



## **MAISON DE RETRAITE *Lucie et Raymond Aubrac***

12, rue de l'hôpital 71250 SALORNAY sur GUYE

Tél : 03.85.59.44.45 / Fax : 03.85.59.45.56

Courriel : ehp.ad.salornay@wanadoo.fr

Site internet: <http://www.ehp.ad-salornay.fr>

### **Compte Rendu du CONSEIL DE LA VIE SOCIALE DU 17 OCTOBRE 2012**

- *Diffusion aux élus du CVS avec convocation au CVS suivant*
- *Affichage dans divers espaces d'information de l'établissement*
- *Insertion sur le site internet*
- *Diffusion au personnel*

#### **Étaient présents :**

**Représentants Résidents :** Mesdames Barbier Odette, Blanchard Anna, Bonin Raymonde, Chanut Marie-Louise, Cordaville Amélie, Delhomme Jeanne, Juliette DESROCHES Présidente, Eloi Gisèle, Gauthié Yvette, Guebey Christiane, Gobert Jeanne, Herbin Emilienne, Jacquet Angéle, Jacquet Gisèle, Jacquet Simone, Loiseau Alice, Mahot Odette, Marmorat Marguerite, Matrat Renée, Morin Alice, Patrice Gabrielle, Pornet Marie-Louise, Potherat Odette, Robin Marguerite, Tillier Marie-Louise Viala Liliane, et Messieurs Badou Jean-Robert, Descombes Goerges, Desgouttes Jean, Ferrero Raymond, Fumet Philippe, Mercier Jean, Savin Jean-Jacques.

#### **Représentants des Familles et proches de résidents :**

Mesdames Loiseau Nicole, Gaudillère Françoise, Taëb Marcelle, Ducroux Brigitte, Bernard Sylviane, Bochaton Martine, Frateau Lise.

Messieurs Herbin et Raphanel.

#### **Représentants l'établissement :**

Mesdames Claudie AUBERGET, Sylvie BROSSELIN, Chavy Nadine, Françoise DEJOU, Catherine NAZARD, Christelle LAROCHE, Nathalie PERNIN.

Messieurs Bruno CHEVIGNARD, Aurélien COCHON, Dr André GEORGE

Madame LAGRUE Bernadette (Conseil d'administration)

**Elus absents excusés :** Madame Suzanne LEBLANC (remplacée par Mme DESROCHES Colette), Madame ZYMKOWIAK, Monsieur Fonteray Jean-Luc Président du Conseil d'administration

**Conseil élargi à l'ensemble des résidents, proches et membres du personnel disponibles et réuni dans la grande salle de restaurant.**

☞ Début de la séance à 15 h 10

#### **1. Approbation du Compte Rendu du 13 Avril 2012**

## 2. Rappel de quelques actions initiées récemment par le CVS :

- ❖ Présentation des rôles des agents comme dernièrement celui de Chloé, la nouvelle psychologue
- ❖ Réorganisation des « commissions menus » en vue d'une plus grande participation des soignants et des résidents
- ❖ Renforcement des possibilités d'autonomie dans les tâches de la vie quotidienne comme faire son lit ou son ménage soi-même
- ❖ Projet de voyage
- ❖ Amélioration des supports de communications : Affichages, annonces, et bientôt écrans

## 3. Présentation des Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée en mars 2012 par des étudiants de BTS SP3S du Lycée Mathias en vue de renseigner le rapport d'évaluation interne de la qualité à l'EHPAD.

Ces questionnaires ont été conçus par ces étudiants de BTS du Lycée Mathias sous le pilotage de la commission qualité menée par Nadine CHAVY, référente qualité de l'établissement afin :

- ❖ D'évaluer la satisfaction et recueillir les observations des **résidents**
- ❖ D'évaluer la satisfaction et recueillir les observations des **familles** des résidents ou de leurs **proches**
- ❖ D'évaluer le ressenti du **personnel** à propos de la qualité du service rendu aux résidents

### Questionnaires concernant les Résidents :

- ☞ 82 résidents présents dans l'EHPAD au moment de l'enquête
  - 60 ont accepté d'être « interrogés »
  - 54 ont répondu aux questions de l'enquêteur (6 refus)soit 66% de participation

### Questionnaires concernant les Familles et proches :

- 119 familles et proches ont reçu un questionnaire (par voie postale)
  - 58 ont répondu au questionnaire
- soit 48,7% de participation

### Questionnaires concernant le Personnel :

- ☞ 75 membres du personnel ont reçu un questionnaire
  - 48 questionnaires ont été retournés
- soit 64% de participation

## Principales Réponses recueillies :

### L'Accueil :

*La quasi-totalité des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé dans l'établissement (52/54).*

*Même constat pour les familles et proches (57/58).*

### Expressions libres sur l'accueil :

- Les résidents disent que le Premier contact est chaleureux et que Beaucoup d'informations sont transmises en peu de temps

### Convivialité pour les résidents :

- ☞ 47 résidents sur 54 trouvent l'établissement convivial
- ☞ 14 et 31 résidents sur 52 estiment leur relation avec les autres résidents très ou assez convivial

### Relations résidents/personnels

- ☞ 52 résidents sur 54 déclarent les relations avec le personnel très satisfaisantes ou satisfaisantes
- ☞ 48 membres du personnel sur 48 se déclarent satisfaits ou très satisfaits des relations avec les résidents

### Lien entre le désir d'animation le week end et le nombre de visites :

Expressions libres sur « animations/jours fériés »

- ☞ Des résidents ont dit :
  - il faut laisser ces jours pour la famille
  - de temps en temps (cinéma le dimanche)
- ☞ Des Familles ou Proches ont dit :
  - les animateurs ont besoin de repos

### L'autonomie dans les actes de la vie quotidienne

- ☞ Selon 27 familles, leur proche (les résidents) souhaiterait effectuer lui-même certains actes de la vie quotidienne. Mais, seulement 4 résidents ont exprimé ce souhait

### La Restauration

- ☞ 80% des résidents déclarent que les repas sont adaptés à leurs goûts
- ☞ Pour 17 résidents sur 54, l'ambiance de la salle de repas donne l'impression « d'être au restaurant »
- ☞ 32 familles sur 55 déclarent se sentir « comme au restaurant »,
- ☞ 14 ne se prononçant pas.

### L'hygiène des espaces de vie et la gestion du linge :

- ☞ Les résidents sont satisfaits de l'hygiène de leur chambre et des espaces collectifs
- ☞ Globalement les résidents sont très satisfaits ou satisfaits de la gestion du linge
- ☞ Quelques remarques des familles concernant le linge

### Information des familles :

- ☞ 47 familles sur 56 déclarent obtenir facilement des informations sur la santé, les soins à leur proche
- ☞ Remarques:
  - oui mais il faut rechercher l'information
  - pas d'informations spontanées, il faut aller à la source (cadre de santé)
  - il pourrait y avoir un point régulier avec les familles

### Sécurité et cadre bienveillant :

- ☞ 50 résidents sur 54 se sentent toujours ou souvent dans un cadre bienveillant et en sécurité.
- ☞ 53 familles sur 56
- ☞ 47 personnels sur 48

## En Conclusion : Quelques pistes d'amélioration

- La qualité de l'information transmise aux résidents et aux familles
- L'appropriation par chacun de la notion de « personne de confiance »
- La prise en compte des souffrances morales des résidents
- La gestion du linge

### 4. Questions diverses

⇒ Le Prochain Conseil de la Vie Sociale aura lieu mi-janvier et sera axé sur l'élection d'un nouveau CVS puisque les représentants actuels ont été élus il y a déjà 3 ans.

⇒ Les membres du CVS sont d'accord pour que l'ont continue à chaque CVS a présenter un métier exercé dans l'établissement. (Psychologue, ergothérapeute, art thérapeute...)

⇒ Recrutement d'une animatrice remplaçante pour compléter les absences d'Aurélien une semaine par mois pour formation (DEJEPS)

⇒ Recrutement de deux « agents du service civique » Volontaires pour un accompagnement individuel (non soignant) auprès des résidents les plus isolés.

⇒ Impossibilité actuellement de pallier au remplacement du kinésithérapeute lors de ses congés annuels (demandes diverses effectuées par le Directeur et le Médecin Coordonnateur auprès d'autres kinésithérapeutes mais personne n'est disponible). La recherche de candidats se poursuit.

☞ Projet à l'étude de la création d'un jardin de promenade (dans le parc vers les anciens bâtiments), d'un jardin des saveurs, agrémenté de tables de plantation ainsi qu'un kiosque à musique. Pour rappel un jardin des saveurs (thym, ciboulette, sarriette, menthe, tomates, framboises) est déjà réalisé dans le jardin de l'Unité de Vie Protégée « Côté Jardin ».

☞ Installation d'une bibliothèque depuis le 25 novembre 2012 dans la salle d'animations des pas perdus. Accès libre et gratuit. Ne pas remettre les livres empruntés dans les rayons mais dans une caisse réservée à cet effet.

☞ L'expérimentation de dotation globale de financement des médicaments devrait s'achever en Juillet 2013 ( cette information est actuellement pour l'instant officieuse mais il semble que le ministère ne généralise pas l'expérience et qu'il faille revenir au paiement individuel par les caisses de sécurité sociale et complémentaires. Surtout les résidents doivent conserver leur mutuelle. Des informations seront communiquées dès qu'un avis officiel nous sera transmis.

☞ Le Dr GEORGE, Médecin Coordonnateur rappelle qu'il peut se rendre disponible afin de rencontrer les familles qu'il le désire soit par la prise d'un rendez-vous individuel ou selon les besoins et les attentes de chacun une rencontre collective peut être organisée en présence du Directeur, du Médecin Coordonnateur et du Cadre de Santé.

☞ Des travaux de réfection des chambres sont réalisés chaque fois qu'une chambre du bâtiment 2 se libère (installation de douche, peinture, tapisserie, etc).

☞ Pour tous questionnements ou interrogation sur le fonctionnement de l'établissement nous rappelons que vous pouvez vous adresser directement aux responsables de chaque équipe et que la consultation de divers documents est possible : contrat de séjour, règlement intérieur, livret d'accueil, le site internet de l'établissement, la gazette, etc.

⇒ L'installation d'écran d'information sera prochainement fonctionnelle (informations diverses destinés aux résidents et leurs proches (menu du jour, animation, anniversaire, etc.....)).

### **⇒ Questions des Résidents et Proches :**

Q : Concernant la restauration : lorsque le potage n'est pas assez chaud.

R : On peut demander au « Maître d'Hôtel » du jour de le faire réchauffer.

Q : Concernant l'hygiène des fauteuils et des déambulateurs : parfois manque de nettoyage : sont ils nettoyés régulièrement ?.

R : Oui se sont les agents de nuit qui sont chargés du nettoyage des chariots roulants et l'équipe hygiène gère le nettoyage des déambulateurs. Un rappel sera fait.

Q : Concernant la gestion des pantoufles ou vêtements égarés : où doit on s'adresser ?.

R : Il faut le signaler à l'infirmière ou directement lors de la distribution des vêtements à la responsable de la lingerie. On peut aussi déposer une réclamation dans la boîte aux lettres sur le mur du bureau d'accueil ou faire remplir une fiche de signalement par un agent.

Q : les jeux de société auraient besoin d'être remplacés et demande d'achat d'un dictionnaire pour le scrabble

Q : Qui doit établir une demande d'ALD (Affection de Longue Durée) ?

R : C'est le médecin référent du résident qui doit établir une demande d'ALD qui sera ensuite adressée au Médecin Conseil de la Caisse de Sécurité Sociale dont dépend le résident ou la résidente.

La séance est levée à 17 Heures

**La Présidente**

**Juliette DESROCHES**