
CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Relevé de conclusions Mardi 11 décembre 2012

Présents : Mmes GAVA, Directrice ; BOUJU, Médecin Coordonateur ; BOURRY, Psychologue ; BECHADE, Psychologue stagiaire ; PINTURAUD, Infirmière ; VALNET, Cadre de santé ; MASSACRIER, aide-soignante ; BOUTET, Lingère ; M. JOUIN, Directeur Adjoint.
Mmes BRINON-BOUCHET, CHALUMEAU, LACASSAGNE, PUDEPIÈCE, SENNÉ, M. DELALÉ représentants des familles ;
Mmes DIAS, LUCAS et WALTER, représentantes des résidents,

Excusés : M. LEMONNIER, représentant des familles ; Mmes ROUCELIN et PUDEPIÈCE, représentantes des résidents suppléantes; Mme CORBINEAU, animatrice.

La séance débute à 16h30.

Ordre du jour :

- **Adoption du précédent Procès Verbal** : sans modification à faire, le précédent procès verbal est adopté. Il sera affiché sur le panneau prévu à cet effet dans le hall d'accueil et joint aux factures d'hébergement du mois de janvier prochain.

- **Gestion des effets personnels** : l'inventaire des effets personnels est effectué à l'entrée du résident par le personnel référent et joint à son dossier médical. Concernant l'entretien des vêtements, certaines tâches demeurent après le lavage. Mme BOUTET, lingère, signale que si le linge souillé n'est pas descendu aussitôt, la tâche peut parfois persister. Certaines familles se sont également plaintes de la perte de vêtements. Il arrive en effet que les familles qui avaient fait le choix à l'entrée de leur proche d'entretenir le linge elles-mêmes n'aient de ce fait pas marqué les vêtements au nom du résident, chose qui devrait être faite. Le linge souillé est descendu par les agents en lingerie pour entretien et peut disparaître de cette façon. Il faut rappeler à chaque famille que tous les vêtements doivent être identifiés et leur demander s'ils souhaitent maintenir l'entretien eux-mêmes. Si tel est le cas, une affiche doit être apposée sur le placard de la chambre le stipulant et une panière ou un sac fourni par la famille. En revanche si ce linge sale n'est pas récupéré au moins une fois par semaine, les lingères demandent à ce qu'il leur soit descendu pour des raisons d'hygiène. Mme BOUTET rappelle que le linge blanc (serviettes de toilette, draps, tenues du personnel) est entretenu par la blanchisserie de Nazelles (37) et que ce sont les agents qui descendent le linge sale qui se trouve dans les chambres. Les trois agents affectés à la lingerie (1 à la couture et 2 à la lingerie) se chargent ensuite de le distribuer et de le ranger dans les chambres sur deux jours après l'avoir lavé et repassé. Cette distribution a lieu les mercredis (linge portant : robes et pantalons) et jeudis (petit linge). Elles s'occupent également de raccommoder le linge et de leur attribuer une étiquette lorsque la famille ne peut pas s'en charger.

Pour information, Mme GAVA signale que 3 tonnes de linge sont lavées chaque mois, soit 40 tonnes par an. Cette prestation est comprise dans le prix de journée.

Concernant le rangement, les placards des chambres doubles de l'ancien bâtiment étant trop petits, on a déjà retiré les protections pour laisser plus de place aux vêtements. Il faudrait peut être trier les affaires d'été et d'hiver. Mme SENNÉ signale également que les tiroirs des commodes sont parfois difficiles à ouvrir.

Les résidents qui ont peu de linge ont parfois des tenues mal coordonnées entre le haut et le bas. Les lingères puisent dans ce qu'elles nomment le 'commun' pour attribuer à ces résidents des vêtements qui leur font défaut. Par ailleurs, Mme BOUTET précise que les familles et les résidents ne doivent pas hésiter à descendre au sous-sol pour toute question, remarque, doléance auprès de la lingerie.

- **Diffusion des coordonnées :**

Mme LACASSAGNE signale qu'elle a été à plusieurs reprises appelée à son domicile par des familles. Or c'est une chose qu'elle souhaiterait qui ne se reproduise plus. En effet, les occasions de faire part de ses doléances sont suffisamment fréquentes pour ne pas importuner les membres du C.V.S. à leur domicile. Des permanences ont lieu avant chaque conseil, une boîte postale est disponible au secrétariat de l'EHPAD, et une adresse mail va être créée, elle sera communiquée aux familles. On en profite pour redire que les numéros de téléphone des membres du C.V.S. ne seront pas diffusés aux familles de résidents, mais seront uniquement communiquées de façon interne au Conseil.

- **Référents par résidents :**

De nouveaux référents ont été désignés au sein de l'Unité pour Personnes Agées Dépendantes, leur nom y est affiché. Dans les autres étages il y a eu récemment un certain nombre de changements au sein du personnel et la prise en charge des résidents est de plus en plus lourde au 3^{ème} étage ce qui rend la mise en place des référents plus longue. La liste de ces référents sera cependant affichée au mois de janvier. Afin d'éviter de trop grands changements dans le quotidien des résidents, un seul agent changera d'étage chaque mois afin de faire tourner régulièrement les équipes sur chaque étage. Il y a également des infirmières référentes par étage, interlocutrices directes des familles. L'accueil de chaque nouveau résident sera par la suite fait dans la mesure du possible avec son référent.

M. DELALÉ demande si une présentation du référent est faite au résident. Mme VALNET répond que cette présentation n'est pas encore bien définie, elle sera faite au résident ainsi qu'à ses proches et sera décrite dans la procédure d'accueil qui est en cours d'instauration.

Mme LACASSAGNE demande s'il existe un contrat de séjour avec les familles. Mme GAVA répond que non car l'établissement prend en charge ses résidents, pas leurs familles. Il est vrai que cela permettrait probablement de pouvoir fixer les limites de l'implication des proches dans les activités des soignants même si on rappelle que c'est au personnel de préciser leur rôle et de mettre en garde les familles. Une implication peut éventuellement être tolérée avec son parent, mais ne peut pas l'être avec d'autres résidents pour des raisons évidentes d'intimité et de responsabilité. En aucun cas, les familles n'ont à s'immiscer dans les prises en charge soignantes et médicales de leur parent dans la mesure où elles sont décidées par des professionnels. En

revanche, l'échange d'information entre les équipes et les familles est souhaitable. Le personnel et l'encadrement répondront volontiers à toutes les interrogations. Mais cette relation doit s'opérer dans la confiance.

- **Sécurité dans les chambres :**

Un cordon électrique avait été retrouvé sur le sol d'une chambre. Mme GAVA indique que pour toute remarque et / ou demande d'intervention de cet ordre, un classeur est à disposition à chaque étage pour en faire le signalement. Les services techniques passent chaque jour le relever afin d'effectuer l'intervention relative.

- **Alimentation :**

La cuisine de l'établissement est en gestion semi-autonome, les commandes sont en effet déléguées à API Restauration qui établit les menus proposés aux résidents à l'aide d'une diététicienne et les soumet à la validation du chef de cuisine et de Mme GAVA. Mais à partir du 1/07/2013 le service cuisine gèrera lui-même les commandes par un groupement d'achat. Ce qui permettra de ne plus payer l'intervention d'API et les économies générées devraient permettre d'améliorer la qualité des produits. Le manque de diététicienne sera pallié par l'intervention d'un diététicien libéral une fois par mois, rémunéré à la vacation.

Concernant la qualité des repas, c'est un problème récurrent en Conseil de la Vie Sociale. Il y a eu une nette amélioration même si le repas du soir est encore parfois problématique. Un chariot chaud avait été acheté pour solutionner le manque de chaleur des plats mais le problème revient encore. On propose d'installer un four à micro-ondes dans la salle à manger. Mme PINTURAUD ajoute que parfois, après la distribution des médicaments en salle à manger, les infirmières ont un peu de temps et qu'elles pourraient passer quelques assiettes aux micro-ondes.

La commission des menus quant à elle se réunit 4 à 5 fois par an avec 3 ou 4 résidents, des agents de cuisine, la directrice, des infirmières et le Médecin Coordonnateur. Les familles pourraient participer à cette commission une fois par an pour signaler toute remarque sur les différents menus.

M. DELALÉ signale que la viande n'est parfois pas suffisamment cuite. Les trois résidentes membres du Conseil et présentes n'ont pas constaté ce problème. Et les familles (qui ont la possibilité de venir déjeuner avec leurs proches sur place) sont toujours très satisfaites des repas. Concernant un supposé manque de fromage, Mme GAVA est étonnée car un plateau de fromages très garni est proposé chaque jour aux résidents.

- **Courrier :**

Lorsqu'il y a des rendez-vous médicaux fixés pour les résidents, les infirmières contactent les familles. Pour le suivi médical, c'est aux familles d'aller à la rencontre des infirmières référentes si elles souhaitent le connaître. En effet, certaines familles ne souhaitent pas être contactées à chaque modification de traitement mais quelques unes aimeraient les connaître.

M. DELALÉ demande à ce que soit éventuellement mis en place un bilan médical avec les proches des résidents une fois par an. Ce sera mis en place et les rendez-vous seront fixés

avec les infirmières référentes. Le docteur BOUJU précise que selon la loi du 4 mars 2002 il faudra auparavant obtenir le consentement du résident.

Si un courrier est envoyé de l'hôpital pour un résident cohérent, on le lui remet. Sinon il est donné aux infirmières. En cas d'hospitalisation d'un résident il est du ressort des infirmières d'annuler les rendez-vous adjacents à l'hospitalisation (orthophoniste, dentiste, transport...).

- **Coiffure :**

Le salon qui est situé au rez-de-chaussée est disponible pour chaque coiffeur extérieur sauf le jeudi (jour d'intervention de la coiffeuse de l'établissement). Les clés sont à prendre à l'accueil.

Caroline, qui intervient chaque jeudi, redonne 1€ par prestation à l'établissement. Par ailleurs, le coiffeur étant une chose très importante pour un grand nombre de résidents, une formation au personnel va être mise en place en 2013 sur deux journées pour que les agents puissent intervenir entre deux passages de coiffeur.

- **Hygiène :**

Mme BRINON-BOUCHET demande si le week-end les agents pourraient nettoyer les toilettes des chambres, les lavabos et vider les poubelles des salles d'eau.

Une traçabilité du ménage avait été évoquée lors d'un précédent Conseil à l'aide d'un tableau affiché dans les salles d'eau des chambres. Ce sera mis en place. Sachant que c'est pour l'instant enregistré dans le logiciel de suivi de soins.

Les douches de chaque étage ne sont pas agréables, trop sombres, trop froides. Leur rénovation serait à prévoir mais la mobilisation d'une salle de douche sur deux à l'étage rendrait le rythme des douches hebdomadaires compliqué à gérer. Les salles de douche communes ont déjà fait l'objet d'un rafraîchissement il y a quelques années.

- **Organisation du travail :**

Il y a deux agents au sein de l'unité mais lorsqu'un des deux descend chercher le goûter, l'autre reste seul...Mme GAVA signale qu'il suffit de quelques minutes pour aller chercher le goûter au rez-de chaussée. En outre, Mme PINTURAUD explique que le goûter est relativement léger car les résidents dînent de bonne heure (18h00). Les familles qui souhaitent un goûter plus copieux peuvent tout à fait apporter des biscuits à leurs proches.

- **Aménagement :**

Les fauteuils noirs situés dans le hall d'entrée sont trop bas, les résidents ont des difficultés à s'en relever. Mme VALNET précise que ce sont des fauteuils pour les familles qui viennent rendre visite à leur proche. Il n'est pour l'instant pas prévu de les changer.

Par ailleurs, le foyer de vie est assez impersonnel et ne favorise pas l'intimité. Des claustres devaient être achetés mais les nombreux fauteuils roulants auraient moins de

mobilité. La surveillance serait également plus difficile à assurer. Il faudrait voir à créer seulement deux petits espaces.

- **Parking :**

Les nids de poules seront rebouchés en début d'année 2013.

L'heure du dîner étant arrivée pour les résidents, la date de la prochaine séance est fixée au mardi 19 mars 2013 à 14h30 afin d'évoquer les points de l'ordre du jour qui ne l'ont pas été ce jour (procédure d'accueil, point sur l'animation).

La séance est levée à 18h15.



CONTACT ELECTRONIQUE : labourdaisiere-CVS@xxxxxxxx.fr (proposition d'adresse, voir pour en créer une de votre côté)

Rappels :

- Merci de ne pas contacter les membres du Conseil de la Vie Sociale à leur domicile privé, vous pouvez adresser un courrier écrit à l'adresse de l'EHPAD à l'attention du Conseil de la Vie Sociale ; envoyer un message électronique à l'adresse ci-dessus ; vous présenter lors des permanences du Conseil dont les dates vous sont communiquées à l'avance.
- Chacun engage sa propre responsabilité quand il outrepassé son rôle. Le personnel est qualifié pour prendre en charge les résidents (toilettes, repas...). Chaque bénévole qui intervient doit avoir au préalable signé une convention de bénévolat qui rappelle les rôles et les limites de leur intervention.
- Tous les vêtements des résidents doivent être marqués à leur nom et prénom sur des étiquettes brodées et cousues, même lorsque le linge est entretenu par la famille.