

+



Résidence Pierre et Marie Curie
10 rue Lamennais, 35240, RETIERS

Compte rendu du Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le mardi 19 juin 2018

A 14h30

Etaient présents : Mme THOMAS (présidente), Mme BIZEUL (représentante des résidents), Mme DROUET (cadre de santé), M. CHARRON (animateur), Mme MARTINEAU (représentante du personnel), M. ROUSSELET (Directeur), Mme RIBANNEAU (qualificatrice), M. LEBAS (représentant des familles), Mme HERVOCHON Denise (résidente), Mme DAUVIER (représentant des familles), M. RETIF (représentant du Conseil d'Administration), HERVOCHON Denize (résidente), M. BLANCHARD Alexis (résident), Mme REBULARD (stagiaire), Mme JOLY (responsable lingerie)

Sont excusés : M. CORGNE (représentant des familles), Mme PERROIS (représentante du personnel)

Le compte rendu de la dernière réunion est approuvé.

Ordre du jour :

1. La parole aux résidents
2. Résultat Enquête de satisfaction résident et famille
3. L'espace animalier
4. Questions diverses
 - a. Accessibilité dans les couloirs
 - b. Discretion (porte de chambre)

M. ROUSSELET informe les membres du CVS de la démission de Mme PERROIS Elisabeth et Mme HERVOCHON Denize. Il lance un appel à candidature pour qu'un représentant du personnel et un représentant des résidents intègrent le CVS.

Après accord de la Présidente du CVS, Mme THOMAS, la séance débute par la présentation des résultats de l'enquête de satisfaction.

1. Résultat Enquête de satisfaction résident et famille

Mme REBULARD Camille, stagiaire étudiante en première année de master dans le domaine de la santé publique, présente les résultats de l'enquête qu'elle a réalisée en mai, avec un taux de participation de 79% des résidents et 44% des familles. Mme REBULARD rappelle que l'objectif est de mettre en évidence des pistes d'amélioration et ainsi de mieux répondre aux attentes des usagers.

Les résidents et les familles sont très largement satisfaits de la résidence « Pierre et Marie Curie » et ce, sur l'ensemble des thèmes abordés : l'accueil, le logement, le contact avec le personnel, le repas, l'hygiène et soins, la vie dans la résidence, le linge et l'animation.

En revanche, 20 % des résidents et des familles ne sont pas satisfaits de la propreté de la chambre (fréquence et qualité).

D'autre part, les différents éléments suivants sont à prendre en considération :

- le référent et son rôle ne sont pas connus de tous,
- la quantité servie au repas du soir est parfois jugée trop copieuse,
- le manque d'information (notamment sur le changement de soins, médicaments) et passage du médecin traitant non communiqué,
- les activités ne conviennent pas nécessairement aux résidents dépendants, invalides.
- le manque d'entretiens des espaces verts et salons de jardins ; bancs au soleil,
- 71% des résidents ne savent pas qu'une psychologue est présente dans l'établissement et peut les soutenir,
- les représentants des familles dans les instances sont peu connus,
- les familles souhaiteraient davantage de communication par mail.

Mme RIBANNEAU et Mme REBULARD remercient les résidents et leurs familles du temps qui a été accordé et de la richesse des commentaires apportés aux questionnaires.

Les résultats de cette enquête sont très encourageants et démontrent un maintien de la qualité des prestations délivrées par l'ensemble de l'équipe de professionnel de la résidence.

La présentation complète des deux enquêtes « résidents » et « familles » sera disponible sur le site internet de la maison de retraite « <http://www.mdr-retiers.fr/> » dans la partie documents à télécharger.

Mme DAUVIER et la majorité des membres du CVS confirment leur satisfaction et se disent rassurés des résultats annoncés.

Divers échanges ont lieu autour des axes d'amélioration notamment sur la proposition d'identifier le référent à l'aide d'une photo, sous forme de trombinoscope ou autre.

La méconnaissance de la présence de la psychologue étonne quelques membres du cvs car cette information est transmise lors de l'accueil.

2. La parole aux résidents

a. Ménage

Mme HERVOCHON Denise ne comprend pas que le ménage de sa chambre n'est pas été réalisé du 2 mai au 12 juin 2018 et plusieurs autres résidents se plaignent également sur ce point.

Mme DROUET et Mme JOLY répondent que le ménage n'est pas réalisé systématiquement toutes les semaines comme c'était le cas auparavant et ce, pour plusieurs raisons. La première étant que la part de ménage est passé de 70h par semaine de contrats d'insertion, à 25h par semaine actuellement. De plus, Mme DROUET rappelle que les professionnels peuvent être amenés sur des temps de ménage à participer à des groupes de travail, des temps d'animation et de l'accompagnement, sans oublier la gestion des éventuels arrêts ou absences. Mme JOLY ajoute que ces dernières semaines une partie de l'équipe ménage a soldé ses congés avant de voir reconduire leur contrat.

M. ROUSSELET n'explique pas et ne comprend pas qu'il puisse se passer six semaines sans que le ménage ne soit effectué dans une chambre. En revanche, il souligne qu'au sein de cette maison de retraite, les résidents sont

libres d'aménager et de décorer leur chambre comme ils le souhaitent, (bibelots, meubles...), de plus, la surface des chambres est supérieure à la moyenne. De ce fait, le temps de ménage est plus important que dans des chambres standardisées limitées en décoration.

Mme JOLY précise qu'il faut parfois plus d'une heure pour réaliser le ménage en profondeur des chambres, notamment pour celles avec beaucoup de bibelots et de mobiliers.

Mme DROUET et Mme MARTINEAU ajoutent qu'il est préférable de signaler au plus tôt à l'équipe de professionnels lorsque le ménage n'a pas été réalisé.

Les représentants du personnel, Mme DROUET et Mme JOLY évoquent les difficultés rencontrées liées au manque de personnel, qui touchent une majorité des EHPAD.

En revanche, Mme DAUVIER et M. BLANCHARD sont satisfaits du ménage et tous s'accordent à dire que les espaces communs et couloirs sont toujours entretenus et propres.

b. Points récurrents non traités

Une résidente s'interroge sur la lecture du compte-rendu par les professionnels car les points annoncés à plusieurs reprises lors des précédents cvs ne sont pas pris en compte. Certaines portes ne sont pas fermées, et quelques odeurs restent dans les couloirs... Néanmoins, elle informe qu'elle est globalement satisfaite.

c. Repas

Les résidents relèvent une amélioration concernant la température des plats qui sont désormais servi chaud même s'il regrettent un temps d'attente entre l'entrée et le plat de résistance. M. ROUSSELET explique que le manque de personnel justifie les quelques minutes d'attente, sans oublier que certains agents sont détachés pour aider les résidents qui mangent en chambre. M. ROUSSELET ajoute que les problématiques sont sensiblement les mêmes sur les autres établissements et il est important de noter que des améliorations ont été apportées, comme le démontre le résultat de l'enquête.

d. Espace vert et place de parking handicapé

Suite à une interrogation, M. ROUSSELET explique que les espaces verts sont entretenus par un prestataire extérieur qui intervient 17 fois par an.

Un membre du cvs informe qu'il n'est pas aisé de sortir du véhicule au niveau de la place de parking handicapée, du fait de la présence de racines.

3. L'espace animalier

M. CHARRON prend la parole et nous fait part du projet de créer un espace animalier pour accueillir deux chèvres naines et quelques poules au sein du parc de la résidence.

Diverses réunions sont planifiées pour déterminer le calendrier d'intervention de l'ensemble des partenaires (Centre de loisirs, l'espace jeune, Foyer du Bois Macé, écoles maternelles...) et ainsi définir la future organisation. La prochaine étape étant de fabriquer l'enclos et l'abri pour accueillir les animaux et préciser le fonctionnement lié à l'entretien de cet espace.

L'objectif principal reste d'investir le parc de la résidence et de favoriser les échanges intergénérationnels et les rencontres sur le territoire.

L'association La Vauzelle prendra en charge des frais vétérinaires éventuels.



En parallèle, le « biau jardin » continue et reste appréciée de tous, M.CHARRON invite à partager sur les réseaux sociaux, la page facebook « <https://fr-fr.facebook.com/BiauJardinRetiers/> » qui a été actualisée récemment.

Pour finir, M. CHARRON sollicite l'ensemble des membres du cvs, les résidents, les proches, les familles et les professionnels à faire part de leurs idées et diverses propositions et s'investir autour de ce projet « aménagement du parc ».

4. Questions diverses

a. Accessibilité dans les couloirs

Un représentant des familles signale que l'accessibilité dans les couloirs pour les personnes en fauteuil est parfois difficile du fait de la présence de chariots de ménage. Mme DROUET et Mme JOLY feront un rappel aux équipes.

b. Discrétion (porte de chambre) :

Un membre du CVS a constaté lors d'un déplacement dans la résidence, qu'une porte de chambre était restée ouverte.

Mme DROUET et les représentants du personnel informent que dans certains cas la porte est laissée volontairement ouverte car il s'agit du souhait du résident.

- Achat/location de véhicule adapté ?

Mme DAUVIER demande s'il serait envisageable d'acheter ou bien de louer un véhicule adapté pour le transport des résidents étant donné que le transport en mini-bus classique semble de plus en plus compliqué à la fois pour les résidents, le personnel et les bénévoles qui accompagnent.

M. CHARRON informe que l'établissement utilise le mini-bus de neuf places mis à disposition gratuitement par la communauté de communes et occasionnellement un véhicule adapté est loué notamment pour le séjour vacances, quelques sorties ou la fête des familles. Le coût de la location d'un mini-bus reste important et la mutualisation avec d'autres établissements est difficilement réalisable d'un point de vue assurance.

M.ROUSSELET attire l'attention sur le fait qu'au-delà du coût d'un tel véhicule (supérieur à 50 000€) l'établissement ne dispose pas du nombre d'accompagnateurs nécessaire pour le transfert des personnes dépendantes. M. ROUSSELET ajoute que sur les autres établissements équipés, le bus est peu utilisé faute de personnes disponibles pour accompagner.

M. ROUSSELET souligne les limites que rencontrent les établissements à répondre à un accompagnement lors des sorties, notamment auprès des résidents les plus dépendants.

Un estimatif du coût et des aides potentielles sera néanmoins présenté au cvs.

- Sac de tissu adapté

Mme DAUVIER présente aux membres du cvs un sac de tissu qu'elle a fabriqué avec plusieurs éléments de différentes matières. (rubans, tissus...) Cet outil permet d'apaiser les personnes atteintes de la maladie Alzheimer qui sont à la recherche de toucher et de manipulation. Ce sac peut également être une alternative dans l'accompagnement des résidents présentant des troubles du comportement.



Cette initiative de Mme DAUVIER fait l'unanimité auprès des membres et M. CHARRON précise que ce projet de fabrication de sac en tissu a été évoqué en réunion animateur/soignants et sera planifié pour la fin d'année.

Heure de fin de réunion : 17h30

Le prochain CVS est proposé le mardi 25 septembre 2018 de 14h30 de 16h30, la date du 15 octobre 2018 initialement prévue n'étant plus possible.

Le Directeur,
M. ROUSSELET



