

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

**Représentants des résidents :**

- Mme Colette Lorin (Présidente)

**Représentants des familles :**

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

**Représentant du personnel :**

- M. Fethi Ben El Heni

**Invité :**

- Mme Sylvie Vincent : Responsable du pôle soin

**Représentant de la direction :**

- Mme Carole Mazza : Chef de Villa adjointe

**Absences excusées :**

- Mme Geneviève Olivier : Représentante des résidents
- M. Eric Lacoudre : Chef de Villa

## RETOUR SUR L'ANNEE 2009

Nous remercions tous les membres du Conseil de la Vie Sociale pour leur participation active tout au long de l'année. Leurs interventions ainsi que celles des familles nous ont permis d'améliorer la qualité de nos prestations et de mettre en place des actions visant à améliorer la vie quotidienne des résidents.

### Quelques actions menées cette année :

- Le renforcement des Equipes de la Villa avec:
  - Carole Mazza, chef de Villa adjointe, arrivée en juillet.
  - Clémence Dibba, Manager d'équipe, arrivée en octobre.
  - Aimerance Soba, promue en tant que second de cuisine.
  - Salim Merzkane, pour renforcer l'équipe technique.
- La mise en place appréciée du blog de la Villa
- La mise en place du système de vidéo surveillance, couplé à des détecteurs de mouvements est un outil de travail appréciable pour les équipes de nuit
- Les formations mensuelles et pluridisciplinaires pour le personnel de la Villa
- La réflexion menée autour de la Bienveillance avec le personnel mais aussi les familles et les résidents
- La mise en place de petits ateliers diversifiés permettant de mieux répondre aux envies des résidents : ateliers lecture, écriture, théâtre, zoothérapie, piscine etc....
- Les sorties et voyages organisés par le pôle Bien-être : Cabourg, Amiens, sorties au restaurant, les fêtes de la villa en juin et décembre ...

## Nos orientations pour 2010

- Poursuivre les travaux d'amélioration initiés en 2009 autour de la bienveillance, de l'optimisation de notre fonctionnement, continuer les « livrets de vie » individuels de chaque résident, poursuivre la formation de l'équipe de la Villa....etc.
- Continuer les améliorations « techniques » : changement des portes de salles de bains parfois défectueuses, problème d'éclairage de certaines armoires de salles de bain...etc.
- L'organisation d'un voyage à Londres
- Et bien sûr, tout faire pour continuer à proposer « La retraite ouverte sur la vie », en multipliant les moments de convivialité (petits ou grands) qui permettent à chacun de nos résidents, quelle qu'en soit l'autonomie de continuer à rencontrer du monde, de se distraire et donc de créer des liens et des projets.

## Le conseil du 16 Décembre 2009

- **2 fiches** de suggestions ont été déposées dans la « boîte à suggestions » de l'accueil. Elles sont étudiées avec attention et portent sur des sujets différents.
- 
- D'une manière générale, la qualité de la Villa et sa progression régulière sont reconnues.
- Pour compléter ces fiches de suggestions, les représentants du CVS s'appuient sur leurs propres observations et sur les informations orales qu'ils ont pu collecter et souhaitent revenir sur un certain nombre de points pour obtenir des compléments d'information.

## Complément d'information sur :

### La distribution des médicaments :

- La préparation et la distribution des médicaments est chez nous (et habituellement en EHPAD) un acte strictement infirmier. Par contre, en ce qui concerne la prise et notamment celle du matin, celle-ci est déléguée aux AS et AMP. Cela fait partie de leur « décret de compétence ».

### Les changes :

- Il n'y a pas de rythme stéréotypé des changes, chaque prise en charge étant individualisée.
- Les protections utilisées ont une échelle extérieure de remplissage qui permet une surveillance discrète et confortable pour les résidents.
- L'évolution de la prise en charge du sommeil des personnes âgées ayant des troubles cognitifs, tend vers l'absence de réveil, surtout en fin de nuit, moment où ils dorment le mieux : le réveil augmentant les troubles du comportement et la détérioration cognitive. Nous y travaillerons au cours de l'année 2010.

### La nuit :

- Le bâtiment est sécurisé la nuit, les portes sont fermées à clé. Les visiteurs partant ou arrivant plus tard doivent passer par le personnel de nuit ou le parking.
- Les équipes de nuit disposent des coordonnées de tous les cadres de la Villa qu'ils peuvent joindre en cas de besoin.
- La surveillance du logiciel appel malade nous permet aussi de voir la réactivité des équipes.
- La mise en place du système de vidéo surveillance, couplé à des détecteurs de mouvements, permet d'être plus efficace et plus réactif en cas de problème dans les « lieux communs ».

## Quelques points abordés lors de ce CVS :

### **I- LE POLE SOINS**

**CVS :** En cas de transfert à l'hôpital pouvez-vous nous dire quelles informations sont données à l'hôpital ?

**Réponse :** A chaque départ de la Villa pour l'hôpital, la famille est contactée et un dossier type est préparé : les antécédents, les ordonnances en cours, les renseignements administratifs et une fiche de liaison sur les soins infirmiers et de nursing.

Il peut y avoir éventuellement une lettre du médecin mais ce n'est pas le cas général.

Ce dossier est remis aux ambulanciers du SAMU ou aux pompiers qui doivent le remettre à l'arrivée à l'hôpital. Il est arrivé plusieurs fois que le « service d'hospitalisation » nous rappelle car « le service des urgences » garde ce dossier ou ne transmet pas tous les documents. Dans ce cas-là, nous faxons rapidement ce que l'hôpital demande.

### **II- LE POLE RESTAURATION**

**La présence d'un « conseil des menus » régulier permet aux résidents de transmettre « en direct » leurs demandes au chef.**

**CVS :** Service de table : est-il possible d'alterner le service de table un jour sur deux car les personnes situées au fond de la salle sont systématiquement servies en dernier. Cette demande a déjà été formulée sans succès.

**Réponse :** Il est vrai que cela n'est pas fait systématiquement, nous allons être plus vigilants à ce sujet.

**CVS :** Est-il possible de mettre un éclairage pour les trois tables du fond du restaurant ?

**Réponse :** Nous allons voir ce qu'il est nécessaire de faire.

**CVS : Pouvez-vous mettre un calfeutrage à la double porte vitrée du restaurant ?**

**Réponse :** Des courants d'air nous avaient été indiqués en bas des portes « jardins » du restaurant. Des glissières ont donc été installées à l'extérieur de chaque porte pour solutionner ce problème.

Il semble que des « courants d'air » venant du haut de l'une de ces portes soient encore sensibles. Nous allons effectuer cette réparation dès que possible.

### **III- HOTELLERIE**

**CVS : Les lampes installées au-dessus des armoires de toilette ne sont pas prévues pour rester allumées longtemps et donc grillent régulièrement. Est-il envisagé de procéder à leur remplacement ?**

**Réponse :** Effectivement nous remplaçons beaucoup d'ampoules d'armoire de salle de bains. Il s'agit d'un défaut de fabrication. Nous sommes actuellement à la recherche d'une nouvelle solution mais qui demande du temps car nous devons envisager de changer le système de la totalité des chambres. Nous y travaillons.

**CVS : Téléphone : Il y a quelques semaines, des problèmes de communication téléphonique avaient été constatés. Quelle en était la raison ?**

**Réponse :** Pour améliorer nos communications, nous avons changé de fournisseur d'accès mais le changement ne s'est pas passé comme nous l'aurions souhaité. Nous avons donc décidé de reprendre l'ancien fournisseur.

**CVS : Pourriez-vous rappeler la procédure à suivre en cas de problème technique dans une chambre.**

**Réponse :** Tous les problèmes techniques doivent être signalés à l'accueil. Ils sont consignés dans un classeur et répertoriés. Les interventions sont assurées quotidiennement par les techniciens. Le suivi des interventions est effectué par les managers d'équipes.

#### **IV- ANIMATION**

**La présence d'un « conseil trimestriel de l'animation » permet aux résidents de transmettre « en direct » leurs demandes au pôle bien-être.**

**CVS : Les animations sont-elles accessibles à tous les résidents ?**

**Réponse :** Le choix et la diversité des animations et des ateliers permet à chacun d'y trouver son compte. Certains résidents sont moins actifs, mais ils participent à leur manière.

Pour éviter de mettre des gens de côté, l'équipe du pôle Bien-être a travaillé à monter de nombreux ateliers en fonction des facultés de chacun. C'est autour de cette réflexion que sont nés des ateliers spécialisés tels que : la piscine, le théâtre, la zoothérapie, le toucher thérapeutique etc.... Tous ces ateliers ont été pensés et s'adaptent pour que chacun, en fonction de son autonomie, puisse participer.

#### **En conclusion**

La direction 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.

Les dates des prochains CVS sont fixées au :

1. Le mercredi 17 mars 2010 à 15h00
2. Le mercredi 16 juin 2010 à 15h00
3. Le mercredi 15 septembre 2010 à 15h00
4. Le mercredi 15 décembre 2010 à 15h00

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 !