

## **COMPTE RENDU REUNION DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE**

**18 MARS 2013**

### **PRESENTS**

---

**Représentants des résidents** : Mme Romé Julia, Mme Ruelland Berthe, M. Chérel Joseph

**Représentant des familles** : Mme Durand Marie-Thérèse

**Famille de résident** : Mme Lefeuvre Martine

**Représentant de la Direction** : Melle Huvé Delphine

**Représentant du Conseil d'Administration** : Mme Audrain Marie-Claude

**Responsable hôtellerie** : Mme Hillion Roselyne

**Responsable Accueils spécifiques** : Mme Pedrono Marie-Annick

**Animateur** : M. Mouillet Fabien

**Secrétaire de séance** : Mlle Huvé Delphine

### **ORDRE DU JOUR**

---

#### **1. Mise en place de la PDA (préparation des médicaments)**

L'organisation de la préparation des médicaments a été modifiée à partir du mois de Février. Le choix a été fait de confier la préparation des médicaments à la pharmacie Opéra, située à Pacé, selon la méthode de la préparation des doses administrées (PDA), après consultation de l'ensemble des pharmaciens avec lesquels l'établissement avait l'habitude de travailler. La distribution des médicaments est toujours réalisée par les infirmières de l'établissement.

Cette modification n'entraîne aucun surcoût pour les résidents et les médicaments sont toujours remboursés individuellement à chacun par l'Assurance Maladie.

L'objectif est de sécuriser le circuit du médicament, de la préparation à la dispensation, d'augmenter la traçabilité dans une démarche d'amélioration continue de la qualité.

Par ailleurs, cela nous permettra, à terme, de libérer du temps infirmier au bénéfice du résident.

L'établissement a ainsi sollicité de manière formelle l'autorisation des résidents et de leurs familles à ce que ce procédé soit mis en place pour eux.

#### **2. Site internet de l'établissement**

Le site internet de l'établissement existe depuis le mois de juillet 2012.

L'adresse est la suivante : <http://www.ehpad-les-3-chenes.fr>

Le site offre une description de l'établissement, son organisation, les modalités d'accueil et d'accompagnement.

Par ailleurs, les activités de la semaine apparaissent en première page, ainsi que le menu du jour.

Des articles sur les moments forts de l'établissement sont édités régulièrement.

Les familles qui sont éloignées peuvent ainsi avoir une vision de ce qui se fait dans la structure.

Le site permet aussi aux personnes de l'extérieur de prendre les renseignements nécessaires, pour une éventuelle demande d'inscription (contrat de séjour, règlement intérieur et tarifs).

### 3. Mise en place d'une enquête de satisfaction : proposition de questionnaire

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité, il est primordial d'évaluer la satisfaction des résidents, afin de cibler les points positifs de la structure mais également les points plus négatifs et envisager des actions d'amélioration.

Un questionnaire a ainsi été établi et est présenté aux membres du Conseil de la Vie Sociale pour avis.

Un groupe de résidents sera formé avec Fabien afin d'en valider les grands thèmes, d'éventuellement en ajouter. Le questionnaire sera ensuite passé auprès des résidents et de leurs familles.

### 4. Remarques des résidents et point sur les animations organisées

Un groupe de discussion a été organisé avec les résidents, avant la tenue de la réunion du Conseil de la Vie Sociale, afin de faire remonter leurs éventuelles remarques, sur différents points de l'accompagnement.

**Concernant les soins**, les résidents font part d'une satisfaction générale quant à la qualité des soins et de l'accompagnement assurés par l'équipe soignante.

**Concernant la restauration**, les résidents font remonter un certain nombre de plats qui sont peu appréciés. Ces remarques ont d'ailleurs déjà été transmises en commission restauration. De manière générale, les résidents trouvent qu'il y a eu une amélioration globale de la qualité de la restauration.

**Concernant l'entretien**, les résidents trouvent que le ménage des chambres est bien fait mais souhaiteraient, pour certains, qu'il soit fait plus souvent. Il est demandé d'assurer l'entretien des vitres. La direction précise que cela sera mis en place prochainement, avec l'intervention d'une entreprise extérieure.

Mme Durand, représentante des familles, transmet les remarques émises par les familles de résidents.

Ces dernières font en effet part d'un certain nombre de questions :

- **Goûter** : il est remarqué que les équipes ont tendance à ne pas aller systématiquement chez les résidents pour leur proposer un goûter, notamment lorsque les familles sont présentes chez leur parent. Il est rappelé par la direction que l'objectif initial était de solliciter les résidents pour qu'ils sortent de leur chambre au moment du goûter, pour venir le partager dans les petits salons d'étage. Toutefois, il sera rappelé aux équipes d'être vigilant à ce qu'il y ait un passage chez chaque résident et qu'il se voit proposer un goûter systématiquement.
- **Entretien des chambres** : certaines familles déplorent le fait que les équipes ne se chargent pas de l'arrosage des fleurs ou de jeter les bouquets lorsque les fleurs sont fanées. De même, le rangement des armoires est parfois problématique (erreurs de répartition du linge par exemple). Tous ces points sont importants à faire remonter auprès de la direction pour que les pratiques soient harmonisées au niveau des équipes soignantes. Une attention particulière y sera apportée.
- **Hygiène des résidents** : certains aspects de l'hygiène ne sont pas assez pris en compte selon plusieurs familles, tels que le nettoyage des ongles, des mains, des dents (dentifrice « qui ne descend pas »), le nettoyage des fauteuils roulants, le changement des vêtements tâchés... Il est rappelé par la Direction que ces aspects sont très importants et font partie intégrante de l'accompagnement, dans un souci de respect des résidents. Ces notions seront donc rappelées aux équipes de manière régulière.

- **Disponibilité des infirmières le week-end** : un manque de disponibilité des infirmières, notamment le week-end, est constaté par certaines familles, avec parfois un déficit de communication des informations aux familles. Il est rappelé que les infirmières sont seules le week-end, en horaire de coupe (7h-13h15 / 15h-20h). Leur temps est donc plus compté qu'en semaine, surtout lorsqu'il y a des urgences à traiter. Elles peuvent bien entendu se dégager du temps pour les familles le week-end mais il est toutefois plus simple, lorsque cela est possible, de les contacter en semaine. Par ailleurs, concernant la communication des informations médicales, il est rappelé que, compte tenu du nombre de résidents, il est impossible pour les infirmières de contacter tous les enfants. Le référent familial est donc informé et se charge de transmettre l'information à ses frères et sœurs.
- **Formation des personnels soignants** : des familles se demandent si les salariés sont bien formés à la manutention, à l'accompagnement des personnes âgées. Il est rappelé que la quasi-totalité des personnels soignants ont une formation du secteur médico-social, adaptée à l'accompagnement des personnes âgées. Par ailleurs, notre ergothérapeute organise ponctuellement des formations aux gestes et postures à destination des équipes.
- **Transmission des informations** : il est demandé par certaines familles à ce que les informations leur soient mieux transmises, notamment en ce qui concerne les activités auxquelles participent leur parent, les rendez-vous organisés... L'établissement sera plus vigilant pour assurer une meilleure transmission de ces informations.
- **Demandes diverses** :
  - o Il est demandé de décaler l'heure du repas du soir, après l'émission « Questions pour un Champion », soit à partir de 19 heures (le repas du soir étant servi vers 18h30). Les résidents devront être consultés sur un éventuel changement d'horaire. La question devra également être soulevée avec les équipes soignantes, en termes d'organisation, notamment par rapport aux couchers des résidents. Par ailleurs, il est mentionné que les émissions sont régulièrement rediffusées dans la salle d'animation pour permettre à ceux qui le souhaitent de revoir ce programme en entier.
  - o Une demande est formulée pour installer un distributeur de boissons à l'accueil. Cette question sera étudiée par la Direction.

L'ensemble des remarques émises par les familles seront prises en compte par la Direction et permettent de faire quelques rappels en termes d'organisation, avec Mme Roselyne Hillion, responsable hôtellerie.

- **Organisation de l'entretien des locaux**

**Au 1<sup>er</sup> étage** : Valérie assure l'entretien des chambres, en totalité une fois par semaine, avec un passage supplémentaire dans chaque unité le vendredi (balayage, poubelle, papier toilettes). L'organisation par unité est la suivante :

- o Lundi : les Orangers
- o Mardi : les Camélias
- o Mercredi : les Eglantiers
- o Jeudi après-midi : appartements avec un risque infectieux
- o Vendredi : passage dans les trois unités

**Au 2<sup>ème</sup> étage** : Sandrine assure l'entretien des chambres, en totalité une fois par semaine, avec un passage supplémentaire dans chaque unité le vendredi (balayage, poubelle, papier toilettes). L'organisation par unité est la suivante :

- Lundi : les Nénuphars
- Mardi : les Lotus
- Mercredi : les Roseaux
- Jeudi après-midi : appartements avec un risque infectieux
- Vendredi : passage dans les trois unités

L'entretien des locaux communs au 1<sup>er</sup> et au 2<sup>ème</sup> étage est assuré par Martine, du lundi au vendredi.

L'entretien des locaux à l'Olivier est assuré par Gisèle ou Monique, le mardi et le jeudi.

L'entretien du RDC est assuré par Jean-Marie le lundi, le mercredi et le vendredi.

L'entretien de la salle de restauration est assuré par l'équipe hôtellerie après chaque service.

#### - Organisation de la lingerie

Concernant le fonctionnement de la lingerie, quelques rappels sont effectués.

Le linge souillé est ôté chaque jour des chambres et descendu en buanderie. Tout est lavé dans la journée, sauf le week-end. Le linge du week-end est lavé le lundi. Le linge est redistribué dans les chambres deux fois par semaine.

Compte tenu du nombre de résidents, tout le linge doit être marqué avec des étiquettes brodées et cousues (sur tout le tour de l'étiquette), pour que l'établissement puisse prendre en charge son entretien. Si ce n'est pas le cas, le linge devra être entretenu par la famille jusqu'à ce qu'il soit marqué en intégralité (incluant chaussons, oreillers, couverture, couvre-lit...).

Le linge fragile (type Damart) et les lainages doivent également être entretenus par les familles, au regard de la puissance des machines à laver et des obligations réglementaires auxquelles nous sommes tenus, notamment en ce qui concerne les températures de lavage et l'obligation de séchage au sèche-linge.

Il est mentionné qu'actuellement, 44 résidents sur 106 ont du linge non marqué ou mal marqué, ce qui complique le bon fonctionnement en lingerie, où des stocks de vêtements s'entassent, faute de retrouver leur propriétaire.

Désormais, il est envisagé d'organiser une visite de la lingerie pour les nouveaux arrivants, afin d'en expliquer le fonctionnement et l'importance du marquage du linge.

De même, les familles peuvent contacter Mme Hillion pour venir en lingerie lorsque du linge de leur parent a été perdu.

#### 5. Organisation de la fête d'été

La fête d'été aura lieu le samedi 22 Juin 2013. Comme l'année dernière, elle prendra certainement la forme d'un barbecue. Des barnums seront installés dans le parc pour accueillir l'ensemble des convives.

Fabien Mouillet en profite pour faire le point sur les animations et sorties organisées et sur celles à venir :

- Repas tête de veau au restaurant 1 fois par mois
- Théâtre à Gévezé et au Ponant
- Spectacle folklorique à Chateaugiron
- Sortie au marché
- Bord de mer : Pléneuf Val André

- Projet piscine : Chateaugiron
- Repas à l'auberge de Romillé
- Ferme du Monde à Carentoir
- Jardins de Brocéliande à Bréal-sous-Montfort

Enfin, le goûter de Noël aura lieu le 14 Décembre 2013.

## **6. Questions diverses**

### **• Tarifs 2013**

Le prix de journée retenu par le Conseil Général d'Ille-et-Vilaine pour l'année 2013 évolue modérément par rapport à 2012, avec une hausse de 1,75%, soit un tarif journalier de 64,05 euros en 2013 contre 62,95 euros en 2012.

Le nouveau tarif prenant effet dès le 1er janvier 2013, une régularisation a donc été effectuée sur la facture du mois de Février.

### **• Formations du personnel**

Au cours de l'année 2012, les salariés de l'établissement ont été formés sur les thèmes suivants :

- Sécurité incendie
- Formation aux gestes d'urgence et premiers secours
- Une salariée est partie en formation Aide Soignante

Pour 2013, les formations suivantes sont prévues :

- Accompagnement à la fin de vie
- Formation aux gestes d'urgence et premiers secours
- Départ d'un salarié en formation d'Aide Médico-psychologique

### **• Mise en place CE/DP**

Avec le dépassement du seuil de 50 salariés, l'établissement a été tenu de mettre en place les institutions représentatives du personnel que sont les délégués du personnel et le Comité d'entreprise.

Ainsi, depuis Septembre, le comité d'entreprise assure la gestion des œuvres sociales pour le personnel (chèques cadeaux, chèques vacances etc...).

### **• Contact avec Mme Durand, représentante des familles**

Les personnes qui souhaitent contacter Mme Durand peuvent demander son numéro de téléphone auprès de la Direction.

**Prochaine réunion du Conseil de la Vie Sociale  
Le lundi 3 Juin 2013, à 10h30  
A la Résidence Les Trois Chênes**