

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

COMPTE RENDU DU 30 JUIN 2016 DEBUT DE SEANCE A 15h00

PARTICIPANTS

- Direction : Mme KNOKAERT, Mme DRIES, Melle BARILLET, Melle FEIRRERA et Dr MEPUIS
- Représentants du personnel: Mme RAYON Carole, Mme DUPUIS Catherine,
- Représentants des familles : Mr FEUGUEUR Hervé,
- Représentants des résidents : Mr LEGER Claude, Mme PLUVIER Mauricette, Mme REVERTER Carmen

Absence excusée : Mme DELAFOY Annick, Mme VOILLOT Claude

ORDRE DU JOUR

- Prendre connaissance de la législation concernant le Conseil de la Vie Sociale
- Élire le Président, son vice-président et son secrétaire
- Établir le règlement intérieur du Conseil de la Vie Sociale
- Fixer la date et l'ordre du jour de la prochaine réunion
- Divers

1. REGLEMENT INTERIEUR DU CSV

1.1 Election

Les élections du renouvellement du conseil de la vie sociale se sont déroulées le 27 Mai 2016.

- **Mr FEUGUEUR Hervé est élu Président du Conseil de la vie sociale.**
- **Mme PLUVIER est élue Vice-présidente du Conseil de la vie sociale**
- Aucune personne ne s'est proposée pour assurer le secrétariat du Conseil de la vie sociale, **Le Secrétariat du Conseil de la vie sociale** sera assuré conjointement par tous les membres.

1.2 Changements effectués sur le règlement intérieur à la demande des membres du CSV

Les membres du collège Famille peuvent continuer à se maintenir au conseil de la vie sociale après le départ de leur parent résident avec un statut de membre Honoraire.

Le Conseil de la vie sociale se réunit au minimum trois fois par an sur convocation du Président qui fixe l'ordre du jour des séances.

Les familles et les usagers seront informés des dates de réunions et pourront s'adresser directement aux membres afin de leur faire part des sujets qu'ils souhaiteraient voir figurer à l'ordre du jour par courrier remis à l'accueil.

2. QUESTIONS DIVERSES

2.1 L'enquête de satisfaction 2015

Sur 71 personnes interrogées seules 30 réponses ont été obtenues ce qui représente 40,8% de la population accueillie (En 2015 35,2 % de la population accueillie avait répondu).

Réponses aux remarques faites:

Les extérieurs

Lorsque les véhicules entrent dans le parking, en prenant la courbure de l'entrée, le gravier est arraché. Notre parking est très sollicité par la résidence d'en face mais aussi par les visiteurs et les professionnels de la résidence sénior d'à côté. Ce trou est rebouché pratiquement tous les ans et ce sera le cas pour cette année aussi.

Les tables de jardin vont être changées. Les housses de fauteuil de salon ne sont lavables qu'au pressing et elles rétrécissent. Nous envisageons de changer certaines housses qui ont des tâches propres résiduelles et de recouvrir de housses plastifiées transparentes pour les autres.

Les chambres

Les odeurs concernent deux chambres bien précises car ces deux résidents urinent à chaque fois directement à même le sol ce qui occasionne des odeurs, voir même un accident de travail. Elles sont nettoyées tous les matins par l'équipe de nuit et plusieurs fois dans la journée.

Les chambres sont rénovées en totalité avant l'entrée d'un résident (Papier peint, peinture, sol, etc.) Les seules qui peuvent poser problème sont celles qui sont occupées par des résidents qui sont là depuis plusieurs années.

Les repas

Le plat « de substitution » du midi (Jambon / Purée) et celui du soir (Jambon / Salade) sont des plats plus simples. Le plat de substitution est unique, il n'est pas proposé en nombre et au choix. Le menu mixé et sa composition sont affichés dans les ascenseurs au vu des résidents et de leurs familles. Des plats mixés de substitution sont prévus au même titre que pour les plats normaux.

L'eau pétillante est fournie par l'établissement en cas de trouble de la déglutition. Sollicitée pour le plaisir, la fourniture et le coût de l'eau pétillante est à la charge de la famille au même titre que le pain au chocolat, pain au lait,...

Les plans nutritionnels ainsi que le grammage sont respectés. Le désir des familles pour leurs proches en matière alimentaire ne correspond pas toujours à celui des résidents aussi bien du point de vue qualitatif que quantitatif.

Le linge

Durant l'année 2015, un effort en achat de matériel, travaux et formation du personnel a été fourni pour améliorer la prise en charge de l'entretien du linge et son rangement.

L'inventaire est réalisé à l'entrée du résident et réactualisé chaque année. Il n'en demeure pas que moins que du linge non « marqué » est régulièrement exposé pour être reconnu par son propriétaire. Des familles continuent, malgré nos remarques, à rapporter du linge directement dans la chambre du résident sans le signaler aux lingères. Il est rappelé aux familles qu'afin de faciliter l'actualisation de l'inventaire « linge des résidents » elles doivent signaler à l'accueil ou à la lingerie aussi bien le nouveau linge du résident que le linge usagé repris.

Depuis six mois, le linge non étiqueté, usé, abimé est mis de côté et la famille en est averti. Plusieurs

retours aux familles ont eu lieu.

L'animation

Les sorties en animation posent la difficulté de la disponibilité du transport et de son coût. Elles ciblent toujours la même catégorie de population du fait de sa disponibilité physique (assez bien portants) et de ses possibilités financières. La majorité des résidents ne participe pas aux sorties et ne bénéficie pas entretemps d'animations car l'animatrice accompagne les sortants.

Le personnel soignant et les soins

Toutes les données convergent pour mettre en exergue une charge de travail plus importante pour le personnel soignant. Cette charge n'ira pas en diminuant bien au contraire. Les personnes âgées entrent en institution de plus en plus tard avec des dépendances de plus en plus lourdes exigeant des soins médicaux et infirmiers plus importants.

Lors de la négociation de la dernière convention tripartite en 2014, L'ARS avait accepté de financer deux postes d'aide-soignant supplémentaires (70% du financement) mais le conseil général (30% du financement) n'a pas suivi par manque de financement. Ces deux postes d'aides-soignants sont entièrement justifiés et auraient permis une prise en charge plus efficace. Il nous a été enjoint par l'ARS d'utiliser les 70% du financement obtenu pour le recrutement d'auxiliaires médicaux : Infirmier, psychomotricien, ergothérapeute. Nous ne pouvons donc pas décider de nous-même de la catégorie de personnel à recruter.

Nous avons fait le choix de recruter 0.5 ETP d'infirmière chargée de la mise en place des « toilette en « humanité ». Cette infirmière assistée de l'aide-soignante référente du résident établissent une prescription concernant ce dernier fixant le nombre de douches, les soins de dépendance à prodiguer (change, transfert, marche, ...). Le souhait du résident est recueilli et réalisé dans la mesure de ses aptitudes.

Les infirmières, tenues au secret professionnel, peuvent donner des informations sur le suivi médical d'un parent sans dévoiler tout le dossier médical. Le médecin traitant est habilité à répondre aux questions des parents s'il juge que le secret médical est préservé. Même dément, le résident est le premier concerné par son état médical. Si cela est nécessaire, La personne de confiance désignée par le résident peut être sollicitée par le médecin traitant pour donner son avis.

Tous les jeudis, le médecin coordonnateur de l'établissement peut répondre aux appels téléphoniques ou recevoir toute famille qui souhaiterait avoir des informations concernant les soins apportés à leur parent.

Par ailleurs il est à noter que le changement en personnel est essentiellement dut à l'exercice de ces derniers de leurs droits sociaux : Maladie, Maternité, congés payés, congés de formation, etc.

Le personnel en CDI est remplacé à chaque fois par du personnel essentiellement issu d'un pôle de remplacement très fidèle et qui connaît bien nos résidents et notre organisation.

Le nombre en personnel n'a jamais baissé. Bien au contraire, une infirmière à plein temps et une auxiliaire médicale (psychomotricienne passant de 0,2 ETP à 0,5 ETP) ont été recrutées en 2016.

L'accueil d'élèves infirmières, aides-soignantes, auxiliaires de vie nous permet d'avoir un vivier de personnel dont les qualités sont connues dans un marché du travail très tendu.

2.2 Gestion et suivi des événements indésirables

Cette procédure s'applique à tous les incidents, risques d'incidents ou accidents qui surviennent dans l'établissement, qu'ils concernent les patients et leur entourage, les personnels, les visiteurs, la vie hospitalière ou la sécurité des biens.

Un formulaire de remontée des informations est à disposition des résidents, des familles et du personnel au niveau de l'accueil. Ce formulaire permet d'émettre des remarques écrites. Cette formule garantit une réponse fournie par une personne compétente et une traçabilité des observations.

Le signalement ne doit pas être confondu avec :

- Un moyen de délation ;
- Un sinistre déclaré à l'assureur ;
- Un moyen de contrôle ou de sanction.

La Direction réceptionne et enregistre les fiches qui lui sont transmises, elle les communique aux personnes concernées en fonction des responsabilités (service hébergement, service maintenance, Service de soins) et travaille en concertation avec eux sur les réponses à apporter.

L'équipe d'encadrement analyse périodiquement les fiches reçues.

La Direction effectue un retour d'informations périodique et une exploitation statistique de ces fiches.

2.3 Repas du soir

Depuis mai 2016, l'organisation des repas du soir a été remaniée. Les résidents et le personnel admettent une amélioration significative, notamment concernant la présentation des repas chauds. Les résidents présents en salle à manger ont leur repas chaud, parfois même trop chaud.

Une commission repas adaptée pour des résidents présentant une déficience cognitive, auditive, etc. est en réflexion.

2.4 Animation

Depuis quelques mois, il est devenu plus difficile de planifier les sorties avec la SETAO qui reste le transporteur le plus économique : ses tarifs s'élevant à 3€ par personne par aller/retour, et ce, dans toute l'agglomération.

En effet, l'amplitude horaire qu'ils nous proposent entre les départs et les retours est particulièrement restreinte et ne nous permet plus d'effectuer tranquillement les sorties.

D'autre part, le temps d'ouverture des réservations est réduit. Il est donc devenu impossible de planifier des sorties comme auparavant.

Face à ces deux constats, il nous a fallu faire appel à d'autres transporteurs qui ont des exigences plus souples tant sur les réservations que sur les horaires. Leur tarif est beaucoup plus élevé (3 à 4 fois supérieur) et en cas d'annulation, nous sommes tenus de décommander 24 heures à l'avance sous peine de pénalités.

L'impact financier des sorties devient plus conséquent et nous ne souhaitons donc pas imposer cette surcharge aux résidents.

Les sorties sont maintenues mais réduites en nombre et nous invitons les résidents et leur famille à s'assurer du tarif des sorties figurant dans l'écho d'Eléonore avant de s'inscrire.

Nous continuerons à répondre de notre mieux à vos demandes concernant les animations extérieures qui restent des moments privilégiés.

2.5 Règle de courtoisie

Il a été rappelé que le personnel doit être courtois envers les résidents et les familles mais que l'inverse s'applique aussi.

Des plaintes, des témoignages de personnel, mettant en cause certaines familles ont été recueillis.

Les paroles désobligeantes, le tutoiement, les comportements irrespectueux et humiliants sont inacceptables. Le bien-être et le confort du résident doit être préservé tout autant que les conditions de travail des employés.

Nous avons, plusieurs fois, tenté de sensibiliser certaines familles sur le fait que les résidents et leurs proches souhaitent que le repas soit un moment d'intimité et de confort. Mais une famille continue à se présenter aux heures de repas pour nous faire part de leurs remarques.

Ces comportements équivoques et interventions inadéquates sont contre productifs. Comme indiqué dans le chapitre « 2.2 Gestion et suivi des événements indésirables » nous avons mis en place un formulaire de remontée des informations à disposition au niveau de l'accueil. Ce formulaire permet d'émettre des remarques écrites et de s'assurer d'une prise en compte et une interprétation suivant nos impératifs de gestion et l'intérêt général.

3. DATE DE LA PROCHAINE REUNION

Jeudi 22 Septembre 2016 à 15 heures

Vous pouvez joindre les Membres du collège famille en remettant votre courrier à l'accueil qui le transmettra.

FIN DE SEANCE A 18h00

Le Conseil de La Vie Sociale vous remercie d'avoir accordé toute votre attention à ce compte-rendu.

Mme DURIVault Andrée
Le Président