
CONSEIL DE LA VIE SOCIALE EXTRAORDINAIRE

Relevé de conclusions Mercredi 9 mai 2012

Présents : Mmes GAVA, BOUJU, BOURRY et VALNET ;
Mmes BRINON-BOUCHET, PUDEPIÈCE, DEMOUSSIS et GALEY, MM. DELALÉ,
DESNEUX et GUIET représentants des familles ;
Mmes PUDEPIÈCE et LIAUME, représentantes des résidents,
Mmes DIOT - infirmière et MATOUB - aide-soignante, représentantes du personnel.

La séance extraordinaire, à laquelle sont conviés les membres du Conseil de la Vie Sociale à la demande de Mme GAVA, débute à 14h40.

Ordre du jour : Discussion et échanges autour des évènements récents.

Mme GAVA souhaite, avant toute chose préciser la chronologie des faits.

Septembre 2011 : Mme GAVA a reçu une plainte d'une famille, plainte également envoyée à l'Agence Régionale de la Santé. Cette dernière a répondu que le fonctionnement de la Bourdaisière n'avait pas à être remis en cause. Le contenu de cette première plainte était le même que celui de la récente pétition.

Mars 2012 : Mme GAVA est convoquée par le Président du Conseil d'Administration car il a reçu une pétition à l'origine d'une seule famille d'une résidente de la Bourdaisière et signée de 10. Mme GAVA a rapport circonstancié pour éclairer chaque point. La semaine suivante, M. FILLEUL, Président du Conseil d'Administration a reçu le Président de l'ADIR MR 37 qui lui signalait que l'association avait pour but de faire mieux fonctionner l'ensemble des maisons de retraite du département.

Avril 2012 : Publication d'un article aux propos mensongers dans la Nouvelle République. Mme GAVA a appelé M. DENIS, journaliste auteur de cet article le matin même pour convenir d'un rendez-vous fixé aussitôt à la semaine suivante. Le journaliste n'est pas venu et a établi son article de réponse en se basant sur les écrits dont il avait été destinataire (lettre du personnel soignant, rapport circonstancié et témoignages des personnels sur le site internet du journal).

Mme GAVA regrette qu'il soit donné à cette association plus de crédibilité qu'elle n'en a vraiment, elle compte en effet seulement 66 adhérents pour 5 000 familles de résidents en Indre-et-Loire.

Le manque de communication au sein même de l'établissement est cependant souligné : les membres du Conseil de la Vie Sociale n'ont jamais été contacté si ce n'est le Président, un grand nombre de familles ne connaît probablement même pas l'existence de cette instance, les problèmes qui y sont abordés, les solutions qu'il peut apporter, les limites budgétaires auxquelles il est confronté...Le procès verbal du dernier Conseil a ainsi été envoyé aux familles avec les factures de Mai.

En ce qui concerne l'accusation de 'camisole chimique', l'infirmière signale que leur fonction les tient au secret professionnel et que la fille de la résidente à l'origine de la pétition n'a pu fonder son jugement qu'à l'apparence.

Dans la première plainte qu'elle a envoyée à l'établissement, elle remettait en cause la prise en charge médicamenteuse, l'état de la chambre de sa mère, le fait qu'elle soit en pyjama dans l'après-midi. Chaque élément de la plainte a été évoqué en rendez-vous individuel avec elle et recoupé à l'aide du dossier de soin informatisé pour apporter les justifications médicales à ces constatations.

Elle a par ailleurs été convoquée à de nombreuses reprises suite à cette pétition, convocations chaque fois déclinées. Deux familles seulement avaient demandé auparavant à rencontrer la Direction afin de discuter de la prise en charge de leur parent avec la Cadre de santé

Mme GAVA indique qu'elle a proposé à chaque famille signataire une rencontre le 10 mai à titre individuel pour mieux connaître leurs doléances : six de ces familles ont refusé ce rendez-vous.

Les membres du Conseil trouvent cela plutôt facile de signer une pétition et de ne pas assumer les conséquences.

M. GUIET demande quelle est la marge de manœuvre des infirmières sur l'attribution de médicaments aux résidents. Mme DIOT répond qu'elles n'ont aucune marge de manœuvre, que chaque médicament est prescrit par un médecin, qu'elles sont là pour alerter les médecins de l'état de santé changeant des résidents, de symptômes apparus mais qu'en aucun cas elles ne peuvent prendre la décision de donner ne serait-ce qu'un antalgique.

M. DESNEUX, président du Conseil de la Vie Sociale, signale qu'effectivement tout n'est pas parfait, et Mme GAVA souligne que cela peut difficilement l'être, mais que le temps que sa maman, décédée en 2010, fut ici il n'a rien eu à reprocher à l'établissement. M. GUIET ajoute qu'on ne publie pas de telles accusations, qui plus est sans s'être déplacé auparavant.

Le Conseil de la Vie Sociale est le relai entre les familles et l'institution pour relever les points de dysfonctionnement et apporter des actions correctives.

Mme PUDEPIÈCE propose de responsabiliser le personnel en leur attribuant un badge avec leur prénom. Les plaintes concernant le personnel, sur le manque d'amabilité ou de politesse, pourraient être plus facilement suivies. Mme GAVA signale que cela va être mis en place à Bléré, et qu'il en sera fait de même pour Montlouis.

Mme GAVA précise qu'elle a reçu depuis cet article beaucoup de familles qui lui ont apporté leur soutien et avec lesquelles des solutions ont été apportées aux petits dysfonctionnements. La formation 'Bientraitance', portant sur la bientraitance physique comme verbale, à laquelle un grand nombre de personnel a été formé, va être remis en place dès 2013 l'ensemble du personnel.

M. DESNEUX tient à préciser qu'il juge cet article « sérieusement exagéré », les problèmes qui sont évoqués au sein de ce Conseil sont pour la plupart réglés. Il rappelle un cas ayant eu lieu il y a quelques temps et qui avait immédiatement été suivi d'une enquête interne ayant abouti aux sanctions adaptées à la situation. Le témoignage de la résidente avait alors été privilégié.

Mme BRINON se pose une question à voix haute : les familles seraient elles toujours « au top » si leurs parents étaient pris en charge à leur domicile ?

M. DELALÉ répond que les agents sont des professionnels et que la comparaison n'est pas justifiée. Ils sont formés et acquièrent ainsi un savoir-faire, un savoir-être et de l'empathie nécessaires à une prise en charge quotidienne.

Mme BRINON demande si l'établissement est doté d'une assurance. Mme GAVA répond qu'une assurance responsabilité civile a déjà permis de rembourser deux appareils auditifs qui avaient été perdus, et que pour cela il faut prouver que le personnel est en cause dans la perte de l'objet.

M. DELALÉ s'engage à dire que ce genre d'article va peut-être permettre aux tutelles de prendre conscience du manque de moyens dans les maisons de retraite.

Mme GAVA pense au contraire que ce genre d'article ne porte pas ses fruits ; l'ARS souhaite simplement que cela ne fasse pas de vagues. Malgré le dialogue instauré au sein de l'établissement, la fille de la résidente à l'origine de la pétition n'a avancé aucune demande de rendez-vous, elle va même jusqu'à insulter Mme GAVA auprès du personnel. Elle aurait signalé à certains membres du personnel qu'elle « ne plierai pas ».

Les membres du Conseil concluent que cela semble fort être un conflit de personnes et demandent si une réponse juridique va être apportée. Mme GAVA répond que oui, le dossier est entre les mains d'un avocat.

M. DESNEUX ajoute qu'il est convoqué ainsi que Mme PUDEPIÈCE à l'Agence Régionale de la Santé prochainement, qu'il n'aura pas de reproches à faire sur le fonctionnement de la Bourdaisière et qu'il n'aura pas de raisons d'être méchant, car « ça ne se passe pas mal quand même ».

Mme PUDEPIÈCE ajoute que la Nouvelle République a réputation de « journal à sensation » et que la diffusion d'un tel article ne l'étonne pas. Mme GAVA tient à ajouter que tout cela n'est pas sans conséquences, que le personnel est meurtri, qu'en réaction et sur leur proposition des banderoles « personnel bientraitant » ont été accrochées à l'entrée du parc de la maison de retraite.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 15h45.

