



**RELEVÉ DE CONCLUSIONS DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE  
DU LUNDI 8 OCTOBRE**

**CR-CVS-3/2018**

|                         |            |                        |                  |
|-------------------------|------------|------------------------|------------------|
| <b>Date de réunion</b>  | 08/10/2018 | <b>Lieu de réunion</b> | Salle d'activité |
| <b>Début de réunion</b> | 10 heures  | <b>Fin de réunion</b>  |                  |

**Ordre du Jour :**

- ✓ Approbation des précédents relevés de conclusions-CVS du 18 juin 2018
- ✓ Présentation du plan d'action de l'évaluation interne
- ✓ Retour sur l'enquête de satisfaction des familles réalisée en mars 2018
- ✓ Questions diverses

**La séance est ouverte à 10 heures**

## **1- Introduction**

Madame RUGET ouvre la séance en remerciant Fatiha BELMONTE pour les prises de note et la rédaction du précédent compte rendu en l'absence de Christelle DECOTTIGINES.

Madame RUGET fait circuler la feuille d'émargement et précise que Madame SAVERYYS est excusée.

Madame DECANter demande si Madame DELEBARRE participe toujours au CVS ?

Madame RUGET répond « oui, elle est toujours la bienvenue mais suite au décès de sa tante, elle se sent peut-être moins légitime pour représenter les familles dans cette instance ». Elle ajoute qu'il y a tout de même une bonne représentation des familles mais qu'il est toujours compliqué d'avoir les résidents.

Madame RUGET demande aux membres du conseil, s'ils ont pu prendre connaissance du précédent compte rendu, s'il y a des remarques ou si on le valide en l'état ?

- ❖ Compte rendu validé par l'ensemble des membres.

Ensuite Madame RUGET expose l'ordre du jour, comprenant la présentation des résultats et l'analyse de l'enquête de satisfaction dédiée aux familles, qui a été diffusée en mars 2018, la présentation du plan d'action de l'évaluation interne. Elle précise que l'évaluation interne concerne davantage les professionnels mais qu'il est important de la présenter aux familles puisqu'elle s'inscrit dans la démarche qualité et l'amélioration continue du travail et des prestations proposées aux résidents et aux familles.

- ❖ Proposition approuvée par l'ensemble des membres.

## **2 - Retour sur l'enquête de satisfaction des familles réalisée en mars 2018**

Madame RUGET indique que l'enquête de satisfaction fait aussi partie de la démarche qualité, qu'elle est obligatoire chaque année et qu'il y en a trois par an en principe : une à destination des résidents, une seconde en direction de son entourage et la troisième à destination du personnel. Ensuite au cours de l'analyse des résultats,

les données sont croisées afin d'adapter un plan d'action équilibré entre le niveau de satisfaction des différents protagonistes.

Elle ajoute que la garantie d'un accompagnement de qualité des résidents repose sur le bien-être des professionnels, même s'il est parfois compliqué de tout concilier.

#### ❖ Présentation de l'enquête

Madame RUGET invite les membres du conseil à suivre l'analyse à travers la lecture du document qui a été envoyé par Email.

Madame BACHIMONT demande quand le document a été envoyé, car elle ne l'a pas reçu ?

Madame RUGET répond que l'enquête a été adressée essentiellement par Email (66 envois) mais qu'il y a encore des personnes qui n'ont pas d'adresse mail ou qui ne souhaitent pas la communiquer, de ce fait il y a eu 7 envois par voie postale.

Madame DELESPIERRE propose de vérifier certaines adresses mails et cite l'exemple de Madame DELCROIX (dont l'époux est en UVA) qui lui a indiqué ne pas avoir reçu l'enquête. Madame DELCROIX s'est alors présentée au secrétariat pour vérifier si ses coordonnées étaient toujours correctes, sauf que l'adresse enregistrée n'était pas la bonne.

Madame BACHIMONT insiste sur le fait de recevoir les plannings d'animation mais pas de documents de l'administration.

Madame RUGET indique qu'elle va vérifier et demande à Madame BACHIMONT si elle a bien reçu l'invitation d'aujourd'hui ?

Madame BACHIMONT répond oui.

Madame RUGET répond alors qu'il ne s'agit pas d'une erreur d'adresse mail et qu'elle va se rapprocher au plus vite du secrétariat pour comprendre ce qu'il s'est passé. Elle invite de nouveau les membres à poursuivre la lecture du document.

Madame RUGET indique que le questionnaire diffusé comporte 36 questions, réparties en 11 items :

- 1) Généralités (3 questions fermées)
- 2) Accueil (4 questions fermées)
- 3) Cadre de vie (3 questions fermées)
- 4) Hôtellerie / Restauration (5 questions fermées)
- 5) Lingerie (3 questions fermées)
- 6) Réparation / service technique (3 questions fermées)
- 7) Animation et vie sociale (4 questions fermées)
- 8) Accompagnement et prise en charge (4 questions fermées)
- 9) Relation avec le personnel (1 question fermée)
- 10) Information et communication (2 questions fermées)
- 11) Appréciation globale (3 questions fermées et 1 question ouverte)

Pour cette enquête diffusée en mai 2018, 1 questionnaire a été remis en main propre, 7 ont été envoyés par courrier et 66 par mails. Sachant que 2 tuteurs représentent chacun 2 résidents et que **21 questionnaires ont été retournés complétés, le taux de retour est de 28,38%.**

L'établissement s'est fixé comme objectif d'atteindre, pour chaque item, les **80%** de satisfaction. En dessous de ce seuil, des actions d'amélioration sont définies et intégrées au Plan d'amélioration continue de la qualité de la structure.

#### ❖ Synthèse des résultats

**Les points forts** (satisfaction supérieure à 80%) sont les suivants :

- La Signalétique (95,20%)
- L'écoute et l'amabilité du personnel administratif (100%)
- Les horaires d'accueil (100%)
- Le suivi administratif (100%)
- La propreté de la chambre (95%)
- La propreté des lieux de vie (100%) et du restaurant (100%)
- L'absence de nuisances auditives (89,48%) et olfactives (90%)
- Le confort visuel – éclairage (100%)
- L'aménagement extérieur (90%)
- La communication au niveau des repas (100%)
- La variété des menus (93,80%)
- La qualité des repas (88,90%)
- La qualité des prestations du service technique (85,70%)
- Le délai d'intervention du service technique (91,7%)
- La communication sur les animations (95%)
- La fréquence des animations (87,50%)
- La qualité des animations (88,20%)
- La qualité des soins (100%)
- L'accompagnement psychologique (94,70%)
- Le sentiment de sécurité dans la chambre (94,74%) et dans la résidence (100%)
- L'attention, le respect, la disponibilité et l'écoute du personnel médical et paramédical (100%)
- La connaissance (90,48%) et qualité du journal interne (100%)

**Les points perfectibles** (satisfaction inférieure à 80%) sont les suivants :

- L'entretien du linge (73,70%)
- Le linge abîmé ou mal entretenu (38,90% de citations)
- Les pertes de linge (78,90% de citations)
- La connaissance du site Internet (61,90%), du CVS (35%), des représentants du CVS (25%), de la commission animation (30%) et de la commission des menus (25%)

Madame RUGET précise que les points perfectibles sont toujours un peu les mêmes, malgré la mise en place d'actions correctives. Elle cite l'exemple de la lingerie où nous avons doublé l'effectif pour faire face aux dysfonctionnements : deux agents au lieu d'un, plus une responsable hôtelière qui ne ménage pas ses efforts.

Madame BACHIMONT dit que les gilets sont facilement feutrés au lavage.

Séverine COURONNEL, Responsable hôtelière/lingerie indique qu'il est difficile d'adapter les produits dans les machines industrielles actuellement utilisées et en effet les produits actuels sont assez abrasifs.

Madame LEROY ajoute qu'elle retrouve souvent du linge dans l'armoire de sa maman qui ne lui appartient pas.

Séverine COURONNEL ajoute que ces problèmes ne devraient quasiment plus exister, car nous avons Maryline, une des lingères, qui est chargée de faire le tour de toutes les chambres, de vérifier toutes les armoires et de refaire les trousseaux, si nécessaire.

Madame BACHIMONT ajoute qu'elle retrouve les vêtements de sa maman sur quelqu'un d'autre, alors que ses vêtements sont marqués.

Séverine COURONNEL répond « là encore ça ne devrait pas arriver, puisqu'il s'agit d'une unité où vivent 13 résidents et qu'ils sont encadrés par une équipe fixe, partant de ce principe les agents doivent connaître par cœur les habitudes de vie des résidents, leurs vêtements... et qu'ils doivent avoir le réflexe en cas de doute de vérifier les étiquettes ».

Madame DECANter souhaite comprendre pourquoi la sécurité dans la chambre est inférieure à 100%, en comparaison avec la sécurité générale de l'établissement ?

Madame RUGET répond qu'il s'agit de la réponse d'une famille qui a été surprise par l'entrée d'une résidente dans la chambre de leur maman. Une problématique que l'on peut difficilement éviter.

❖ Retour sur les différents points de l'enquête :

## LES GENERALITES

---

### *Quel est votre lien relationnel avec le Résident de la Résidence Albert du Bosquier ?*

Sur les 21 répondants, 10 (soit 47,60%) sont les enfants des résidents, 5 les conjoints de résidents, 3 les représentants légaux de résidents, 2 les beaux-frères (ou belles-sœurs) de résident et 1 « autre » personne.

### *Vous venez à la résidence ?*

88,90% des répondants déclarent rendre visite à leur proche au sein de la résidence au moins 1 fois par semaine et 5,60% au moins une par trimestre et 5,60% plus rarement. Les personnes ayant répondu à ce questionnaire sont donc familiarisées avec le fonctionnement de l'établissement.

### *Depuis combien de temps votre proche est-il hébergé au sein de la résidence ?*

80% des personnes interrogées ont leur proche hébergé au sein de la résidence depuis plus d'un an.

## L'ACCUEIL

---

### *Au sein de la structure, la signalétique vous permet-elle de vous repérer aisément ?*

Concernant la signalétique, 95,20% des répondants déclarent être en capacité de se déplacer aisément au sein de l'établissement. Une personne ayant répondu « oui » a quand même ajouté que la signalétique « pourrait être améliorée »

Madame BACHIMONT, dit que pour l'UVA, « il faut connaître car ce n'est pas fléché ».

Madame RUGET répond que cette entrée au sous-sol avait été pensée lors du projet d'agrandissement. Certes cette entrée a été faite pour éviter aux familles de traverser tout le bâtiment, sauf que la situation est loin d'être idéale puisqu'elle se trouve près du local des poubelles. Actuellement pour Mouvaux, dans le cadre du projet de reconstruction du nouvel EHPAD, on part sur une entrée centrale, pour des raisons de sécurité mais aussi pour la qualité et la convivialité de l'accueil.

Madame LEROY ajoute qu'en plus il y a beaucoup de petits déchets à cette entrée, du papier, etc.

Séverine COURONNEL précise que ces petits déchets ne proviennent pas des poubelles, mais qu'il s'agit d'un résident de l'UVPH qui jette tout ce qu'il trouve par la fenêtre située juste au-dessus de l'entrée de l'UVA.

Madame BACHIMONT ajoute que de toute façon si on veut profiter des activités au Coin Fleuri, on est obligé de tout traverser. Elle précise aussi qu'elle ne connaît pas les autres salles comme par exemple celle des infirmières.

Madame RUGET indique qu'il manque de la signalétique même si les fonctions sont indiquées sur les portes.

Madame DECANter, répond que c'est aussi compliqué pour les personnes extérieures, car elles pensent que l'ensemble du bâtiment est l'EHPAD et ne distinguent pas le CCAS et la Résidence Drève du Château. Elle ajoute que la signalétique est mauvaise au niveau de la commune et propose à Madame RUGET d'en parler à Monsieur le Maire lors du prochain Conseil d'Administration.

Madame LEROY demande s'il est possible de rapprocher le bouton qui permet l'ouverture de la porte d'entrée de l'UVA, car il est difficile à atteindre, et encore plus quand les bras sont chargés.

Madame RUGET répond que cela sera indiqué au service technique pour voir ce qui est possible de faire.

***Que pensez-vous de l'écoute et l'amabilité du personnel administratif ?***

100% des personnes interrogées sont satisfaites de l'écoute et de l'amabilité du personnel administratif (5 d'entre elles les jugent « bonnes » et 16 les jugent « excellentes »).

***Etes-vous satisfait(e) des horaires d'accueil ?***

100 % des répondants sont satisfaits des horaires d'accueil.

***Etes-vous satisfait (e) du suivi administratif ?***

100% des personnes ayant répondu à l'enquête sont satisfaites du suivi administratif au sein de la Résidence.

Madame RUGET précise qu'il y a toujours la permanence du samedi matin, cette permanence reste une fenêtre importante pour les familles qui ne peuvent pas venir la semaine ou pour celles qui souhaitent visiter l'établissement en dehors de la semaine. Elle ajoute avoir mis en place en septembre une permanence du service technique pour les deux EHPAD, et que les horaires de présence ont été modifiés afin d'assurer une présence de 8h à 18h. Elle précise qu'une réflexion est également en cours à plusieurs EHPAD s'agissant de la mise en place d'une astreinte des agents techniques.

Madame DELESPIERE demande comment ça se passe le weekend, en cas de problème quand il n'y a personne ?

Madame RUGET, répond qu'il existe une garde administrative de Direction, et qu'en cas de souci technique, nous avons des contrats d'intervention 7 jours/7 et 24h/24 avec des sociétés extérieures pour assurer la maintenance de pratiquement l'ensemble de nos équipements.

## **LE CADRE DE VIE**

---

***Etes-vous satisfait(e) de la propreté ?***

100% des personnes interrogées sont satisfaites de la propreté des lieux de vie et du restaurant. Une personne à tout de même souhaité faire remarquer qu'il y avait « beaucoup de restes, de repas à terre dans le lieu de vie » Concernant la propreté des chambres, 95% des répondants se déclarent « satisfaits ». La personne a formulé la remarque suivante « propreté : lavage des vitres de la chambre en extérieur ?

Pour les restes à terre, Madame LEROY dit l'avoir constaté après le goûter en UVA. Séverine COURONNEL répond que cela ne dépend pas de la société ELIOR, c'est aux agents l'unité de ramasser. Madame LEROY insiste sur le fait qu'ils ne sont que 2 agents et qu'après le goûter, ils accompagnent les résidents aux toilettes. Ils ne peuvent donc pas effectuer d'autres tâches.

Madame RUGET ajoute qu'il nous faut aussi ajuster les pratiques des agents en UVA, afin de les recentrer sur le projet initial. A 16h30, ce n'est pas l'heure pour accompagner les résidents en pré-pyjama mais un temps pour rester dans le lieu de vie auprès de l'ensemble des résidents. Depuis septembre, nous avons un agent de l'accueil de jour qui se rend dans l'unité entre 16h30 et 16h45 pour prêter main forte à l'équipe et permettre aux soignants d'accompagner les résidents qui ont besoin d'être pris en charge plus tôt. Sauf que depuis ses interventions, il nous est remonté que selon les équipes avec lesquelles elle travaille, parfois les agents sont 3 dans le lieu de vie

et parfois, elle est seule. Il nous faut donc revoir les responsables de l'UVA et les équipes pour re travailler les objectifs du projet de l'UVA et des projets de vie de chaque résident. Il faut vérifier aujourd'hui si les prés pyjama relèvent de la contrainte de fonctionnement de l'unité ou de l'intérêt du résident.

Madame BACHIMONT approuve et dit avoir déjà vu des résidents en pyjama à 16h30. « Je les vois en robe de chambre ».

Pour le nettoyage des locaux, Madame RUGET revient sur la société ELIOR. Elle explique que les agents de la société sont souvent vus en interne pour des mises aux points puisque nous effectuons nos propres contrôles et cela au de la des réclamations.

Madame BACHIMONT fait la remarque suivante : « c'était plus propre avant ! Notamment les toilettes et les vitres ».

Séverine COURONNEL répond : « pour les toilettes, en plus du nettoyage quotidien, il doit y avoir un détartrage effectué par les agents techniques 1 fois/mois et après chaque décès, il y a un contrôle de la lunette des toilettes et des poubelles sans oublier le changement systématique des brosses ». Séverine précise que les toilettes du Coin Fleuri sont en mauvais état car ils sont plus anciens et à l'époque, de l'acide était utilisé pour les nettoyer ce qui a endommagé l'email.

En ce qui concerne le lavage des vitres, Séverine COURONNEL explique qu'une société intervient une fois par trimestre pour nettoyer les vitres extérieures et une fois par trimestre pour nettoyer les persiennes. Pour le nettoyage interne, cela doit être effectué par les agents soignant lors des « chambres à fonds », quand elles sont maintenues, sauf qu'avec l'absentéisme aujourd'hui c'est compliqué ».

***Lors de vos visites êtes-vous dérangé (e) par le bruit, les odeurs, la lumière ?***

Les personnes interrogées ne considèrent pas l'éclairage de la structure comme potentiellement nuisible (80% disent, ne jamais être dérangés par la lumière et 20% l'être rarement).

Concernant les nuisances olfactives, les 2 des 20 répondants (10%) se disent souvent incommodées par les odeurs. Une personne a précisé que les odeurs dans le couloir étaient incommodantes.

Les nuisances auditives sont elles relevées par 10.52% des répondants (2 personnes). Une personne a précisé qu'il s'agissait des cris en UVA (« le bruit : certaines personnes en UVA qui crient et insultent »).

Madame LEROY indique que les odeurs sont plus présentes au Coin Fleuri qu'en UVA.

Madame DELESPIERE fait le même constat depuis que sa maman est au Coin Fleuri.

Madame DECANter propose d'investir dans des purificateurs d'air.

Madame DELESPIERE ajoute que la micro buse n'est pas efficace car elle est posée à terre, pour une plus grande efficacité, elle propose qu'elle soit installée en hauteur, comme le petit diffuseur qu'elle a acheté et installé dans la chambre de sa maman.

Madame RUGET nous fait remarquer que la micro buse ne se trouve pas forcément toujours au bon endroit.

Séverine COURONNEL répond qu'à ce jour, elle est installée en UVPH à cause des odeurs d'une escarre.

Madame RUGET ajoute que les agents ne sont pas toujours sensibles à la question des odeurs car ils ne s'en rendent parfois plus compte, et insiste sur le fait qu'ils n'ont pas le réflexe d'utiliser les bombes « destructeurs d'odeurs », alors que nous investissons dans ces produits. Séverine COURONNEL ajoute que les agents ont comme consigne de ne pas laisser dans les couloirs leurs chariots de linges sales mais de les descendre systématiquement.

***Etes-vous satisfait (e) de l'aménagement extérieur ?***

L'aménagement extérieur satisfait 90% des répondants. Un répondant insatisfait a formulé la remarque suivante : « quel aménagement ? Terrasse de l'UVA ...les parterres de fleurs sont très mal entretenus remplis de mauvaises herbes... les résidents n'en profitent pas » et l'autre répondant a déclaré « peut mieux faire ».

Madame RUGET indique qu'il est prévu de planter des plantes persistantes afin d'avoir floraison quasi permanente.

---

## LA RESTAURATION

---

### *Avez-vous déjà partagé un repas avec votre proche au sein de la résidence ?*

Sur les 19 répondants à cette question, 73,70% ont déjà partagé un repas avec leur proche au sein de la résidence.

### *Trouvez-vous la communication au niveau des repas satisfaisante ?*

La communication au niveau des repas est jugée « satisfaisante » par 100% des personnes interrogées.

### *Etes-vous satisfait(e) de la variété des menus ?*

93,80% des 16 répondants à cette question ont exprimé être satisfaits de la variété des menus.

### *Que pensez-vous de la qualité des repas servis ?*

Concernant la qualité des repas, 88,90% des proches de résidents en sont satisfaits (10 la jugent « bonne » et 6 « excellente »). Des remarques concernant la qualité des repas ont été émises, à savoir :

« Un gros effort reste à fournir au niveau de la qualité de restauration, diversité, chaleur des plats, plus de produits frais et moins de conserves » « Qualité des repas inégale ».

### *Avez-vous déjà entendu votre proche manifester de l'insatisfaction au niveau de la restauration ?*

On constate que seuls 9,5% des proches (2 personnes) ont déjà entendu un résident manifester de l'insatisfaction au niveau de la restauration mais aucune précision n'a été apportée.

Thierry MAILLOT, Responsable cuisine revient sur la question des produits frais : il indique utiliser des conserves et des produits surgelés mais ajoute qu'il a augmenté les produits frais notamment pour la réalisation des entrées et les desserts.

« On propose de plus en plus de fruits même si les résidents n'en sont pas très friands car ils préféreront toujours les fruits en boîte, plus sucrés et les pâtisseries ».

Madame DECANter demande à Thierry MAILLOT si nos fournisseurs sont locaux ?

Thierry MAILLOT répond non, car aujourd'hui nous fonctionnons par groupement d'achats avec plusieurs EHPAD pour faire baisser les coûts.

Madame LEROY nous fait remarquer que depuis qu'elle emprunte l'entrée de l'UVA, il lui est arrivé de croiser le livreur de viande et de constater que la viande est très belle.

---

## LA LINGERIE

### *Etes-vous satisfait(e) de l'entretien du linge de votre proche ?*

Concernant la satisfaction de l'entretien du linge, 73,70% des personnes interrogées se disent « satisfaites ».

---

Une personne insatisfaite a souhaité ajouter la suggestion suivante : « améliorer la qualité dans la lessive des vêtements, degré température en fonction des matières (linge revenu trop petit ou trop grand) respect des conseils entretien ».

#### ***Avez-vous déjà constaté du linge abîmé ou mal entretenu ?***

Plus de 38% des personnes répondantes déclarent avoir déjà constaté du linge abîmé ou mal entretenu. Une personne a précisé que selon elle, « le fonctionnement du service lingerie est à revoir, trop de linge perdu et dépôt de linge abîmé dans les tiroirs du résident. » Trois autres remarques ont également été formulées : « Le linge est sur cintres métalliques, qui abîme et marque les gilets. J'ai souvent demandé de mettre les gilets et vêtements en laine ou coton sur cintres en bois que j'ai mis en quantité, mais souvent en vain, alors que les cintres métal abîment les vêtements. Il serait aussi possible de plier les vêtements et les ranger proprement ».

« Vêtements mal entretenus : les Damart ».

« Le linge rétréci ».

#### **Remarques et actions d'amélioration envisagées :**

Le service lingerie dispose d'un tableau de bord d'indicateurs suivis mensuellement comportant le nombre de réclamations émises.

Suite à cette enquête, il est décidé de formaliser la gestion des réclamations relatives au traitement du linge ; création d'un fichier de recueil des pertes et des détériorations qui permettra d'effectuer une analyse des dysfonctionnements en lingerie.

Concernant l'entretien des vêtements délicats (style « DAMART »), il est rappelé que la fiche descriptive du trousseau comporte la mention suivante « Les vêtements devant être entretenus à 30°C ou lavés à la main (ex. : DAMART, pures laines, soie) ne pourront être traités par la lingère ».

Concernant les cintres, pour des raisons d'hygiène, les lingères ne disposent pas de cintres en bois. Le linge est donc déposé en chambre sur des cintres en métal. Il appartient ensuite au personnel soignant de remplacer les cintres en métal par les cintres personnels des résidents selon leur souhait. Une sensibilisation du personnel soignant sera effectuée.

#### ***Avez-vous déjà constaté des pertes de linge ?***

78,90% des personnes interrogées déclarent avoir déjà constaté des pertes de linge. Une personne a souhaité préciser qu'il s'agissait d'un « peignoir », une autre du « linge de toilette » et une autre que cela « arrivé assez souvent ».

Madame RUGET propose de ne pas s'attarder sur ce point puisque nous l'avons déjà évoqué ci-dessus.

Madame LEROY, dit avoir acheté à sa maman des sous vêtements noirs, pour ne plus voir le blanc se transformer en gris.

## **LE SERVICE TECHNIQUE**

---

#### ***Avez-vous déjà sollicité l'intervention du service technique ?***

Le service technique de l'établissement a déjà été sollicité par 61,10% de répondants à cette enquête.

#### ***Si oui, pensez-vous que les prestations du service technique sont réalisées correctement ?***

85,70% des répondants sont satisfaits des interventions du service technique.

#### ***Etes-vous satisfait(e) du délai d'intervention du service ?***

91,70% des personnes interrogées sont satisfaites du délai d'intervention du service technique. La personne insatisfaite du délai d'intervention du service déplore « la fermeture du lavabo non effectuée malgré plusieurs rappels ».

Madame BACHIMONT profite de ce chapitre pour nous informer des difficultés qu'elle rencontre (*depuis l'entrée de sa maman en UVA*) pour ouvrir et fermer la porte à clé de la chambre de sa maman. Un problème qu'elle a signalé aux soignants.

---

Madame RUGET demande que cela soit indiqué au compte rendu et d'interpeller les agents du service technique pour cette réclamation.

## **ANIMATION ET VIE SOCIALE**

### ***Avez-vous connaissance des animations ?***

95% des 20 répondants déclarent avoir connaissance des animations proposées par l'animation. Une personne a souhaité ajouter qu'elle avait connaissance du planning d'animation « via le mail, par Fatiha, mais souvent non affiché en UVA » et qu'elle « le fait souvent remarquer ».

Actions d'amélioration envisagées : Nommer un animateur responsable (et un suppléant) de l'affichage du planning d'animation en UVA.

### ***Participez-vous à des animations proposées par l'établissement ?***

Sur les 19 personnes interrogées se prononçant sur l'animation, 1 participe « toujours » aux animations, 5 participent « souvent », 9 « rarement » et 4 disent ne « jamais » participer aux animations.

### ***Etes-vous satisfait(e) de la fréquence des animations ?***

87,50% des 16 répondants sont satisfaits de la fréquence des animations proposées.

La remarque suivante a été formulée par rapport à la fréquence des animations « peut être améliorée en UVA et adaptée aux quelques résidents capables de comprendre (boule) ». Une autre personne a ajouté que « les résidents de l'UVA sont souvent sans animation et je dois très souvent aller avec mon épouse à l'étage pour qu'elle participe aux animations. Le matin en UVA il n'y a quasiment pas d'animation entre 11h et 12h et très peu l'après-midi. Or, c'est l'animation adaptée qui permet aux résidents de l'UVA (il y en a 3 capables de suivre) de se maintenir à leur niveau plutôt que de régresser ».

### ***Que pensez-vous de la qualité des animations ?***

29,40% des 17 personnes ayant répondu à cette question jugent « excellentes » les animations proposées et 58,80% les jugent « bonnes » (soit 88,20% de personnes satisfaites).

Une personne a précisé que les animations étaient « bonnes mais très redondantes » et avoir « proposé à Fatiha de contacter une société à Tourcoing qui crée des logiciels d'animation pour les services. Une autre personne a expliqué que les animations étaient « bonnes » mais que la pathologie du résident « l'empêchait d'y participer mais le personnel l'emmène en fauteuil pour le distraire ».

Fatiha BELMONTE coordinatrice animation vie sociale et culturelle, revient sur l'affichage et la communication notamment en UVA. Elle indique que tous les mois, le planning d'activités est imprimé et diffusé dans toutes les unités, qu'il est aussi retranscrit sur le bureau du PSI, le logiciel de soin utilisé par tous les soignants et qu'il est envoyé aux familles par Email.

Il est aujourd'hui difficilement acceptable d'entendre un agent répondre aux familles qu'il ne sait pas, au regard du nombre important d'outils de communication utilisés. Elle ajoute qu'en UVA, il y a un tableau d'affichage dans lequel on retrouve l'animation du jour au côté du menu du jour, et que la mise à jour de ce tableau relève des agents de l'unité.

Concernant la fréquence et la présence des animateurs dans le lieu de vie de l'unité, Fatiha BELMONTE indique que cela représente en moyenne 3 fois par semaine (selon leur roulement et les périodes de congés des agents). Les animateurs sont présents tous les 15 jours, les mercredis matin pour animer le Brunch avec Perrine la psychomotricienne. Elle ajoute que les agents intervenant dans cette unité sont pour la plupart aussi formés à la formation d'assistant de soin en gérontologie, et qu'au cours de cette formation, ils apprennent et acquièrent des techniques pour mettre en place des activités auprès des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.

Aujourd'hui, les agents mettent la priorité sur les soins de nursing, ce qui pouvait se comprendre aisément quand les résidents ne relevaient plus de cette unité, néanmoins aujourd'hui, de nouveaux résidents ont intégré l'unité et il est important de relancer les activités dites thérapeutiques.

Madame BACHIMONT regrette de ne pas avoir de trace sur ce qui est fait, elle nous indique même qu'elle ne savait pas que les brunchs continuaient.

Fatiha BELMONTE dit être surprise car les Brunchs sont indiqués sur le planning d'activités qui est envoyé aux familles.

Madame LEROY demande s'il ne serait pas souhaitable de mettre en place un carnet de bord comme il existe pour sa maman.

Fatiha BELMONTE dit que c'est une bonne idée mais que cet outil ne sera pas tenu dans le temps. Elle doute sur les mises à jour de ce carnet de bord pour 76 résidents.

Madame DELESPIERRE demande s'il est possible d'avoir un code d'accès sur le logiciel de soin pour prendre connaissance de ce qui est fait pour le parent, comme cela se fait à l'école.

Madame RUGET indique que l'on vient de faire l'acquisition d'un nouveau logiciel de soin et que l'on verra au cours de la formation ce qui est possible de faire.

Elle ajoute, pour clore le sujet, que les familles ont besoin de savoir ce que l'on fait pour leur parent, sauf qu'au moment de leur passage, c'est souvent le « rush » pour les soignants, laissant finalement l'impression qu'il ne se passe rien au sein de l'EHPAD en terme d'activités. C'est dommage car tout le travail des professionnels tout au long de la journée n'est pas visible pour les familles. A réfléchir.

---

## LES SOINS

### *Etes-vous satisfait(e) de la qualité des soins apportés à votre proche ?*

Les 20 répondants à cette question sont satisfaits de la qualité des soins apportés à leur proche. Des remarques concernant la prise en charge ont cependant été formulées, à savoir :

« Résidente et famille très satisfaites de la prise en charge dans l'établissement actuellement. Cependant nous mettons un petit bémol, lorsque la personne a été plus dépendante en rentrant de l'hôpital (difficile de joindre du personnel notamment à l'heure des transmissions). En revanche, la résidente apprécie énormément les petites attentions particulières telles que le SNOEZELEN ou les petites promenades à l'extérieur que le personnel a pu lui proposer aux alentours de la maison de retraite. »

« Manque de personnel au moment du repas. Le personnel doit donner à manger à plusieurs personnes en même temps (aux personnes qui ne sont plus autonomes). »

### *Le fonctionnement de l'établissement vous permet-il de maintenir le lien avec votre proche ?*

100 % (20 réponses) des personnes interrogées déclarent que le fonctionnement de l'établissement leur permet de maintenir de lien avec leur proche.

### *Que pensez-vous du soutien psychologique de votre proche ?*

Concernant, l'accompagnement psychologique, 15,80% des répondants le jugent « excellent », 78,90% le jugent « bon » et 5,30% « moyen ».

### *Votre proche se sent-il en sécurité :*

Les proches ont le sentiment que les résidents se sentent en sécurité dans leur chambre. En effet, seul un proche sur les 19 s'étant exprimé sur la sécurité des résidents au sein de leur chambre, a émis le sentiment de non sécurité expliqué de la manière suivante : « J'ai été témoin de l'intrusion dans la chambre de ma maman d'une voisine très agressive verbalement à l'encontre de ma maman et de moi-même, même si je comprends la diversité des pathologies des pensionnaires, il n'est pas normal qu'elle puisse s'introduire dans des chambres privées ».

Le sentiment de sécurité au sein de l'établissement fait l'unanimité des proches s'étant exprimée.

Madame RUGET revient sur la première remarque, elle explique que cela fait écho, au retour d'hospitalisation d'un résident qui n'a pas été vu par une infirmière de l'établissement pour réadapter son accompagnement.

En ce qui concerne les difficultés de joindre le personnel, Madame BACHIMONT nous donne l'exemple de l'hospitalisation de sa maman suite à une chute. « J'ai bien été informée de l'hospitalisation, la personne que j'ai eu au téléphone m'a indiqué qu'il était fort probable qu'elle rentre dans la soirée, sauf que je n'ai pas eu de nouvelle. Le lendemain j'ai donc appelé la structure pour prendre des nouvelles et là on m'a annoncé que ma

maman n'était toujours pas rentrée à l'EHPAD, j'ai donc appelé l'hôpital pour savoir où était ma maman ». Elle ajoute qu'il est difficile d'avoir une infirmière le matin au téléphone du fait de la charge de travail.

Au sujet du manque de personnel au moment des repas, Madame RUGET, explique qu'il y a effectivement une nécessité de renforcer les équipes le soir, qu'il y a un véritable besoin pour faire face aux angoisses des résidents en fin de journée. Madame LEROY revient sur l'accompagnement des résidents lors du souper en UVA « les agents ne sont que 2 ».

Séverine COURONNEL explique que la situation est d'autant plus compliquée au Coin Fleuri puisque les agents sont 4 pour 50 et en UVPH 1 agent pour 13 résidents. (en UVA, 2 pour 13).

Fatiha BELMONTE ajoute qu'en UVPH, l'accompagnement s'est aussi alourdi et qu'il a été mis en place deux services de repas, le premier en direction des résidents qui ont besoin d'une aide à la mise en bouche par l'agent (soit 4 résidents) et le second en direction des résidents encore autonomes. Elle demande s'il est possible d'envisager un tel fonctionnement en UVA ?

## INFORMATION ET COMMUNICATION

---

***Connaissez-vous : le Conseil de la vie sociale, les représentants du CVS, la commission animation, la commission des menus, le site internet de la résidence et le journal de la résidence ?***

Le journal interne « Clin d'œil » est relativement bien connu des personnes ayant répondu à cette enquête (90,48% disent en avoir connaissance).

Le site Internet de la Résidence est quant à lui connu par 61,90% des répondants.

Concernant les instances de l'établissement, on constate qu'elles sont peu connues :

- Seuls 35% des répondants ont connaissance du Conseil de Vie Sociale (CVS).
- Seuls 25% des personnes s'exprimant connaissent les représentants du personnel.

La commission animation est connue de 30% des répondants.

25 % des personnes ayant répondu à ce questionnaire connaissent la commission des menus.

Un répondant a d'ailleurs déclaré « pourriez-vous m'en dire plus sur ces points ? ».

### Remarques / propositions d'action d'amélioration :

Le livret d'accueil de l'établissement comporte un paragraphe sur le Conseil de Vie Sociale qui est à étoffer. Un organigramme (avec photo) des membres du CVS doit être formalisé. Il est nécessaire de prévoir un large champ de diffusion, voire de l'intégrer au livret d'accueil de l'établissement.

Ajouter une présentation de la commission animation et de la commission de menu, auxquelles les résidents et familles sont invités, dans le livret d'accueil du résident.

Inscrire les dates des commissions de menus et commission animation sur les plannings d'animation remis aux résidents. Communiquer les grandes lignes des échanges du CVS dans le journal interne de la Résidence « Clin d'œil ».

### ***Que pensez-vous du journal interne de la résidence « Clin d'œil » ?***

Connu de 90,48% des répondants, le journal Clin d'œil est très apprécié ; 55,60% le trouvent « excellent » et 44,4% le trouvent « bon ».

---

## SATISFACTION GENERALE

### ***Selon vous, quels sont les atouts de la résidence ?***

15 personnes (71,40%) jugent « la totalité des prestations » comme étant le principal atout de la résidence.

A noter que « les soins prodigués » sont cités comme atouts de la résidence par 14 répondants (66,70%), tout comme le cadre de vie.

***Selon vous, quelle(s) prestation(s) devrai(en)t être améliorée(s) ?***

13 personnes sur les 20 ayant retourné le questionnaire se sont prononcées sur les prestations devant être améliorées. La principale prestation citée comme améliorable est la lingerie avec 61,54% de citations (8 personnes).

L'une des 2 personnes ayant répondu « autre » a précisé qu'elle souhaiterait que « la chambre, la salle de bain et les WC » soient rénovés » et l'autre personne, qu'il faudrait du « personnel qui aurait du temps à consacrer aux résidents lors du coucher ».

La personne pensant que la communication interne est perfectible a expliqué ses propos de la manière suivante : « problème de relais entre le téléphone du personnel présent et le bouton d'appel dans la chambre et de même avec l'interphone extérieur (entrée après 18h) ».

Remarques : Le projet de rénovation des cabinets de toilette du résident du coin fleuri est inscrit dans les objectifs 2018/2019.

***Dans l'ensemble, comment jugez-vous le séjour de votre proche au sein de la résidence Albert du Bosquier ?***

***Avez-vous des remarques ou suggestions dont vous voudriez nous faire part ?***

Les remarques ou suggestions complémentaires formulées sont les suivantes : « Prévenir la famille quand la lingère constate qu'il faut refaire le trousseau ».

« Un distributeur de boisson ou de café pour les personnes qui rendent visite aux résidents »

« Climatisation dans l'ensemble de la résidence et chambres ? »

Il était prévu lors de notre arrivée en octobre 2017 le changement de fauteuil, la rénovation travaux de la salle de bain. Qu'en est-il ? »

« BRAVO, à l'ensemble des équipes de la résidence »

« Avec tous nos encouragements à vous tous »

« La chance d'être dans cette résidence !! Merci »

Pour le distributeur de boisson, Séverine COURONNEL indique « qu'avant il y en avait un, sauf qu'il profitait plus aux jeunes extérieurs à l'établissement. A cette période, il fallait gérer les intrusions ».

Madame LEROY profite de ce chapitre pour nous informer qu'il n'y a pas de chauffage en UVA actuellement et qu'il fait froid, et que les chambres du fond dans l'unité sont froides ».

### **3- En conclusion,**

Au regard du temps et des contraintes de chacun, Madame RUGET propose de présenter au prochain CVS le Plan d'action de l'évaluation interne.

Elle précise que l'évaluation interne s'inscrit dans la politique continue d'amélioration de la qualité, tout comme l'évaluation externe qui a lieu tous les 5 ans.

L'évaluation externe est réalisée par des organismes habilités possédant des qualifications et des compétences déterminées par l'annexe 3-10 du CASF. Quant à l'évaluation interne, c'est Gisèle LI, Ingénieur Qualité qui l'a réalisée en utilisant le Logiciel AGEVAL.

Gisèle a travaillé sur cette évaluation avec les différents responsables de services pour définir ensemble des objectifs de travail et mettre en place un échéancier.

En fin de séance, Fatiha BELMONTE annonce la date des Portes Ouvertes : le samedi 17 novembre et le cadeau de fin d'année pour les résidents : un panier garni. Fin de séance : 12h

La Présidente du Conseil,

Christiane DECANter

A handwritten signature in blue ink, reading "Christiane Decanter", is positioned above a horizontal line. The signature is stylized, with the first name "Christiane" written in a cursive script and the last name "Decanter" in a more formal, slightly cursive font. The line extends across the width of the page.

