

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Relevé de conclusions Lundi 7 novembre 2016

Présents : Mmes GAVA, Directrice et AKPO, Cadre de santé ; M. COURET, Directeur adjoint ; Mmes BESSÉ, JEAUNEAU et TREMBLAY, ainsi que MM. COURTEMANCHE et DELALÉ, représentants des familles ; Mme LUCAS, MM. LE DALL et MARCHE, représentants des résidents ; Mme CORBINEAU, animatrice ; Mme LOUSSIER, infirmière et Mme PETEREAU, aide-soignante.

Excusées : Mme WALTER, représentante des résidents.

La séance débute à 14h40.

Ordre du jour :

- Point sur l'avancée des travaux :

Les travaux avancent bien, il n'y a pas de retard observé par les entrepreneurs, ils en sont désormais à mi-parcours. Cela fait un an que les travaux ont débuté et ils devraient se terminer d'ici encore un an.

Une visite sera proposée aux membres lors du prochain Conseil de la Vie Sociale vers le mois de mars 2017.

L'entrée d'origine est toujours fermée et elle devrait le rester jusqu'en début d'année 2017.

Les résidents se plaignent du désagrément sonore qu'il faut subir au quotidien, mais il faut malheureusement en passer par là. Les gros travaux arrivent à leur fin, le bruit devrait s'estomper d'ici à quelques semaines.

L'isolation extérieure sera le prochain gros chantier. Les façades seront revêtues de deux revêtements différents, l'un en bois naturel, l'autre en résine, en fonction de l'emplacement.

Certains résidents remontent des difficultés à sortir en transport par la nouvelle salle à manger. La descente est relativement difficile en déambulateur. Mme GAVA signale qu'elle a été refaite proprement très récemment, et que pour sortir de l'établissement en Véhicule de Secours Léger, il faut théoriquement passer par le sous-sol. Les représentants des résidents signalent que pour cette résidente en question, le choix est de ne pas passer par le sous-sol qu'elle trouve trop peu accueillant.

Par ailleurs, les entrées et sorties par la nouvelle salle à manger se font de façon fluide contrairement aux difficultés que l'on aurait pu envisager. Les représentants

des résidents signalent tout de même que la table située juste à côté de l'entrée ressent du froid à chaque ouverture. Mme LOUSSIER, infirmière, propose de revoir la disposition des tables afin qu'aucune ne se trouve proche de la porte d'entrée, il y a suffisamment d'espace pour pouvoir le faire sans gêner les autres tables.

Dans le prochain bâtiment, il y aura une salle à manger pour accueillir les familles qui souhaitent déjeuner avec leurs proches, il y aura également une salle à manger par étage pour les résidents.

M. LE DALL dit avoir une requête relative aux travaux en cours. Il dit ne pas être satisfait de la façon dont sont utilisés les gravats. Les espaces vides ont selon lui été remblayé à tort par les gravas des différentes démolitions qui ont eu lieu sur le site et ne sont, toujours selon ses dires, pas très écologiques. Mme GAVA signale que c'est ce qui se fait habituellement sur tous les chantiers et que cela ne va pas à l'encontre d'un projet respectueux de l'environnement.

M. MARCHÉ pose la question du moyen de chauffage dans le futur bâtiment. Ce sera, tout comme ça l'est actuellement, un chauffage au gaz par des radiateurs. Il y aura également un puits climatique qui sera relié aux ventilations et qui permettra l'hiver d'apporter de l'air doux et l'été de l'air frais de la terre.

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

- Les tarifs de la prestation « marquage du linge » avec les « NOM » « Prénom » et « EHPAD B » proposée depuis le début de l'année ont visiblement été mal compris par les familles. Si cette option est adoptée par les familles des résidents, ou par les résidents eux-mêmes, deux tarifs différents sont proposés :
 - 40€ si ce sont des nouveaux résidents qui veulent marquer à leur nom et prénom l'ensemble de leur trousseau, que ce soient les vêtements apportés quelques jours avant l'entrée ou bien ceux apportés tout au long de leur séjour dans l'établissement. Il ne sera en effet pas refacturé de prestation supplémentaire, ni chaque année, ni à chaque nouveau vêtement à marquer ;
 - 15€ pour un marquage partiel, cette prestation s'adresse plutôt aux résidents déjà présents dans l'établissement, et de la même façon, s'applique une seule et même fois pour tout le restant de leur séjour.

Il faut savoir que chaque résident doit marquer son linge à son nom, même ceux dont les familles entretiennent elles-mêmes les vêtements, une erreur de circuit n'est pas impossible et sans nom dessus, il serait difficile de le retrouver.

Ce marquage est effectué par les lingères de l'établissement, la plage horaire d'ouverture de ce service a été étendue depuis le 1^{er} septembre, le service peut recevoir familles et résidents jusqu'à 17h30.

- Le Wi-Fi proposé à 6€00 par mois : ce service a pour le moment peu d'intérêt auprès des résidents. Il faut néanmoins s'adresser à l'accueil où un mot de passe sera fourni pour pouvoir s'y connecter.

Mme TREMBLAY demande pourquoi ce service n'est pas gratuit comme il l'est la plupart du temps dans les hôtels, restaurants... Mme GAVA répond que rien n'est jamais gratuit et que cela doit forcément se répercuter sur les tarifs des chambres ou des menus de ces établissements en question. C'est une prestation pour laquelle l'établissement a engagé des frais.

- **Retour sur les questionnaires de satisfaction :**

- **Familles :**

35% de retour (taux de retour conforme aux années précédentes : 32% en 2014).

Retour sur quelques résultats : la connaissance du site internet est faible (pas de comparaison possible avec les années précédentes, la question n'apparaissait pas). M. COURET espère que ce chiffre va augmenter au fil des ans.

M. DELALÉ relève deux motifs majeurs d'insatisfaction : l'entretien des lunettes, appareils dentaires et appareils auditifs insuffisamment fréquent ; et l'entretien de la chambre. Il est d'accord avec ces résultats, il fournit lui-même des pastilles pour entretenir l'appareil dentaire de son frère, et constate qu'elles ne sont pas utilisées.

Mme PETERAU, aide-soignante, lui explique que, comme il est désormais signalé par les professionnels de la santé buccodentaire lors des formations destinées à l'ensemble du personnel de l'établissement, il n'est plus d'actualité de faire tremper les appareils dentaires plusieurs heures voire toute une nuit dans les produits, cela les abîme. Par ailleurs, quand bien même elles mettraient ces appareils quelques minutes dans ces produits, cela leur demanderait deux passages pour chaque résident (un pour tremper, un autre pour nettoyer/rincer), et d'un point de vue organisation, ce n'est pas envisageable. La procédure actuelle est de nettoyer les appareils au dentifrice et à la brosse à dents. M. DELALÉ répond que ce n'est alors plus nécessaire de fournir des pastilles, et qu'il serait bien que les proches en soit informés. Mme LOUSSIER, infirmière, ajoute que cela sera indiqué au résident ou à sa famille lors de leur entretien avec les familles.

M. LE DALL en profite pour signaler à nouveau un problème de propreté des couverts, malgré le changement de lave-vaisselle assez récent. Mme GAVA signale que pourtant, les couverts sont mis à tremper après les repas et avant lavage au lave-vaisselle. Mme PETERAU ajoute que le protocole d'hygiène interdit tout essuyage des couverts au torchon, cela peut expliquer les traces.

M. LE DALL signale également que lors des repas, il lui est arrivé qu'on lui serve certains aliments alors qu'il avait indiqué ne pas en vouloir. Mme LOUSSIER lui répond que, selon son désir, il ne devrait effectivement pas être servi.

▪ **Résidents :**

M. LE DALL demande pourquoi seuls 54 résidents ont reçu ce questionnaire. Mme GAVA répond que cela a été vu avec l'équipe soignante, certains résidents ne sont pas à même de pouvoir répondre à ce type de questionnaire.

M. DELALÉ pense que ce n'est pas représentatif car certains résidents sont là depuis longtemps et d'autres viennent d'arriver.

M. COURET signale que c'est le propre des questionnaires de n'avoir jamais de taux de retour à 100%, quels qu'ils soient. Mais que les résidents ou familles qui souhaitent s'exprimer peuvent alors le faire grâce à cela.

Mme TREMBLAY signale qu'il est trop long à remplir, les résidents se fatiguent vite et finissent pas dire « oui » à toutes les questions pour être débarrassés. Mme GAVA répond qu'il peut être rempli en plusieurs fois, Mme TREMBLAY demande si il peut être diffusé en deux fois, mais cela signifierait doubler les coûts déjà élevés des reproductions. Par ailleurs, si on modifie le questionnaire pour le rendre moins long par exemple, il n'y aura plus de comparaison possible avec les années précédentes.

▪ **Point animation :**

• **Bilan :**

- La kermesse a eu du succès encore cette année, la brocante organisée en même temps également.
- La semaine bleue qui a eu lieu en même temps que la semaine du goût a été bien chargée en animations : jeux à la Villa Éléonore, jeux de goût sur place, initiation couture à la médiathèque, création d'œuvres pour La Grande Lessive, puis exposition ; ciné débat avec le Centre Socio Culturel et clôture de la semaine avec le spectacle cabaret organisé par l'association à l'espace Ligéria qui a rassemblé cette année 300 spectateurs. Les bénéficiaires de ce spectacle serviront donc à proposer un spectacle de marionnettes aux résidents (ce sont les résidents eux-mêmes qui confectionneront les marionnettes et elles seront ensuite mises en spectacle) ; Mme CORBINEAU, animatrice, souhaite également impliquer les enfants du Centre Socio Culturel (enfants en difficulté scolaire qui ne vont à l'école que le matin et au CSC l'après-midi).

Les bénéfiques serviront également à proposer aux résidents qui restent dans les étages l'intervention de conteurs. L'association pourra également prolonger l'intervention des Clowns Nobobo et les échanges avec les écuries d'Anadé.

- Les veillées du soir vont reprendre prochainement. Les jeux proposés lors de ces soirées seront empruntés à une association Montlouisienne « Dans le blanc des Jeux ».
- Mme BESSE en profite pour remercier Mme CORBINEAU pour les sorties au restaurant, comme celle qui a eu lieu courant octobre, qui plaisent beaucoup aux résidents. Le simple fait de sortir de l'établissement leur fait beaucoup de bien. Mme CORBINEAU signale que ces sorties seront plus fréquentes désormais.
- Courses au supermarché : les représentants des familles demandent pourquoi il n'y a plus de courses en supermarché ? Mme CORBINEAU signale qu'il n'y a plus trop de demandes et que les résidents étant de plus en plus dépendants, elle aurait besoin de quelqu'un pour l'accompagner, alors qu'il est rarement simple de détacher un agent des étages. M. DELALÉ reprend que de plus en plus de villes proposent aux personnes âgées de mettre à disposition un minibus qui se rend dans les commerces. La commune de Montlouis le fait mais ce n'est pas adapté aux personnes en établissement (trop dépendants).

- **Questions des représentants du CVS :**

- Mme BESSE demande à ce que la date du prochain CVS soit connue à l'avance afin d'en informer les familles via la facturation. Une information signalant que « *toute question devant être mise à l'ordre du jour du prochain CVS pourra être glissée dans la boîte aux lettres des membres du CVS* » sera communiquée avec la facture de février pour un CVS en mars.
- Problèmes d'odeurs dans les toilettes du rez-de-chaussée malgré le désodorisant. Cet inconvénient est essentiellement dû à l'emplacement peu judicieux de ces toilettes.
- Gêne causée par le lève-malade situé juste en face des ascenseurs au 3^{ème} étage. Les ambulanciers ont beaucoup de mal à manœuvrer avec les brancards. Mme PETEREAU répond qu'il est placé là pour répondre aux demandes urgentes d'intervention d'une résidente du 3^{ème} étage. Mme AKPO propose qu'il soit déplacé dans l'infirmerie.
- Certains résidents ont signalé ne pas avoir eu de douche la semaine précédente. Mme GAVA répond que l'organisation des douches a dû être revue du fait d'une fuite d'eau sur le réseau de ville le 1^{er} novembre de 9h00 à 15h00.

- Mme BESSE demande si dans le futur établissement il y aura une citerne de réserve d'eau pour pallier aux coupures imprévues comme il y a eu récemment. Mme GAVA répond que non, cette coupure venait de la commune et non de l'établissement.
- Des familles s'inquiètent suite à l'accident survenu dans une maison de retraite de Chambray-lès-Tours qui a causé la mort d'un résident et se demandent si cela pourrait arriver ici. Mme GAVA répond que la rampe d'accès utilisée par ce résident n'était pas aux normes de sécurité et la pente était supérieure aux 5% réglementaires.
- Certains résidents se sont plaints du manque d'assaisonnement dans les plats. En effet, afin de respecter au mieux chaque régime alimentaire suivi dans l'établissement (NDLR : 19 différents), aucun plat n'est salé en sortie de cuisine. Des salières et poivrières sont mises à disposition sur les tables.
- Un certain nombre de bénévoles intervient au sein de l'établissement, Mme BESSE demande s'ils sont remerciés de quelque façon que ce soit. Mme GAVA répond qu'ils sont invités aux deux repas annuels (repas des familles et repas de Noël), qu'ils sont remerciés à ces occasions et qu'un bouquet de fleurs leur est parfois offert.
- Les élections présidentielles approchant, les résidents se demandent si un service de transport sera assuré ce jour-là pour permettre à ceux qui le souhaitent de se rendre au bureau de vote. Mme GAVA répond que rien n'est prévu pour le moment, les familles peuvent essayer d'emmener leur proche, il faut également se renseigner auprès de la gendarmerie pour le vote par correspondance (différent du vote par procuration).

La prochaine réunion du CVS aura lieu au mois de mars.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est clôturée à 17h00.