

VILLA BEAUSOLEIL CHAVILLE
COMPTE RENDU DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)
16 Septembre 2009

Représentants des résidents :

- Mme Colette Lorin (Présidente)
- Mme Geneviève Olivier (Vice-présidente)

Représentants des familles :

- Mme Françoise-Anne Thourot
- M. Robert Nigro
- Mme Annick Palsky (Bonnetous)

Représentants du personnel :

- M. Fethi Ben El Heni

Invités :

- Isabelle Sagot : Psychologue
- Pascal Eugene: Aide soignant du 4ème étage
- Mme Geneviève Gruau : résidente

Représentants de la direction :

- M. Eric Lacoudre : Chef de Villa
- Mme Carole Mazza : Chef de Villa adjointe

I- Retour sur le sujet de la Bienveillance

Un questionnaire a été distribué par la DDASS à toutes les maisons de retraite il y a quelques mois. Nous avons profité de cette occasion pour créer un groupe de réflexion sur ce sujet.

L'ensemble du personnel a été informé de la participation à cette étude. Un comité de pilotage a été composé de représentants des différents métiers - Directeur, cadre de soin, médecin Co, AS, AV, infirmière, AS de nuit, commis de cuisine, animateur, psychomotricienne, psychologue, hôtesse d'accueil – et de trois représentantes des résidents.

Chaque référent a répondu en individuel au questionnaire. Les réponses ont été collectées puis discutées, lorsque les points de vue étaient divergents, au cours de réunions.

En marge du travail sur le questionnaire, les nombreux commentaires suscités par les différents thèmes ont été recueillis. Cette liste de problématiques, d'idées va maintenant servir de support afin de poursuivre la réflexion et mettre en place des actions.

Les thèmes que nous avons retenus sont les suivants :

- **La transmission des informations sur le projet de vie et de soin :**
A l'heure actuelle, nous organisons chaque semaine une synthèse sur un résident. Afin de mieux communiquer nous souhaitons reprendre ces informations avec les familles et le résident lui-même. Le but du projet de vie étant de se donner des axes de travail pour améliorer le quotidien du résident tant au niveau des soins que de la vie à la villa.
- **L'organisation du travail**
Notre but est de renforcer la cohésion des binômes Aide soignant/Auxiliaire notamment avec l'arrivée d'une chef d'équipe au pôle soin. Ceci permettra d'améliorer la qualité du service rendu à nos résidents.
- **L'élaboration d'un projet de vie complet pour la nuit :**
Notre but est de répondre à cette question : quelles actions individuelles peut-on mettre en place avec l'équipe de nuit ?

- **L'accompagnement renforcé de certains résidents atteints de troubles du comportement ou d'anxiété :**

Des formations ont déjà été menées en interne pour le personnel et notamment pour le personnel d'accueil. D'autres formations externes sont prévues en cours d'année.

- **La poursuite de la réflexion sur la bientraitance**

Des groupes de paroles animés par les infirmières ont d'ores et déjà été mis en place.

Une prochaine réunion sera organisée courant octobre pour poursuivre le travail que nous avons entrepris. Nous étudierons alors quelles ont été les réalisations effectuées, quelles orientations nous souhaitons prendre et quelles actions doivent être encore mises en place.

II- LA GRIPPE A

Depuis le mois de juillet, la Villa Beausoleil se prépare à affronter une éventuelle pandémie de grippe A. De nombreuses réunions et formations pour les salariés de la Villa ont déjà été tenues à ce sujet, par le docteur Annie Serre et Mme Vincent.

Un plan de continuité de l'activité a été mis en place. Nous savons d'après les chiffres donnés par le ministère de la santé que le taux d'absentéisme pourrait atteindre 40% en cas de pic de la maladie. Pour cela, certaines actions ont déjà été répertoriées :

- ***La vaccination des résidents mais aussi du personnel***

Concernant la vaccination des résidents et conformément aux informations transmises dans le courrier du mois d'août et dans le courrier de septembre, nous vous rappelons que, **sauf avis contraire**, nous allons vacciner l'ensemble de nos résidents.

Si vous ne souhaitez pas de vaccination, il est nécessaire que la personne nommée « **réfèrent familial** » dans le contrat de séjour, le formalise, sans tarder, **par un écrit** adressé à la Villa.

- **Une liste de volontaires prêts à couvrir le service en cas d'absence**

En plus des salariés de la Villa, **en cas de besoin**, nous ferons également appel à toutes les « bonnes volontés » disponibles.

- **L'appel aux volontaires habitant à proximité pour héberger du personnel**

Une épidémie importante pourrait causer des désordres dans les transports qui, en s'ajoutant aux absences liées directement au virus de la grippe, augmenteraient les perturbations du fonctionnement de la Villa.

La majorité des équipes travaillent par tranche de 2 à 3 jours consécutifs. Certains salariés ont déjà indiqué, qu'en cas de fortes perturbations, ils envisageaient de dormir sur place ou à proximité durant les nuits qui correspondent à leur cycle de travail.

Nous demandons donc, à toutes les personnes habitant à proximité (salariés, famille, voisins...etc.) et **qui sont volontaires pour héberger, de manière très ponctuelle, un salarié de la Villa**, de se faire connaître auprès de l'accueil.

- **Des formations** ont été faites au personnel sur le lavage des mains, la prévention de la grippe ainsi que sur la procédure d'isolement en cas de maladie avérée.
- **Enfin des réserves de nourriture, eau, consommables masques etc. ont été constituées pour une autonomie de 7 jours.**

Nous rappelons que certains gestes fondamentaux doivent être respectés par tous :

- Lavage des mains régulier avec une solution hydro-alcoolique (disponible à l'accueil) – Pour rappel, la solution hydro-alcoolique permet de désinfecter des mains propres, l'usage du savon reste donc essentiel.
- En cas de toux et /ou d'éternuement se couvrir la bouche et le nez
- Se moucher dans des mouchoirs à usage unique

Nous attirons l'attention des familles et amis sur le respect de ces règles d'hygiène qui permettront de prévenir au maximum l'apparition de la maladie.

Bien entendu, il est demandé de ne pas venir dans l'établissement si vous aviez vous-même des symptômes grippaux.

Nous rappelons que nous sommes actuellement au niveau 5A. Lors du passage en 5B les sorties vers les lieux publics fermés seront interdites. Puis en niveau 6 l'accès à la Villa sera limité et le lavage des mains deviendra obligatoire.

Nous communiquerons toute information importante à ce sujet. Et nous vous informerons si des cas avérés de Grippe A sont identifiés dans l'établissement.

Nous ne nous opposerons pas, si en cas d'épidémie avérée dans la Villa, des familles manifestent le souhait d'héberger ponctuellement chez eux, leur parent résident.

Durant cette période de pandémie, le médecin traitant reste votre interlocuteur privilégié. En cas de nécessité, le docteur Serre pourra être sollicité.

III- INFORMATIONS GENERALES SUR LA VILLA

Le blog de la villa vient d'être mis en ligne. Il est dédié aux familles mais aussi aux amis et au proches ne recevant pas les nouvelles mensuellement. Vous y trouverez toutes les informations concernant la vie de la Villa, et pourrez y laisser vos commentaires. N'hésitez donc pas à venir visiter le site dont l'adresse est la suivante et à en parler autour de vous :

<http://www.vbchaville.fr>

Nous vous informons de **l'arrivée de Clémence DIBBA** en tant que « chef d'équipe ». Elle intègre l'équipe de la Villa au 1^{er} octobre 2009. Elle aura pour mission de seconder Sylvie Vincent auprès des aides-soignantes sur le terrain et de fédérer les équipes des différents pôles avec l'aide des gouvernantes.

Le système de vidéo surveillance est désormais en place.

La partie « vidéosurveillance » est opérationnelle. La partie « assistance aux équipes de nuit » ne l'est pas encore. Il faut installer du nouveau matériel et former les équipes. Ce sera fait dans les prochaines semaines.

Dépôt de candidature pour un PASA et une UHR pour les résidents de la Villa.

Sans entrer dans les détails, sachez que nous avons déposé une candidature pour un pôle d'activité de soins adaptés (PASA), ainsi que pour une unité d'hébergement renforcée (UHR).

Nous en avons fait une présentation rapide au CVS, mais nous attendrons une validation de ces projets par nos autorités de tutelle pour en faire une présentation générale.

Les personnes qui le souhaitent peuvent se rapprocher d'Eric Lacoudre ou de Carole Mazza pour toutes informations complémentaires.

IV- RETOUR SUR LE CONSEIL DE JUIN 2009

Le Conseil de la Vie Sociale nous informe que la plupart des actions qui avaient été prévues lors du CVS de juin ont été réalisées ou en cours. Des progrès ont été constatés par les résidents sur l'ensemble des points abordés.

Les actions prévues et réalisées :

- Le nettoyage des balcons des chambres
- L'activation de la vidéo surveillance
- La mise en place d'un classeur de distribution des médicaments comportant les photos des résidents
- La mise en place du suivi des interventions techniques en chambre. Depuis le dernier CVS environ 300 interventions ont été comptabilisées
- La baisse des tarifs des repas du soir pour les familles.

Les actions à suivre

- le suivi du linge des résidents
- le système anti fugue est encore à l'étude
- Le document de présentation du CVS qui doit être validé par ses membres.

V- COMPTE RENDU DU CVS DU 16 septembre 09

5 fiches de suggestions ont été déposées dans la « boîte à suggestions » de l'accueil.

Il est déjà important de constater que ces 5 fiches abordent des sujets personnels différents et ne mettent donc pas en avant de problème récurrent.

Pour compléter ces fiches de suggestions, les représentants du CVS s'appuient également sur leurs propres observations et sur les informations orales qu'ils ont pu collecter.

Pôle soin

Les Représentants du CVS ont souhaité inviter Sylvie VINCENT : responsable du pôle « soin » pour le prochain CVS de décembre 2009.

Quelle est la fréquence des changes pour les résidents ?

R : Il n'y a pas de réponse standardisée à cette question car la fréquence des changes varie en fonction de l'incontinence de chaque personne. Cependant dans des cas dits « normaux », la fréquence est de 3 changes en journée et un la nuit. Pour des cas particuliers, n'hésitez pas à prendre contact avec Mme Vincent pour étudier avec elle les spécificités de votre demande.

Comment avoir un suivi médical mensuel ?

R : Votre premier interlocuteur reste le médecin traitant de votre parent, mais en cas de besoin vous pouvez prendre contact avec le docteur Serre ou Mme Vincent.

Qu'en est-il de la distribution des médicaments, est-elle vraiment surveillée et faite correctement ?

R : Les infirmières, lors de la distribution, s'assurent que les médicaments des personnes dépendantes soient bien absorbés. Ceci étant dit, il faut savoir que la distribution des médicaments est aussi liée à certaines contraintes dont nous n'avons pas la maîtrise comme par exemple : le renouvellement des ordonnances, la disponibilité des médicaments à la pharmacie, ou simplement pour des questions humaines : un résident qui refuse un médicament par exemple. Le risque zéro n'existe pas mais toutes les équipes font de leur mieux en fonction des contraintes.

Qu'en est-il du nettoyage des écrases-médicaments ?

R : les membres du CVS nous ont interrogés sur le nettoyage des broyeurs de médicaments utilisés à tour de rôle pour les résidents. Le nettoyage doit uniquement se faire à sec et ne peut en aucun cas se faire avec de l'eau. Les équipes entre chaque manipulation, passent donc un papier sec pour nettoyer le contenant. Il est vrai que certaines particules de médicaments peuvent subsister mais les quantités infimes s'y trouvant ne peuvent pas avoir d'effet sur la santé du résident.

Il n'y a pas de présence de « responsable » la nuit. Sur qui peuvent s'appuyer les équipes de nuit en cas de problèmes ?

R : Les équipes de nuit disposent d'une liste pour les « appels urgents » et contactent la direction et les cadres en cas de besoins.

Certains cadres habitant à proximité peuvent être sur place en quelques minutes, mais la majorité des problèmes peuvent se régler par téléphone en sollicitant l'intervention de services d'urgence spécialisés : SOS médecins, 18, 17....

Pôle Hébergement

Pourquoi n'y a-t-il plus de savonnettes dans les chambres ?

R : Des savonnettes peuvent être demandées car nous en avons un stock, cependant les établissements de santé tendent à les supprimer car elles sont vectrices de microbes. C'est pourquoi nous avons mis des savons liquides dans les chambres.

Est-il possible de trouver des téléphones adaptés aux malvoyants?

R : Nous allons nous renseigner sur ce sujet.

Comment les demandes techniques en chambre sont-elles suivies ? Est-il possible de raccourcir les délais ?

R : Depuis le mois de juin, nous avons remis en place un cahier de suivi technique. Toutes les demandes individuelles sont maintenant centralisées par l'accueil. Depuis la mise en route de cet outil, plus de 240 interventions ont été réalisées par nos techniciens, soit en moyenne une centaine par mois. Le délai moyen est de quelques heures en ce qui concerne les problèmes qui peuvent être résolus en interne. Cependant il arrive que des sociétés soient dans l'obligation d'intervenir et les délais peuvent se rallonger.

Est-il possible d'informer le CVS des mouvements mensuels des résidents : entrées / sorties ?

R : Oui, vous pouvez vous référer à notre journal interne le « rayon de soleil » qui paraît mensuellement. Il est diffusé en « version papier » à nos résidents et est disponible pour tous sur le blog de la Villa.

Dans l'unité du RDC le problème des rideaux n'est pas résolu, y a-t-il du nouveau à ce sujet ?

R : L'une des pistes, en cas d'acceptation de la demande d'UHR susmentionnée, qui pourrait être envisagée serait de mettre des rideaux roulants. Mais, cela

reste une hypothèse. Certaines familles ont souhaité faire réaliser ces travaux à leurs frais. C'est possible après accord préalable de la direction.

Pôle Restauration

Le repas du soir n'est pas assez varié et trop limité en quantité, que faire ?

R : Le conseil des menus est tenu tous les mois et nous n'avons eu aucun retour à ce sujet. Cependant, rien n'empêche les résidents de demander à être resservis.

Peut-on penser aux résidents de l'unité protégée lors d'événement particulier ou d'apéritif dînatoire ?

R : Oui, effectivement, puisque ces résidents ne peuvent pas venir profiter directement de ces buffets, il est nécessaire qu'il leur en soit apporté.

Pôle Bien-être

Aucune question n'a été abordée au sujet du pôle bien-être. Le précédent conseil de l'animation avait eu lieu la semaine précédente. Le CVS a souligné les nombreuses activités et sorties mises en place ces derniers mois.

En conclusion

Eric Lacoudre tient à remercier tous les représentants du Conseil : résidents, familles et salariés pour l'esprit « positif » de ce Conseil et la volonté de tous de « regarder dans la même direction » : améliorer au quotidien le fonctionnement de la Villa pour le bien-être de nos résidents.

La date du prochain CVS est fixée au :

- **mercredi 16 décembre 2009**

La « boîte à suggestions » reste disponible à l'accueil pour y déposer vos remarques et propositions.

Elles sont toujours les bienvenues car elles nous aident à améliorer la qualité de vie de nos résidents en avançant ensemble « marche après marche » dans **la Retraite Ouverte sur la vie !**