

**VILLA BEAUSOLEIL CHAVILLE**  
**COMPTE RENDU DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)**  
**16 mars 2011**

**Représentants des résidents :**

- Mme Geneviève OLIVIER (Présidente du CVS)
- Mme Monique FICATIER

**Représentants des familles :**

- Mme Annick PALSKI (fille de Mme BONNEFOUS)
- Mme Christiane MORIN (fille de Mme Le Gallic)
- M. Robert NIGRO

**Représentants du personnel :**

- M. Fethi Ben El Heni

**Représentant de la direction :**

- M. Eric LACOUDRE : Chef de Villa

- Absents excusés : Mme Françoise-Anne THOUROT, Mme Carole MAZZA, M. Jean-Paul BOURZES

Le CVS transmet toute ses condoléances à Mme Françoise-Anne THOUROT et la remercie pour son rôle actif dans ce CVS depuis plus de trois ans en tant que représentant des familles.

Mme Thourot a fait parvenir à la Villa un courrier dont voici un extrait :

*« Je remercie l'ensemble du personnel du plus profond de mon cœur car grâce à leur gentillesse, l'attention constante qui lui a été portée, ma mère a vécu trois belles années à Beausoleil.*

*Si sur les derniers temps sa mémoire n'était plus ce qu'elle était il n'en reste pas moins que le « ressenti » demeurait et qu'elle se savait entourée de chaleur et d'affection. Plus que des gestes techniques c'est ce qui fait la différence de Beausoleil : le « plus affectif ».*

*Merci encore à tous. »*

Et merci à vous Mme Thourot pour ce message qui ira droit au cœur de l'ensemble de l'équipe.

## I / Informations diverses

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

### **Nouveau système de distribution de médicaments / changement de pharmacie « référente » pour la Villa :**

Nous vous rappelons qu'un nouveau système de distribution de médicaments est testé depuis plusieurs semaines au sein de la Villa. Devant le succès de la « période test », ce système va être déployé sur toute la Villa, au fur et à mesure, dans les prochaines semaines.

Avec ce nouveau système de distribution de médicaments : 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.

La nouvelle pharmacie de référence de la Villa devient donc :  
La Pharmacie NICAUD, 34 avenue des Puits, 78170 La Celle Saint Cloud.

Tout résident étant libre de choisir sa pharmacie, nous demandons aux personnes souhaitant utiliser les services d'une autre pharmacie de nous le faire savoir par retour de courrier. L'accès à ce nouveau système de distribution ne sera alors pas possible.

### **Marquage du linge pour tous les résidents de la Villa :**

Comme vous le savez, nous disposons d'un nombre considérable de vêtements « non marqués » que personne ne réclame ou ne reconnaît. Afin de solutionner ce problème et également faciliter la gestion globale du linge dans la Villa, nous avons décidé de « marquer » l'intégralité du linge de tous les résidents de la Villa y compris celui dont les familles s'occupent. Cela représente environ 30 personnes. Le marquage se fera progressivement dans les semaines à venir.

Nous demandons donc aux résidents, familles et proches qui souhaitent apporter de nouveaux vêtements de bien vouloir les déposer à l'accueil afin d'être immédiatement déposés en lingerie et marqués avant leur première utilisation.

### **Réfection de l'unité protégée du RDC :**

Eric Lacoudre indique que la rénovation de l'unité protégée de rez-de-chaussée est maintenant engagée et qu'elle va s'achever dans les semaines à venir, y compris la rénovation de la terrasse extérieure au bout du couloir.

### **Fin de formation pour Eric Lacoudre :**

Comme je vous en avais informé, j'ai suivi une formation d'un an pour obtenir un diplôme de niveau I demandé pour diriger un EHPAD de plus de 100 lits. Cette formation vient de s'achever et j'ai le plaisir de vous informer que je suis diplômé de la formation « Management Général » de l'ESSEC.

## Palmarès des maisons de retraites :

Cette année encore, la Villa Beausoleil de Chaville a été reconnue comme faisant partie des toutes meilleures EHPAD de France (Classement Radio France / Le Parisien du 23 mars 2011). Nous saluons également l'équipe de la Villa Beausoleil de Cormeilles qui figure également dans le « top 10 ».

## Le palmarès France Info, national et départemental, des maisons de retraite

CÉCILE QUÉGUINER - 05:07

Imprimez | ajoutez aux favoris | envoyer à un ami

twitter

Après avoir visité et noté pendant six ans plus de 9.500 établissements, voici ici la liste des 46 meilleurs établissements français, à marquer d'une croix si vous cherchez une place en maison de retraite. Ce travail d'enquête a permis aussi de classer les départements (deuxième tableau) en fonction de la qualité de l'accueil de leurs maisons de retraite. En tête de classement : la Corrèze. Lanterne rouge : les Ardennes.

### Les meilleurs établissements français

Seules 46 maisons de retraite sur les 9.500 visitées en France ont obtenu **un 10/10**. Ces établissements rares où il est censé faire bon vieillir sont listés ci-dessous. Une liste qui évolue d'année en année. Cinq établissements viennent d'en sortir, pour avoir perdu des points. 26 en revanche y ont fait leur entrée, signe que **la qualité de l'hébergement surtout dans les Ehpad s'améliore parfois**.

#### Palmarès des Top 10

Note	Établissement	Ville	Type	Statut	Unité Alzheimer
10	RESIDENCE RETRAITE ADELAIDE	ANNECY	EHPAD	Privé commercial	Oui
10	MAISON DE FAMILLE DU GENEVOIS	COLLONGES SOUS SALEVE	EHPAD	Privé commercial	Oui
10	RÉSIDENCE DES NOUES	MONTEREAU-FAULT-YONNE	EHPAD	Privé commercial	Non
10	MAISON DE RETRAITE SAINT-SÉVERIN	CHÂTEAU-LONDON	EHPAD	Public hospitalier	Non
10	EHPAD EUGENE AUJALEU	NEGREPELISSE	EHPAD	Public CCAS	Oui
10	RESIDENCE L'HERMITAGE	SAINT-RAPHAËL	EHPAD	Associatif	Oui
10	RESIDENCE PROSPER-MATHIEU	CHÂTEAUNEUF-DU-PAPE	EHPAD	Public CCAS	Oui
10	RÉSIDENCE CHÂTEAU DRANEM	RIS-ORANGIS	EHPAD	Privé commercial	Oui
10	RESIDENCE LES BORDS DE SEINE	NEUILLY-SUR-SEINE	EHPAD	Privé commercial	Oui
10	VILLA BEAUSOLEIL CHAVILLE	CHAVILLE	EHPAD	Privé commercial	Oui
10	RÉSIDENCE DE L'ABBAYE	SAINT-MAUR-DES-FOSSÉS	EHPAD	Public autonome	Oui
10	RESIDENCE LA CASCADE	LE PERREUX SUR MARNE	EHPAD	Associatif	Oui
10	VILLA BEAUSOLEIL	CORMEILLES-EN-PARISIS	EHPAD	Privé commercial	Oui

\* Résidence Service

Source : Le guide de la dépendance, J.TL Editions / France Info

C'est une belle manière de valoriser le travail quotidien de toute une équipe !

## Le conseil du 16 mars 2011

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

Ces fiches sont passées en revues par le CVS, afin d'être utilisées comme base de travail d'un point de vue collectif. Eric Lacoudre rappelle que les personnes qui souhaitent avoir une réponse à titre individuel sont invitées à se rapprocher de l'équipe de la Villa.

Pour préparer chaque Conseil de la Vie Sociale, les représentants des familles et des résidents se réunissent une semaine avant le CVS et préparent un « document de préparation » qui liste un certain nombre de points que le CVS souhaite transmettre à la direction.

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

### 3 / Les points abordés lors de ce CVS :

#### I- LE POLE SOINS

- **Vérification des traitements médicamenteux lors d'un retour d'hospitalisation :** lors du retour d'un séjour à l'hôpital, vérifier les ordonnances délivrées par ce dernier pour un problème spécifique, mais sans oublier celles prescrites par le médecin habituel, relatives à des problèmes récurrents.

**Eric Lacoudre (E.L) :** C'est exact, nous avons rencontré ponctuellement ce type de problèmes. Les ordonnances délivrées à la sortie de l'hôpital pour un problème spécifique ne reprennent pas toujours l'intégralité du traitement antérieur prescrit pour l'ensemble des pathologies. Ce type d'actions incombe spécifiquement au médecin traitant de chaque résident. Le Docteur Serre (médecin coordonnateur de la Villa) a donc demandé au pôle soins d'appeler systématiquement le médecin traitant de chaque résident au retour d'hospitalisation afin qu'il clarifie ces informations.

- **Urgence médicale de nuit :** Quelle est l'organisation en cas d'urgence de nuit ne nécessitant pas une hospitalisation mais la délivrance d'un médicament « banal » permettant un soulagement rapide ? Y a-t-il un responsable médical de garde pouvant être joint pour ce type de problèmes ?

**E.L :** Nous sommes un établissement médico-social et nous sommes donc obligés de suivre un certain nombre de règles. Lorsqu'une personne est souffrante, en dehors d'un cas d'urgence nous n'avons que 2 « réponses » possibles :

1 / Nous estimons que la situation du résident nécessite l'intervention d'un médecin : nous appelons le médecin traitant ou à défaut SOS médecin 92. Le médecin effectue une consultation, prescrit un traitement que l'équipe de la Villa peut alors administrer.

2 / Nous estimons que la situation du résident ne nécessite pas, dans l'immédiat, l'intervention d'un médecin : nous plaçons le résident sous surveillance et l'aidons avec un nombre très limité de produits (exemple : Smecta, Doliprane).

Parfois, lorsque l'on est dans la solution n°2, un certain nombre de résidents et/ou de familles nous demande d'aller « piocher dans la boîte à pharmacie », de donner des « médicaments banals », de donner « les même médicaments que la dernière fois » ...etc ...

Tout cela n'est tout simplement pas possible au sein d'un établissement médico-social.

A la question : « Y a-t-il un responsable médical de garde pouvant être joint pour ce type de problème ? », la réponse est oui, les équipes de nuit n'hésitent pas à joindre par téléphone le docteur SERRE ou Sylvie VINCENT en cas de besoin. Mais en aucun cas, cette intervention d'aide et de conseils n'aboutira sur une autorisation de délivrance de médicaments, qui ne peut être faite que par un médecin et en aucun cas « par téléphone ».

- **Les ongles des mains** : Qui doit couper les ongles des mains ? (pour les personnes désorientées).  
**E.L** : Ce sont les équipes de la Villa, lorsqu'il s'agit de personnes ayant des troubles du comportement. Mais ce n'est pas toujours facile, surtout si ces personnes ne le veulent pas. Cela demande parfois un peu de patience.
- **Utilisation de certains appareils** : Il semble qu'un certain nombre d'appareils présents au sein de la Villa (douche au lit, lève malade...) ne soit pas ou peu utilisés. Pourquoi ?  
**E.L** : Ces appareils ne sont utilisés que lorsque cela est nécessaire, notamment la douche au lit qui est utilisée dans des cas très spécifiques.

## **II- RESTAURATION**

- **Plats trop souvent froids** : Beaucoup de résidents se plaignent que les plats chauds (surtout la soupe le soir) arrivent tièdes. Comment peut-on y remédier ?  
**E.L** : Nous rencontrons en fait 2 problèmes distincts :  
L'un concerne la chaleur de la soupe le soir au restaurant. Nous devrions pouvoir le solutionner d'abord en vérifiant la chaleur de cette soupe, et ensuite par l'achat d'un système « chauffe assiette » comme cela a été suggéré par l'un de nos résidents.  
L'autre concerne la chaleur des plats servis en chambre (ou dans les unités protégées) qui n'ont pas, ou ne conservent pas une chaleur suffisante. C'est également un point que nous devons solutionner en revoyant la température des appareils de maintien en température.

## **III- HOTELLERIE**

- **Ménage et produit de confort** : Le nettoyage des vitres et des rideaux n'est pas assez fréquent. Toujours les mêmes remarques sur les manques ponctuels d'approvisionnement : papier WC, serviettes, eau, etc...  
**E.L** : Nous allons continuer à travailler sur ces différents sujets.
- **Sortie du restaurant** : Comment s'organise, après le dîner, le retour des personnes nécessitant de l'aide dans leurs déplacements. Ne vaudrait-il pas mieux « fusionner temporairement » les équipes pour faire remonter les résidents au plus vite et ne débarrasser les tables qu'ensuite ?  
**E.L** : Comme souvent, les choses ne sont pas simples car il y a plus de résidents qui dînent en chambre que pour le déjeuner. Il est donc nécessaire qu'il y ait un nombre important de personnes de l'équipe dans les étages. Vous mettez en évidence un souci après le dîner, nous allons regarder ce que nous pouvons faire pour améliorer les choses.

## **IV- ANIMATION**

- **Félicitations :** Des félicitations sont adressées pour l'intégration à Beausoleil d'une ergothérapeute et les animations du 4<sup>ème</sup> étage (dessin, musicothérapie, etc....).

- **Cours de cuisine dans l'unité du RDC :** Qui y participe, qui paye et pourquoi faire ces cours dans l'unité du RDC ?

**E.L :** Ces « ateliers saveurs » réunissent notre chef, et un ancien chef du Ritz habitant Chaville. Il propose des cours de cuisine à un petit groupe de nos résidents et de voisins appartenant au CMAC (Centre Municipal des Anciens de Chaville). Il n'y a pas d'argent en jeu, les cours sont gratuits et les chefs le font de bon cœur. Ces cours ont lieu 1 à 2 fois par mois et amènent une animation dans l'unité sans en perturber le fonctionnement.

C'est un bel évènement qui cadre parfaitement avec la volonté « d'ouverture sur la vie » de la Villa.

## **V- DIVERS**

- **Essuie-main par un distributeur de papier :** Ne pourrait-on pas installer dans les chambres un distributeur d'essuie-mains papier comme il en existe dans les toilettes publiques ?

**E.L :** Nous fournissons des boîtes de mouchoirs jetables. Nous allons maintenir cette solution pour l'instant.

- **Unité protégée du 4<sup>ème</sup> :** La présence depuis quelques semaines d'un résident, aux réactions parfois violentes, pose un réel problème. Il est demandé à la direction de trouver une solution plus adaptée.

**E.L :** Ce cas est suivi de près et devrait se solutionner dans les semaines à venir ; je me permets d'appeler chacun à la tolérance pour cette personne et sa famille qui traversent une période difficile.

- **Typologie des résidents :** Le CVS souhaiterait connaître l'évolution, depuis l'ouverture de la Villa, du nombre des personnes en GIR 1 et 2. Dans la mesure où ce nombre paraît en constante évolution tant par l'évolution des résidents déjà présents que par l'intégration de nouveaux résidents aux lourdes pathologies, existe-t-il une adéquation du nombre de soignants, a-t-on modifié l'organisation, la formation du personnel pour faire face à ce problème ?

**E.L :** En termes techniques : La convention tripartite (Etablissement / Conseil général / Agence Régionale de santé) a été établie sur la base d'un GMP (GIR moyen Pondéré) de 740. En 2008, le GMP de la Villa était autour de 680 (donc effectivement plus faible). Il est aujourd'hui proche des 740 initialement prévus.

En termes compréhensibles par tous : par rapport à notre convention, nous avons jusqu'à présent plus de personnel soignant que ce qui nous était autorisé. Nous sommes aujourd'hui dans les termes de notre convention.

- **Digicode du parking :** Ne pourrait-on pas entourer la barre de protection du digicode de mousse ou autre matériau protecteur afin d'éviter de rayer les portières des voitures ?

**E.L :** Nous allons voir s'il est possible de les recouvrir de mousse.

- **Accès à la rampe « fauteuil roulant »** : Il avait été annoncé l'installation d'un plot escamotable pour empêcher les véhicules de se garer devant la rampe d'accès « fauteuils roulants » à la résidence : qu'en est-il ?  
**E.L** : Nous allons faire installer une barrière pour que cette rampe reste accessible en permanence.
- **Signalisation des étages** : Peut-on étudier la possibilité de mettre face aux ascenseurs des panneaux affichant visiblement l'étage (des couleurs différentes par étage par exemple) ?  
**E.L** : C'est une très bonne idée. Nous allons demander à notre équipe de décoration de se pencher sur cette question.
- **Les binômes** : La Direction nous avait, à une certaine époque, signalé que la constitution de binômes « aide-soignant/auxiliaire de vie » apporterait une meilleure efficacité dans leur travail et en conséquence un mieux-être pour les résidents. Il semble qu'il n'y ait, dans certains cas, aucune solidarité au sein du personnel soignant. Y a-t-il eu de nouvelles dispositions ? Merci d'éclairer le CVS sur ce point.  
**E.L** : Je pense qu'il faut différencier l'intérêt des « Binômes » et la complexité du travail en équipe. L'intérêt d'un binôme est évident et lorsqu'il fonctionne bien, l'amélioration est notable pour tous. Par contre, lorsque deux personnes n'arrivent pas à travailler ensemble ou qu'une personne s'en va, la « valeur ajoutée » du binôme disparaît. Il faut parfois un peu de temps et d'ajustement pour qu'un nouveau binôme se reconstitue.

## **En conclusion**

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

Il est important que soit conservé « 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 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 15 juin à 15h00
2. Le mercredi 14 septembre à 15h00
3. 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.