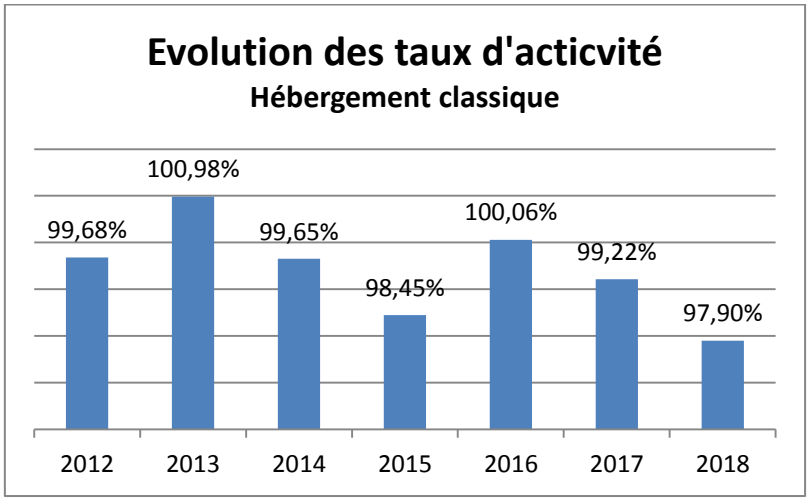
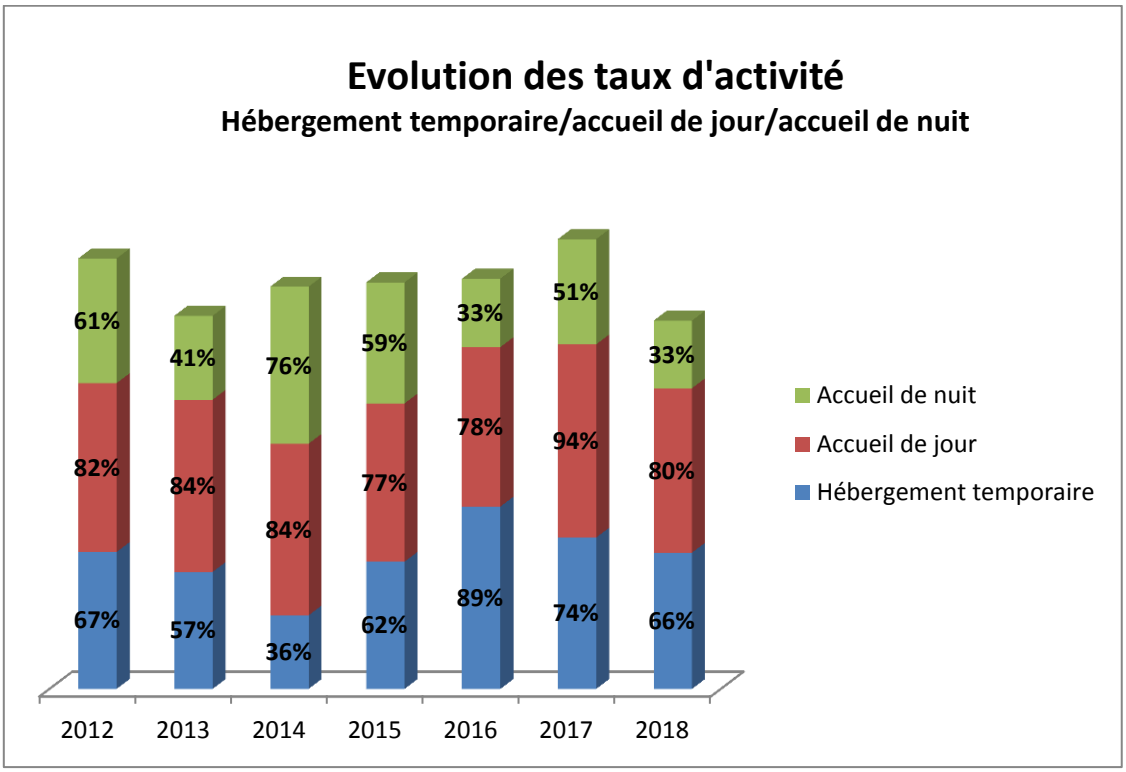
ANNEXE 1 ACTIVITE DEPUIS 2012





	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Nbre de places au PASA maximum	7	7	7	14	14	14
Nbre de personnes accueillies sur l'année	23	30	26	49	43	45

ANNEXE 2 EXTRAIT DES ENQUETES DE SATISFACTION RESIDENTS ET FAMILLES

Indicateur n°23 :

Indicateur	Modalités de calcul	Fréquence	Responsable du suivi des indicateurs
Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée tous les deux ans (représentation positive de l'EHPAD)	Apprécier l'image positive de l'établissement (anticipation et l'accompagnement à la décision d'admission)	Tous les 2 ans	Qualiticien

Questionnaire résidents

Q 1 : QUELLE IMPRESSION AVEZ-VOUS GARDE DE L'ACCUEIL ET DES PREMIERS CONTACTS AVEC L'ETABLISSEMENT?

	Coef	2013	*Pts coef*	2015	*Pts coef*	2018	*Pts coef*
Chaleureux	+2	67%	*135*	44%	*87*	57%	*115*
Correct	+1	31%	*31*	49%	*49*	34%	*34*
Peu chaleureux	-1	0%	*0*	5%	*-5*	6%	*-6*
Pas du tout chaleureux	-2	2%	*-4*	2%	*-4*	2%	*-4*

Q 72 : ETES-VOUS DANS L'ENSEMBLE SATISFAIT DE VOTRE VIE DANS L'ETABLISSEMENT ?

	Coef	2013	*Pts coef*	2015	*Pts coef*	2018	*Pts coef*
Très satisfaisant	+2	50%	*100*	52%	*103*	33%	*67*
Assez satisfaisant	+1	48%	*48*	45%	*45*	65%	*65*
Insuffisant	-1	2%	*-2*	3%	*-3*	2%	*-2*
Très insuffisant	-2	0%	*0*	0%	*0*	0%	*0*

Q 73 : CONSEILLERIEZ-VOUS LA STRUCTURE A QUELQU'UN ?

	Coef	2013	*Pts coef*	2015	*Pts coef*	2018	*Pts coef*
Oui	+2	90%	*180*	69%	*138*	98%	*195*
Non	-2	10%	*-20*	43%	*-85*	2%	*-5*

Questionnaire familles

Q 4 : QUELLES ONT ETE LES RAISONS DU CHOIX DE CET ETABLISSEMENT

% des points cumulés par les réponses : réputation de l'établissement, recommandation de quelqu'un / qualité des soins, qualité de l'accueil, activités proposées, architecture, convivialité

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
% Points obtenus	+2	48%	95	53%	107	45%	89

Q 13 : QUEL EST VOTRE DEGRE DE SATISFACTION DES SERVICES OFFERTS PAR L'ETABLISSEMENT :

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Très bien	+2	30%	60	48%	96	25%	49
Bien	+1	51%	51	32%	32	64%	64
Assez bien	-1	17%	-17	20%	-20	11%	-11
Pas très bien	-2	1%	-3	0%	0	0%	0
Pas bien du tout	-3	0%	0	0%	0	0%	0

	2013		2015		2018
Résultat global avec coef	655		540		649

Bilan : Attention au biais lié à l'enquêteur (cf. Indicateur n°2). Résultats stables par rapport à 2013, largement dans le positif.

Indicateur n°24 :

Indicateur	Modalités de calcul	Fréquence	Responsable du suivi des indicateurs
Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée tous les deux ans (accueil et adaptation)	Apprécier la qualité de l'admission et de l'accueil	Tous les 2 ans	Qualiticien

Questionnaire résidents

Q 1 : Quelle impression avez-vous gardé de l'accueil et des premiers contacts avec l'établissement?

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Chaleureux	+2	67%	135	44%	87	57%	115
Correct	+1	31%	31	49%	49	34%	34
Peu chaleureux	-1	0%	0	5%	-5	6%	-6
Pas du tout chaleureux	-2	2%	-4	2%	-4	2%	-4

Q 2 : Comment vous êtes-vous adapté à l'établissement?

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Aisément	+2	58%	117	44%	88	54%	108
Avec du temps	+1	25%	25	30%	30	20%	20
Difficilement	-1	17%	-17	25%	-25	20%	-20
Pas réussi à s'adapter	-2	0%	0	2%	-4	6%	-12

Q 3 : Les informations reçues sur le fonctionnement de l'établissement vous semblent elles:

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Très satisfaisant	+2	31%	62	45%	90	40%	80
Assez satisfaisant	+1	62%	62	39%	39	34%	34
Insuffisant	-1	7%	-7	14%	-14	17%	-17
Très insuffisant	-2	0%	0	2%	-4	9%	-17

Q 64 : A votre arrivée, connaissiez-vous d'autres résidents ?

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Oui	+2	49%	98	40%	80	43%	86
Non	-2	51%	-102	60%	-120	57%	-114

Questionnaire familles

Q 4 : QUELLES ONT ETE LES RAISONS DU CHOIX DE CET ETABLISSEMENT

% des points cumulés par la réponse : qualité de l'accueil

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
% Points obtenus	+2	11%	21	12%	25	10%	21

Q 5 : VOTRE APPRECIATION DE L'ETABLISSEMENT : les prestations les plus satisfaisantes et les moins satisfaisantes

% des points cumulés par la réponse : la qualité du service : accueil, disponibilité, convivialité, écoute

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
% Points obtenus +	+2	30%	60	36%	73	30%	61
% Points obtenus -	-2	3%	-6	2%	-5	3%	-5

	2013		2015		2018
Résultat global avec coef	475		381		362

<u>Bilan :</u> Indicateur en baisse, néanmoins des items clés tels que l'impression gardée de l'accueil, la qualité de service (incluant l'accueil) restent largement positifs.

Indicateur n°39 :

Indicateur	Modalités de calcul	Fréquence	Responsable du suivi des indicateurs
Résultats des enquêtes de satisfaction	% de satisfaction aux questions sur les items relatifs au cadre de vie et environnement de travail (questionnaires résidents, familles et personnels)	Tous les 2 ans	Qualiticien

Questionnaire résidents

Q 4 : Trouvez-vous votre chambre confortable, adaptée à vos besoins ?

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Tout à fait	+2	81%	162	50%	100	75%	149
Oui dans l'ensmble	+1	17%	17	43%	43	16%	16
Assez peu	-1	2%	-2	7%	-7	4%	-4
Pas du tout	-2	0%	0	0%	0	6%	-12

Q 7 : Avez-vous à vous plaindre du ménage du cabinet de toilette?

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Jamais	+2	86%	173	49%	98	82%	164
De temps en temps	+1	12%	12	6%	6	14%	14
Souvent	-1	2%	-2	10%	-10	5%	-5
Tout le temps	-2	0%	0	35%	-71	0%	0

Q 8 : Avez-vous à vous plaindre du ménage du reste de la chambre?

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Jamais	+2	86%	173	48%	97	84%	167
De temps en temps	+1	12%	12	9%	9	12%	12
Souvent	-1	2%	-2	7%	-7	4%	-4
Tout le temps	-2	0%	0	36%	-72	0%	0

Q 42 : Les espaces communs vous conviennent-ils ? (accueil, couloir, salons)

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Tout à fait	+2	73%	145	50%	100	70%	139
Oui dans l'ensmble	+1	27%	27	46%	46	30%	30
Non	-2	0%	0	4%	-7	0%	0

Q 43 : Les espaces extérieurs vous conviennent-ils ? (jardins)

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Tout à fait	+2	78%	155	46%	93	66%	131
Oui dans l'ensmble	+1	20%	20	52%	52	31%	31
Non	-2	2%	-4	2%	-4	3%	-6

Q 54 : Etes-vous gêné par le bruit ?

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Jamais	+2	94%	188	64%	128	65%	129
De temps en temps	+1	6%	6	31%	31	21%	21
Souvent	-2	0%	0	5%	-10	15%	-29

Q 55 : Etes-vous gêné par les odeurs ?

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2016	Pts coef
Jamais	+2	92%	184	76%	152	83%	166
De temps en temps	+1	8%	8	19%	19	15%	15
Souvent	-2	0%	0	5%	-10	2%	-4

Q 68 : Pensez-vous avoir l'intimité nécessaire pour recevoir (famille et amis cumulés) :

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Oui	+2	100%	200	100%	200	97%	194
Non	-2	0%	0	0%	0	3%	-6

Questionnaire familles

Q 4 : QUELLES ONT ETE LES RAISONS DU CHOIX DE CET ETABLISSEMENT
% des points cumulés par la réponse : architecture

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
% Points obtenus	+2	2%	3	1%	3	0%	1

Q 5 : VOTRE APPRECIATION DE L'ETABLISSEMENT : les prestations les plus satisfaisantes et les moins satisfaisantes
% des points cumulés par la réponse : **l'aspect architectural, le nombre et le confort des espaces communs, la taille des chambres, l'hygiène des locaux communs, l'hygiène de la chambre**

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
% Points obtenus +	+2	15%	31	10%	21	13%	26
% Points obtenus -	-2	49%	-97	45%	-91	47%	-95

Questionnaire professionnels

D 2 et 3 : Critères perçus comme les plus et les moins satisfaisants dans le travail
% des points cumulés par la réponse :l'hygiène et la sécurité

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
% Points obtenus +	+2	3%	6	3%	5	3%	6
% Points obtenus -	-2	6%	-11	11%	-23	6%	-12

D4 : % de points obtenus par les critères "Matériels et équipements" et "Sécurité au travail" à la question "Dans votre service, quels sont les dysfonctionnements sur lesquels conviendrait d'agir en priorité ? il conviendrait d'agir en priorité ?"

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
% Points obtenus -	-2	8%	-17	10%	-19	14%	-28

F1 : Les locaux sont ils adaptés à votre activité (taille, fonctionnalité, état général) ?

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Oui	+2	72%	144	62%	124	60%	120
Non	-2	28%	-56	38%	-76	40%	-80

F2 : Le matériel et les équipements sont-ils adaptés à votre activité (état, ergonomie, fonctionnalité)

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Oui	+2	78%	156	75%	149	67%	135
Non	-2	22%	-44	25%	-51	33%	-65

F3 : L'outil informatique vous convient-il ?

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Oui	+2	86%	172	91%	183	71%	141
Non	-2	14%	-28	9%	-17	29%	-59

	2013		2015		2018
Résultat global avec coef	1731		1181		1399

Bilan : On peut noter ici une stabilité de la satisfaction (plutôt bonne) des résidents et des familles sur ces items liés au cadre de vie, sauf pour le bruit (augmentation de la gêne des résidents liée aux travaux et à la déambulation des autres résidents).
Les professionnels trouvent les locaux et le matériel moins adaptés à leur travail. On observe également une baisse de la satisfaction par rapport à l'outil informatique.

ANNEXE 3 DEPLOIEMENT DE LA PHILOSOPHIE ET DE LA METHODOLOGIE HUMANITUDE

Indicateur n°44 :

Indicateur	Modalités de calcul	Fréquence	Responsable du suivi des indicateurs
Score de l'autoévaluation via le référentiel ANGELIQUE en Humanitude	Scores des autoévaluations	2015 et 2018	Qualiticien

Modification de l'indicateur : Score de toutes les évaluations Humanitude (Label, auto-évaluation, suivi de Label)

Principes	Score 2013 Labellisation	Score 2015 Autoévaluation	Score 2016 Suivi de Label	Score 2018 Autoévaluation
Engagement Direction	97%	90%	91%	94%
Zéro soin de force	84%	85%	75%	88%
Respect de la singularité	91%	97%	84%	98%
Vivre et mourir debout	94%	96%	84%	94%
Ouverture vers l'extérieur	100%	93%	81%	94%
Lieu de vie lieu d'envie	97%	93%	92%	95%
TOTAUX	90%	90%	83%	92%

Indicateur n°36 :

Indicateur	Modalités de calcul	Fréquence	Responsable du suivi des indicateurs
Nbre d'agents titulaires, CDI et CDD non formé à l'Humanitude et Carpe Diem (formation continue)		1 fois / an	Cadres de santé

Proposition de modification de l'indicateur : formations Humanitude et Carpe Diem et nombre d'agents concernés

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Conseillers Humanitude		12	2		1	2	
Humanitude	12	12					45
Carpe Diem	20						
Humanitude restauration		12	12				
Humanitude animation			12			2	
Humanitude manutention			1				
Toilettes évaluatives				4			
Qualité						1	

Bilan : Formations de base sur l'Humanitude et Carpe Diem menées jusqu'en 2013. Depuis, des formations plus spécifiques ont été proposées (restauration, animation, TE). Depuis 2016, de nouveaux conseillers sont formés (volonté de donner une nouvelle dynamique au sein des équipes).En 2018, des formations Humanitude de base ou d'approfondissement des connaissances ont été menées afin de remobiliser, remettre à niveau le personnel.
Remarque : En marge de ces formations, des ateliers et des informations Humanitude sont animés chaque année par les conseillers.

Indicateur n°44 bis (évaluation des pratiques attendues pour l'autoévaluation Humanitude) :

Indicateur	Modalités de calcul	Fréquence	Responsable du suivi des indicateurs
Résultats des EPP Humanitude	% de conformité des actes observés	1 fois / an	Qualiticien

Modalités de calcul : ratio Nbre d'actes conformes / Nbre d'actes observés (conformes + non conformes + non réalisés)

Principes	% de conformité		
	2015	2017	2018
Préparation des soins et précautions standard	/	76%	85%
Techniques d'entrées en relation	94%	92%	96%
Manutention relationnelle	87%	81%	87%
Pas de contrainte	98%	95%	94%
TOTAUX	94%	87%	93%
Echantillon	15	118	78

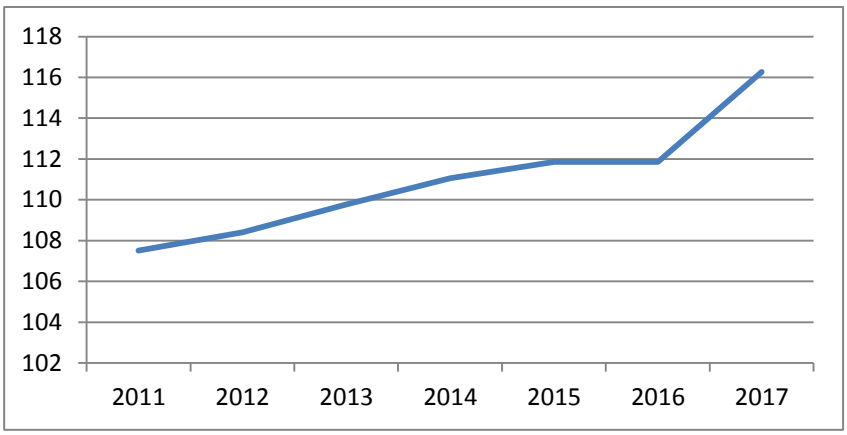
Remarque : pas d'évaluation faite en 2016. A partir de 2017, les grilles sont utilisées en par les conseillers et les statistiques faites par trimestre. Les chiffres de 2018 regroupent les évaluations du 1er semestre uniquement.

Bilan : Pratiques solides sur les thématiques de l'Humanitude, vigilance sur l'application des précautions standard d'hygiène.

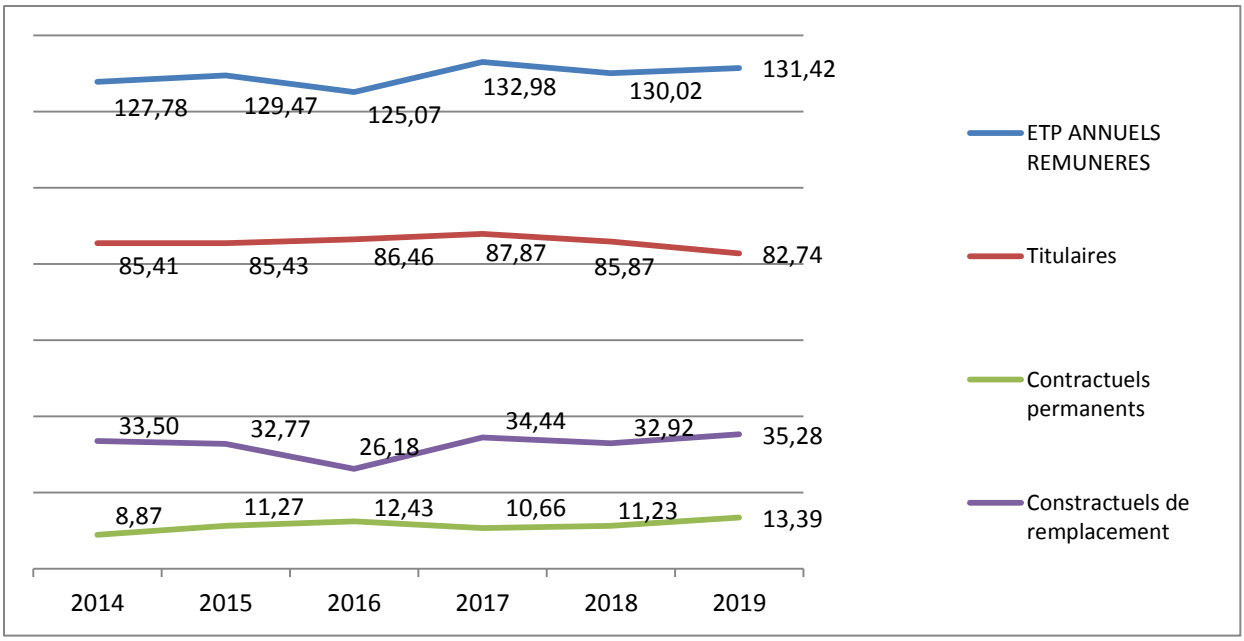
ANNEXE 4 EFFECTIFS

Effectifs autorisés

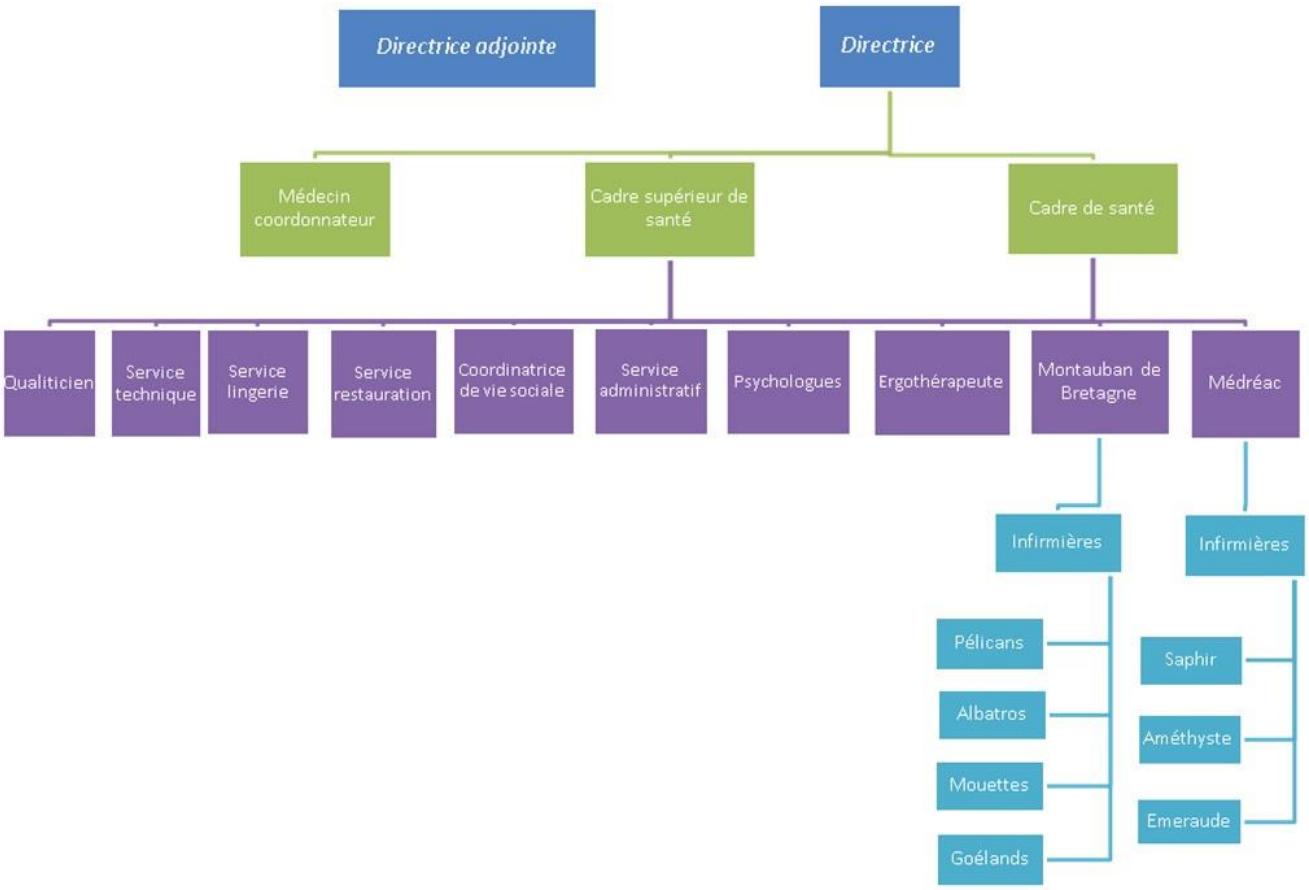
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
EFFECTIFS (en ETP) ACCORDES AU BUDGET	107.51	108.41	109.77	111.06	111.86	111.86	116.26



Effectifs rémunérés



ANNEXE 5 ORGANIGRAMME



Pour faciliter le fonctionnement de l'établissement, des référents sont nommés :

Conseillers Humanitude
Référents « PSI »
Référents « Transmissions Ciblées »
Référents « Protections »
Référents « Fauteuils Roulants »
Référent « Petit Matériel et Matériel de Soins »

ANNEXE 6 ENQUETES DE SATISFACTION DES PERSONNELS

Indicateur n°33 :

Indicateur	Modalités de calcul	Fréquence	Responsable du suivi des indicateurs
Résultats de l'enquête de satisfaction	% de satisfaction aux questions sur les items relatifs au soutien et à la reconnaissance (questionnaires personnels)	Tous les 2 ans	Qualiticien

Questionnaire professionnels :

D2 : % de points obtenus par le critère "reconnaissance de la hiérarchie" à la question "choisissez les critères pour lesquels votre travail est le plus satisfaisant

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
% Points obtenus +	+2	2%	4	4%	8	6%	12

D3 : % de points obtenus par le critère "reconnaissance de la hiérarchie" à la question "choisissez les critères pour lesquels votre travail est le moins satisfaisant

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
% Points obtenus -	-2	28%	-56	21%	-42	14%	-29

D4 : % de points obtenus par le critère "reconnaissance du travail" à la question "Dans votre service, quels sont les dysfonctionnements sur lesquels il conviendrait d'agir en priorité ?

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
% Points obtenus -	-2	23%	-46	16%	-32	9%	-17

E3 : Avez-vous trouvé utile votre entretien annuel avec la Direction ?

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Oui	+2	80%	160	80%	159	76%	152
Non	-2	20%	-40	20%	-41	24%	-48

G2 : Vos souhaits de formations sont-ils suffisamment pris en compte ?

	Coef	2013	Pts coef	2015	Pts coef	2018	Pts coef
Oui	+2	82%	164	76%	153	67%	133
Non	-2	18%	-36	24%	-47	33%	-67

	2013		2015		2018
Résultat global avec coefficient	**150**		**159**		**137**

Bilan : Légère baisse de la satisfaction des professionnels sur ce thème. Cette baisse est imputable surtout à la question sur la prise en compte des souhaits de formation.

Indicateur n°31 :

Indicateur ²&		Fréquence	Responsable du suivi des indicateurs
Nombre de professionnels qui ont formulé une demande de soutien à la psychologue dans le cadre d'une fin de vie	Nombre de demandes faites auprès de la psychologue sur l'année	1 fois / an	Psychologues

Les demandes ne sont pas formalisées et ne sont pas forcément « identifiées » liée à un accompagnement de fin de vie, il est donc difficile de les comptabiliser.

Proposition de modification de l'indicateur :
Numérateur : nombre de débriefings d'après décès (RGJ + RLM)
Dénominateurs : Nombre de décès sur l'année (RGJ + RLM)

<table>
<tr><th></th><th></th><th>2014</th><th>% 2014</th><th>2015</th><th>% 2015</th><th>2016</th><th>% 2016</th><th>2017</th><th>% 2017</th><th>2018</th><th>% 2018</th></tr>
<tr><td rowspan="2">Total</td><td>Numérateur</td><td>12</td><td rowspan="2">38,7 %</td><td>11*</td><td rowspan="2">39,3%</td><td>20</td><td rowspan="2">54,1%</td><td>44</td><td rowspan="2">94%</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Dénomin.</td><td>31</td><td>28*</td><td>37</td><td>47</td><td></td><td></td></tr>
</table>

* sur RGJ, absence de la psychologue pour congés maternité donc chiffres à partir de mi-août. (5 / 16)

Bilan : le nombre de débriefings d'après décès progresse. La difficulté des soignants dans l'accompagnement de fin de vie est prise en compte (formation de 10 personnes en 2016, intervention de JALMALV à l'AG des familles en 2017, possibilité de débriefer à la demande).

ANNEXE 7 RECAPITULATIF DES TEMPS D'ECHANGES

Temps d'échange	Fréquence	Personnel concerné
Assemblée générale du personnel	1 x/an	Ensemble du personnel
Réunion de responsables de services	1 x/mois	Responsables de service
Groupe de Suivi des Fiches Actions	3 x/an	Groupe de travail GSFA
Comité Technique d'Etablissement	4 x/an	Représentants syndicaux
Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail	4 x/an	Représentants syndicaux
Réunion de quartier	2 x/ semaine (RLM) 3 x/semaine (RGJ)	Résident concerné, soignants du quartier, IDE, psychologue, ergothérapeute, médecin coordonnateur, cadre de santé
Réunion Groupe Ressource Humanitude	2x/an	Conseillers Humanitude, Médecin coordonnateur, Cadres de santé, Direction
Réunion Carpe Diem pour les équipes	A la demande	Equipe du quartier concerné ou équipe de nuit
Bilan Carpe Diem/UHR	2 x/an	ASG, médecin coordonnateur, cadre de santé, IDE, ergothérapeute, psychologue, animatrice (Médréac)
Bilan PASA	1 x/ mois	ASG présent, ergothérapeute, psychologue, animatrice, IDE, cadre de santé, Médecin Co
Réunion soins / cuisine	4 x/an	Un représentant par quartier, responsable de salle à manger, chef cuisinier, IDE de chaque site, cadre de santé, médecin coordonnateur
Réunion IDE / Cadre	1 x/mois	IDE, cadre de santé (Montauban)
Transmissions de Vie Sociale	1 x/mois	Un représentant par quartier, une IDE, l'animatrice, la cadre de santé (Médréac)
Commission animation	1 x/an	Animatrice, IDE, un soignant par quartier, cadre de santé, médecin coordonnateur
Réunion Poste F	2 x/an	Animatrice, psychologue, 3 postes F, cadre de santé
Commission menus	1x/mois (en alternance sur les différents quartiers)	Résidents, chef cuisinier, animatrice, une IDE ou la cadre de santé, responsable de salle à manger, un soignant ou « poste F »(soignant en charge d'animations)
Réunion protocoles	4 x/ an	IDE de chaque site, un soignant par quartier, qualiticien, cadres de santé, médecin coordonnateur
Transmissions	A chaque changement d'équipe	Soignants, de jour et de nuit, présents
Commission Accueil de Jour	A la demande	Secrétaire, Responsable du transport, IDE, psychologue, animatrice, médecin coordonnateur, cadre de santé (Médréac)

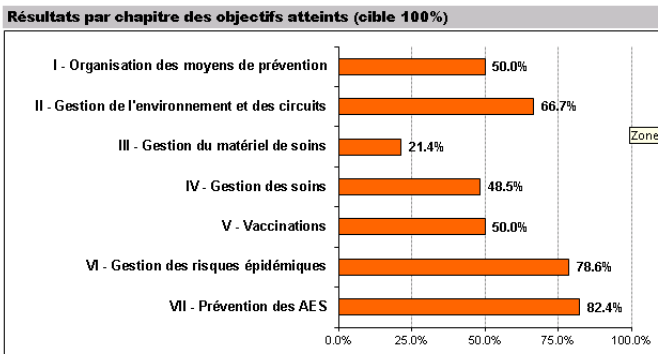
ANNEXE 8 DOCUMENT D'ANALYSE DU RISQUE INFECTIEUX

Indicateur n°16 :

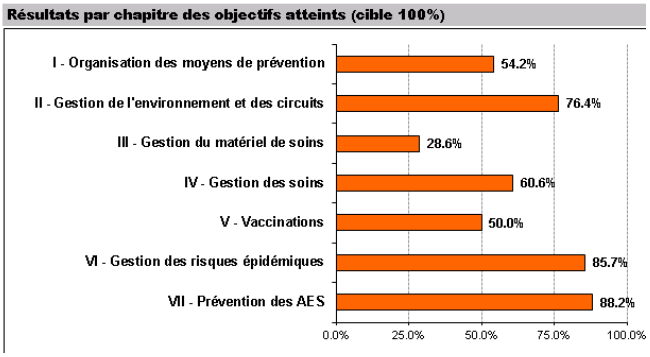
Indicateur	Modalités de calcul	Fréquence	Responsable du suivi des indicateurs
Score DARI	Résultat de l'autoévaluation réalisée avec le manuel du GREPHH : Pourcentage d'objectifs réalisés.	1 fois / an	Qualiticien

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Score DARI	**60,3 %**	**68,1 %**	**80.5 %**	**82%**	**82.5%**	**83.3%**

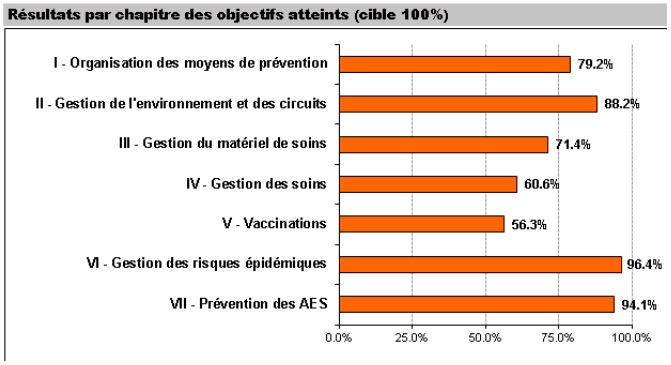
2013



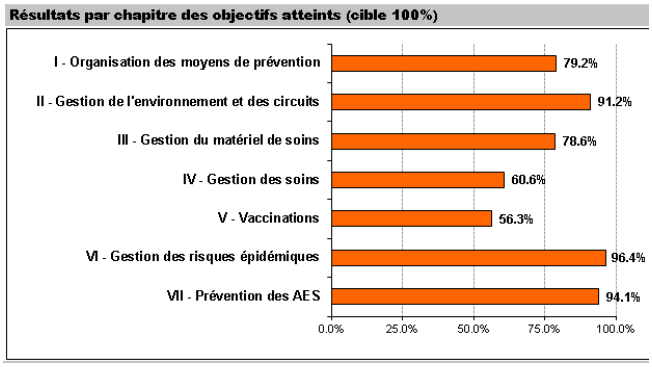
2014



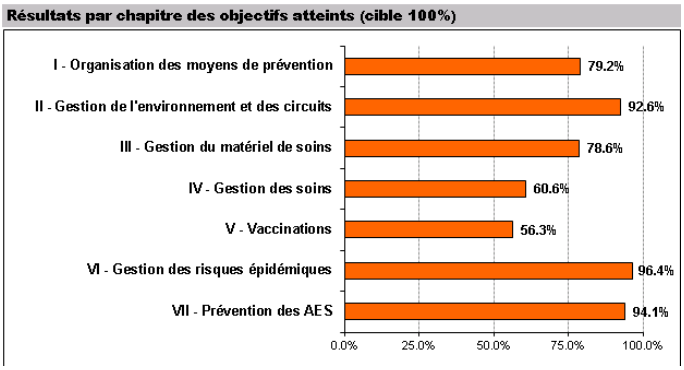
2015



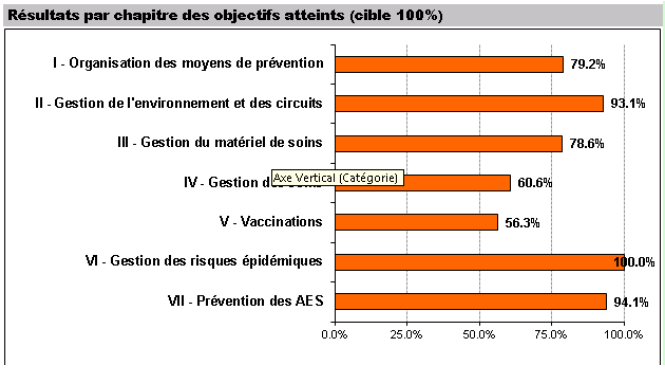
2016



2017



2018



<u>Bilan :</u> Le score DARI se calcule principalement sur la formalisation des mesures d'hygiène. Notre travail continu sur les protocoles nous permet d'améliorer chaque année notre score. Le score le plus faible est pour l'item vaccination.

ANNEXE 9 CONVENTIONS

Indicateur n°42 :

Indicateur	Modalités de calcul	Fréquence	Responsable du suivi des indicateurs
Nombre de conventions signées	Nombre de conventions signées et en vigueur au moment de la mesure	1 fois / an	Direction

	2014	2015	2016	2017	2018
Nbre de conventions signées	**11**	**12**	**12**	**12**	**12**

Détail des conventions :

- Le Centre Hospitalier de Saint-Méen-Le-Grand
- L'Hôpital A Domicile – HAD
- L'Unité Cognitivo-Comportementale – UCC – du Centre Hospitalier de Dinan
- Le Centre Hospitalier Guillaume Régnier de Rennes (Centre Médico-Psychologique de Montfort-Sur-Meu)
- Le Centre Hospitalier de Chantepie
- JALMALV – Jusqu'A La Mort, Accompagner La Vie
- Association d'animation « Le trèfle à quatre feuilles »
- Les bénévoles (conventions individuelles avec l'association « Le trèfle à quatre feuilles »).
- Les médecins
- Les pharmaciens
- Les kinésithérapeutes
- L'équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs (EMASP) du CHU de Rennes (depuis juillet 2015)

Bilan : les conventions sont nombreuses et stables.