

VILLA BEAUSOLEIL CHAVILLE

COMPTE RENDU DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

15 décembre 2010

I/Présentation des nouveaux représentants et fonctionnement du CVS

Suite à l'appel à candidatures, le CVS a reçu un certain nombre de candidatures :

Pour les résidents : Mme Ficatier

Pour les familles : M. Bourzes, Mme Morin (fille de Mme Le Gallic)

Mme Capponi et Mme Comte (fille de Mme Camus), que le CVS remercie, avaient également proposé leurs candidatures en cas de nombre insuffisant de candidats.

Le CVS valide à l'unanimité les candidatures de Mesdames Ficatier et Morin ainsi que de M. Bourzes.

Voici donc la nouvelle constitution du CVS :

Représentants des résidents :

- Mme Geneviève OLIVIER
- Mme Monique FICATIER

Représentants des familles :

- Mme Françoise-Anne THOUROT
- Mme Annick PALSKI (fille de Mme BONNEFOUS)
- Mme Christiane MORIN (fille de Mme Le Gallic)
- M. Robert NIGRO
- M. Jean-Paul BOURZES

Représentants du personnel :

- M. Fethi Ben El Heni

Représentant de la direction :

- Mme Carole MAZZA : Chef de Villa Adjointe
- M. Eric LACOUDRE : Chef de Villa

Le fonctionnement du CVS est reconduit à l'identique :

- Une fréquence de 4 conseils par an.
- Une boîte à suggestions présente en permanence à l'accueil pour recueillir les remarques ou suggestions.
- Un modèle de fiches de suggestions est transmis par la direction dans le « courrier mensuel » précédant la date du CVS.
- Pour préparer chaque Conseil de la Vie Sociale, les représentants des familles et des résidents se réunissent une semaine avant, et réalisent un « document de préparation » qui liste les points qui seront abordés lors du CVS.

2 / Informations diverses

Eric Lacoudre souhaite commencer ce Conseil de la Vie Sociale par la communication d'un certain nombre d'informations diverses concernant la Villa :

L'assurance en Responsabilité Civile :

Nous nous sommes rendus compte que l'assurance de la Villa ne prenait en compte que partiellement la Responsabilité Civile de nos résidents qui ne sont en fait « couverts » que lorsqu'ils sont dans l'enceinte de la Villa. Voici les détails du texte :

HUON CORNIL Assureurs Conseil

Page 70



□ Responsabilité personnelle des résidents

Garantie de la responsabilité civile des résidents assurés, y compris les incapables majeurs :

- soumis à l'obligation de réparer les dommages qu'ils causent en vertu de l'article 489-2 du Code civil,
- sous sauvegarde de justice (article 491 du Code civil), en tutelle (article 492 du Code civil) ou curatelle (article 508 du Code civil) pour l'une des causes prévues à l'article 490 du Code civil,

au titre des dommages causés aux tiers au cours de leur vie privée (c'est-à-dire en dehors de toute activité professionnelle rémunérée), tant dans les locaux et aux abords immédiats de l'établissement souscripteur, qu'au cours de sorties organisées par le Souscripteur et sous sa surveillance (*sans préjudice de la nécessité, pour les résidents, de souscrire personnellement un contrat d'assurance de Responsabilité civile Vie privée*).

Est également garantie la responsabilité civile des résidents désorientés pour les dommages causés à l'occasion d'une fugue

MAPAD 01/2010 V2 CONTRAT MULTIRISQUE RESIDENCE VILLA BEAUSOLEIL CHAVILLE

TR SAUF

Dans la mesure où ce texte émet un certain nombre de restrictions, nous demandons donc, à chaque résident ou à son représentant de souscrire, comme indiqué dans le texte ci-dessus, un contrat d'assurance en responsabilité civile vie privée à partir du 1^{er} janvier 2011.

A l'étude : notre nouveau système de distribution de médicaments :

Eric Lacoudre présente aux représentants du CVS les grandes lignes du nouveau système de distribution de médicaments.

Une « vigilance active » du Docteur Serre et de Sylvie Vincent a permis d'identifier un nouveau système de distribution de médicaments qui paraît très prometteur : les « piluliers » sont préparés individuellement dans une pharmacie équipée d'un robot, chaque sachet étant pourvu d'un « code barre » qui permet une traçabilité complète.

Nous avons prévu de comparer 2 modèles de distribution différente que nous avons identifiés et d'aller visiter les pharmacies et les établissements de santé dans lesquels ces systèmes sont déjà en activité de manière à étudier les différentes facettes de ces systèmes : fonctionnalité, traçabilité, sécurité...

La décision finale sera prise en début d'année et nous vous tiendrons bien évidemment informés.

La formation des équipes : 2010 et 2011 :

Pouvoir proposer un système de « formation permanente » aux équipes est une priorité et une volonté forte des Villas Beausoleil. En 2010, les Villas Beausoleil auront utilisé 5 fois le budget « formation » initialement prévu pour des sociétés dans ce secteur d'activité.

Des formations individuelles, majoritairement dans le secteur des soins : Aide-soignant ou Aide Médico Psychologique, soit par le biais de formations en alternance soit par l'accompagnement des salariés ayant décidé de réaliser une Validation des Acquis de l'Expérience (VAE).

Des formations « collectives » : les formations « Humanitude » en mars et avril 2010, la formation service en salle en novembre 2010, ainsi que les formations appelées les « Best-of la vie » dont vous pouvez découvrir le programme dans le document ci-dessous :



Programme des Best of la Vie en 2010

Comment transférer un résident ?	Comment prévient-on les escarres ?	Comment fait-on les gestes de 1ers secours ? / Défibrillateur / méthode d'Heimlich	
Comment "Savoir Etre" face aux clients ?	Comment animer son unité de vie ?	Comment éviter la propagation des BMR ?	Comment déplace-t-on un résident dans sa chambre ? (maux de dos et transfert)
Comment répondre à l'Appel Malade ?	Comment nettoie-t-on une chambre ?	Comment lutter contre la déshydratation de nos résidents ?	
Comment suit-on des commandes ?	Comment "Savoir Etre" face aux clients ?	Comment sert-on le petit déjeuner ?	Comment fait-on une toilette ?
Comment accompagner le résident dans ses déplacements ?	Comment sert-on en salle ?	Comment respecte-t-on les règles d'hygiène ?	



La majorité de ces formations sera réalisée également en 2011.

Questionnaire de satisfaction :

Eric Lacoudre présente au représentant du CVS une synthèse du questionnaire de satisfaction réalisé durant l'été :

Enquête de satisfaction Villa Beausoleil Chaville juin-10					
	Très Satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	Non répondu / sans opinion
ACCUEIL GENERAL	28%	34%	5%	1%	32%
SOIN	22%	43%	7%	1%	27%
RESTAURANT	33%	47%	12%	3%	21%
HEBERGEMENT	3%	21%	5%	2%	69%
BIEN ETRE	16%	22%	8%	7%	48%
BIEN ETRE PRESTATAIRES	37%	4%	0%	1%	58%
Notre promesse est elle tenue?	49%	4%	27%	3%	20%
MOYENNE	TB 27%	B 4 28%	M 6%	F 2%	S.O 37%

Au delà des chiffres, les remarques et les commentaires nous ont permis d'identifier un certain nombre de faits marquants et de mobiliser l'équipe :

Au niveau du restaurant : les 12% de « peu satisfaits » souhaitent principalement une amélioration de la qualité du service en salle. Cette formation a eu lieu courant novembre et donne lieu pour le moment à des retours très positifs.

Au niveau de l'hébergement : les seulement 3% de « très satisfaits » mettent en évidence le besoin d'amélioration de ce secteur et notamment les imperfections constatées lors du nettoyage des chambres : prises débranchées, téléphone non remis sur son socle, rupture de consommables (papier toilette, savon ...), nettoyage parfois rapide....etc.

Ce sera donc un sujet d'amélioration pour 2011 en continuant à travailler sur les 4 principaux axes d'amélioration identifiés : la qualité du recrutement des nouveaux salariés, la responsabilisation du personnel, la formation et le contrôle.

Au niveau du Pôle Bien-être, les 7% de « pas du tout satisfaits » ne permettent pas d'identifier un problème unique mais mettent surtout en évidence la complexité de ce secteur. L'ensemble de l'équipe a travaillé sur un repositionnement du Pôle Bien-être en cette fin d'année. Des améliorations ont été évoquées lors de ce CVS.

Au niveau des prestataires : le 1% de « peu ou pas satisfait » démontre la qualité des intervenants (kinésithérapeutes, coiffeurs, pédicure, réflexologie plantaire...etc. qui interviennent sur la Villa) C'est une bonne chose.

Au niveau des équipes : de nombreux commentaires soulignent la qualité et la gentillesse de la majorité de l'équipe de la Villa mais regrettent la présence de quelques éléments qui, selon les termes utilisés dans un commentaire, « ne sont pas au niveau ». Ce sera, là aussi, un axe de travail prioritaire pour 2011.

En moyenne : 2% de « pas satisfaits » et 6% de « peu satisfaits », soit 8% « d'insatisfaits », c'est le chemin qui nous reste encore à parcourir !

Point sur les travaux, entretien et rénovation de 2010 et prévisionnel 2011 :

Les principaux points de 2010 : le changement de l'intégralité des portes de salles de bains, l'aménagement floral du jardin et de la devanture de la Villa et en fin d'année le « rafraîchissement » (peinture et papiers peints) de l'ensemble des lieux de vie (couloir, salons d'étage, RDC....etc.)

Pour 2011 :

- Nous allons devoir reprendre le « système de relevage » de la Villa et des travaux ont déjà commencé dans le parking.
- L'aménagement de l'unité protégée du RDC est une des priorités de l'année (unité + terrasse). Le mobilier a déjà été commandé et devrait être livré dans un délai de 6 semaines.
- Un ravalement de la zone d'entrée extérieure du parking est à prévoir avec une reprise du mur très sollicité par les racines d'un cyprès.
- Et la poursuite de la décoration florale du jardin pour le plus grand plaisir de tous.

3 / Les points abordés lors de ce CVS :

La réunion préliminaire a été exceptionnellement annulée pour cause de neige et les « seulement » 3 fiches de suggestions déposées dans la boîte à suggestions de l'accueil ont fortement limité la préparation de ce CVS.

De plus ce CVS ayant abordé des points particuliers (nouveaux représentants et bilan 2010), il a été convenu de réduire cette troisième partie.

I- LE POLE SOINS

- **Visite de médecins et ordonnance** : Il semble que les demandes visant à communiquer aux familles les résultats ou les ordonnances suivant les visites d'un médecin, ne sont guère satisfaites.
Eric Lacoudre (E.L) : rappelle que pour obtenir des informations régulières, il suffit de se rapprocher de Sylvie VINCENT et/ou du Docteur Annie SERRE. Nous pouvons comprendre que certaines familles particulièrement inquiètes souhaiteraient pouvoir bénéficier d'informations quasiment « en direct », mais cela nécessiterait la présence d'un poste type « secrétariat médical » qui n'est pas d'actualité.
- **Change et sieste en début d'après-midi** : Le CVS demande une attention supplémentaire au niveau des changes et notamment pour les résidents qui restent se reposer au bar-salon après le repas. Le CVS s'étonne également du nombre croissant de résidents qui font la sieste dans le salon.

E.L : Ces remarques sont judicieuses mais il est important de tenir du fait que certains résidents préfèrent être dans le Bar-salon. Nous allons revoir avec les équipes pour accompagner les résidents dans leur étage (ou unité) après le déjeuner (vers 14h00) de manière à contrôler ou à effectuer un change en cas de besoin. Puis nous orienterons les personnes vers le lieu le mieux adapté : leur chambre ou le salon d'étage pour les personnes souhaitant se reposer, le bar-salon pour les personnes qui souhaitent participer aux animations de début d'après-midi.

II- ANIMATION

- **Remarque individuelle :** Le CVS transmet un certain nombre de remarques nominatives, certaines positives, d'autres moins.

E.L : Ces remarques ne figureront pas dans ce compte rendu mais seront communiquées directement aux personnes concernées.

D'une manière générale, le CVS demande une meilleure « visibilité des animations » car certaines animations et/ou ateliers peuvent avoir lieu en parallèle et ce n'est pas toujours facile de s'y retrouver.

III- DIVERS

- **Installation des personnes en fauteuil au restaurant :** l'installation des résidents en fauteuil roulant au moment des repas est parfois chaotique si les équipes ne sont pas présentes.
- **Stationnement :** Le CVS souhaiterait qu'un moyen soit trouvé pour empêcher les voitures de se garer au niveau de la « rampe d'accès » de la Villa la rendant ainsi indisponible.
- **Lingettes pour le nettoyage des mains :** L'utilisation des lingettes n'est pas encore systématique, ni au niveau du restaurant, ni au niveau des unités protégées.
- **Chaleur des plats servis « en chambre » ou dans les unités protégées :** Il semble que les plats issus des charriots ne soient pas toujours assez chauds.
- **Porte du couloir de l'unité protégée :** Les portes fenêtres au fond du couloir de l'unité protégée laissent passer le froid.

E.L : Merci pour toutes ces remarques judicieuses qui vont guider nos interventions.

En conclusion

Eric Lacoudre tient à remercier tous les représentants du Conseil : résidents, familles et salariés pour leur présence.

La volonté du CVS en intégrant de nouveaux participants était d'enrichir les points de vue et les débats. C'est une réussite.

Les dates des prochains CVS de 2011 sont fixées au :

1. Le mercredi 16 mars 2011 à 15h00
2. Le mercredi 15 juin 2011 à 15h00
3. Le mercredi 14 septembre à 15h00
4. Le mercredi 14 décembre 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 !