



## **DIRECTION DES SERVICES DE GERIATRIE**

**Hélène COLAS**  
Directrice-Adjointe  
Tél. 02.96.01.76.15

**E-mail : [helene.colas@ch-stbrieuc.fr](mailto:helene.colas@ch-stbrieuc.fr)**

---

# **CONSEIL DE LA VIE SOCIALE**

## **21 novembre 2019**

### **RELEVÉ DE CONCLUSIONS**

---

#### **Présents :**

##### **Représentants des Résidents :**

- **M. BICHEL**, Résidence Goëlo 1.
- **Mme PRUAL**, Résidence Daoulas.

##### **Représentants des familles ou des représentants légaux :**

- **Mme MAQUILON**, Présidente, Résidence Goëlo 2.

##### **Représentant du conseil de surveillance**

- **Mme BRIAND**, représentante des usagers au Conseil de surveillance.

##### **Représentant des personnels :**

- **Mme LITALIEN**, représentante du syndicat CGT.

##### **Participaient également**

- **Mme COLAS**, Directrice-Adjointe,
- **Mme LE DEUNFF**, Cadre Supérieur de Santé,
- **Mme CONIN**, Présidente de l'association animation loisirs,
- **Mr SIMON**, Ingénieur travaux.

##### **Absents/excusés**

- **Mme ROULET**, Représentante des familles Résidence Embruns,
- **Mme GILLOT**, Représentante des familles Résidence Daoulas,
- **Mme THOMAS**, Représentante des familles Résidence Cantous/Molène,
- **M. CHAUVIN**, **Mme LE DOLLEDEC**, Résidents-Résidence Daoulas,
- **Mme RANNOU**, Résidence Cantous/Molène,
- **Mme FRESON**, Résidence Cornouaille,
- **M. BLEGEAN**, Représentant du Conseil de surveillance,
- **Mme LE CARDINAL**, Représentante des représentants légaux, Résidence Goëlo 1,
- **Mme MAHE**, Représentante des personnels (CFDT).

## I] Approbation du compte rendu de la réunion du 6 juin 2019

**Mme Litalien** demande de remplacer le nom de **Mme Le Page**, représentante des personnels par **Mme Ben Salah**. En l'absence d'autres observations, le compte rendu est approuvé (1 abstention).

## II] Présentation du film sur le futur bâtiment de 98 lits

**Mr SIMON** ingénieur et chef du projet du futur bâtiment de 98 lits d'EHPAD projette le film en 3D réalisé par le cabinet d'architecte ADQUATIO.

Il rappelle le planning prévisionnel de cette opération importante :

- Démolition des anciens bâtiments (Ex centre de coordination et Ex Embruns) ; cette opération devrait démarrer en décembre par une opération de désamiantage avant démolition ; C'est sur l'emplacement libéré par ces 2 bâtiments désaffectés que viendra prendre place le nouveau bâtiment
- Démarrage de la construction de la nouvelle résidence : Février 2020 sous réserve des résultats de la consultation des entreprises ; cette date est susceptible d'être retardée dans l'hypothèse, probable, où les offres des constructeurs seraient trop élevées ou absentes sur certains lots nécessitant soit de relancer une consultation, soit de relancer des entreprises. **Mr SIMON** indique qu'en ce moment les consultations aboutissent à des propositions de prix élevées. Il est possible également que certaines entreprises, notamment celles du gros œuvre, ne répondent pas au vu de l'autre gros chantier déjà en cours sur le site d'YVES le Foll estimant qu'elles ne sont pas en capacité de mettre en œuvre 2 chantiers importants.
- La durée prévisionnelle des travaux est de 20 mois ce qui, dans le meilleur des cas, aboutit à un achèvement fin 2021 sauf retard dans la date de démarrage.

## III] Paroles aux Résidents et Familles

### **PAROLES AUX RESIDENTS :**

- Résidents de Molène

#### **Les locaux**

Les résidents trouvent les locaux bien et spacieux mais se plaignent qu'il y fasse froid en particulier dans les couloirs ; ils souhaiteraient qu'il y ait davantage de couleurs et de décorations dans la salle à manger et dans les couloirs. **Mme le Deunff** indique qu'en

fin d'année des achats de petites décorations seront opérés au sein de l'ensemble des résidences. Concernant les peintures des circulations, **Mme Colas** précise que la priorité est actuellement de procéder à la rénovation des peintures des chambres n'ayant pas bénéficié de ce type de travaux avant de refaire les peintures des circulations ; un certain nombre de chambres doivent encore être rénovées sur plusieurs résidences.

### **Organisation intérieure et vie quotidienne**

Les résidents sont contents de l'organisation du service pour les soins du matin et du soir ; ils trouvent les repas bons mais estiment qu'ils sont souvent trop copieux au regard de l'appétit des résidents. Ils apprécient les ateliers culinaires qui sont mis en place.

### **Les services thérapeutiques, soins**

Les résidents aimeraient que la pédicure passe plus souvent ; le passage de la coiffeuse est apprécié.

### **Animation**

Les résidents apprécient les animations, mais trouvent qu'il n'y a pas assez d'animatrices dans la résidence ; les visites du chien visiteur et les sorties avec ce chien sont appréciées. Il est indiqué que cette activité va être maintenue en 2020.

### **- Résidents des Embruns**

#### **Organisation et vie quotidienne**

« Pas grand chose à dire mis à part trop de changement de personnel, bien que celui-ci soit agréable ». **Mme Le Deunff** précise que les changements de personnel sont dus soit à des changements d'affectation d'agents à leur demande, soit à des remplacements pour absentéisme ; le maintien de la continuité des soins justifie ces mouvements même s'il peuvent être parfois mal vécus par les résidents qui doivent se réhabituer à de nouveaux agents.

« Les soins sont complets, beaucoup d'attention ».

« Le passage de la psychologue pour certains est un bienfait ».

#### **Animation, Association d'animation**

« Pas assez d'animations » pour certains. Des résidents aimeraient plus de séances de lecture à haute voix et que les livres à disposition dans les couloirs soient renouvelés plus souvent.

Les chants, la lecture à voix haute et le loto sont très appréciés. Certains expriment le souhait de pouvoir rester tranquilles dans leur chambre et ne veulent pas participer aux animations.

## **Equipements**

«Les équipements sont corrects ».

## **Les locaux**

« Les locaux sont trop vieux, pas adaptés pour les résidents et manquent de gaieté ».

« L'idéal serait une résidence comme les Cantous avec des grandes baies et des ouvertures sur la nature ».

## **Nature et prix des services rendus**

Certains résidents trouvent le prix d'hébergement élevé ; d'autres ne connaissent pas le prix car ce sont leurs familles qui gèrent leur situation.

### **- Résidents de Daoulas**

#### **Organisation intérieure et vie quotidienne**

Peu de visites de la coiffeuse. Délai de 2 mois pour la prise de rendez-vous. Certains résidents ne savent pas à qui s'adresser pour prendre rendez vous avec elle. « On ne la voit pas souvent et on a droit qu'à 3 fois par an ».

Il est rappelé que l'établissement met à disposition une prestation de coiffure à hauteur de 3 coupes simples par an ; Les résidents qui souhaitent plus de prestations de coiffure doivent recourir à une coiffeuse de leur choix dont ils assurent le financement. Pour la prise de rendez vous auprès de la coiffeuse de l'établissement il convient de le signaler au cadre.

Le service du linge : « Pendant les vacances, je n'ai pas eu mes pantalons »

La plupart des résidents se sentent bien : « je suis tranquille chez moi »

Concernant le goûter, peu de remarques « très bien »

Les heures de réveil et de repas conviennent pour la plupart, parfois un peu tard pour le repas du midi.

L'heure du coucher paraît trop tôt pour une majorité.

**Mme le Deunff** indique que le soir il y a 2 soignants pour réaliser les couchers de 30 résidents non autonomes. En général les équipes commencent par coucher les personnes les plus fatiguées pour pouvoir s'adapter à celles qui souhaitent se coucher un peu plus tard .

## **Les services thérapeutiques, soins**

Des résidents ont exprimé la difficulté de voir le médecin.

« Il y a peu de visites du médecin », « tous les 15 jours pour avoir la visite du médecin ».

Il est indiqué que les médecins adaptent leurs visites à l'état de santé des résidents ; certains ont besoin de voir fréquemment le médecin et peuvent être vus quotidiennement si besoin ou de façon plus espacée si leurs pathologies ne le justifient pas ; les infirmières communiquent au

médecin de façon quotidienne leurs observations sur les résidents ; à partir de celles-ci le médecin adapte sa fréquence de passage.

Le passage de la pédicure tous les 2 mois est insuffisant selon certains résidents.

Il est à nouveau précisé que le pédicure mis à disposition par l'établissement ne concerne que les résidents pour lesquels des soins de pédicure sont prescrits par le médecin ; pour les autres cela est à la charge des résidents qui peuvent faire appel au pédicure de leur choix.

Des équipes soignantes professionnelles et investies « le secteur A du deuxième étage » organisent des repas différents : raclette dans le petit salon, elles décorent la salle à manger ». « Bonne écoute des soignants ».

Il manque d'aide soignants et tous les arrêts ne sont pas remplacés, ce qui a des conséquences sur l'aide au quotidien quand tous les agents ne sont pas présents : aide au lever, douche « Il faudrait étoffer l'équipe de remplacement pour assurer les arrêts ».

**Mme Colas** indique que le taux d'absentéisme est très élevé cette année et qu'il n'est pas possible de procéder au remplacement de la totalité des arrêts notamment lorsqu'il s'agit d'arrêts inopinés ; il y a un pool de remplacement qui est totalement absorbé par l'absentéisme long et ne permet plus de faire face aux petits arrêts imprévus ; les cadres procèdent à de nombreux rappels de personnel en congé ou en repos mais il y a une limite à ces sollicitations récurrentes. Le renfort du pool de remplacement à moyens constants n'est pas possible. Au-delà de ce pool il est procédé au recrutement de personnel de remplacement quand cela est possible. Sur ce point et comme de nombreux EHPAD, nous rencontrons des difficultés à trouver des personnes volontaires pour travailler auprès des personnes très âgées du fait des conditions de travail jugées difficiles. Cela amplifie les difficultés pour assurer au quotidien la continuité des prestations.

**Mme Le Deunff** précise qu'en septembre, malgré les difficultés de recrutement les résidents, ont eu tous une douche par mois (il manquait 4 agents à Daoulas jusque mi-septembre). Les résidents les plus autonomes ont une douche par semaine.

### **L'animation**

La présence de l'animatrice est appréciée.

Ils aimeraient faire davantage d'animation le matin, mais cela n'est pas facile pour tout le monde car tous ne se lèvent pas en même temps.

Ils souhaiteraient plus de lecture à voix haute, du journal ou de livre.

Les chiens visiteurs sont appréciés. De façon générale les résidents sont en demande de ce type d'animations

Bonne participation aux jeux.

Les chants plaisent mais « certaines chansons ne me plaisent pas trop ».

Les sorties sont agréables.

Certains expriment l'envie de faire plus d'ateliers cuisine, « de faire des gâteaux ».

L'animatrice indique que depuis le renouvellement du four auparavant fixé sur un support mobile par un four fixe, pour des raisons de sécurité, celui ci a été installé au rez-de-chaussée ; cela limite donc les possibilités de cuisson dans les étages ; il est compliqué de faire des allers et venues entre les étages pour assurer la cuisson des gâteaux.

### **Equipements et locaux**

Quelques problèmes à signaler avec les nouveaux lits. « Lit bloqué en bascule ».

Confort du fauteuil insuffisant.

« Bosses dans les matelas gênantes ».

**Mme Le Deunff** indique que ces points ont été revus avec l'ergothérapeute en ce qui concerne le fauteuil et les services techniques pour les lits ; pour les bosses du matelas, cela était dû au fait que celui-ci avait été mal positionné ; le problème a été corrigé.

En ce qui concerne les locaux les observations sont les suivantes :

Les résidents sont satisfaits du ménage : « Le ménage est impeccable », « ça va mieux »

De bons retours sur les chambres, toutefois les chambres doubles semblent un peu petites.

« La salle de restauration est agréable » même si certains « voudraient voir la télévision en mangeant ».

Les salles à manger sont équipées d'un poste de télévision ; celui ci n'est pas ouvert lors des repas pour ne pas perturber ce moment qui doit rester un moment de calme.

### **Travaux, relogement**

Certains pensent que les locaux auraient besoin d'un rafraîchissement « les locaux ont besoin d'un coup de peinture ».

D'autres souhaitent plus de décorations « mettre un peu de vie ».

Les éléments de réponse sont les mêmes que ceux évoqués pour l'unité Molène.

### **Nature et prix des services rendus**

« C'est comme ça, on y peut rien changer »

## - Résidents de Cornouaille

### **Organisation Intérieure et Vie Quotidienne**

- « Si je n'étais pas à l'aise avec le personnel, aujourd'hui je serai renfermé sur moi-même »
- « Rien à dire, elles répondent à tous mes besoins »
- « Je n'arrête pas de leur répéter, je suis bien ici et elles le savent bien les filles »

### **Animation, Association**

- « Ca ne m'intéresse pas spécialement »
- « Je n'en ai pas besoin »
- « Ca nous manque depuis un moment, hormis les chants avec les bénévoles. Nous ne partageons plus rien »
- « Les après midis sont vraiment longues »
- « Je reçois beaucoup de visites »

**Mme Le Deunff** indique qu'il y a eu une longue absence de l'animatrice pour raison de santé, cumulée à un départ d'une autre animatrice ; les remplacements sont maintenant effectifs et les activités d'animation ont pu reprendre.

### **Les locaux**

- « Deux dans une chambre, nous n'avons pas beaucoup de place pour bouger »
- « Je suis bien avec ma voisine dans ma chambre »

### **Les repas**

- « Il y a de quoi manger, je connais, j'ai été cuisinier avant à la BEAUCHE »
- « C'est souvent la même chose »

Le choix des aliments est en place ; les résidents sont interrogés sur les différents produits alimentaires qu'ils souhaitent manger ainsi que sur ceux dont ils ne veulent pas ; si la liste des aversions est importante, le risque est effectivement que les propositions de repas soient moins diversifiées : ainsi, si un résident indique ne pas vouloir manger d'œufs, toutes les préparations alimentaires intégrant des œufs ne lui seront pas proposées ; il est cependant possible de modifier régulièrement les choix auprès des officières.

## **Equipements**

« La manette de mon lit ne fonctionne pas, ainsi que celle du bout de mon lit »

« J'adore les chaises avec leurs accoudoirs »

« Mon nouveau fauteuil est mieux que mon ancien »

## **Les extérieurs**

« C'est calme sans être ennuyeux »

« La chapelle est très jolie »

« C'est ma période préférée de l'année, l'automne, j'ai une belle vue de ma chambre »

« Les jardins sont vraiment beaux »

## **Résidents de Goëlo 1**

### **Les locaux**

**Mr Bichel** signale une fuite d'eau et un courant d'air dans la salle de restauration de Goëlo 1<sup>er</sup> étage :

Effectivement, un courant d'air est constaté au niveau de la salle à manger ; les services techniques vont être saisis pour vérifier l'étanchéité des joints. Pour ce qui est de la fuite d'eau, aucun membre du personnel n'a pu constater ni rapporter de fuite.

Certains résidents sont inquiets à la suite de la réorganisation du service (distribution de l'eau dans les chambres le matin au lieu de l'après midi). Certains résidents indiquent que depuis ils sont plusieurs heures sans voir les soignants dans les chambres entre le repas du midi et jusqu'à 18h 00.

**Mme le Deunff** explique qu'un travail sur les fiches de tâches a été réalisé avec les soignants de l'équipe de Goëlo1 récemment et, afin de donner plus de temps aux équipes en début d'après midi, une expérimentation d'un mois a été menée visant à procéder à la distribution des pichets d'eau en fin de matinée ou tout début d'après midi plutôt que vers 14h30.

Ce changement avait notamment pour but de libérer du temps agent l'après midi pour augmenter le temps d'animation auprès des résidents. Une réunion de service est programmée ce vendredi pour analyser ce test. A priori au regard des retours informels de l'équipe et notamment de certains résidents, cette réorganisation ne sera pas retenue.



## **Services Thérapeutiques, Soins**

Les soins « dans l'ensemble ça va ». « On aimerait voir plus souvent l'infirmière ou le médecin ». Il est indiqué que les infirmières sont présentes quotidiennement pour les soins tels que les pansements, la distribution des médicaments, les contrôles glycémiques, la pose des collyres ainsi que le médecin qui effectue sa visite au regard des problématiques des résidents. Les résidents sont informés dès leur admission de l'organisation médicale et paramédicale.

## **Organisation Intérieure et Vie Quotidienne**

« Le repas savoureux de la semaine bleue est de moins en moins savoureux, il est identique à ce que l'on mange tous les jours, c'était beaucoup mieux avant ».

**Mr Bichel** indique que les quantités servies sont encore trop importantes, ce qui entraîne du gaspillage ; **Mme le Deunff** confirme qu'un audit a été réalisé sur ce sujet ; les quantités servies sont effectivement trop copieuses pour certains et quelques aliments ne sont pas appréciés et donc non consommés, ce qui entraîne du gaspillage ; suite à cet audit il a été demandé aux équipes d'adapter les quantités à l'appétit des résidents de façon plus personnalisée et de mettre à jour le choix des menus pour éventuellement réévaluer les goûts et les aversions .

### **- Résidents de Goëlo2**

#### **Organisation intérieure et vie quotidienne**

« Je n'ai pas eu vraiment le choix de venir, mais finalement je m'y sens bien »

#### **Services thérapeutiques, les soins**

« Nous sommes bien soignés ».

« Les soignantes sont souvent très agréables, mais pas toujours »

« Je suis content de l'aide qu'on m'apporte, je sais que j'avais besoin d'aide » .

#### **Animation**

« J'aimerais plus de distraction »

« Je fais souvent la sieste en début d'après midi quand l'animatrice vient me voir ». « il faut nous réveiller car tout le monde dort »

« Je reçois mon journal tous les matins et cela me convient bien »

### **Locaux**

« Les locaux sont très grands et j'ai du mal à marcher » ; « Tout me convient hormis de devoir partager les cabinets avec la voisine car notre chambre est reliée. » « Je trouve que c'est bien d'avoir des grands locaux car cela me permet de marcher un peu plus chaque jour . » « Les couloirs manquent de gaieté »

### **Les repas**

« La nourriture est froide parfois » ; il est précisé la présence de fours à micro ondes si besoin de réchauffage dans toutes les salles à manger.

### **Les extérieurs :**

« La chapelle est très jolie et il y a du passage »

## **PAROLES AUX FAMILLES**

**Mme Maquilón** évoque le rythme des douches ; sur certaines résidences en cas de mise en place de procédures dégradées du fait d'absences d'agents non remplacés, le rythme des douches peut être de 3 semaines à un mois ce qui est peu ; **Mme Colas** en convient mais insiste sur le fait que l'absence de douche ne veut pas dire absence d'hygiène. La totalité des résidents bénéficient d'une toilette quotidienne qui garantit leur hygiène corporelle. Le taux d'absentéisme est trop élevé pour que tous les arrêts soient remplacés et ce malgré les mesures mises en place pour assurer au maximum la continuité des soins.

Il a été signalé aux Embruns le manque de ventilateurs lorsqu'il fait chaud ; des ventilateurs supplémentaires peuvent être distribués sur demande.

Des familles se plaignent de ne pas voir, lors de leurs visites, à certaines heures de l'après-midi de soignants. **Mme le Deunff** indique que l'après-midi elles sont 2 soignantes par unité ; la majorité des soins sont donnés aux résidents le matin puis le soir ; l'après midi est davantage réservée au repos ou aux sorties et activités pour les résidents. Les soignants s'occupent pendant ce temps des tâches logistiques, de préparation des soins ainsi que du goûter puis de la préparation du repas du soir ; viennent ensuite les changes, le coucher et la distribution des médicaments.

Les familles souhaiteraient qu'une affiche soit mise sur la porte du poste de soins ou à l'entrée de l'étage, pour préciser comment joindre un soignant.

**Mme Le Deunff** informe aussi le CVS que la distribution du goûter doit désormais être tracée pour s'assurer que la distribution est bien faite.

**Mme Maquilón** indique que personne ne l'a contactée pour faire une visite de la lingerie comme cela avait été proposé ; l'animatrice suggère de réinscrire une visite des locaux logistiques dans le trimestriel des animations.

Elle demande si les familles fournissent bien les produits de toilette des résidents ; **Mme Le Deunff** répond que cela est le cas pour les résidents régulièrement visités ; pour les autres. Globalement peu de familles le font de façon régulière. Concernant les prestations de coiffure elle confirme que beaucoup d'EHPAD ont supprimé cette prestation pour faire baisser les coûts ; cela se reporte sur les résidents.

### **III) Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2019 (annexe1)**

Madame **COLAS** présente les résultats de l'enquête réalisée auprès des résidents au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2019. Le comparatif avec 2018 n'est pas possible cette année dans la mesure où, en 2018, un nombre important de questionnaires n'a pas pu être intégré dans le traitement de l'enquête du fait d'une erreur de transmission par une résidence de grande taille ; la comparaison n'aurait donc pas de signification.

Taux de participation : 158 répondants soit 35% des résidents.

Le questionnaire a été rempli par :

- eux-mêmes : 15,9 %
- avec l'aide de la famille : 50,30 %
- avec l'aide d'autres personnes (stagiaire, soignant, élève infirmier, tuteur) : 33,8 %

Par ordre décroissant et par résidence le taux de participation par résidence s'établit comme suit :

1. Daoulas
2. Goëlo 2

3. Embruns
4. Cantous
5. Goëlo 1
6. Cornouaille
7. Goëlo 3

#### Taux de satisfaction globale :

Tendance positive : 92,5 %

Tendance négative : 7,5 % ce qui représente 11 personnes.

#### Accueil administratif avant l'arrivée

Tendance positive pour :

- L'aide à la constitution du dossier d'inscription : 100 %
- Les informations administratives reçues : 90,5 %
- Le suivi administratif du dossier : 95,7 %
- Les délais d'admission : 95,5 %

Avez-vous demandé à visiter la résidence avant votre arrivée ?

- Non : 53,8 %

- Oui : 46,2 %

- Remise du livret d'accueil

Oui : 60,9 %

Non : 21,7 %

Ne sait pas : 17,4 %

- Satisfaction des informations contenues dans le livret d'accueil : 92,3 %.

#### Accueil dans la résidence

- Satisfaction sur l'accueil dans la résidence : oui à 100 %
- Satisfaction sur la chambre attribuée : oui à 92,8 %
- Du mobilier de la chambre : oui à 92,6 %
- Le personnel s'est-il présenté par sa fonction ?
  - Oui : 86,4 %
  - Non : 13,6 %
- Vous a-t-on fait visiter votre lieu de vie ?:
  - Oui : 66,7 %

Non: 33,3 %

- Avez-vous été présenté aux autres résidents ?

Oui : 42,3 %

Non : 38,5 % dont 19,2 % ne le souhaitaient pas

➤ Délai de visite du médecin : 80 % des répondants déclarent avoir reçu la visite du médecin dans la semaine de leur arrivée et les autres dans les 15 jours (13,3 %) à 1 mois (6,7 %). Il est à nouveau précisé que tous les résidents sont vus systématiquement par le médecin à leur arrivée.

### Environnement

Taux de satisfaction supérieur à 97 % pour :

- La signalétique (interne)
- L'aménagement du parc et son accessibilité

Score compris entre 96 % et 89 % pour :

- Le confort et la tranquillité de la chambre
- La signalétique externe
- Les aménagements des espaces de vie commune

Score inférieur à 75 % pour :

- La propreté du lieu de vie

**Mme Colas** rappelle que l'établissement avait rencontré des difficultés pour l'accomplissement des tâches de bionettoyage suite à la réduction des emplois aidés en 2018. Le Conseil Départemental a accepté au budget 2019, de compenser en partie cette réduction des moyens en accordant le financement en mesure nouvelle au budget 2019 de 2 ASH ; la notification a eu lieu en avril 2019 et les recrutements ont pu être enclenchés ; l'enquête de satisfaction ayant été réalisée en mai et juin 2019, ce résultat reflète la situation avant renfort des effectifs du bionettoyage. A ce jour il n'y a plus de réclamations à ce sujet. La pérennisation de cette amélioration reste une priorité.

➤ Les repas

Score supérieur à 94 % pour :

- La qualité de la prestation hôtelière (installation et aide aux repas)
- L'horaire des repas

Score compris entre 88 % et 83 % pour :

- La présentation des assiettes
- Les quantités servies
- Les menus

Score inférieur à 82 % pour :

- Le temps accordé à l'aide au repas
- Le goût des plats

La vie quotidienne

➤ Aide nécessaire pour les actes de la vie courante :

- Satisfaction : 77,9 %
- Insuffisante : 22,10 %

➤ Respect de l'intimité :

- Satisfaction : 97,9 %

➤ Politesse et amabilité du personnel

- Satisfaction 92,6 %

➤ Le personnel vous tutoie-t-il

- Oui : 32,4 %
- Non : 67,6 %

- Si oui, est-ce à votre demande ?

- Oui : 74,1 %

➤ Le personnel vous appelle-t-il par votre prénom ?

Oui : 52,4 %

Non : 47,6 %

Si oui est-ce à votre demande : oui à 77,5 %

➤ Le personnel vous informe-t-il des soins qui vous seront donnés ?

Oui : 86 %

Non : 14 %

La prestation linge

➤ Propreté de la literie

Oui : 98 %

- Entretien du linge mis à disposition

Oui : 99,3 %

- Prestation de marquage du linge

Oui : 97,7 %

- Délai de traitement du linge

Oui : 90,7 %

#### Vie sociale et animation

- Satisfaction sur les activités proposées au sein de la résidence

Oui : 74.8 %

- Satisfaction sur l'accès donné à l'exercice du culte

Oui : 86,4 %

- Satisfaction sur les activités proposées au sein de l'établissement

Oui : 71,3 %

- Satisfaction sur les sorties extérieures proposées

Oui : 70,2 %

- Satisfaction sur l'accès aux journaux et magazines

Oui : 77,1 %

#### Connaissance du Conseil de la Vie Sociale

Oui : 38,3 %

#### Les soins

La prise en charge est globalement appréciée avec les scores les plus importants concernant :

- Les infirmiers,
- Les autres personnels soignants (AS/ASH),
- Les médecins.

Viennent ensuite :

L'ergothérapeute

Les kinésithérapeutes

La psychologue

Les diététiciennes

- Satisfaction sur l'activité de gymnastique :

91,9%

- Satisfaction sur l'aide au déplacement  
Oui : 88 %
- Satisfaction sur l'aide nécessaire aux soins d'hygiène  
Oui : 92,9%
- Satisfaction sur la fréquence de visite du médecin  
Oui : 64,4%
- Satisfaction sur les informations médicales auprès du résident  
Oui : 60,5 %

#### Prestations

Coiffure :

Satisfaction : 89,7 %

Pédicure :

Satisfaction : 67,9 % .C'est davantage le nombre de séances qui est apprécié plutôt que les prestataires.

#### Pistes d'amélioration proposées

- Mieux communiquer le livret d'accueil.
- Améliorer la qualité du bionettoyage.
- Améliorer le temps accordé à l'aide au repas

Le conseil valide ces orientations .

### **IV] Présentation du dispositif Famileo**

**Mme Nevot**, animatrice, présente au Conseil de la Vie Sociale le dispositif Famileo en test dans les résidences Daoulas et Embruns. Il s'agit d'une application permettant aux familles, mêmes éloignées, d'envoyer des images, des photos, des messages à destination de leur parent hébergé. Tous les documents transmis par les familles à l'aide de ce dispositif sont mis en page et imprimés sur un petit journal personnalisé qui est envoyé par la poste à la fréquence choisie ; le résident reçoit sa gazette personnalisée au rythme qu'il souhaite.

Le conseil se réjouit de cette initiative qui permet de maintenir les liens familiaux en recourant aux nouvelles technologies. Une évaluation du dispositif sera faite avant d'envisager sa pérennité et son extension.



## **V) Installation d'entrebâilleurs sur les fenêtres**

**Mme Colas** présente le projet d'installation d'entrebâilleurs sur l'ensemble des fenêtres situées en étage des bâtiments d'hébergement.

Elle indique que ce projet fait suite à la réalisation d'un CREX (comité de retour d'expérience) suite à des incidents survenus sur l'EHPAD :

- Défenestration d'une résidente avec décès en 2018.
- Fiche de déclaration d'événement indésirable en raison du comportement d'une résidente atteinte de troubles cognitifs (ouverture intempestive des fenêtres d'une résidence).

posant la question de la prévention du risque suicidaire et des risques liés aux troubles du comportement de certains résidents.

Le groupe participant au CREX composé de représentants de la Direction (Direction Qualité et gestion des risques, Direction Plan et travaux, Direction des Affaires Gériatriques), de cadres de santé, du chef de service de l'EHPAD, d'un représentant des usagers et du chargé de la sécurité, après prise en compte de considérations d'ordre réglementaire, éthique, du nécessaire respect des droits individuels des résidents et des impératifs de sécurisation au regard de la prévention des risques liés au profil des résidents hébergés propose l'adoption des principes suivants :

- Installation systématique d'entrebâilleurs verrouillés sur l'ensemble des fenêtres des étages résidences de l'EHPAD : chambres doubles et individuelles, salles de soins, salles de pause, zones de circulation etc.), soit environ 300 fenêtres.
- Déverrouillage possible dans les chambres uniquement sous réserve d'une analyse individualisée du bénéfice /risque réalisée en équipe et tracée de la levée du déverrouillage au regard de l'évaluation du risque suicidaire des troubles de l'orientation, troubles du comportement ou déafférentation sensorielle avec risque de défenestration accidentelle du ou des résidents (chambre double) et sous réserve que cette action soit mentionnée dans le PAI (projet d'accompagnement individualisé) contractualisé avec le résident et sa famille.

**Mme Briand** précise avoir participé à cette réflexion qui a suscité beaucoup d'échanges dans la mesure où la pose d'entrebâilleurs, qui n'est pas obligatoire en EHPAD, peut être interprétée comme un frein à la liberté individuelle des résidents. Certains résidents apprécient de pouvoir ouvrir en grand leurs fenêtres aux beaux jours

ainsi que les personnels, notamment lorsqu'ils procèdent à un ménage approfondi de la chambre. Cela explique que le groupe n'ait pas adopté une position radicale dans un sens ou un autre en permettant notamment la possibilité de déverrouillage sous conditions pour adapter celui-ci à chaque situation. Il est important de concilier la liberté d'aller et venir avec la sécurisation des personnes, notamment pour celles souffrant de troubles du comportement ou d'idées suicidaires. L'EHPAD en accueille régulièrement.

**Mme Colas** indique que les équipes, les familles et les personnes accompagnées peuvent être confrontées à des situations complexes, des questionnements difficiles ou des sujets sensibles qui interrogent ou divisent. Aucune solution ne semble alors bonne ou mauvaise. Le groupe a, de ce fait, adopté une proposition qui permet de prendre en compte la nature des profils des personnes accueillies tout en préservant, pour ceux pour lesquels cela est possible, leurs choix individuels.

Le conseil de la vie sociale valide la proposition issue du CREX telle que figurant ci-dessus.

**Mme Colas** indique que la pose des entrebâilleurs sera effectuée à compter du début de l'année 2020 ; elle s'étalera sur l'ensemble de l'année au regard du nombre de dispositifs à installer.

## **VI ) Questions diverses**

**Mme Maquilón** informe le Conseil que le mandat actuel des membres s'achève après 3 années de fonctionnement ; la Direction va procéder au renouvellement de cette instance ; elle ne se représentera pas, n'ayant plus de parent hébergé dans l'établissement ; elle participera à la prochaine séance pour passer la main à son successeur.

L'ordre du jour étant achevé, la séance est levée.

La date de prochaine réunion n'est pas fixée dans la mesure où le Conseil de la Vie Sociale devant être renouvelé, les nouvelles dates seront arrêtées avec les nouveaux membres du conseil.

**La Présidente**

**SIGNE**

**C. MAQUILON**