COMPTE RENDU DE LA REUNION DES FAMILLES

du Mardi 07 Décembre 2021

Etaient présents :
Annick DEVIN, Cadre de santé.
Marthe LE BOLAY, Psychologue
Caroline STREIFF, Directrice Adjointe en charge des Ressources Humaines de la Qualité et de la Communication.
Clémence MARTIN, Directrice des services économiques des EHPAD de Bléré et Montlouis sur Loire.
Pascal HEURTEBIZE, Médecin Coordonnateur.
Sophie GAVA, Directrice.

Madame Devin est arrivée dans l'établissement le 15 novembre dernier. Elle présente son parcours et sa fonction de cadre de santé.
Cela fait 10 ans qu'elle exerce cette fonction au sein d'EHPAD.
Ses missions sont nombreuses et variées. Elle est garante de la bonne prise en soins des résidents accueillis. Pour cela, elle doit manager une équipe de plus de 50 personnes ; des infirmières aux personnels de l'hôtellerie. Elle organise leur temps de travail. Elle gère les admissions des nouveaux résidents. Elle est l'interlocutrice des familles. Elle travaille en coordination avec la direction sur les projets institutionnels (par exemple, mettre en adéquation les bonnes pratiques et la formation du personnel, la mise en place de nouveaux projets…)

1) Information sur les résultats des questionnaires de satisfaction 2021

Madame Streiff, directrice adjointe en charge des ressources humaines, de la qualité et de la communication, explique que les questionnaires ont été distribués aux résidents pouvant y répondre. Cependant, un agent de l'établissement actuellement en temps partiel thérapeutique sur un poste aménagé les a accompagnés pour remplir le questionnaire.
45 questionnaires de résidents nous sont revenus ce qui constitue une bonne base pour travailler sur les différentes remarques.

Pour les questionnaires familles/proches : 49 questionnaires réceptionnés sur les 130 envoyés
Cela représente 40% de réponses, c'est un score correct permettant une analyse des remontées

Sur la partie administrative et gestion de l'entrée :

On constate que moins de la moitié seulement des répondants côté résidents sont en capacité de répondre sur les divers documents transmis lors de l'entrée, ce qui montre que ce sont surtout les proches plutôt que le résident lui-même qui gèrent les modalités liées à l'admission en Ehpad. Pour une partie d'entre eux, c'est un moment trop lointain pour s'en souvenir.

Seuls 16% des répondants côté résidents ont pu visiter la structure avant leur entrée, contre plus de la moitié côté famille. A noter que les possibilités de visite pour les proches ont été parfois limitées jusqu'au printemps 2021 du fait de la crise sanitaire.
40% des répondants indiquent avoir connaissance de leur projet de vie individualisé, 56% côté famille
Les familles se disent en grande majorité satisfaites de l'accueil et de l'accompagnement administratif.

Partie soins et personnels :

20% des résidents et 16% des familles indiquent ne pas être satisfaits de leur médecin traitant.
Pour rappel ce choix est libre et peut être changé aussi souvent que nécessaire.

Concernant le personnel para médical, 69% des répondants indiquent être satisfaits de leur prise en soins. Pour le personnel de nuit, 67% des résidents sont satisfaits de leur travail et 28% se disent non concernés par des demandes la nuit.

66% des résidents indiquent être satisfaits des informations reçues pour leur traitement, suivi médical et 57% côté famille, pour mémoire même si l'EHPAD a un rôle de relais d'information, il ne peut se substituer au médecin traitant sur l'ensemble de ces points.

31% des répondants côté résidents sont peu satisfaits du temps d'accompagnement à la toilette, 36% des familles sont du même avis.

36% des résidents répondants apprécieraient des douches plus régulièrement, contre 92% des familles.
On peut constater que les choix des résidents et des familles sur ce sujet divergent.
Pour la partie nettoyage des appareillages (oculaires, auditives, dentaires…), 38 répondants côté résidents n'étant pas concernés nous ne pouvons en exploiter les réponses, idem du côté famille sauf concernant le nettoyage des lunettes de vue. Cela est un axe d'amélioration à travailler au niveau de l'organisation des soins.

100% des familles indiquent que le personnel est poli et aimable et à l'écoute à 82%
Néanmoins, ce commentaire revient de façon récurrente « Le personnel est varié, certains ne sont pas aimables ni souriants. »

Ce qui ressort le plus en commentaires :

- Les agents de soin sont parfois peu formés et leurs gestes mal appropriés
- Le manque de temps pour les temps de soin
- La fréquence des soins des pieds (54% des familles non satisfaites)
- Le souhait de plus de passage du médecin coordonnateur auprès des résidents
- Le souhait de tenues plus colorées et que les soignants se présentent plus régulièrement lors de la prise en soins (54% des familles seulement indiquent distinguer les postes de chacun).
  Pour information, le code couleur est le suivant :
    - Bleu pour les agents de bio-nettoyage-
    - Vert pour les agents Hôteliers-
    - Rose pour les infirmières
- Est soulignée la très bonne équipe d'infirmières : écoute et pratique professionnelle
- Plus de vigilance à l'habillage : tenues de saison, accordées, propres

Pour mémoire, le temps de médecin coordonnateur est de 50% sur notre site.
Sa mission est très large et notamment avec la crise sanitaire autour de la gestion des protocoles, l'information auprès des personnels et l'organisation de la vaccination. Malheureusement son temps auprès des résidents ne peut pas être celui du rôle du médecin traitant en tout cas pour la gestion du

suivi médical au quotidien. Il peut intervenir dans le cadre de l'urgence en cas d'indisponibilité de ses confrères de ville.
Rappel des temps de présence du Dr Heurtebize : le mardi, le mercredi toute la journée et le vendredi matin.
Nous avons mis en place dès le 4eme trimestre 2021 une formation sur les soins des pieds pour le personnel de soins, cette formation sera reconduite en 2022 et sera un axe prioritaire pour les soins dès 2022.
Nous avons à ce jour nos effectifs sur le service soins. Néanmoins, les aides-soignants formés ne sont pas en nombre suffisant, la demande de l'ensemble des structures environnantes est très forte, tous les établissements recherchent infirmiers et aides-soignants.
Pour contre balancer nous avons mis en place sur 2021 et continueront sur 2022 divers temps de formation à visée prioritaire de nos Agents de Services Hospitaliers en soins :

- la toilette un temps de soin,
- la professionnalisation des pratiques

Ce parcours de formation est long et nous ne pouvons envoyer tout le monde en même temps en formation. Nous restons vigilants sur le besoin de qualification et poursuivons la possibilité d'offrir aux agents le souhaitant et en ayant les capacités de suivre la formation AS financée par l'établissement.

Sur le PASA :

8 répondants côté résidents y participent et indiquent une satisfaction voire un souhait d'y participer davantage. Un très bon retour sur le PASA de la part des familles également.
Point de vigilance : le chemin pour se rendre au PASA (situé au niveau de l'entrée de l'ancien bâtiment) qui peut paraître loin et fatigant.
Partie animation :
Satisfaction au globale pour les résidents et les familles, bien évidemment ressort le souhait de plus de sorties et également une demande d'animations plus à visée des hommes.
Il est émis le souhait d'afficher un programme d'animation dans chaque chambre, nous ne le proposerons pas à la fois pour des questions environnementales mais également pour le temps passé à cette distribution. Les résidents le souhaitant vraiment peuvent en faire part à notre animatrice.

Conseil de la Vie Sociale (CVS) :

40% des répondants côté résidents indiquent une connaissance/participation et lecture des comptes rendus du CVS, contre 74% des familles.
On constate sur cette partie une nette amélioration en quelques années. Suite aux nouvelles élections nous avons revu notre communication autour de cette instance : son rôle et son fonctionnement.
Toutefois, 24% des familles indiquent ne pas en connaitre les membres, nous réfléchissons avec le CVS actuel pour une communication plus claire.
Pour mémoire, le CVS a vocation à traiter des situations collectives et non individuelles
Il nous est remonté par ailleurs de revoir le format de l'affichage en général, nous espérons des améliorations suite aux écrans mis en place au cours du mois de novembre.
Partie cadre de vie :
38% des répondants côté résidents et 45% côté famille indiquent ne pas être satisfait ou partiellement de l'entretien de leur chambre/lieu de vie.
La direction réfléchit à une nouvelle organisation de la prestation ménage dans l'établissement.

Partie Repas : uniquement côté résidents, du fait de la crise COVID, les repas avec les familles n'ont plus été proposés depuis mars 2020.
74% des répondants sont satisfaits de la diversité des plats proposés
45% sont satisfaits de leur assaisonnement
70% sont satisfaits de la présentation des plats
71% de la quantité servie

Partie linge :

+ de 90% des répondants côté résidents indiquent être satisfaits voire très satisfaits de la propreté et de la gestion du linge, 85% côté famille
La moitié des répondants ont néanmoins déjà perdu un vêtement.
Nous rappelons très régulièrement aux agents d'être vigilant sur la répartition du linge à entretenir entre ce qui est lavé en interne (le linge des résidents) et la blanchisserie extérieure (le linge de lit, le linge de toilette, une partie des tenues professionnelles). Pour mémoire, tous nouveaux vêtements doivent d'abord passer en lingerie pour être marqué, sans quoi il est impossible de retrouver les propriétaires des vêtements.
Il est récurrent de retrouver du linge appartenant à un autre résident dans l'armoire de son parent remarquent les familles. Une attention plus grande est à apporter pour l'éviter.

Contexte sanitaire

Les retours exprimés sont positifs que ce soit au niveau de la communication, de la vaccination ou des Skype. Le point négatif exprimé est relatif aux visites sur rendez-vous.

En conclusion :
80% des répondants côté résidents sont satisfaits de leur séjour et conseilleraient cet établissement
88% des familles également

LES PRISES EN SOINS NON MEDICAMENTEUSES
Présentation par Marthe le Bolay, Psychologue

Les prises en soins non médicamenteuses sont un ensemble de techniques de soins, d'approches environnementales et humaines ayant pour objectifs le traitement et/ou le soulagement de certains symptômes ainsi que l'amélioration de la qualité de vie et la recherche d'un état de bien-être.
Ces différentes techniques viennent en complément des soins prodigués au quotidien.

- SNOEZELEN :

Développé aux Pays-Bas dans les années 70, l'activité Snoezelen a pour but de favoriser l'éveil et la stimulation des sens dans un espace spécialement aménagé pour provoquer des sentiments de détente, de plaisir et de relaxation mais aussi de favoriser la communication et l'échange.

Bien qu'installé à l'UPAD, l'espace Snoezelen est accessible à tous les résidents de l'EHPAD. Pour les résidents ne pouvant plus se déplacer, la technique Snoezelen a été adaptée sur chariot afin de pouvoir pratiquer directement dans la chambre.

Le concept Snoezelen est proposé aux résidents souffrant de troubles de l'humeur, de troubles du comportement (agitation, apathie) ainsi qu'auprès des résidents en soins palliatifs.

Grâce à un équipement spécifique, cette salle permet de vivre des expériences multisensorielles sollicitant :
- Le regard (lumière vive ou tamisée, projections d'images, colonne à bulles…)
- L'ouïe (musiques douces et sons propices à la détente)
- L'odorat (diffuseur d'huiles essentielles)
- Le toucher (matières et textures)

- LA MEDIATION ANIMALE :

La médiation animale est une méthode consistant à faire intervenir un animal sélectionné, entrainé et encadré par un professionnel spécialisé auprès d'un ou plusieurs résidents afin de susciter des réactions favorisant le potentiel cognitif, psychologique, physique ou social.

Laurence Lejeune, notre médiatrice animale, intervient auprès des résidents de l'Ehpad mais aussi de l'UPAD auprès de groupes composés de 6 à 8 personnes.

Les séances débutent par les salutations par le biais de caresses et de brossage. Dans un deuxième temps, les animaux se prêtent aux activités motrices et aux jeux et enfin un échange plus verbal avec l'animal ; le résident donne des « ordres » à l'animal qui lui obéit.

- L'ART-THERAPIE :

L'art-thérapie est un soin qui utilise le processus créatif et artistique pour améliorer le bien-être physique, mental et émotionnel et s'adresse principalement aux personnes souffrant de troubles de l'expression et de la communication.

L'art-thérapie permet de travailler sur le ressenti des sens en agissant sur la motricité, la mémoire, la concentration, la sociabilisation et l'autonomie.

Adeline Fusillier, art-thérapeute, arrivée début septembre, intervient le mardi toute la journée auprès des résidents en petits groupes.

- LA POUPEE D'EMPATHIE

Par le contact émotionnel qu'elle établit avec l'adulte qui l'adopte, la poupée d'empathie parvient à susciter un comportement protecteur et nourricier, à favoriser l'expression des sentiments ainsi qu'à réveiller des souvenirs et des émotions.
La poupée aide la personne âgée présentant des troubles cognitifs à calmer ses angoisses, elle constitue même un vrai support de communication entre le personnel et le résident. Il ne s'agit en aucun cas d'infantiliser la personne âgée qui reste un adulte.
Cette poupée peut aussi être utilisée lorsque les équipes soignantes sont en difficulté pour les soins d'hygiène, la localisation d'une douleur ou encore l'explication d'un soin.
Par exemple, lors d'une toilette avec un résident présentant un comportement d'agitation, la poupée peut être juste installée dans la chambre. Une discussion peut s'engager autour de la poupée entre le résident et le personnel soignant, permettant ainsi de se détacher de l'anxiété que peut provoquer cet acte.

- LE PASA :

Le Pôle d'Activités et de Soins Adaptés est un lieu de vie proposant un accueil à la journée pour un groupe d'une douzaine de résidents présentant des troubles du comportement modéré. Chaque journée est axée sur une thématique précise et propose différentes activités aussi bien individuelles que collectives.
Le PASA a pour but de maintenir ou réhabiliter les capacités fonctionnelles (psychomotricité, cuisine, gym douce, art-thérapie) et les capacités cognitives (ateliers mémoire, jardinage, échanges et discussions autour d'un thème choisi). Ce service a également vocation à mobiliser les fonctions sensorielles (atelier bien-être, musique etc…) et maintenir le lien social à travers des repas conviviaux des sorties et des échanges avec d'autres PASA…

Les techniques non médicamenteuses sont en perpétuelle évolution depuis une dizaine d'année. Deux nouvelles vont être proposées au sein de l'établissement à partir de 2022.

- MONTESSORI :

Cette méthode propose un accompagnement basé sur trois principes, le respect, la dignité et l'égalité et s'appuie sur la notion de « aide-moi à faire seul ».

D'abord développé pour le secteur de l'enfance, la méthode Montessori a été adaptée pour les personnes âgées.
Le concept repose sur l'adaptation permanente à la personne :
- Repenser et adapter l'environnement
- Proposer au lieu d'imposer
- Agir au lieu de parler (montrer ce qu'il faut faire en invitant à imiter)

- TOVERTAFEL :

La Tovertafel ou « table magique » est une console de jeux interactive proposant des activités permettant la stimulation de l'activité physique et la favorisation de la communication et du lien social.

L'EHPAD va acquérir une Tovertafel dans le courant de l'année 2022 et sera proposée à tous.

Les questions des familles :

Question : Pourrait-on mettre en place un baromètre d'humeur sous forme de smileys dans les chambres afin que les familles dont les résidents ne sont plus en capacité de s'exprimer sachent comment va leur parent ?

Réponse : La demande est intéressante et légitime mais il n'est pas envisageable de demander aux équipes de mettre en place ce type de communication et surtout de le tenir sur le temps. Il est rappelé que les familles qui souhaitent avoir des informations sur leur parent (état de santé, comportement, activités…) ne doivent pas hésiter à interpeller le personnel soignant.

Question : Quels sont les effectifs de l'EHPAD ?
Réponse :
8 Infirmières sont employées, elles sont en général deux ou trois de 6h45 à 13h45 puis deux de 13h30 à 21h.
Equipe de nuit : 3 agents de nuit sont présents chaque nuit, ce qui représente une équipe de 8 personnels.
L'Ehpad emploie une trentaine d'aides-soignants et autant d'agents de services hospitaliers qui travaillent dans les soins, ou au service hôtellerie pour le service des repas, en lingerie ou encore au service de bio-nettoyage.
Nous avons également une équipe de 5 cuisiniers, 2 agents techniques, 4 personnels administratifs.

Travaillent également au sein de l'EHPAD : un médecin coordonnateur, une cadre de santé, une psychologue, un éducateur d'activités physiques adaptés, une diététicienne, une animatrice….
Tous les mois, le service des ressources humaines réalise plus de 100 bulletins de paye.

Les charges de personnels représentent 70 à 75% du budget d'un EHPAD.
Celui de l'EHPAD La Bourdaisière s'élève en 2021 à plus de 6 millions d'Euros.

A la question du manque de personnel dans les services de soins, il est rappelé que les effectifs sont fixés par les autorités de tarification (Conseil départemental et Agence régionale de santé). Ceux de l'EHPAD La Bourdaisière se situent dans la moyenne des EHPAD du département. Augmenter les effectifs aurait une incidence mécanique sur les tarifs journaliers. Tel est le système de financement des EHPAD où une partie des coûts reste à la charge des résidents (ou des familles).

Madame Devin indique que pour contacter les infirmières, il faut privilégier les créneaux de 11h à 12h et de 15h30 à 17h30.
En dehors de ces horaires, les infirmières sont en pleine distribution des médicaments ou réalisation des soins infirmiers. Les appeler occasionne une interruption de taches et est source d'erreur. Il n'est pas opportun d'appeler à 7h pour savoir si votre parent a passé une bonne nuit.

Question : Que faut-il faire pour le résident qui dort dans son fauteuil ?
Réponse : En effet, il arrive que certains résidents passent la nuit dans leur fauteuil et non dans leur lit. On respecte le plus possible les habitudes de vie des résidents.
Il peut arriver que ce type de comportement soit passager.

Question : Comment se passent les interventions des pédicures

Réponse : Deux professionnelles (Mme Demonfaucon et Mme Valais) interviennent à l'EHPAD une fois par mois chacune à la demande des familles ou des équipes. Il ne faut pas hésiter à en faire la demande auprès des infirmières quand vous venez en visite en début d'après-midi. Les soins des pieds pour les personnes diabétiques sont payés par l'établissement. Sinon, c'est à la charge du résident/de sa famille.

Question : Pourquoi retrouvons-nous certains médicaments au sol ?

Réponse : Les médicaments sont distribués aux résidents par les infirmières. Il arrive que leur prise échappe à leur surveillance.

Question : Pourquoi plus de porto le dimanche ?

Réponse : Un apéritif est servi tous les dimanches midis mais le Porto est plutôt proposé les jours fériés.

Question : quelle est la position des soignants face au refus du résident ?

Réponse : il arrive qu'un résident refuse un soin ou sa toilette, de participer à une animation, d'aller au PASA voire de manger. Dans nos pratiques au quotidien, le personnel ne forcera pas un résident opposant. En revanche, soit il usera d'astuces pour contourner le refus, soit il reviendra plus tard ou encore il demandera à un collègue de s'occuper du résident en question. Ces situations arrivent quotidiennement.

2) Rappel des partenaires de l'EHPAD : les bénévoles et le CVS

Mme GAVA souligne l'importance des bénévoles et de l'association présents à l'EHPAD qui réalisent un travail important pour proposer des sorties et des animations pour les résidents.

Mme GAVA présente Mme DE LA CRUZ, la présidente du Conseil de la Vie Sociale récemment élue.
Mme DE LA CRUZ indique qu'elle peut se faire la porte-parole des familles qui rencontrent une difficulté à condition que cela ne relève pas du médecin ou de la cadre de santé.

*****

Mme GAVA termine en remerciant les familles de leur participation et en les invitant à consulter le site internet de l'EHPAD (www.ehpad-montlouis.fr) sur lequel figure toutes les actualités de l'établissement.

Elle annonce son départ de l'établissement fin janvier 2022.