

# **VILLA BEAUSOLEIL CHAVILLE**

## **COMPTE RENDU DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)**

### **15 juin 2011**

#### **Représentants des résidents :**

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

#### **Représentants des familles :**

- Mme Annick PALSKI (fille de Mme BONNEFOUS)
- M. Jean-Paul BOURZES

#### **Représentant du personnel :**

- M. Fethi Ben El Heni

#### **Représentant de la direction :**

- M. Eric LACOUDRE : Chef de Villa
  
- Absents excusés : Mme Christiane MORIN (fille de Mme Le Gallic), M. Robert NIGRO

## **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 :

### **Arrivée du Chef de Villa Adjoint :**

J'ai le plaisir de vous informer de l'arrivée de Sandy SAUVAGE au poste de Chef de Villa Adjoint de la Villa Beausoleil de Chaville. Sandy a une expérience significative de direction et de management dans le secteur de l'hôtellerie / restauration. Sa prise de fonction est prévue au 1<sup>er</sup> septembre 2011.

### **Les formations des équipes de la Villa :**

Au mois de mai, les équipes ont suivi la formation : « **Les bienfaits d'une toilette « Beausoleil** », suivie au mois de juin de : « **Lutter contre la déshydratation** ».

La prochaine grande formation est prévue en septembre avec la poursuite de la formation « Humanitude », initiée pour les équipes en mars et avril 2010.

Pour ceux qui n'étaient pas là à cette date, voici une présentation de « l'Humanitude » que nous avons diffusée en 2010 :

## Mieux interagir avec les personnes touchées par la maladie d'Alzheimer

« *Toucher, regarder, parler* » : nos échanges quotidiens reposent sur les sens. Mais parfois une difficulté de communication peut s'instaurer lorsque des soins sont prodigués aux personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Opposition, mutisme, refus de s'alimenter voire agressivité envers les soignants : il est parfois bien difficile de prendre en charge nos résidents.

Les fondateurs de la philosophie de l'Humanitude, Yves Gineste et Rosette Marescotti, ont rencontré 17.000 patients parmi les plus difficiles à gérer, dans plus de 400 services gériatriques de France et du Québec notamment. Cette expérience leur a permis d'élaborer 150 techniques de soin pour aider et former le personnel soignant.

Depuis trente ans, l'approche Humanitude montre son efficacité dans l'accompagnement de personnes présentant des troubles psychiques et comportementaux. Elle repose sur un ensemble de pratiques professionnelles : gestes, habitudes, paroles... Alternative efficace et complément précieux des traitements médicamenteux, l'approche relationnelle suggérée par l'Humanitude permet à ces personnes de vivre dans une plus grande dignité.



Le recours à cette méthode facilite les rapports avec les résidents les plus détériorés. « *L'être humain n'est pas fait pour s'adresser à une personne qui ne parle plus* », constate Yves Gineste. Les professionnels de santé doivent pour cela revoir certains réflexes : grâce aux habitudes acquises au cours de la formation, les soignants réussissent à assurer un temps de parole et de présence plus important auprès de leurs résidents. Ceux-ci retrouvent dynamisme et mobilité.

Les interactions et les soins sont facilités : jusqu'à 90% des « comportements d'agitation pathologique » disparaissent et les états douloureux régressent. L'objectif, ambitieux, de l'Humanitude est de permettre aux malades de « *vivre et mourir debout* » et non grabataires. L'accompagnement dans la tendresse et le respect de l'autonomie des malades permet d'observer rapidement un mieux-être, ainsi qu'une réduction significative des troubles du comportement.

## **Le plan Bleu est mis en place depuis le 1er juin 2011 :**

La Villa s'est préparée afin de faire face à une éventuelle canicule pour l'été. Les équipes ont été à nouveau formées à l'hydratation (voir chapitre « formations » ci-dessus), les climatiseurs ont été vérifiés, des stocks d'eau, de brumisateurs, de matériel médical et paramédical ont été constitués et une « cellule de crise » est prête à être activée en cas de besoin.

## **Un voyage en Bretagne est organisé pour le mois de septembre :**

L'équipe du pôle Bien-être de la Villa organise un voyage en Bretagne pour le mois de septembre, pour les personnes intéressées, n'hésitez pas à la contacter.

## **D'importants travaux sont à prévoir dans le réseau souterrain des canalisations de la Villa :**

Suite à un certain nombre de « malfaçons » réalisées par certaines entreprises au moment de la construction du bâtiment, nous rencontrons des problèmes récurrents d'engorgement du réseau d'évacuation du réseau « sous-dallage » de la Villa. Pour essayer de solutionner définitivement le problème, d'importants travaux vont devoir être réalisés. Ces travaux sont localisés au niveau du sous-sol de la Villa et ne devraient pas perturber directement le fonctionnement de la Villa. Un certain nombre de nuisances sonores sont à toutefois à prévoir. Nous vous informerons de la date de ces travaux dès qu'elles seront connues.

## **L'équipe de maintenance se structure :**

J'ai le plaisir de vous informer de la nomination de Salim MERZKANE, au poste de Responsable Maintenance de la Villa.

Depuis novembre 2009, il effectue de nombreuses tâches pour faciliter le quotidien de nos résidents et de tous avec engouement et assiduité. (Salim est en congé actuellement, il sera de retour à la Villa le 27 juillet) Nous avons installé, depuis quelques semaines un nouveau logiciel nous permettant de mieux gérer les interventions techniques. Nous vous invitons donc, lorsque vous constatez un dysfonctionnement technique dans votre chambre, à signaler ce problème à l'accueil qui le fera ainsi apparaître dans ce logiciel, ce qui nous permettra de lister les actions techniques à réaliser et de les transmettre au technicien concerné ainsi que de pouvoir en contrôler la bonne réalisation ; donc au final de permettre d'améliorer la réactivité et la qualité des interventions.

## **Le Conseil du 15 juin 2011**

3 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**

- **Il semble qu'il y ait un problème dans la distribution des médicaments qui semble moins « fluide » au niveau des « unités protégées » :**  
**Eric Lacoudre (E.L) :** Notre nouveau système de distribution de médicaments n'est pas encore déployé sur l'ensemble de la Villa. Il le sera fin juin, ce qui devrait régler définitivement le problème.
- **Le CVS souhaite également transmettre un certains nombres de remarques :**
  - que des ciseaux soient utilisés pour couper les pochettes car en les déchirant des médicaments risquent de tomber
  - Qu'il n'y ait pas de rupture dans l'approvisionnement des draps et des serviettes (1 rupture constatée)
  - que les lingettes soient mieux utilisées au moment des repas pour nettoyer les mains des résidents qui ont du mal à le faire seuls, et notamment au niveau des unités protégées.
- **Est-il possible d'avoir des informations complémentaires sur les repas « hachés » et « mixés » ?**
- **E.L :** C'est distinction est directement liée aux besoins et/ou capacités des résidents et souvent sur prescription médicale ou paramédicale, parfois à la demande des résidents. Cela peut être ponctuel. D'une manière générale, les repas hachés sont destinés aux personnes ayant des difficultés de mastication alors que les repas mixés sont destinés à celles ayant des difficultés de déglutition. Dans les repas mixés, il ne faut donc absolument pas qu'il y ait de morceaux qui pourraient entraîner des risques d'étouffement. A la demande du CVS, l'équipe de cuisine a beaucoup retravaillé les repas « mixés » de manière à présenter plusieurs purées de goût et de couleur différents mais la texture ne peut pas changer. Pour des informations plus individuelles, je vous invite à vous rapprocher du pôle soins.

**Félicitations et remerciements : Les membres du Conseil de la Vie Sociale souhaitent unanimement remercier les équipes pour leur gentillesse et leurs attentions de tous les instants.**

#### **II- RESTAURATION**

- **Le CVS constate des progrès sur la chaleur des plats (point soulevé lors du précédent CVS) et remercie la cuisine pour son action.**
- **La qualité des repas (goût et présentation) est en baisse lorsque le chef est en congé.**  
**E.L :** Notre chef apporte « sa touche » personnelle et son expérience, il est donc normal que son absence soit perceptible. Mais nous allons travailler avec Jean-Pierre et son équipe pour minimiser cette perception.

### III- HOTELLERIE

- **Le service de table est très irrégulier** : soit trop lent, soit trop rapide (le soir). Refaire une formation sur ce sujet semble nécessaire.  
**E.L** : Très bien, nous allons prévoir cette formation rapidement.
- **Le ménage dans les chambres** : 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.

### IV- ANIMATION

- **Félicitations pour les animations en général** : les sorties (Atrium, voyage à Loisy...etc.) et les ateliers sont nombreux et variés, même si certains résidents ne peuvent parfois pas y participer à cause des toilettes.  
**E.L** : Merci pour ces remerciements qui feront plaisir à l'équipe.  
Le problème de l'ordre des toilettes est malheureusement complexe. Si l'on prend l'exemple du dernier « petit déjeuner continental », plus de 20 résidents se sont retrouvés au restaurant à 8h30 pour partager ce petit-déjeuner, nos équipes soignantes ont su se mobiliser pour aider les personnes qui en ont besoin à être présentes. Mais du coup, l'ordre habituel des étages a été perturbé en posant des problèmes à d'autres résidents. Ce n'est donc pas toujours simple, mais nos équipes font le maximum pour essayer de satisfaire tout le monde.
- **Problème de bruit pendant les animations** : Il est regrettable que lors de représentations exceptionnelles (concert de piano, chant, pièce de théâtre...), il ne soit pas possible d'obtenir un silence relatif y compris celui des familles en visite.  
**E.L** : Oui, c'est effectivement dommage. Espérons que ces familles liront ce compte rendu et seront plus vigilants !  
De notre côté, nous sommes en train d'étudier un système pour réduire les bruits au niveau du restaurant et du bar-salon.

### V- LES EQUIPES

- **Changement dans les équipes** : Le CVS regrette les changements de personnel, changements d'étage ou absences qui diminuent le confort des résidents et nuisent à la qualité des soins.  
**E.L** : je comprends que lorsqu'un résident s'est habitué à une personne de l'équipe, tout changement est déstabilisant. Mais nous avons la chance d'avoir un personnel quasiment stabilisé avec un turn-over très faible.  
Mais il est nécessaire que chacun réalise qu'un certain nombre de choses sont inévitables : des maladies, des congés (nécessairement important en cette période estivale), des déménagements ou même des souhaits de changement professionnels.

La Villa a mis en place un certain nombre d'actions pour fédérer les équipes : une vraie vision de « la retraite ouverte sur la vie » à laquelle nos équipes adhèrent, un plan de formation ambitieux pour accompagner le développement de nos collaborateurs et plusieurs mesures sociales positives pour les salariés ont été mises en place ces derniers mois.

Nous essayons donc de minimiser ces changements et nous y arrivons. Mais nous ne pouvons les empêcher totalement et notamment en cette période de congé estival.

## **VI- DIVERS**

- **Installation au restaurant** : L'organisation du « trafic » dans les ascenseurs avant et après les repas, ainsi que l'installation des personnes au restaurant manquent de fluidité.  
**E.L** : L'arrivée et le départ de plus de 100 personnes dans un restaurant est nécessairement un moment un peu complexe. J'observe aussi qu'à la fin des repas, tout le monde a tendance à se diriger en même temps vers les ascenseurs ce qui provoque nécessairement un embouteillage. Il suffirait que toutes les personnes autonomes échelonnent leur « remontée » en fonction de leur envie du jour pour solutionner une partie du problème.
- **Alarme type « Biotel »** : Ne pourrait-on pas installer ce type de matériel dans la Villa ?  
**E.L** : Jusqu'à présent, les systèmes proposés ne nous ont pas donné satisfaction et n'étaient véritablement utiles que pour très peu de résidents. Nous allons revoir les évolutions dans ces secteurs.

## **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. mercredi 14 septembre à 15h00
2. 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.