

VILLA BEAUSOLEIL CHAVILLE
COMPTE RENDU DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)
17 mars 2010

Représentants des résidents :

- Mme Colette Lorin
- Mme Geneviève Olivier

Représentants des familles :

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

Représentants du personnel :

- M. Fethi Ben El Heni

Représentant de la direction :

- M. Eric Lacoudre

Généralités

La note de 10/10 de la Villa relayée par « Le Parisien » et « France Info » :

8 000 établissements ont été visités en France et seules 25 ont eu la note maximale de 10/10 dont deux Villa Beausoleil.

Au-delà de la reconnaissance que sont ces notes exceptionnelles, c'est également vous, familles et résidents que nous voulons remercier. Par votre participation quotidienne à la vie de la Villa, votre implication, vous contribuez à notre qualité : Conseil de la Vie Sociale, Conseil des menus, de l'animation, échanges avec le personnel, fiches de suggestions, etc.... c'est aussi avec ces sources que nous puisons les bonnes idées. Alors merci et bravo, cette récompense est aussi la vôtre !

Formations « HUMANITUDE » :

La première formation « Humanitude » a eu lieu en mars et la seconde aura lieu la troisième semaine d'avril. A l'issue de ces formations, une bonne partie du personnel de la Villa sera formée à ces techniques et un « groupe pilote » sera constitué pour transmettre ces connaissances à l'ensemble de l'équipe et assurer sa pérennité.

Pour découvrir la philosophie de soins « Humanitude » nous vous invitons à aller consulter notre Blog : www.vbchaville.fr , article « quand Villa Beausoleil rencontre Humanitude » où vous pourrez notamment visionner un extrait d'un journal de France 2 présentant l'Humanitude.

INVITATION CONFERENCE HUMANITUDE

Nous vous invitons également à une conférence de présentation de l'HUMANITUDE réalisée par la formatrice qui sera intervenue auprès des équipes :

Le VENDREDI 16 AVRIL de 14h30 à 16h30

Au restaurant de la Villa.

La nouvelle organisation des équipes d'étage :

La première phase qui s'est déroulée en décembre et janvier a permis la mise en place d'un fonctionnement différent favorisant le travail en équipe.

La seconde phase, en février et mars, visait à modifier les horaires des « temps de repos » dans les étages pour atteindre deux objectifs : assurer une présence sécurisante dans les étages en début d'après-midi puis renforcer la présence des équipes et notamment dans le créneau 16h00 / 17h00 de manière à favoriser la vie dans les étages, dans les salons ou directement dans les chambres.

Les choses vont continuer à se mettre en place progressivement dans les semaines à venir, mais au final, cela devrait apporter un « vrai plus » à ceux de nos résidents qui quittent peu les étages.

Questionnaire satisfaction :

Nous travaillons sur un projet de « questionnaire de satisfaction » plus détaillé qui sera distribué environ 2 fois par ans. Le CVS accueille favorablement ce projet.

Départ Boris Prévost (responsable du pôle bien-être) :

Eric Lacoudre indique que Boris Prévost va évoluer au sein du groupe et devenir chef de Villa adjoint de la Villa Beausoleil de Montrouge.

Il va prendre quelques jours de congés en avril, sera présent en mai sur la Villa mais « détaché » du pôle bien-être pour se familiariser avec ses nouvelles fonctions et devrait rejoindre la Villa de Montrouge début juin. Le recrutement de son successeur est toujours en cours actuellement.

Le changement des portes de salles de bains :

La société qui a installé les portes de salles de bains, n'a pas posé une qualité de porte satisfaisante : elles prennent l'humidité et se détériorent vite.

Les démarches auprès des assurances prennent du temps (elles ont été initiées il y a plus de 18 mois), mais elles ont finalement abouti et nous allons pouvoir procéder au changement de l'intégralité des portes des salles de bains de la Villa. Les travaux doivent démarrer dès le mois d'avril.

Le conseil du 17 mars

13 fiches de suggestions ont été déposées dans la boîte à suggestions de l'accueil.

Toutes les fiches sont passées en revues par le CVS, pour être utilisées comme base de travail d'un point de vue collectif.

Deux thèmes se retrouvent sur plusieurs fiches :

- 1 / Le nettoyage parfois jugé parfois trop superficiel des chambres (Voir « Pôle Hôtellerie »)
- 2 / Des remerciements pour la gentillesse et la disponibilité du personnel (Voir « Pôle soins » et « Personnel »).

Les personnes souhaitant avoir une réponse à titre individuel sont invitées à se rapprocher de l'équipe de la Villa.

Comment se prépare un CVS

Pour préparer chaque Conseil de la Vie Sociale, les représentants des familles et des résidents se réunissent une semaine avant le CVS et prépare un « document de préparation » en s'appuyant sur leurs propres observations, celles faites oralement par les résidents et/ou leurs familles et sur les fiches de suggestions.

Ce document de préparation liste un certain nombre de points qui sont transmis à la direction quelques jours avant le CVS.

Ce sont ces différents points qui sont exposés dans le compte rendu ci-dessous.

Les points abordés lors de ce CVS :

I- LE POLE SOINS

1 / Les médicaments :

- **Distribution** : Le CVS souhaite rappeler l'importance de la distribution et de la prise des médicaments et demande d'être particulièrement vigilant lorsqu'ils sont distribués par des personnes moins habituées : des remplaçants de personnes habituelles ou des stagiaires infirmier par exemple.

Eric Lacoudre (E.L) : Précise que l'ensemble de l'équipe est mobilisé autour de ce sujet sensible et ces remarques seront prises en considération. Plus d'informations sur ce sujet sont disponibles dans le précédent compte rendu du CVS (Accessible sur le Blog, rubrique « infos utiles »).

- **Changement de traitement** : Lorsqu'un médecin prescrit un nouveau traitement, le CVS souhaite que les résidents qui peuvent parfois être perturbés par ce changement, soient mieux informés.

E.L : Nous invitons chaque personne ayant remarqué ce type de soucis à bien le communiquer avec le médecin traitant du résident qui est, en tant que prescripteur, le mieux placé pour effectuer ce type d'explications. Nous pouvons ensuite relayer l'information en cas de besoin.

- **Médicament de nuit** : Comment s'effectuent la distribution et le contrôle des médicaments pris la nuit ?

E.L : C'est l'équipe de nuit qui distribue ces médicaments (dont la quantité est réduite). Les Infirmiers préparent des fiches précises avec des boîtes nominatives.

2 / L'Hygiène :

- **Changement de vêtement** : Le CVS souhaite rappeler qu'il est important de veiller à ce que les personnes même opposantes changent de vêtement régulièrement.

E.L : Il n'est pas possible de répondre de manière collective et chaque cas doit être traité individuellement. « Forcer » certains de nos résidents à changer de vêtement peut avoir des conséquences désastreuses sur l'équilibre psychologique de la personne. Nous abordons ces sujets délicats avec les familles concernées en essayant de trouver des solutions individuelles. Nous espérons également que la formation « Humanitude » pourra nous apporter quelques solutions complémentaires.

- **Stock de fournitures d'hygiène** : Une rupture de stock a été constatée et le CVS souhaite savoir si la commande de ce type de fournitures se fait par la Villa ou de façon plus globale par le groupe.

E.L : Nous avons effectivement eu une rupture de stock très ponctuelle et uniquement dans une taille. Cela n'a donc eu aucune conséquence sur notre fonctionnement. Les achats sont faits en autonomie totale par la Villa.

3 / Sécurité de nuit :

- Le CVS continue de s'interroger sur la manière dont le service de nuit s'effectue et il a notamment été rapporté une différence sensible entre les 2 équipes de nuit.

E.L : Nous avons également constaté cette différence et la constitution d'une des deux équipes a été considérablement modifiée fin février. Cela devrait stabiliser l'ensemble.

- **Bracelet d'alarme pour la nuit** : Le CVS demande s'il est possible d'étudier pour la nuit une alarme type « bracelet d'alarme » relié aux téléphones de l'équipe de nuit.

E.L : Plusieurs projets sont en cours : bracelet d'alarme et/ou anti-fugue. Mais nous n'avons pas trouvé de produit satisfaisant pour le moment.

4 / Remerciements :

Le CVS s'associe aux familles des résidents pour remercier l'équipe de soins pour son dévouement et sa constante présence lors de ces moments très délicats que constitue l'accompagnement en fin de vie.

II- LE POLE RESTAURATION

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

- Diffusion du compte rendu du conseil des menus :

Le CVS suggère de diffuser le compte rendu des conseils des menus dans le courrier joint aux factures mensuelles. Cela permettra ainsi de répondre à certaines interrogations des familles.

E.L : Je préfère inviter les personnes intéressées à se rapprocher directement de Mme Olivier qui rédige ces comptes rendus, pour en obtenir une copie.

- Surveillance avant les repas du soir : Le CVS demande une surveillance accrue avant les repas car lorsque la « mise en place » des tables a été effectuée, certains résidents manipulent des couverts ou des verres qui ne sont pas les leurs.

E.L : Nous y serons plus vigilants.

III-HOTELLERIE

1 / le ménage des chambres :

Le CVS indique deux points d'insatisfaction dans le nettoyage des chambres :

1 / L'approvisionnement qui n'est pas systématiquement contrôlé (serviettes de toilette, consommables, papier toilette...)

2 / Le nettoyage des chambres n'est parfois pas assez approfondi (poussière sur les tableaux, verres à dents, dessous de meubles, bac à linge sale ...)

E.L : Nous avons prévu de faire une formation « nettoyage d'une chambre » avec film démonstratif et une check-list des points essentiels à faire dans le courant du mois d'avril. Nous allons également renforcer les contrôles de vérification dans les chambres pour améliorer l'ensemble.

2 / linge de table :

Il a été observé que les serviettes sous parfois arrivées tard dans le repas et humides. Pourquoi ?

E.L : C'est un problème ponctuel dans la gestion des stocks des serviettes. Ce problème est résolu.

3 / linge des résidents :

Il est parfois constaté des soucis sur les vêtements (boutons arrachés), des disparitions ponctuelles de linge et du linge retrouvé dans une chambre autre que celle de son propriétaire.

E.L : La gestion du linge des résidents est complexe. Les causes de ces problèmes sont multiples : linge non marqué, ou marquage arraché, linge déposé dans une mauvaise chambre ou pris par un résident qui déambule, ou simplement erreur humaine

Et donc chacun doit rester vigilant : les équipes lors du transport du linge et la lingerie lors de son traitement. Mais également les résidents ou leur famille qui peuvent s'assurer que leur linge est bien marqué (même s'il n'est pas nettoyé à la villa). Nous récupérons en moyenne un carton de linge « non marqué » et non réclamé par mois.

IV- PERSONNEL

CVS : Qu'en est-il des « binômes » dont la constitution a été annoncée ?

E.L : Certains binômes fonctionnent bien et ont clairement indiqué que ce fonctionnement leur permettait un travail plus efficace et plus « à l'écoute » de chaque résident. Tous les binômes ne sont pas encore complètement opérationnels mais dans ce cas là, ce n'est simplement « pas mieux » qu'avant.

Mais globalement c'est positif.

Remerciements :

Le CVS et les familles qui se sont exprimées, apprécient vivement la gentillesse et le dévouement de l'ensemble du personnel.

V- ANIMATION

- **Le CVS indique que certains animateurs « dérangent » parfois.**

E.L : L'équipe d'animation va donc se repositionner pour conserver ses forces : convivialité, inventivité et dynamisme mais sans « dépasser les limites ».

- **Le CVS souhaiterait que les personnes restant dans leur chambre soient plus sollicitées : petites animations, balades dans les jardins...etc.**

E.L : C'est également notre volonté. Nous avons multiplié les « ateliers thérapeutiques » qui ont lieu chaque semaine et en petits groupes :

- Musicothérapie,
- Sortie à la Piscine de Meudon
- 2 repas thérapeutiques
- Groupe « relax »
- Photo-langage
- Art-thérapie

- Zoothérapie
- Ou « prise en charge » individuelle par nos thérapeutes.

Et la nouvelle organisation des équipes d'étage devrait également leur permettre d'avoir un rôle actif dans ces activités à destination de ces résidents.

VI- DIVERS

- **Présence nocturne de famille** : Le CVS souhaite informer la direction de la présence nocturne, avec un comportement « sans gêne », de certaines familles.

E.L : J'ai reçu dernièrement cette famille en lui demandant d'être plus discrète. La lecture de ce compte rendu sera donc une « piqûre de rappel ».

- **Unité protégée du rez-de-chaussée** : Il semble que les familles des résidents de cette unité aient un certain nombre de demandes à formuler.

E.L : Nous nous sommes déjà rencontrés vendredi dernier pour aborder ces différents sujets.

- **Quel sont les critères de maintien de personnes relevant à priori de la psychiatrie ?**

E.L : Ces cas sont particulièrement sensibles et difficiles. Nous les traitons individuellement avec l'équipe médicale de la Villa et les familles concernées.

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 16 juin 2010 à 15h00

Les représentants du CVS invitent ceux qui le souhaitent à venir les rencontrer à leur réunion préliminaire du **Mercredi 9 juin à 14h00 à la Bibliothèque.**

2. Le mercredi 15 septembre 2010 à 15h00

3. 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 !