

Conseil de vie sociale : compte rendu du 14/11/24

Présents : Mmes Tardieu, Bayard, Mile, Morand, Oliva (résidentes)
Mmes Malhière, Mercier, Charnier, M. Becquet (représentants des familles).

Résidentes Invitées : Mmes Pacalet, Perard, Leblay, Chaizy, Rigaud, Petit, Prieur, Flat

Participaient également Mme Charbonnel Elisa (qualificatrice), Lacoste Stéphanie (Idec), Chizelle Lucie (as) Beaujard Catherine (animatrice).

Personnes excusées : M. Fonlupt, Mme Bost, M. Monnier

Début de séance : 14h30

- ✓ Approbation du dernier Compte-rendu du 27/04/2024.
- ✓ Rappel des prochaines élections qui auront lieu en début d'année 2025 et présentation de la procédure : envoi de mail aux familles par la direction et informations auprès des résidents par les animateurs pour candidatures.
- ✓ Restitution des résultats sur les enquêtes faites auprès des familles et des résidents.

1. Lecture et approbation du compte rendu du conseil de la vie sociale du 27/04/2024

Approuvé à l'unanimité des présents



Tardieu

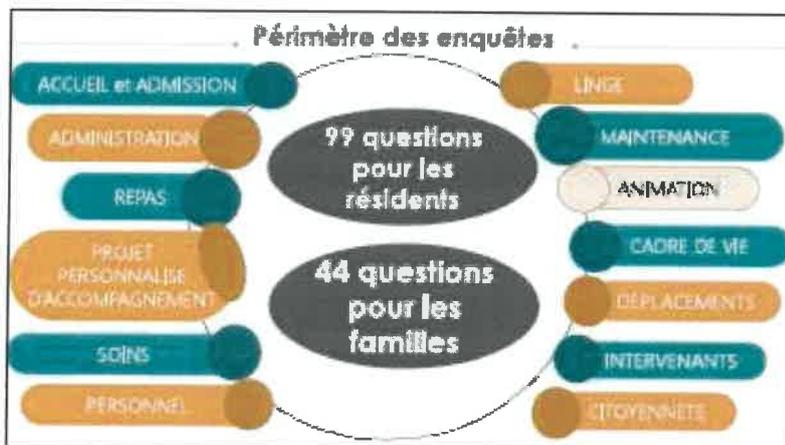
2. Restitution des résultats des enquêtes d'autoévaluation résidents et familles
Par Mme Charbonnel, qualitiicienne de l'établissement.

· Périmètre des enquêtes ·

Les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendances ont l'obligation d'effectuer une enquête de satisfaction auprès des résidents régulièrement.

- 23 résidents et 50 familles ont répondu à ce questionnaire réalisé entre le 10 avril et le 22 mai 2024

23 résidents et 50 familles ont répondu aux questionnaires



· Accueil et Admission ·

FAMILLES	RESIDENTS
<p style="text-align: center;">POINTS FORTS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déroulement global de l'admission - Accueil des équipes 	<p style="text-align: center;">POINTS FORTS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueil des équipes et des résidents
<p style="text-align: center;">POINTS D'AMELIORATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Badges avec le prénom et le métier 	<p style="text-align: center;">POINTS D'AMELIORATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peu de résidents se souviennent avoir eu une visite de l'établissement - 4 résidents souhaitent avoir les documents d'admission pour lecture



REPAS

FAMILLES	RESIDENTS
<p>POINTS FORTS</p> <ul style="list-style-type: none"> - La variété des menus - L'aide apportée par le personnel 	<p>POINTS FORTS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les horaires de services du pdj et déjeuner - Les quantités - La place à table - L'aide pour les repas
<p>POINTS D'AMELIORATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - La qualité des repas - Remettre le menu sur familleo - Conditions pour partager un repas avec son proche 	<p>POINTS D'AMELIORATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Durée des repas insuffisante pour 7 résidents - Qualité et prise en compte des goûts



LINGE

FAMILLES	RESIDENTS
<p>POINTS FORTS</p> <ul style="list-style-type: none"> - La propreté du linge 	<p>POINTS FORTS</p> <ul style="list-style-type: none"> - La propreté du linge - La fréquence de changement du linge lit et de toilette
<p>POINTS D'AMELIORATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le linge égaré - Temps de retour du linge parti au pressing 	<p>POINTS D'AMELIORATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le linge égaré (52,2%) - Le linge abîmé (17,4%) - Temps de retour du linge parti au pressing



ANIMATION

FAMILLES	RESIDENTS
<p>POINTS FORTS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qualité, diversité des animations - La diffusion/communication autour de l'animation 	<p>POINTS FORTS</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2/3 des résidents participent régulièrement à des activités - La chorale et les anniversaires - Aménagement, décoration et confort de la salle d'animation
<p>POINTS D'AMELIORATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Suggestions : potages, jeux de société, loto, atelier équilibre. 	<p>POINTS D'AMELIORATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Animation du matin trop tôt pour 6 résidents - Suggestions : pétanque, sorties parc, potages, visites culturelles



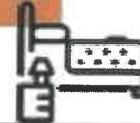
CADRE DE VIE

FAMILLES	RESIDENTS
<p>POINTS FORTS</p> <ul style="list-style-type: none"> - La décoration en fonction des saisons - La propreté des locaux - L'agencement sous forme d'unité de vie 	<p>POINTS FORTS</p> <ul style="list-style-type: none"> - La propreté et l'aménagement de l'établissement - La décoration lors des événements de l'année et des saisons (noël, pâques ...)
<p>POINTS D'AMELIORATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entretien/ aménagement des extérieurs - Odeurs dans les couloirs 	<p>POINTS D'AMELIORATION</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 résidents aimeraient voir les extérieurs mieux entretenus - Bruits gênants



CHAMBRE

FAMILLES	RESIDENTS
POINTS FORTS <ul style="list-style-type: none"> - La possibilité de personnaliser la chambre - Le respect de la chambre comme un lieu privé 	POINTS FORTS <ul style="list-style-type: none"> - La possibilité de personnaliser la chambre - Confort du lit et du fauteuil
POINTS D'AMELIORATION <ul style="list-style-type: none"> - Souci de vols - Visites intempestives d'autres résidents 	POINTS D'AMELIORATION <ul style="list-style-type: none"> - Certains salariés ne frappent pas avant d'entrer dans une chambre



DEPLACEMENTS

FAMILLES	RESIDENTS
POINTS FORTS <ul style="list-style-type: none"> - Etablissement adapté au public accueilli 	POINTS FORTS <ul style="list-style-type: none"> - Etablissement adapté
POINTS D'AMELIORATION <ul style="list-style-type: none"> - Les extérieurs sont plus difficilement accessibles 	POINTS D'AMELIORATION <ul style="list-style-type: none"> - 4 résidents ne sont pas satisfaits de l'aide apportée par le personnel



PROJET PERSONALISE D'ACCOMPAGNEMENT

FAMILLES	RESIDENTS
POINTS FORTS <ul style="list-style-type: none"> - 17 connaissent la notion de projet personnalisé 	POINTS FORTS
POINTS D'AMELIORATION <ul style="list-style-type: none"> - peu de familles connaissent le référent de leur proche 	POINTS D'AMELIORATION <ul style="list-style-type: none"> - 21,7% des résidents connaissent la notion de Projet Personnalisé d'Accompagnement - 26,1% connaissent leur référent



SOINS

FAMILLES	RESIDENTS
POINTS FORTS <ul style="list-style-type: none"> - Prise en charge en respectant la pudeur, la dignité - La qualité des soins - la prise en compte de la douleur 	POINTS FORTS <ul style="list-style-type: none"> - Soins adaptés à leurs besoins et attentes - Rythme du sommeil (heure de réveil et de couché)
POINTS D'AMELIORATION <ul style="list-style-type: none"> - Information sur les soins prodigués / traitements - Manque d'information sur la prise en charge la nuit - Temps de réponse aux sonnettes 	POINTS D'AMELIORATION <ul style="list-style-type: none"> - « pas toujours lavé comme il faut » - 3 résidents indiquent que le personnel ne les conduit pas aux toilettes autant que nécessaire - Temps de réponse aux sonnettes



INTERACTIONS AVEC LE PERSONNEL

FAMILLES	RESIDENTS
POINTS FORTS <ul style="list-style-type: none"> - Personnel compétent, agréable 	POINTS FORTS <ul style="list-style-type: none"> - 48% des résidents parviennent à identifier le métier de chacun - Contact de bonne qualité avec le personnel
POINTS D'AMELIORATION <ul style="list-style-type: none"> - Qualité des échanges variable selon le personnel - Retour partiel lorsque des réclamations sont formalisées 	POINTS D'AMELIORATION <ul style="list-style-type: none"> - 2 ont déjà été confrontés à des paroles/comportements inadaptés de la part de personnel - 3 résidents indiquent que les soignants ne respectant pas toujours l'utilisation du nom de famille - Peu connaissent les responsables de l'établissement (IDEC, MEDEC, chef cuisine)



CITOYENNETÉ

FAMILLES	RESIDENTS
POINTS FORTS	POINTS FORTS <ul style="list-style-type: none"> - Souhait : mise en place d'un groupe de parole
POINTS D'AMELIORATION <ul style="list-style-type: none"> - La proportion de familles connaissant les différentes réunions (CVS, commissions menus) ainsi que leurs représentants des familles au CVS 	POINTS D'AMELIORATION <ul style="list-style-type: none"> - 34% des résidents connaissent le CVS



Selon les familles

Points forts de l'établissement

- Le cadre et structure à taille humaine
- La propreté des locaux
- Le personnel de l'établissement
- L'animation

Points qui restent à améliorer

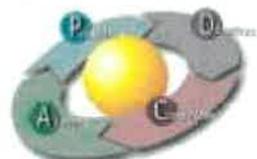
- Les repas
- l'entretien et l'aménagement des extérieurs,
- la communication notamment sur les aspects médicaux (MI et IDEs)
- le personnel de l'établissement

POUR CONCLURE

Dans le but de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue, nous allons travailler sur les points d'améliorations.

Ces axes d'améliorations seront suivis via un plan d'action lors des comités de pilotage Qualité (1 par trimestre).

Depuis la réalisation de l'enquête au printemps 2024, certaines actions ont déjà été mises en place.



A partir du résultat de l'évaluation, nous avons mis en place un plan d'action pour apporter les améliorations nécessaires. Certaines actions ont déjà été réalisées comme l'identification de l'AS référent avec une fiche avec le nom et la photo mise en place dans les chambres.

Pour beaucoup de remarques faites, le problème de la formalisation de nos actions fait défaut. Il est impératif de garder une traçabilité. Pour exemple, le cahier des réclamations existe, il est régulièrement consulté et le retour sur les mesures mises en œuvre est insuffisant.

3. Questions diverses

- Cuisine

Les résidents ainsi que leurs représentants sont revenus sur les problèmes récurrents concernant la cuisine « on veut bien être patients, mais ça fait trop longtemps que ça dure, les repas sont trop importants pour nos parents, c'est inconvenable », « maintenant, ils mangent des crevettes crues »...

- **Réunion en septembre avec API pour améliorer la communication.**
- Mise en place toutes les 8 semaines d'une réunion avec le chef de secteur, la cheffe de cuisine, la diététicienne, l'idec et M. Fonlupt.
- Réunion 1 x /semaine pour vérification, traçabilités concernant le suivi des améliorations faites ou à faire.
- **Api rencontre des difficultés pour recruter.**
- **Barbecue et repas par unité ont été très appréciés. Mise en place 1 fois par trimestre dans la salle d'animation d'un repas collectif par unité.**
- Une commission des menus réunissant les résidents, la cheffe de cuisine, le chef de secteur API, la diététicienne API, le Directeur et la cadre de santé est prévue 3 à 4 fois par an pour échanger sur les points à améliorer et les souhaits pour l'élaboration des menus

- Vie quotidienne :

Suite à la remarque sur le nombre important de remplaçant, nous sommes conscients du nombre de personnel intérimaire mais nous n'avons pas d'autre moyen de palier l'absentéisme à ce jour

Les résidents rappellent l'importance pour eux de dire bonjour, point qui est régulièrement repris avec le personnel lors des staffs. Ils regrettent de ne pas toujours reconnaître le personnel. Les noms sont marqués sur les tenues mais il n'y a pas la profession. Pour les résidents, le prénom et la fonction sont les points les plus importants.

Concernant le temps de réponse aux sonnettes trop long notamment la nuit ; nous rappelons qu'il n'y a que 2 agents pour l'ensemble de l'établissement, ce qui peut expliquer ce délai. Le personnel ayant déjà eu un retour sur l'autoévaluation, ce point a été abordé avec eux.

La déambulation et le bruit la nuit dérangent certains résidents. Certaines pathologies peuvent expliquer ce comportement. Le personnel de nuit est attentif à ce dérangement, les AS proposent régulièrement des actions pour limiter les désagréments et nous nous appuyons sur les conseils des médecins traitants et des spécialistes (gériatres) pour limiter le retentissement.

- Médical/ Paramédical :

Les résidents estiment que l'on s'occupe bien d'eux dans l'ensemble mais que parfois le personnel oublie ce qui leur a été demandé. Il est précisé qu'il ne faut pas hésiter à répéter la demande au personnel qui est très sollicité et peut avoir été interrompu. La proposition d'organiser une réunion entre les résidents et le personnel est portée à notre attention.

Usage du prénom, certains résidents souhaitent que le personnel les appelle par leur prénom. Cela doit être une demande du résident, cela peut ne pas concerner tout le personnel mais le directeur et la cadre doivent en être informés pour le valider auprès du personnel.

L'intervention des kinésithérapeutes n'est pas toujours connue à l'avance. Il s'agit d'une activité libérale, les kinésithérapeutes programment leur passage en fonction de leur activité à l'extérieur de l'établissement. Nous pouvons essayer de voir avec eux pour discuter de l'organisation au sein de l'établissement.

- Hôtellerie / Locaux / Parties communes :

Le nettoyage mensuel dans les chambres n'est pas trop apprécié. Cette tâche réalisée par les ASH est imposée par la cadre de santé afin de garder les locaux propres.

Il est important de signaler les dysfonctionnements, pannes constatées dans les chambres (chauffage...) afin que nous puissions intervenir.

Les bancs sont bas et il est difficile pour les résidents de s'asseoir et de se relever. Les coussins mis cet été sur les fauteuils extérieurs ont été apprécié. Ils seront retirés pour l'hiver.

- Animations :

Les résidents apprécient l'activités poterie et s'interrogent sur le remplacement du potier, pas d'information à leur apporter ce jour.

Le marché de Noël sera renouvelé, il est prévu le 30 novembre. Les résidents expriment qu'ils apprécient les lotos, les jeux de société, travailler sur l'extérieur et dans les jardinières quand c'est la saison, et aussi les ateliers équilibre mis en place par l'ergothérapeute et les animateurs 1 fois par semaine.

4. Renouvellement à venir du CVS

Il s'agit aujourd'hui de la dernière réunion dans sa formule actuelle. En début 2025, auront lieu les élections des prochains membres du CVS.

Les familles seront informées par mail des modalités pour déposer leur candidature.

Les animateurs vont organiser des temps d'informations pour les résidents et les solliciter pour savoir qui est intéressé par cette mission.

Fin de la séance à 16h30

Mme TARDIEU,
Présidente

