

### Relevé de conclusions Le lundi 13 mars 2017

Présents : Mmes GAVA, Directrice et AKPO, Cadre de santé ; MM. JOUIN et COURET, Directeurs adjoints ; Mmes TREMBLAY et BESSÉ ainsi que MM. DELALÉ et COURTEMANCHE, représentants des familles ; Mmes LUCAS et WALTER ainsi que MM. LE DALL et MARCHÉ, représentants des résidents ; Mme CORBINEAU, animatrice ; Mme ELIE, infirmière et Mme GABILLARD, aide-soignante.

Excusées : Mme JEAUNEAU, représentante des familles ; Mme DIAS, représentante des résidents.

La séance débute à 14h30.

#### Ordre du jour :

##### - Point sur l'avancée de travaux :

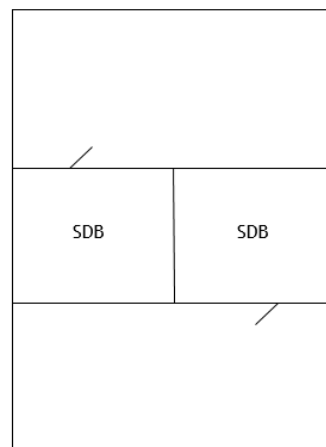
Les différentes entreprises ne prennent pas de retard, une visite sera proposée aux membres du C.V.S. lors de sa prochaine réunion, fin juin / début juillet, il y a encore trop de corps de métiers sur le chantier. Les groupes de travail ont commencé à se réunir au rythme d'une fois toutes les trois semaines en groupe d'une petite dizaine d'agents afin d'évoquer la future organisation et faire le choix des matériels.

Le déménagement se fera sur une journée, dont la date est inconnue pour le moment. La fin des travaux se situera dans une fourchette de trois mois en fin d'année (entre fin octobre et fin janvier). Ce déménagement sera préparé en amont et les familles qui le souhaitent seront mises à contribution pour préparer les cartons voire pour aider les résidents à se rendre dans leur nouvelle chambre. L'organisation se précisera au fur et à mesure.

M. MARCHÉ demande si l'attribution des chambres est d'ores et déjà arrêtée et si non, comment va se faire ce choix. Mme GAVA répond que les équipes n'ont pas encore travaillé sur ce projet qui sera étudié au dernier moment avec le Médecin Coordonnateur et la psychologue, notamment pour conserver une proximité entre résidents qui ont des affinités, et aussi au moment des repas puisqu'il y aura une salle à manger par étage. Le service s'y fera en une seule fois, les résidents les plus dépendants seront regroupés pour être aidés dans le repas.

Par ailleurs, les invités seront toujours les bienvenus, des salons sont prévus dans les étages et les pathologies seront réparties entre les trois niveaux, il n'y aura pas de sectorisation par degré de dépendance.

Concernant les chambres elles seront rectangulaires (3 mètres sur 5) avec une salle de bain en quinconce entre deux chambres (*voir schéma ci-contre*), cela vaut pour 80% d'entre elles, une vingtaine de chambre sera différente du fait de leur implantation.



Le mobilier de l'ancien bâtiment sera proposé aux agents lors d'une vente aux enchères organisée ou interne. Les invendus seront remis à des associations caritatives.

M. MARCHÉ demande si le système de lève-malade a été choisi. M. JOUIN répond que le choix final n'a pas encore été fait, mais qu'ils s'orientent vers un système avec rails au plafond, ce que regrette M. MARCHÉ car des comparaisons peu flatteuses sont rapidement faites à l'évocation de ce système. M. JOUIN comprend mais signale que cette solution a été choisie dans plusieurs établissements qu'il a lui-même visités (Château-Renault et Blois) et qu'il s'avère être ce qu'il y a de plus sûre, facile d'utilisation et confortable, à la fois pour le résident et pour l'agent.

- **Point sur les différentes prestations proposées par l'établissement :**

Les nouvelles prestations ne sont pas toujours bien comprises, un rappel sur leur contenu et leur tarif n'est sans doute pas inutile.

- Marquage du linge : Cette prestation a été mise en place à la fois pour simplifier la tâche aux familles mais aussi pour éviter de perdre du linge. L'établissement propose un marquage *complet* au prix de 40€00 (ajoutés à la facture mensuelle), qui vaut pour l'ensemble du séjour, rien ne sera facturé en plus quand le résident se procurera des nouveaux vêtements ; le service lingerie propose également un marquage *partiel* au prix de 15€00 si une grande partie du linge du résident a déjà été marqué (par la famille ou par un établissement où il aurait résidé auparavant). Il en est de même pour cette prestation : une fois les 15€00 réglés, plus rien ne sera demandé **durant tout le reste du séjour.**

M. MARCHÉ signale avoir testé et être satisfait de la prestation et avoir récupéré l'intégralité de son trousseau marqué à son nom et prénom et au nom de l'établissement en quelques jours seulement. Mme BESSE se rend régulièrement à la lingerie et se rend compte que beaucoup de vêtements de résidents sont encore soit non marqués, soit marqués de façon inappropriée (au stylo) et que ce n'est pas étonnant que du linge soit perdu dans ces conditions.

M. JOUIN annonce que pendant deux mois (juin et juillet) ce sera la blanchisserie de Nazelles qui entretiendra le linge des résidents. Pour que cela se passe dans les meilleures conditions, les services lingerie et administratif font en ce moment des rappels aux familles de résidents dont les vêtements ne sont pas marqués correctement et imposent de ce fait de prendre la prestation marquage du linge.

Mme BESSE demande si les familles auraient le droit de laver elles-mêmes le linge durant ces deux mois. Mme GAVA répond qu'elles auraient effectivement le droit mais que cela demande de venir quasi quotidiennement récupérer le linge pour des raisons d'hygiène. Il n'est pas envisageable non plus que l'EHPAD de Bléré prenne le relais durant cette période en raison des travaux qui vont être réalisés.

- Wifi : l'accès au Wifi de l'établissement se fait sur simple demande au secrétariat et les 6€00 dont les résidents abonnés sont redevables seront ajoutés mensuellement à la facture. M. JOUIN signale que cet abonnement permet entre autres de regarder des films en streaming, d'écouter de la musique ou encore d'accéder à une application permettant de voir ses

proches si ceux si sont éloignés géographiquement. M. MARCHÉ, qui a également opté pour cette option, tient à signaler que le Wi-fi fonctionne très bien.

- **Nouveau contrat de séjour :**

Deux nouvelles lois ont demandé des mises à jour dans le contrat de séjour, celle du 17 septembre 2014 qui concerne les prestations *socles*, (qui ne demandent pas de facturation supplémentaire), et celle du 28 décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement et qui concerne notamment la désignation de la personne de confiance et la rédaction des directives anticipées.

M. COURET ajoute que chaque nouveau résident arrivant dans l'établissement à partir de ce jour se verra remettre ce nouveau contrat, en revanche, il ne sera pas imprimé pour les résidents déjà présents. Un exemplaire pourra éventuellement être mis en libre consultation près de l'accueil et sera disponible sur le site internet.

En revanche, lorsque les tarifs 2017 seront arrêtés par le Conseil Départemental, l'avenant au contrat de séjour qui se trouve page 19 sera envoyé aux familles pour contre-signature.

M. COURET suggère que les représentants des familles, des résidents et les infirmières conseillent aux résidents les ayant déjà rédigés par le passé de refaire leurs directives anticipées et le document désignant la personne de confiance. Ce conseil sera également donné lors de la réunion des familles du 4 avril prochain. Il rappelle néanmoins que remplir ces deux fiches n'est pas une obligation.

M. DELALÉ regrette qu'à l'entrée d'un résident, les membres de la Direction ne lui soient pas présentés ainsi que la cadre de santé. Il pense que pour mieux en comprendre le fonctionnement, les différents représentants de l'établissement devraient se présenter à chaque nouveau résident. Mme AKPO répond que le jour même de l'entrée du résident, l'infirmière qui est présente passe environ deux heures avec lui pour présenter l'établissement et lui poser les questions qui permettront de mieux le connaître (habitudes de vie, rythme de vie, traitements médicaux). Par ailleurs, un organigramme de l'établissement se trouve dans de livret d'accueil du résident, remis à l'entrée également. Par ailleurs, la cadre de santé et la Directrice restent disponible pour recevoir les familles qui le désire.

- **Programme d'animation :**

▪ **Bilan 2016 :**

- *Rencontres intergénérationnelles* : les résidents ont rencontré des enfants du relais des assistantes maternelles, du centre de loisirs et du centre culturel de la Passerelle.
- *Rencontres inter-EHPAD* : les résidents ont fait des échanges avec les EHPAD de Fondettes, Bourgueil, Château-la-Vallière, la Villa Éléonore, et 4 d'entre eux sont allés en séjour à la mer avec des résidents de l'EHPAD de Bléré.
- *Sorties* : les résidents sont sortis au Cirque Georget, aux Écuries d'Anadé, à la résidence Domitys, à la médiathèque de Montlouis, à Luynes, au Cabaret,

au repas des séniors et sont allés visiter une serre auberge. Une sortie leur a également permis d'emprunter le nouveau tram puis de déjeuner au restaurant.

- *En interne* : les résidents ont fait des ateliers avec les Blouses Roses, de la belotte avec les bénévoles qui viennent deux après-midis par semaine, de la relaxation dans l'espace Snoezelen, les repas des familles au mois de juin, les repas à thème (carnaval et vendanges), les œufs au plat, les veillées toutes les deux semaines, la messe le quatrième vendredi du mois et l'intervention des Clowns Nobobo.

▪ **Programme 2017 :**

- Les Clowns Nobobo interviendront à nouveau tous les mois (sauf juillet et août).
- Des ateliers marionnettes avec les enfants du personnel (un échange organisé durant les vacances de février a très bien fonctionné). En dehors du projet, des résidents enverront des cartes aux enfants pour les inviter à une après-midi jeux de société aux vacances de Pâques.
- Le 20 mars : la *Grande Lessive* : suite du programme international qui consiste à exposer au grand jour des créations dans différents lieux publics (rue, écoles, maisons de retraite, foyers logement), 28 enfants de l'école maternelle Arcadine viendront mettre en œuvre leurs créations sur le thème « *Ma vie, ma maison* » dans l'établissement.
- Un projet autour du tricot et de la couture va également naître avec la nouvelle association Conciliabule de Montlouis. Le jeudi matin, des échanges pourraient se faire dans ce café-bouquinerie récemment ouvert avec des résidents des Tuffeaux et de la Villa Éléonore.
- Le 10 avril : Chorale de Vouvray offerte par les Blouses Roses.
- Le 22 avril : Rallye Rando.
- Le 18 mai : Olympiades à Château-la-Vallière.
- Le 8 juin : Repas des familles.
- Du 20 au 23 juin : séjour à la mer (*Beauvoir-sur-Mer - Vendée*).
- Le 6 juillet : journée pêche.
- Le 10 juillet : veillée à Fondettes.
- Le 1<sup>er</sup> octobre : cabaret.

Quatorze animatrices d'EHPAD se sont rencontrées récemment pour organiser ensemble des Olympiades, des journées consacrées aux jeux (belottes...), ou encore des veillées et partager leurs expériences.

- Questions diverses :

Lors des deux permanences organisées par les membres du Conseil de la Vie sociale, 4 familles sont venues échanger. Il en ressort qu'elles souhaiteraient connaître la direction.

Par ailleurs, des plaintes relatives au ménage ont été rapportées dans le nouveau bâtiment et dans l'UPAD.

Une famille de résident de l'UPAD a vu une aide-soignante prendre en charge les résidents sans les connaître. Mme AKPO relate qu'il y a eu un jour où deux des trois aides-soignantes qui devaient être dans l'unité étaient absentes.

Une famille rapporte un délai de 20 minutes d'attente après-avoir appuyé sur l'appel malade. Mme BESSE demande si le temps de réponse aux appels est vérifié et si les agents se répartissent le moment de pause. M. MARCHÉ n'approuve pas ces propos qui ne reflètent pas la réalité qu'il vit. Mme GAVA répond que les appels ne sont pas vérifiés mais que lorsque les agents sont en pause, ils donnent priorité au travail. Par ailleurs, un aide-soignant occupé avec un résident ne peut pas s'en détacher pour s'occuper d'un autre dans la minute.

Des résidents ont demandé aux infirmières d'appeler leur médecin pour une visite qu'ils attendent encore. À cette remarque, Mme ELIE, infirmière, répond que les médecins traitants sont appelés pour venir consulter les résidents, ils viennent en fonction de leurs disponibilités.

Des familles signalent n'avoir pas de réponse (ni négative, ni positive) suite à des demandes d'allocations logement. Mme GAVA précise que le service administratif les accompagne dans le montage du dossier initial mais que c'est ensuite aux familles de continuer les échanges. (info : le nouveau bâtiment, sera conventionné à l'allocation logement, il faudra refaire des demandes au cours du premier trimestre 2018 en comptant un certain temps d'instruction du dossier bien que l'effet soit rétroactif).

Les nouveaux tarifs ne seront pas appliqués avec un échelonnement sur plusieurs années comme l'aurait souhaité la direction, l'augmentation sera brutale au 1<sup>er</sup> janvier 2018 avec un tarif hébergement proche de 60€ la journée, soit une augmentation de 10€00 par jour.

Concernant les repas, des résidents se plaignent du riz pas suffisamment cuit, du petit déjeuner servi froid, et que le chef ne se présente pas aux résidents. M. MARCHÉ tient à signaler qu'il a passé une très grande partie de sa vie (professionnelle et personnelle) à se restaurer en collectivité. Il estime la qualité des repas servis ici très appréciable. M. JOUIN rappelle qu'il existe une commission des menus qui se réunit trois fois par an et à laquelle sont conviés des résidents, du personnel de cuisine et du service hôtelier. Mme BESSE renouvelle sa demande d'en faire partie lors de la prochaine réunion. Certains résidents demandent plus de variété dans les légumes moulinsés, ce qui semble assez étonnant car il est proposé une grande variété de purées de légumes (pommes de terre, céleri, pois cassés, carottes, haricots verts...).

Concernant les douches, certaines familles regrettent que lors des semaines où il y a des jours fériés ou s'il y a des absences, la douche soit annulée, Mme BESSE reconnaît pourtant que les agents sont arrangeants, Mme LUCAS avait un rendez-vous le jour habituel de sa douche, elle a donc été avancée au jour précédent. En cas de problèmes d'effectifs, il peut arriver qu'une douche soit annulée mais elle doit être reportée soit à l'après-midi soit au lendemain.

Il y a encore des plaintes au niveau du linge (mal repassé...). Mme WALTER ne comprend pas qu'il puisse être fait des reproches à ce niveau, elle dit que cette prestation est satisfaisante.

Des familles ont par ailleurs trouvé choquant que des questions sur la programmation des obsèques ait été posées dès l'entrée, Mme GAVA signale que si les biens de la personne ne suffisent pas à couvrir les frais de la maison de retraite et seulement dans ce cas, il faut évoquer d'autres moyens de financement et notamment l'aide sociale pour laquelle le service des admissions est obligé d'évoquer avec la famille l'anticipation des frais d'obsèques.

La question des invités refusés le jour de Noël et le jour de l'an est reposée, Mme GAVA réprecise que ce sont des repas améliorés et que les familles peuvent également faire le choix d'emmener leur proche manger à l'extérieur. Ce sont les deux seuls jours de l'année où les familles ne peuvent pas venir déjeuner avec leurs proches.

D'autre part, les résidents s'inquiètent pour le service animation puisqu'Edwige s'en va bientôt et que Marie-Christine part à la retraite. La Direction les rassure, ils sont actuellement en train de préparer leur remplacement.

Des représentants des résidents évoquent la fin du projet de fusion dont il a été question dans la Nouvelle République récemment. La Direction explique que c'était l'étape supérieure voulue par l'établissement après 8 ans de direction commune entre Montlouis et Bléré, mais le Conseil Départemental s'y est opposé, il n'y avait selon eux pas d'avantage financier puisque pas de réduction de poste. Ce n'était effectivement pas l'objectif de la Direction.

Mme BESSE évoque la création éventuelle d'une adresse mail propre au Conseil de la Vie Sociale. Certaines familles auraient peut-être plus de facilités à adresser leurs questions ou requêtes par ce biais-là. Une adresse mail sera créée.  
NDLR : voici l'adresse mail dédiée créée suite au Conseil :

[cvs.labourdaisiere@gmail.com](mailto:cvs.labourdaisiere@gmail.com)

L'ordre du jour étant épuisé, la date de la prochaine séance est fixée au 3 juillet 2017 à 14h30.

La séance est clôturée à 17h10.

