale, l'utilisation dans chaque service du local où elle se situe, pour déposer des chariots spécifiques au ramassage du linge ;
- La création d'un poste pour les transports internes, afin de ramasser ce linge, même le week-end ;
- La réalisation de toutes les procédures de nettoyage et d'hygiène concernant cette activité, surtout la détermination des horaires de ramassage, et la prévision du nettoyage et de la décontamination des ascenseurs ;
- Une formation adaptée du personnel affecté à ce travail, ainsi que la prévision de l'évaluation des pratiques.

C) La réception du linge sale en blanchisserie

Le linge est déchargé dans la zone réservée à cet effet. Celle-ci se situe en début de process. Il n'existe pas de séparation physique entre la zone sale et la zone propre, ce qui engendre des risques de contamination. Pourtant, tous les secteurs où transitent les sacs de linge sale doivent être séparés et isolés des secteurs où passe le linge propre.

Le personnel ne peut intervenir simultanément dans des opérations manipulant du linge nettoyé, ce qui n'est pas toujours le cas même si l'agent retire sa sur-blouse. Pour passer d'un secteur à l'autre, il est préconisé de prendre une douche, et de changer de tenue, et, au minimum de se laver les mains. Une couleur distincte peut être utilisée pour différencier le personnel œuvrant sur le circuit sale. De même, le matériel utilisé pour la réception, le tri et le stockage du linge sale doit être réservé à cette fonction.

L'organisation du travail à la Résidence des Fontinettes ne permet pas la sécurité dans ce domaine. Pour cela, il faut isoler la zone sale et prévoir un sas de liaison entre les deux secteurs équipé d'un lave-mains.

Dans le local, l'organisation du travail doit permettre de ne pas stocker trop longtemps le linge sale. Les sacs doivent être triés afin de privilégier un système de gestion de stock de type « premier entré = premier sorti ». Les procédures n'étant pas rédigées en blanchisserie, il est difficile de savoir si cette règle est effectivement respectée.

Les manipulations des sacs peuvent contaminer le personnel réalisant cette opération. C'est pour cela qu'il faut limiter au maximum les maniements. De plus, le personnel affecté à cette tâche doit porter des gants épais. Il doit être sensibilisé au fait que le linge sale peut contenir des objets piquants, coupants ou tranchants. La conduite en cas d'accident doit être affichée dans les locaux, connue des agents et de leur encadrement. Dans l'établissement le personnel porte des gants fins à usage unique, et les consignes de sécurité ne sont pas affichées.

Les axes d'améliorations pour ce travail sont :

- La réalisation des procédures relatives à ce secteur ;
- La description des modalités d'entretien du matériel et des locaux doit être effectuée ;
- Un plan des locaux doit différencier les secteurs « sales », des secteurs « propres », des secteurs « techniques ». Les circuits empruntés par le linge sale y sont clairement définis afin de démontrer le respect de la « marche en avant » dans l'espace ;
- La formation du personnel affecté à cette tâche doit être mise en place, ainsi que l'évaluation des pratiques.

2.3.2 Le circuit au sein de la blanchisserie

A) Le tri des articles sales

Le tri du linge est diminué par le pré-tri effectué dans les services. Néanmoins, les sacs de vêtements des résidents sont triés pour séparer les articles clairs des foncés et pour scinder les différents types de textiles en fonction des températures de lavage. Le sac des éponges est également trié pour séparer les bavoirs du reste, car ils ne sont pas lavés à la même température. Chaque sac d'une série de même couleur est véhiculé vers la table de tri. Cette dernière ressemble plutôt à un chariot, et n'est pas réglable en hauteur, ce qui pose un réel problème d'ergonomie pour la personne réalisant ce travail. Ensuite, le

sac est vidé de son contenu, puis il est trié par catégorie d'articles, selon un plan préalablement défini. Ce plan permet d'orienter chaque type d'articles vers un cycle de lavage adapté, il doit être effectué en partenariat avec le fournisseur de produits lessiviels qui réalise les différents programmes de lavage au niveau des machines. A la Résidence des Fontinettes le fournisseur de produits lessiviels utilise les programmes usine de réglage des machines, cela ne permet pas d'affiner la rentabilité, ni même la qualité de lavage du linge. De ce fait aucun plan de tri n'est établi au niveau de l'établissement.

Le personnel affecté à cette tâche devrait impérativement revêtir une tenue de protection : un pantalon et une chemise à manches longues, des gants, un masque et une charlotte. Cet équipement n'est pas respecté sauf pour les manches longues.

L'accès au secteur tri est actuellement ouvert à tous, pourtant il devrait être strictement réglementé, pour éviter tous risques de contamination.

Les axes d'amélioration sont :

- La mise en place d'une procédure dans laquelle est décrite la réalisation des opérations de tri, qui précise la tenue du personnel affecté à cette tâche, son comportement et ses déplacements ;
- Réaliser le plan de tri permettant d'orienter chaque article vers le traitement le mieux adapté, limitant ainsi les erreurs pouvant endommager les vêtements des résidents ;
- Instaurer un système de repérage de la chronologie de tri permettant d'évaluer la durée d'attente des charges de linge avant leur lavage et de les traiter par ordre d'arrivée ;
- Prévoir une formation adaptée du personnel ainsi que la réalisation des protocoles d'entretien du matériel et des locaux.

B) Le lavage

Le linge est acheminé vers les machines à laver avec le moins de manipulations possible dans des chariots métalliques non hermétiques traversant une partie de la zone propre.

L'établissement dispose de trois machines aseptiques récentes une de 50 Kg, une de 30 Kg et une de 20 Kg. La programmation des machines demande une modification comme il a été précisé ci-dessus. Les programmes de lavage doivent être adaptés en fonction du matériel et des différentes catégories d'articles à traiter, afin d'obtenir un maximum d'efficacité, tant au niveau de la propreté que de la décontamination du linge, tout en maîtrisant au maximum le coût des produits lessiviels.

Le taux de relavage est de 2,5 %, en le faisant diminuer, la charge de travail serait également réduite.

Actuellement, la fiabilité des cycles de lavage n'est pas assurée par des contrôles de température, de PH, de concentration des différents bains et de temps de contact bain/lavage. Cet état de fait est dû au manque de suivi de la société prestataire des produits. En effet, la concentration des solutions obtenues par dilution doit être contrôlée tous les trimestres par un dosage physico-chimique, ainsi que les doses de produits distribués à chaque étape de lavage.

Les machines doivent être entretenues surtout au niveau du hublot de sortie du linge propre. Il n'existe aucune traçabilité de cette opération dans l'établissement.

L'agent du tri qui met en marche les machines à laver n'a aucune formation dans ce domaine, elle est diplômée en confection. Pourtant les agents de la buanderie doivent être formés à la conduite de leurs équipements de lavage, aux techniques physiques et chimiques mises en œuvre et à leur compatibilité avec les différents textiles. Ils doivent également maîtriser les éléments de base de l'hygiène.

La norme NFG07-172 fournit les principes de base pour juger de la qualité hygiénique du linge. Des prélèvements sont réalisés sur le linge avant expédition, sur une gélose de contact. Après incubation de 72 h à 30° C, le dénombrement des colonies ne doit pas excéder douze colonies par 25 cm².

Les axes d'amélioration pour ce secteur sont :

- La réalisation de la procédure décrivant les opérations de lavage et les règles d'hygiène ;
- L'obtention par le fournisseur de produits des programmes de lavage écrits et validés par la directrice et la responsable de blanchisserie ;
- La mise en place des contrôles réguliers des dosages et l'enregistrement de ces derniers transmis à la directrice pour le suivi de la qualité et la maîtrise des dépenses ;
- Un plan de maintenance des installations est réalisé avec le partenariat des services techniques de l'établissement ;
- Le personnel affecté à cette tâche doit recevoir une formation de type CAP entretien des textiles.

C) La finition du linge propre

La finition consiste à sécher le linge lavé et essoré afin d'éliminer l'eau résiduelle et de donner aux articles traités un bel aspect et un toucher agréable.

Les conditions de finition favorisent la prolifération des micro-organismes dans le linge. Donc il faut limiter la durée d'attente du linge propre et humide entre la sortie du lavage et le séchage. Pour cela il faut s'assurer qu'il n'y a pas de goulot d'étranglement à ce stade,

c'est-à-dire que la capacité des lignes de finition peut absorber la totalité du linge lavé au fur et à mesure de la sortie des machines. A la Résidence des Fontinettes, il n'y a pas de linge humide en attente trop longtemps, car le personnel en zone de finition commence plus tard que la personne au tri. Néanmoins pendant la coupure du midi, l'ensemble du personnel termine à la même heure, ce qui entraîne une attente du linge humide. L'étalement de l'horaire de coupure permettrait de régler ce dysfonctionnement.

En fonction du type de linge, le matériel de finition est différent. Pour le linge plat, il s'agit de la sècheuse repasseuse, cette dernière n'est pas équipée d'une plieuse ce qui oblige le personnel à plier la totalité des draps à la main. Cette machine est très ancienne et ne sèche plus très bien. De ce fait les draps sont d'abord séchés au séchoir. Cette organisation multiplie le nombre de manipulations du linge, et augmente le risque de contamination. Le nombre maximum de manipulations recommandées est de cinq. Or à l'EHPAD pour les draps, il est possible d'en compter huit, avant leur départ pour les services. Actuellement, il est indispensable de palier ce problème par l'utilisation de gants à usage unique à certains endroits de la chaîne comme au pliage, à l'entrée et à la sortie du sèche linge.

Pour les éponges, le linge en forme, et les tissus de nettoyage, la finition est réalisée grâce aux trois séchoirs rotatifs. Après séchage, le linge est déposé dans un chariot pour être trié. Tout le linge est plié manuellement, les vêtements des résidents sont d'abord mis sur cintres à la sortie du séchoir pour être pliés ensuite ce qui représente une perte de temps importante. Certains articles en coton sont repassés avant d'être pliés. Le personnel dispose de quatre tables de travail avec chacune une utilisation spécifique.

Afin de garantir une qualité de lavage irréprochable, et de ne pas sécher des articles sales, l'efficacité du lavage doit être systématiquement contrôlée avant la finition des articles. Ceux considérés comme sales doivent être mis à l'écart et évacués pour traitement complémentaire. Cette consigne est relativement bien faite au niveau de l'établissement.

De même, tout article endommagé doit être retiré de la circulation et orienté vers l'atelier de réparation. A la Résidence des Fontinettes le linge est bien transmis en lingerie pour les réparations. Toutefois, il faut noter que les critères et les modalités de raccommodage doivent être définis précisément dans la structure. En effet, certains articles devant être réformés sont réparés jusqu'au bout, et la valeur d'une fermeture éclair est parfois supérieure au prix du vêtement. La lingère évince certains articles appartenant aux résidents sans leur accord. Il est alors remplacé par du linge offert à l'établissement en dons. Cette pratique n'est pas satisfaisante et devra faire l'objet d'une procédure spécifique afin de favoriser le choix du résident dans ce domaine, tout en fixant des limites à la réparation.

Les axes d'améliorations dans ce secteur sont :

- La réalisation de toute une série de procédures sur la conduite des différents équipements utilisés pour la finition, les modalités de contrôle des différents paramètres, et la conduite à tenir en cas de dérive ;
- La définition des modalités de contrôle visuel des différents articles, les critères de conformité, les limites d'acceptation et l'organisation du traitement des articles non-conformes ;
- La mise en place d'une formation adaptée en matière d'hygiène et de maîtrise de son activité pour chaque agent ;
- La réalisation d'un plan de nettoyage de ce secteur, ainsi qu'un plan de maintenance des équipements pour limiter les risques de détérioration prématurée.

2.3.3 Le retour du linge dans les services

A) Le stockage et la préparation des livraisons de linge propre

Le stockage est effectué par catégorie d'articles directement dans les chariots de retour des services. Il existe deux types de chariots, un composé de petits casiers individuels avec le nom des résidents, et l'autre pour le linge de l'établissement. Il n'existe pas de dotation de linge, ce sont les articles traités du jour qui repartent dans les étages. Cette organisation ne permet pas de prendre de l'avance pour la confection des armoires, de plus au moindre retard de la blanchisserie, les agents des services perdent du temps en venant chercher les chariots.

Le personnel des étages de l'EHPAD vient chercher l'armoire avec le linge des résidents vers 14h30, puis il le ramène à 15h30 pour prendre le chariot de linge plat. Ce dernier est de retour en blanchisserie le lendemain en venant chercher le chariot des résidents, ce qui ne laisse qu'une heure à la blanchisserie pour la confection des trois chariots linge plat.

Pour le foyer, le linge des résidents est mis dans un chariot, il n'est pas trié par nom, le linge plat est mis comme pour l'EHPAD dans une armoire spécifique. Le personnel du foyer prend l'ensemble des chariots vers 15h30, ils sont vidés la nuit, et retournent en blanchisserie le lendemain matin à 8 heures.

Le linge propre peut se contaminer pendant ces opérations, c'est pourquoi il faut veiller à ce que les locaux de stockage du linge propre et le matériel de transport soient régulièrement nettoyés et désinfectés. A la Résidence des Fontinettes, aucune procédure

écrite n'existe à ce sujet. Le nettoyage des locaux est réalisé régulièrement, mais les chariots ne sont jamais nettoyés.

Les axes d'amélioration sont :

- La réalisation d'un plan de nettoyage et de désinfection d'entretien des locaux, des surfaces et des équipements utilisés pour le stockage et la livraison du linge propre ;
- La rédaction d'une procédure qui définit les modalités de préparation des livraisons de linge. Elle doit prévoir l'organisation du remplissage des chariots de livraison notamment lorsque se côtoient différentes catégories de linge ;
- La définition d'une dotation de linge avec les services utilisateurs et la mise en place d'un document contractuel, mis à jour en fonction des besoins. Une procédure connue des utilisateurs doit définir les modalités de mise en œuvre des modifications.
- Organiser une formation spécifique pour le personnel affecté à cette tâche.

B) Le transport du linge propre

La livraison est réalisée dans des chariots houssés, les housses ne sont pas souvent nettoyées, ni même vérifiées. La réparation, le nettoyage et la désinfection des housses seraient facilités, si la blanchisserie disposait d'un jeu de housses d'avance. A la Résidence des Fontinettes, les circuits propres et sales se croisent, il faut donc mettre en place une procédure de nettoyage des ascenseurs pour limiter les risques de contamination.

Les déplacements à l'extérieur du bâtiment des agents des services de soins, ne permettent pas non plus de respecter les règles d'hygiène préconisées et perturbent le fonctionnement des services. En effet, l'après midi les agents ne sont que deux, au moment du transport du linge, il ne reste qu'une seule personne dans les services. De plus l'horaire est le même pour les trois services ce qui engendre de l'attente à l'ascenseur. Comme pour le linge sale, la mise en place d'un poste dédiée aux transports internes, va résoudre ces dysfonctionnements.

Les axes d'amélioration pour ce domaine sont :

- Prévoir les modalités de livraison dans les services et les horaires de transport, avant la mise en place de la nouvelle organisation, par exemple la préparation des armoires près de l'ascenseur pour éviter une perte de temps pour la personne chargée des transports ;

- Définir un plan de nettoyage et de désinfection des chariots, des housses et des ascenseurs ;
- Prévoir une formation hygiène pour le personnel de transport.

C) La réception, le stockage et la distribution du linge propre

Dès l'arrivée du linge des résidents dans le service, le personnel distribue le linge dans chaque chambre, et range le linge si nécessaire dans les placards.

Pour le Foyer, c'est le personnel de nuit qui trie le linge des résidents dans un chariot à casiers. Les vêtements sont distribués le lendemain matin par le personnel de jour.

Pour le linge plat, l'armoire est entièrement vidée dans un local lingerie, du fait de l'inexistence d'une dotation. Le linge est déposé sur des étagères et la rotation n'est pas toujours respectée, ce qui fait que c'est le linge dernièrement arrivé qui est utilisé en premier. Ce système, ne garantit en rien la propreté bactériologique du linge situé au fond.

La méthode RABC préconise de ne pas sortir le linge de l'armoire jusqu'à son utilisation afin d'éviter tout risque de contamination et de réduire le nombre de manipulations. La réserve de linge dans les services devrait être de dimensions réduites. Elle peut être associée à la réserve de linge à usage unique.

Les axes d'amélioration dans ce domaine sont :

- La réalisation des procédures de contrôle de la réception du linge dans les unités ;
- La mise en place d'un protocole décrivant le fonctionnement du local linge propre (rangement, rotation des stocks) ;
- La sensibilisation du personnel des services de soins aux règles de fonctionnement du circuit linge.

L'ensemble des dysfonctionnements soulevés lors de cette observation sont autant de risques pour la qualité microbiologique du linge. Toutefois, la mise en place d'actions correctives afin de répondre aux axes d'amélioration va être développée dans la troisième partie de ce mémoire.

3 Propositions des actions à réaliser

Les propositions que je vais exposer dans cette troisième partie, sont celles que j'ai présentées dans le projet hôtelier réalisé dans le cadre du projet d'établissement pour la négociation du reconventionnement. Elles se décomposent en quatre axes, tout d'abord le plan architectural, puis matériel et enfin, les plans organisationnel et managérial.

3.1 Sur le plan architectural

L'ensemble des ateliers sont implantés au rez-de-chaussée sauf la lingerie qui se situe au premier étage. Comme la surface du rez-de-chaussée de 367,70 m² le permet elle va être transférée au même niveau que le reste, en gardant toutefois une petite réserve de linge neuf à l'étage. En effet, au niveau de l'unité de production, il faut prévoir 0,40 m² par Kg de linge traité. L'établissement traitant 548 Kg de linge par jour, la surface utile est d'environ 220 m², ce qui laisse largement la possibilité d'installer la lingerie au rez-de-chaussée et de récupérer un bel espace au premier étage à d'autres fins. Cette modification ne demande aucuns travaux particuliers, sauf l'installation de quelques prises.

Afin de respecter le principe bien établi de la « marche en avant » il faut s'assurer de la séparation absolue du linge propre et du linge sale. C'est à ce niveau que des travaux sont à réaliser. Il est indispensable dans un premier temps de fermer la zone sale en bouchant l'ouverture côté propre par des plaques de plâtre, et en perçant une ouverture du côté chargement des machines aseptiques.

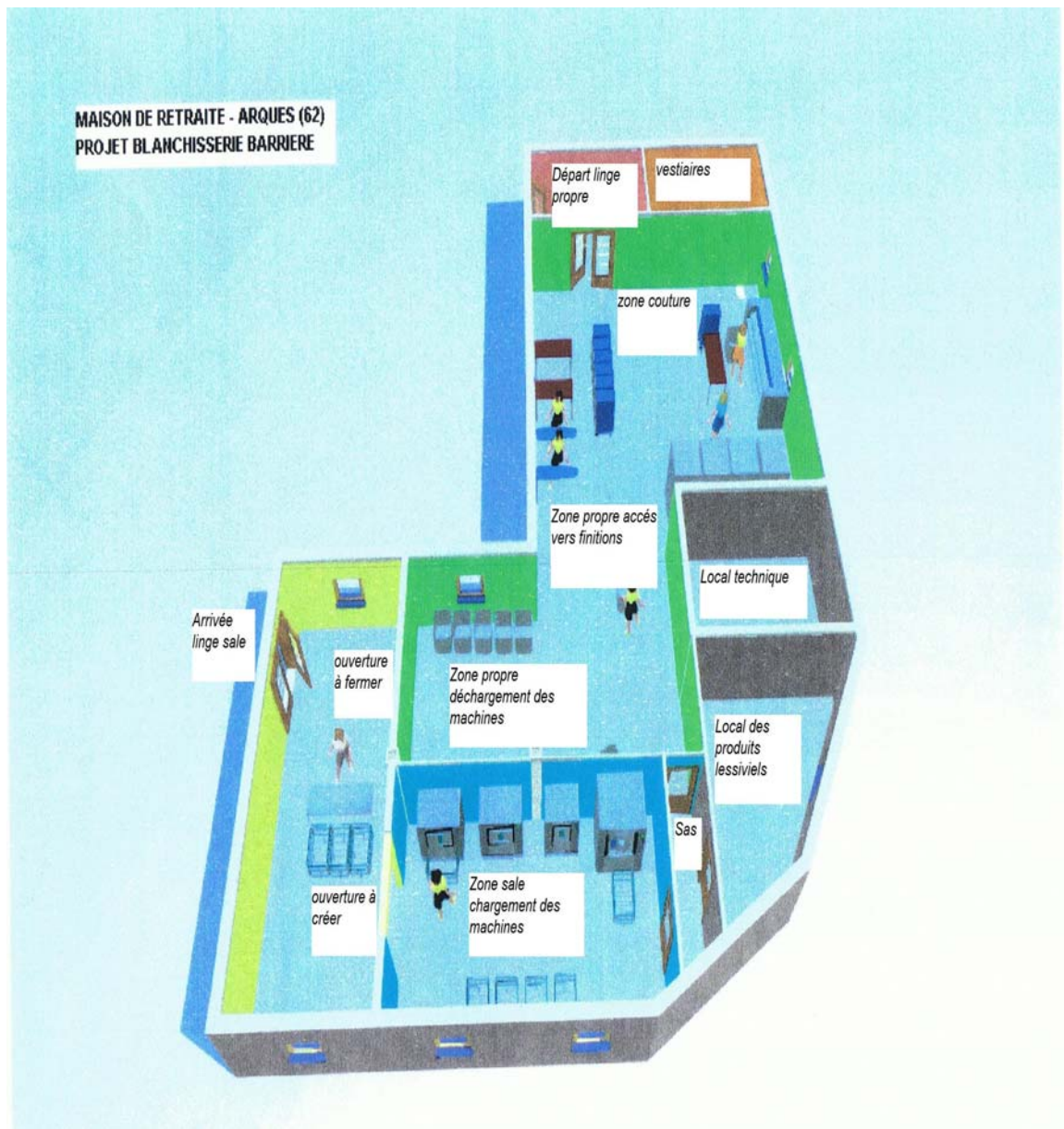
Ensuite, il est nécessaire de poser des cloisons vitrées autour des machines aseptiques et de créer un sas entre la zone sale et la zone propre muni d'un lave mains pour permettre un circuit cohérent et sécurisé.

Les socles de béton des anciennes machines à laver doivent être démontés pour permettre une circulation plus aisée en zone sale.

Le local des produits lessiviels n'est pas sécurisé. Pour le mettre aux normes, il faut prévoir des bacs de rétention pour poser les fûts de produits afin d'éviter les mélanges entre les produits acides et les produits basiques en cas de fuite d'un baril. Un rince œil sera installé pour terminer les travaux de restructuration.

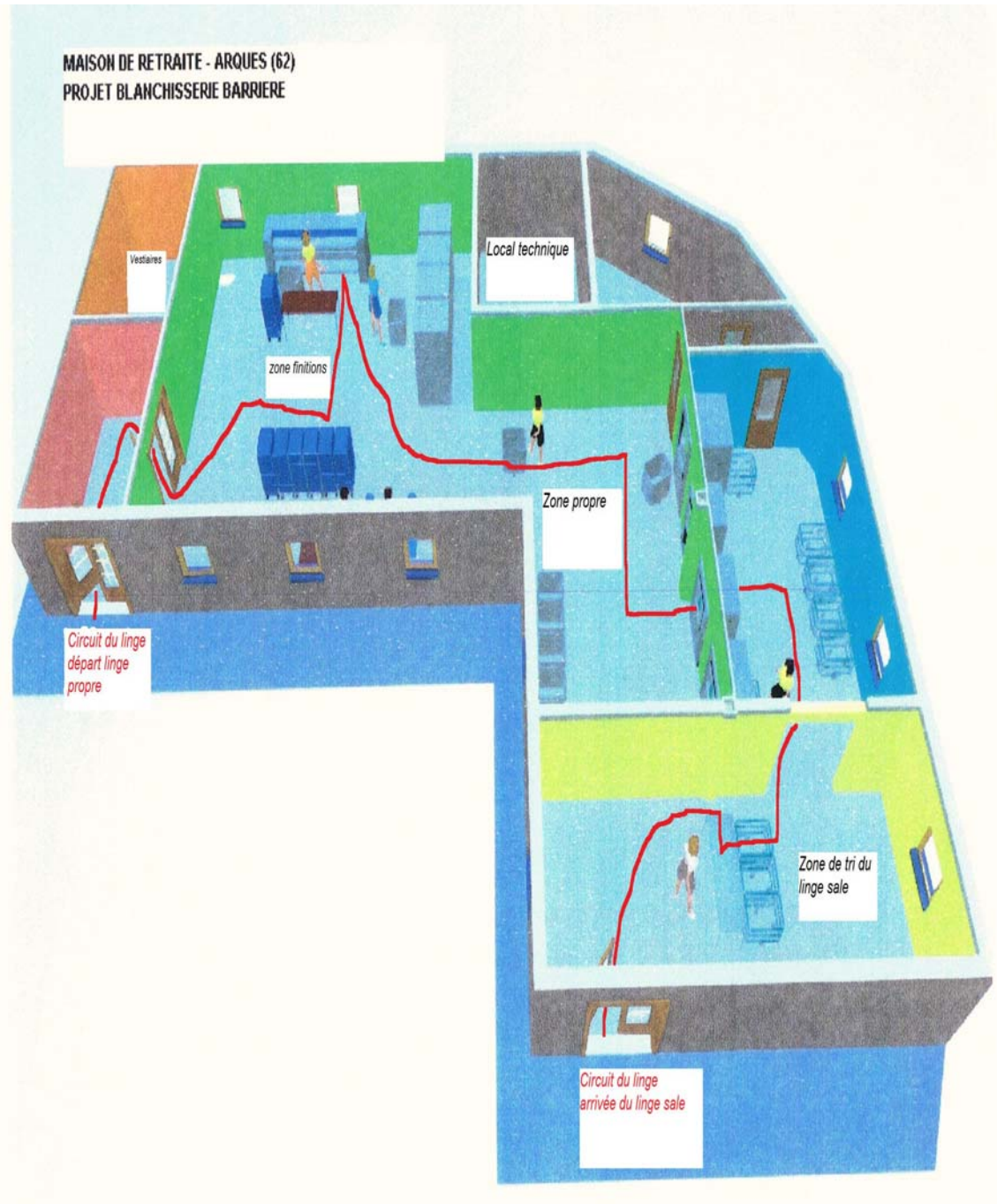
Voici ci-dessous les deux plans en 3 dimensions qui ne sont pas à échelle des modifications proposées ci-dessus. Le premier plan permet de voir la zone sale séparée, avec la cloison des machines aseptiques, et le sas pour passer d'un côté à l'autre en cas de besoin. Le deuxième plan montre la zone propre et permet de voir le respect de la marche en avant.

Plan du projet de la restructuration de la blanchisserie
Résidence des Fontinettes



Source : Plan du projet réalisé par la société Electrolux (2008)

Circuit du linge de la blanchisserie de la Résidence des Fontinettes



Source : Plan du projet réalisé par la société Electrolux (2008)

3.2 Sur le plan matériel

Afin de permettre une amélioration des conditions de travail et de réduire les risques tout au long du processus de traitement du linge, l'établissement doit prévoir dans les années à venir l'achat ou le remplacement d'un certain nombre de matériels, en fonction de sa capacité à investir et des aides ponctuelles obtenues lors de la négociation du reconventionnement.

Pour le secteur tri en blanchisserie, il faut remplacer au fur et à mesure les chariots. Actuellement, ils sont en très mauvais état et ne sont pas ergonomiques. Il faut prévoir des chariots à fond mobile en aluminium anodisé. Le fond à déplacement vertical permet de maintenir les produits chargés toujours à hauteur de préhension et favorise la prévention des lombalgies. Le nombre de chariots nécessaires est de cinq, pour un coût de 1 632,5 euros TTC environ, en fonction des modèles retenus. De même pour améliorer les conditions de travail de ce poste, il faut une table de tri à hauteur variable, afin de faciliter les gestes répétitifs de cette tâche. Le remplacement de cette table, est estimé à 842,55 euros TTC.

L'ensemble des achats de ce secteur est estimé à 2 475,05 euros TTC.

Pour le secteur de production, le remplacement de la sècheuse repasseuse est prioritaire. Elle permettra un gain de temps au niveau du séchage du grand plat. Une demande de prix a été faite à trois fournisseurs afin de respecter les règles de la commande publique. Le matériel retenu est une sècheuse repasseuse à engagement manuel sur l'avant, avec un pliage longitudinal automatique du linge, ce qui a pour conséquence de diminuer le nombre de manipulations et de respecter de ce fait les préconisations des bonnes pratiques en la matière. Le coût total de ce matériel TTC est de 28 106 euros. Cet investissement est prévu pour l'année 2008, voire début 2009 au plus tard. Il est nécessaire également pour la finition de certains vêtements d'acquérir une table de repassage autonome avec un plateau chauffant, aspirant et soufflant. Le montant de cet équipement est de 4 453,90 euros. La commande sera passée en septembre 2008. Une petite machine aseptique de 18 à 20 kilos est à prévoir dans les quatre années à venir, afin de sécuriser la capacité de traitement du linge en cas de panne. Le coût de cette machine est de 26 300 euros. Enfin le remplacement d'un séchoir doit être programmé dans les trois ans. Cet investissement correspond à un montant de 6 300 euros.

L'ensemble des acquisitions pour ce secteur représente un investissement de 65 159,90 euros TTC.

Pour le tri du linge sale dans les services, le remplacement des quatre chariots abîmés et sans couvercle est obligatoire pour réduire les odeurs dans les couloirs et garantir à tous

une hygiène maximale. Il s'agit d'un porte-sacs associé à un collecteur à fermeture hermétique pour les déchets des changes anatomiques. Les couvercles sont de couleurs différentes ce qui permet de réduire les risques d'erreurs lors du pré-tri dans les services. Le montant estimé est de 3 343,35 euros TTC.

La gaine destinée au transport du linge sale sera remplacée par des chariots. Un double jeu est nécessaire pour permettre d'en déposer un vide et propre lors du ramassage du linge dans les services. Cette organisation va limiter les manipulations des sacs et va permettre d'éviter les déchargements de ces derniers sur le sol dans la zone de tri en blanchisserie. Cet investissement est associé au changement d'organisation des transports dans l'établissement. Un ensemble de huit chariots est à prévoir pour un montant de 1 851,70 euros environ.

Le coût total d'investissement en matériel pour l'amélioration de la prestation linge dans l'établissement est de 72 830 euros TTC.

3.3 Sur le plan organisationnel

La première étape a été de nommer un référent linge dans chaque service. Si l'utilisateur est bien évidemment concerné par la prestation fournie, les services utilisateurs sont de vrais interlocuteurs qu'il est important d'associer à cette réflexion pour la mener à bien. Ils auront pour mission de veiller au respect des procédures relatives au circuit du linge, de sensibiliser leurs collègues aux bonnes pratiques et d'informer le cadre de santé des éventuelles difficultés rencontrées. Ainsi, ils participeront quotidiennement à l'amélioration de la communication au niveau de l'établissement, diffuseront les informations et faciliteront l'implication des services vis-à-vis de la fonction linge. Ils auront également un rôle intermédiaire important en cas de réclamations, entre les résidents, les familles et la blanchisserie.

J'ai, lors de mon stage, créé un groupe de pilotage et animé les premières réunions pour la mise en place du RABC. Composé de la responsable de blanchisserie, de la responsable hôtelière, des quatre référents linge nommés pour assurer l'interface entre les services et la blanchisserie, de la directrice ou son représentant, et d'un représentant des usagers, il est chargé dans un premier temps de réaliser l'ensemble des protocoles manquants identifiés au niveau de l'étude réalisée sur le circuit du linge, et de les évaluer après leur diffusion. Il pourra par la suite procéder à de nouvelles enquêtes sur le terrain, pour continuer à améliorer la prestation. Nous avons également travaillé sur la mise en place d'une dotation de linge dans les services. L'objectif à long terme est de les associer à la rédaction des consignes sur l'utilisation, la gestion et la consommation du linge au

niveau de l'établissement afin de maîtriser au mieux les coûts de production. Ils seront également concertés afin de recueillir les avis des services lors des procédures d'achat de linge ou de matériel. Une réflexion est à mener afin de potentialiser les rapports directs entre les résidents et les membres de l'équipe lingerie, c'est pour cela qu'il est indispensable qu'un représentant des usagers soit présent dans ce groupe. Pour répondre aux attentes exprimées dans le questionnaire de satisfaction, il faut sensibiliser l'ensemble du personnel afin qu'il fasse participer d'avantage, s'il le souhaite et s'il le peut, le résident à la gestion de son linge personnel.

L'organisation des transports dans l'établissement est une nécessité afin de limiter les déplacements du personnel des services et les risques de croisement du propre et du sale. C'est pour cela que j'ai proposé dans le cadre du reconventionnement la création d'un poste dédié à cette activité. Outre les transports du linge sale et propre, cet agent sera chargé du transport des repas, de la livraison dans les services de l'eau, des produits d'incontinence, des produits d'entretien. Il sera également responsable de l'entretien de l'ensemble des chariots de transport sauf les chariots repas qui restent à la charge de la cuisine. Un local équipé d'un poste de désinfection sera mis à sa disposition pour la réalisation de ce travail. Des fiches assurant la traçabilité de ce nettoyage seront mises en place.

Afin d'améliorer la qualité du lavage du linge et d'avoir un meilleur suivi, tout en augmentant le respect de l'environnement, les produits lessiviels ont été changés, pour passer avec des produits basses températures. L'apparition très récente de cette nouvelle technologie de produit permet dorénavant d'envisager d'autres méthodes de lavage alternatives. Le « développement durable » est selon la définition proposée en 1987 par la Commission mondiale sur l'environnement, « un développement qui répond aux besoins des générations du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs ».¹² Ces produits sont efficaces entre 20° et 50° C ce qui permet d'obtenir des programmes de lavage plus courts, des gains en énergie et une productivité plus souple, tout en participant à la préservation des ressources énergétiques, en réduisant les déchets, et en améliorant les conditions de travail.

Ces produits de PH neutre, permettent une économie d'eau de 30 à 40 %, une économie d'énergie de 30 % et un accroissement de la longévité des textiles de 30 % également.

Voici ci-dessous l'analyse de l'économie réalisée en changeant les produits.

Pour le linge en forme lavé à 40 °C et le linge délicat lavé à 25 ° C, la suppression d'un rinçage avec ces produits permet de réaliser une économie de 4 litres d'eau par kilo de linge. Sur la base de 216 Kg par jour, l'économie est de 864 litres par jour.

¹² Rapport Brundtland, Commission mondiale sur l'environnement, 1987.

Pour les éponges et autres articles lavés à 50 ° C la suppression de deux rinçages permet une économie en eau de 8 L/Kg de linge. Sur la base de 250 Kg par jour, le bénéfice est de 2000 litres par jour. Pour 252 jours travaillés il est possible d'économiser 721 M3 d'eau, soit à raison de 4,86 € TTC le mètre cube, un gain financier pour l'établissement par an de 3 504 euros.

De la même façon, ces nouveaux produits permettent de gagner du temps sur les programmes de lavage du fait du nombre moins important de rinçages. Sur l'ensemble des 14 cycles réalisés par jour pour traiter les trois programmes présentés ci-dessus, le gain de temps est de 1 heure 40 par jour, ce qui n'est pas négligeable lorsque la production des machines est au maximum de ses possibilités. Cela permet de réaliser trois cycles supplémentaires par jour soit 15 % de capacité en plus.

Enfin pour les éponges et autres articles lavés à 50° C, au lieu de 90° C avec des produits classiques, l'économie d'énergie est 26 KWh par jour. A raison de 0,070 € TTC du KWh, l'économie par an est de 458 euros.

L'ensemble représente une économie annuelle non négligeable d'environ 4 000 euros.

Le changement de fournisseur a permis de définir correctement les attentes de l'établissement en matière de suivi. A chaque visite le technicien réalisera un entretien avec la responsable de blanchisserie afin d'aborder les éventuels problèmes à résoudre. Il effectuera l'ensemble des contrôles préconisés dans la méthode RABC à savoir, qualité des rinçages, de l'eau et du fonctionnement des systèmes de dosages. Un compte rendu sera remis à la directrice à chaque visite, avec le rapport de suivi budgétaire. La mise à jour systématique du classeur sécurité sera effectuée. Il reprend les fiches des produits, le relevé des programmes réalisés par le fournisseur et le relevé des dosages des produits afin de maîtriser le plus possible la sécurité lors du lavage du linge.

Le personnel sera formé à ce nouveau type de fonctionnement des machines.

3.4 Sur le plan managérial

Il est très important de disposer de personnel bien formé. C'est pourquoi, il faut inscrire au prochain plan de formation les besoins exprimés par les agents à différents niveaux.

Tout d'abord au niveau technique, en effet la fragilité et la diversité des articles textiles traités sur les blanchisseries de proximité, nécessitent un savoir faire qui doit associer des données théoriques et des données pratiques. Cette double compétence permettra d'utiliser au mieux le matériel et les techniques disponibles par rapport au niveau de qualité retenu pour la prestation. Pour cela les agents de blanchisserie pourront bénéficier dans le cadre de la formation continue d'un stage sur la façon de prendre soin du linge des résidents. Cette formation traite de la fonction linge, du traitement convenable du

linge des résidents, des différents types de salissures, des méthodes de lavage et de finition. Cet enseignement permettra à chacun de faire un bilan de ses pratiques professionnelles.

Ensuite au niveau de la gestion et des contraintes économiques, si la blanchisserie de proximité est une des solutions permettant d'assurer la prestation de la fonction linge, elle ne doit pas conduire à oublier les contraintes économiques. Pour cela le personnel doit être sensibilisé à cela afin de ne pas générer des surcoûts en se fixant un niveau de qualité supérieur aux besoins réels. Une formation dans ce sens peut être proposée à la responsable de blanchisserie, afin de l'aider dans le management de son équipe.

Enfin la formation des agents est indispensable pour assurer la mise en place de la méthode RABC qui n'est qu'un des outils pouvant être mis en place en blanchisserie mais dont la spécificité est de donner un cadre plus formel aux méthodes traditionnelles, en mettant l'accent sur les contrôles bactériologiques et l'hygiène. Cette formation doit être proposée à l'ensemble du groupe RABC afin de légitimer leur travail lors de la réalisation des nombreux protocoles à mettre en œuvre pour sécuriser la fonction linge dans l'établissement. Lors de la négociation de la convention de deuxième génération, il a été demandé le recrutement d'une infirmière hygiéniste. Elle aura un rôle très important pour valider et évaluer toutes les actions mises en place en blanchisserie.

Le personnel de blanchisserie n'étant pas qualifié, il serait intéressant de proposer que certains passent le CAP ENTEXI (Entretien des Articles Textiles en Entreprise Industrielle), afin de permettre qu'ils soient nommés ouvriers professionnels. Outre la formation en cursus scolaire classique, il existe des possibilités de formation pour adultes par différents organismes de formation. Ces formations s'effectuent souvent en alternant du travail personnel et des regroupements avec un formateur, et s'échelonnent sur environ une année scolaire.

Dans ce cadre, il est possible de proposer la validation des acquis de l'expérience qui est un droit individuel désormais inscrit au livre IX du code du travail et dans le code de l'éducation (L613-3 ; L613-4 ; L613-5). C'est un acte officiel qui reconnaît les acquis de l'expérience soit pour accéder à une formation, soit pour obtenir, en totalité ou en partie, un diplôme ou titre de l'enseignement. Certains agents de blanchisserie ayant une grande ancienneté, il est possible de mener avec eux cette réflexion.

L'ensemble de ces propositions va permettre d'assurer la sécurité de la prestation linge, en professionnalisant l'équipe de blanchisserie, en la faisant reconnaître au niveau de l'établissement, tout en améliorant de façon significative les conditions de travail. De plus, l'accroissement de la qualité dans ce secteur hôtelier répond tout à fait aux attentes et aux besoins des résidents de la Résidence des Fontinettes.

Conclusion

Le conventionnement de deuxième génération dans lequel la Résidence des Fontinettes s'est engagée, m'a permis de réaliser l'autoévaluation des prestations hôtelières. C'est au regard des résultats qu'il est apparu nécessaire de mener une réflexion complémentaire sur la prestation linge, cette dernière souffrant de certaines carences, mettant en cause la qualité du linge fourni. Le contexte bactériologique de l'établissement a renforcé le besoin de cette étude, avec la prise en compte de la dimension hygiène tout au long du circuit du linge.

C'est dans ce cadre que la directrice m'a demandé de réaliser une étude sur le devenir de la blanchisserie au sein de l'établissement, afin de proposer des solutions répondant aux critères « hygiène et qualité » demandés par les résidents et par la réglementation en vigueur, tout en prenant en compte l'aspect économique indispensable au bon fonctionnement de la structure. En effet, la sécurité de la fonction linge est devenue un problème de santé publique important avec son rôle dans l'apparition d'infections nosocomiales, et un enjeu économique majeur pour une prise en charge globale et cohérente de l'usager.

Avant toute restructuration de blanchisserie, il est souhaitable de faire une analyse complète de la situation et de prendre en considération l'ensemble de la fonction linge. C'est pour cela que j'ai dans un premier temps étudié les solutions qui s'offraient à l'établissement pour le devenir de sa blanchisserie. La quantité de linge en forme ne permettant pas de réduire l'effectif afin d'externaliser le grand plat, le maintien du traitement en interne de la totalité du linge s'est imposé. A partir de ce moment l'étude du circuit du linge au regard de la méthode RABC est devenue une nécessité ; le but n'étant pas de la mettre en place techniquement, mais bien de sensibiliser et d'informer les équipes sur les risques de contamination et d'apporter des solutions aux problématiques rencontrées concrètement par l'établissement.

Ces travaux ont permis de pointer les dysfonctionnements et de faire état des améliorations à apporter, puis de mettre en place les organisations nécessaires à la poursuite de l'engagement pris par la direction dans l'amélioration de la qualité de la fonction linge et à sa professionnalisation. La démarche qualité et la méthode RABC sont ainsi apparues comme des outils de management intéressants. En identifiant la blanchisserie comme prestataire de service, elles ont permis une revalorisation de l'image du personnel de blanchisserie au niveau de l'établissement.

Les fonctions hôtelières en général ne sont pas valorisées comme elles le mériteraient et sont enfermées dans une logique de « toujours trop cher ». La démarche qualité entreprise en blanchisserie a permis de modifier cette vision au niveau de l'établissement.

Il sera intéressant de l'étendre aux autres fonctions hôtelières comme la cuisine et le nettoyage.

Cette démarche a induit un changement de culture. En effet, la culture de résultats passe par une objectivation de la performance, permettant d'éviter l'autosatisfaction ou à l'inverse la dévalorisation du travail. Ceci permet d'anticiper pour prendre des actions correctives sans attendre qu'elles soient imposées. C'est le cas de la RABC qui n'est pas encore rendue obligatoire, mais qui est fortement recommandée. Le facteur clé pour une démarche durable, est l'implication du directeur afin de porter le changement organisationnel et de l'inscrire comme cela est le cas à la Résidence des Fontinettes, dans le projet d'établissement.

Bibliographie

Ouvrages :

ESTRYN-BEHAR M., GADBOIS C., POTTIER M., *Ergonomie à l'hôpital*. Toulouse : Octares éditions, 1992. 507 p.

LECLET H., VILCOT C., *Qualité en gérontologie*. Saint-Denis la Plaine : AFNOR, 2003. 420 p.

Revues et périodiques :

BENATTAR F. « Estime de soi regard de l'autre ». *Contact santé*, décembre 2005, n°210 pp. 8-17.

BERNARD B. « Blanchisserie intégrée ou location de linge ». *Décision Santé*, juin – juillet 2005, pp. 6-9.

BONHOMME C. « L'avenir de la fonction linge ». *Revue hospitalière de France*, mai – juin 1999, n° 3, pp.51-73.

BORDE M., CHAPARD A., DADON C. « Démarche qualité : Enquête de satisfaction en maison de retraite ». *Gestion hospitalière*, avril 2008 pp.265-268.

CARLET J. « Prévention du risque infectieux dans les structures hébergeant des personnes âgées : proposition d'un programme ». *Revue hospitalière de France*, Janvier-février 2005, n° 502, pp. 69-73.

CARLIN N., MARQUIGNON M-F., RENAUT M., «Le rôle du binôme ergonome-médecin du travail dans une opération de restructuration d'un service logistique hospitalier ». *Techniques hospitalières*, avril 2000, n°645 pp. 52-54.

ENDROIT A. « La démarche qualité dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes ». *Bulletin juridique de la santé publique*, septembre 2006, n°96.

GERBAUD P., BRABANT J., « Le linge à l'hôpital ». *Revue hospitalière de France*, juillet-août 1995, n°6 pp. 408-444.

GOULEY C. « EVA, référentiel d'évaluation externe de la qualité des EHPAD ». *Revue hospitalière de France*, septembre – octobre 2002, n° 448, pp. 36-39.

JOUANNAUD B. « Faire faire et savoir faire ». *Revue hospitalière de France*, juillet-août 1996, n°4 pp. 423-449.

LESSIRE M., MALLARET M-R. « Fonction linge et hygiène dans les établissements de soins ». *Hygiène*, 2003, volume XI-n°4 pp. 341-347.

PHAM M-C. « Hôtellerie-environnement : des fonctions stratégiques ». *Techniques hospitalières*, novembre – décembre 2007, n° 706, pp. 66-72.

« La gestion de la qualité : facteur d'une culture hôtelière émergente ». *Revue hospitalière de France*, atelier débat, janvier – février 1997, n° 1, pp.100-106.

« Le vêtement des résidants, quelles solutions ». *Blanchisserie*, 2ème trimestre 2007, n°149 pp. 7-10.

Mémoires :

ABOKI C. « La fonction linge au service d'une démarche qualité : l'exemple du centre hospitalier du Bois petit ». Mémoire de Directeur d'établissements sanitaire et social, ENSP, 2006. 65 p.

DURRANC F. « Projet de restructuration d'une blanchisserie l'exemple du centre hospitalier de Ste Foy la grande ». Mémoire de Directeur d'établissement sanitaire et social, ENSP, 2004. 173 p.

Textes législatifs :

MINISTERE DE LA SANTE, 1988. – Circulaire DGS n° 263 du 13 octobre 1988 relative à l'organisation de la surveillance et de la prévention des infections nosocomiales.

MINISTERE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITE, 1999. – Arrêté du 26 avril 1999 fixant le contenu du cahier des charges de la convention pluriannuelle prévue à l'article 5-1 de la loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales. Journal officiel de la République Française n° 98, 27 avril 1999, p 6 256.

MINISTERE DE LA SANTE ET DE LA SOLIDARITE, 2002. – Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale. Journal officiel de la République Française n° 2, 3 janvier 2002, p 124.

MINISTERE DE LA SANTE ET DE LA PROTECTION SOCIALE, 2004. – Arrêté du 13 août 2004 modifiant l'arrêté du 26 avril 1999 fixant le contenu du cahier des charges de la convention pluriannuelle prévu à l'article 5-1 de la loi n° 75-535 du 30 juin 1975 relative aux institutions sociales et médico-sociales. Journal officiel de la République Française n° 221, 22 septembre 2004, p 16 407.

MINISTERE DE LA SANTE ET DES SOLIDARITES, MINISTERE DELEGUE A LA SECURITE SOCIALE, AUX PERSONNES AGEES, AUX PERSONNES HANDICAPEES ET A LA FAMILLE, 2006 – Circulaire n° DGAS/DHOS/DSS/CNSA/2006/447 du 17 octobre 2006 relative à la campagne budgétaire pour l'année 2006 dans les établissements médico-sociaux et sanitaires accueillant des personnes âgées.

MINISTERE DE LA SANTE ET DES SOLIDARITES, 2007 – Décret n° 2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux. Journal officiel de la République Française n° 113, 16 mai 2007, p 9 373.

Guides, recommandations, normes :

Agence Nationale de l'Evaluation et de la Qualité des Etablissements et Services Sociaux et Médico-sociaux (ANESM). « *Recommandations de bonnes pratiques professionnelles : Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés à l'article L 312-1 du code de l'action sociale et des familles* ». mars 2008. 13 p.

Association Française de Normalisation (AFNOR). Norme NF EN 14065 « *Textiles traités en blanchisserie : système de maîtrise de la biocontamination* ». mai 2003. 16 p.

Centre National de l'Evaluation Sociale et Médico-sociale (CNESMS). « *L'évaluation interne : guide pour les établissements et services sociaux et médico-sociaux* ». Version n°1, septembre 2006. 26 p.

DRASS de Rhône-Alpes. « *Hygiène appliquée à la fonction linge dans les établissements de santé* ». juillet 2000. 71 p.

Ministère de l'emploi et de la solidarité, Ministère délégué à la santé, Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins. « *La fonction linge dans les établissements de santé* ». septembre 2001. 169 p.

Union des Responsables de Blanchisseries Hospitalières (URBH). « *Guide de la fonction linge dans les maisons de retraite et les centres d'hébergements de longs et moyens séjours* ». 48 p.

Union des Responsables de Blanchisseries Hospitalières (URBH). « *La fonction linge dans les établissements de santé. Eléments d'approche méthodologique* ». 2^{ème} édition 2007. 210 p.

Liste des annexes

Annexe 1 : Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des résidents.

Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des résidents

(Partie ne concernant que le linge)

Nombre de résidents interrogés : 67

Nombre de réponses : 58

V LE LINGE

18 Etes-vous satisfait de l'entretien de votre linge ?

😊 OUI	😊 MOYEN	😞 NON	SANS REPONSE
56	1	1	0
96%	2%	2%	0%

Commentaires

Certains résidents trouvent que leurs vêtements sont changés souvent.

Certains résidents trouvent que le linge est mal repassé.

19 Etes-vous satisfait des délais de retour de votre linge ?

😊 OUI	😊 MOYEN	😞 NON	SANS REPONSE
46	9	3	0
79%	16%	5%	0%

Commentaires

Les vêtements usés ne reviennent pas toujours à l'usager.

20 Avez-vous déjà rencontré un problème de détérioration de votre linge suite au lavage de ce dernier par nos soins ?

☺ OUI	☹ MOYEN	☹ NON	SANS REPONSE
14	0	44	0
24%	0%	76%	0%

21 Si tel est le cas quel problème avez-vous rencontré ?

Perte	Manque de blancheur	SANS OBJET
12	2	44
21%	3%	76%

22 En cas de besoin les réparations de votre linge sont-elles effectuées rapidement ?

☺ OUI	☹ MOYEN	☹ NON	SANS REPONSE
25	5	2	26
43%	9%	3%	45%

Commentaires

Les résidents n'ayant pas répondu n'ont jamais eu de réparation à effectuer par l'établissement.

23 Rangez-vous votre linge vous-même dans votre armoire ?

☺ OUI	☹ NON	SANS REPONSE
34	24	0
59%	41%	0%

Commentaires

Leur dépendance ou handicap ne le leur permettent pas.

24 Si non, aimeriez-vous le faire vous-même ?

😊 OUI	☹ NON	SANS OBJET
5	19	34
9%	33%	58%

VII LE NURSING ET LES SOINS

30 Choisissez-vous vos vêtements le matin ?

😊 OUI	☹ NON	SANS REPONSE
49	9	0
84%	16%	0%

31 Si non, aimeriez-vous le faire ?

😊 OUI	☹ NON	SANS OBJET
3	6	49
5%	10%	85%

Source : Enquête réalisée en avril 2008