



Compte-Rendu de la Réunion du Lundi 18 Novembre 2024

HOPITAL DE PROXIMITÉ DE TRÉGUIER – BP 81 – 22220 TREGUIER
Tél. 02 96 92 30 72

e-mail : secretariat.direction.treguier@armorsante.bzh - www.ch-treguier.fr

Réunion du Conseil de la Vie Sociale du 18 Novembre 2024

Compte-rendu synthétique des points abordés

MEMBRES PRESENTS	ASSISTAIENT EGALEMENT A LA SEANCE
<p><u>Représentants des personnes accompagnées</u> Mme Marie Yvonne KERMOAL, Présidente, Résidence Saint-Michel Mme Solange SEIGNEUR, Résidence Pierre-Yvon Trémel M. Pierrick LEDIEU, USLD Jean Guéhenno</p> <p><u>Représentante des professionnels</u> Mme Marie NOWACKI, aide-soignante</p> <p><u>Représentante de l'organisme gestionnaire</u> Mme Maryannick SURGET, Représentante des usagers siégeant au Conseil de Surveillance</p> <p><u>Représentants des Familles ou des proches aidants</u> M. Arnaud LE PORTIER, Résidence Anatole Le Braz M. Christian ROPERT, Résidence Pierre Yvon Trémel Mme Pascale MOULINET Résidence Saint Michel Mme Marie PERON, Résidence Saint Michel Mme Béatrice LE GAC, Résidence Saint Michel Mme Roselyne PRIGENT, Résidence Saint Michel Mme Corinne ROPERS, Résidence Saint Michel Mme Anne Marie POUSSIER, USLD Jean Guéhenno Mme Christine JEGOU, Résidence Saint-Michel</p> <p><u>Médecin coordonnateur</u> M. le Docteur SIMAGA, chef de pôle médico-social</p> <p><u>Représentantes des membres de l'équipe médico-soignante</u> Mme Lydie MARTINEZ, Résidence Saint Michel Mme Virginie DEBEIX, Résidence USLD Jean Guéhenno Mme Laurence FORT, Résidence Anatole Le Braz Mme Solenn TANGUY, Résidence Pierre-Yvon Trémel Mme Sophie LE MORVAN, cadre supérieur de santé Les animatrices : Mme Stéphanie FRANCEZ, Mme Françoise LE BARS, Mme Sandrine MOREAU, Mme Nadège REMOND</p> <p><u>Représentante de l'administration</u> Mme Laëtitia HERVE, directeur-adjoint pôle médico-social</p>	<p><u>Les résidents :</u> Résidence Anatole Le Braz : Mme Danièle FRUCTUEUX Résidence Pierre Yvon Trémel : Mme Ghislaine GEFFROS, Mme Virginia BARTHELEMY USLD Jean Guéhenno : M. Michel GRAMOULLE Résidence Saint-Michel : Mme Anne LE MUZIC</p> <p><u>Personnes invitées</u> Mme Almira HAMIDOVIC, cadre de santé Mme Marylise COATANROCH, service social</p> <p style="text-align: center;">ABSENTS, EXCUSES</p> <p><u>Représentants des personnes accompagnées</u> Mme Marie LE MAGUET, Mme Madeleine PAGE, M. François GEOFFROY, M. Jean-Louis DAGORN, Mme Yvonne Suzanne BRAULT, M. Roger GUILLOU, M. Jean LE GUEN, Mme Denise DRU, Mme Jeannette SIMOND, M. Jean Charles GILET, Mme Marguerite LE MORVAN, Mme Marie Jeanne PRAT</p> <p><u>Représentant des professionnels</u> M. Emmanuel BOHAER, aide-soignant</p> <p><u>Représentante des bénévoles accompagnant les personnes</u> Mme Michelle LE BERRE (VMEH)</p> <p><u>Représentantes des familles</u> Mme Marie- Line BERTHOU, Mme Mériem BACHIRI</p> <p><u>Représentantes des membres équipe médico-soignante</u> Mme Valérie GOURET, cadre de santé, Mme Maëva CATHOU, psychologue</p> <p><u>Représentants de l'administration</u> M. Dominique CARNEL, Mme Anne KERMAREC</p>

Madame HERVE ouvre la séance et rend hommage à Monsieur PIERS, Président suppléant, décédé le 22 septembre dernier. Monsieur PIERS était très impliqué au sein du Conseil de la Vie Sociale. Madame KERMOAL, Présidente, la rejoint en donnant lecture d'un petit texte.

Il y aura lieu de remplacer Monsieur PIERS pour suppléer la Présidente, ce sujet sera inscrit à l'ordre du jour du prochain CVS, après un temps d'échanges spécifique dans chaque résidence en lien avec les animatrices.

Madame HERVE informe les membres du départ à la retraite de Mme DELAFORGE, Mandataire judiciaire, à la fin du mois. Ses attributions sont réparties entre d'autres associations tutélares.

S'agissant de la composition du CVS, un trombinoscope des représentants des résidents est en cours de réalisation.

Ordre du jour :

1 – Validation du compte-rendu du 6 mai 2024

Pas de remarques : le compte-rendu est validé.

2 - Mise à jour du contrat de séjour, livret d'accueil, règlement de fonctionnement (travail d'harmonisation en lien avec la fusion)

L'harmonisation proposée est la suivante :

	Dépôt garantie	Préavis si réalisation du contrat de séjour à l'initiative du résident	Délai de libération du logement suivant la date du décès
Paimpol	Oui (30 jours)	15 jours	7 jours
Tréguier	Oui (30 jours)	15 jours	7 jours
Saint-Brieuc	Non	1 mois	3 jours
Harmonisation	Oui (30 jours)	15 jours	3 jours

Face aux remarques concernant la diminution du délai de libération du logement, Madame HERVE rappelle la possibilité de réserver les effets personnels des résidents dans un local dédié, dans l'attente d'être récupérés.

Concernant les demandes d'information des représentants des familles au sujet de la mutuelle de base à laquelle les résidents peuvent souscrire (info à donner à l'entrée en EHPAD), un document élaboré par le service social de l'établissement est joint en annexe.

3 – Retour des résidents suite aux réunions préparatoires

Les questions sont jointes en annexe, les réponses suivantes sont apportées en séance :

- Linge perdu et/ou abîmé : un temps d'échanges aura lieu au moins une fois par an à compter du moins de janvier 2025 avec Mme LE BERRE, Directrice du GIP de blanchisserie et les cadres des résidences. Le linge perdu arrive à la lingerie de la RSM, les résidents et familles peuvent y accéder de 14 h à 15 h 30.
- Prévoir visite blanchisserie et cuisine (communiquer la date à Mesdames Surget et Jégou).
- Difficultés exprimées par les familles et les résidents sur le temps de repas du soir à la RSM : Cette difficulté est en lien avec les horaires de coupure. Un travail a déjà été réalisé avec les équipes soignantes, les propositions de l'encadrement ont été refusées. La Direction des soins de l'établissement reste ouverte à toutes propositions venant de l'équipe aide-soignante de la résidence à moyens constants. Le contexte budgétaire ne permettant pas de créer de poste supplémentaires. Mme HERVE fait un retour en séance de l'organisation en 12h récemment mise en place sur une des résidences de l'EHPAD de Paimpol.

Concernant la diversité des desserts et les quantités servies, faire le point avec le service cuisine, travail en commun à effectuer en lien avec les animatrices en prenant l'exemple de ce qui se fait à l'USLD (répartition des parts, assiettes type...).

- Lavage des vitres : un retard est effectivement constaté. Un nouveau prestataire prend le relais en février 2025, les interventions seront programmées par ce prestataire.

4 – Quelle CAT face aux situations d'agressivité entre résidents (à la demande des représentants des familles)

L'équipe de l'UHR a été confrontée à une telle situation. Le personnel soignant est formé pour gérer ces situations qui malgré tout restent complexes. Un CREX (Comité de Retour d'Expérience) pluridisciplinaire a été mené et il ressort de l'analyse les 3 axes de travail suivants:

1-Organiser un staff multidisciplinaire entre l'équipe médicale et paramédicale de Tréguier et des psychiatres de la Fondation Bon Sauveur afin de pouvoir construire conjointement un projet de soins qui réponde à la fois, aux enjeux de sécurité des autres résidents, mais aussi au maintien, autant que faire se peut, de l'autonomie et des capacités cognitives du résident à l'origine de l'agression.

2-Revoir le partenariat avec la Fondation Bon Sauveur de Bégard : convention en cours de révision

3-Formaliser une procédure de Conduite A Tenir. Cette procédure est rédigée et accessible aux professionnels.

A l'occasion d'un prochain Conseil de la Vie Sociale : présentation d'un bilan annuel des réclamations sur les résidences avec les motifs des réclamations et réponses apportées. Possibilité de faire appel à un médiateur.

5 – Information : création d'une association par les familles de la Résident Saint-Michel

Madame Corinne ROPERS, Présidente de l'association, présente l'association nouvellement créée. Les objectifs principaux étant de réunir plus de personnes grâce à l'intervention des membres du bureau et des bénévoles et de mettre en place des animations : loto, marché de Noël, spectacle de Noël...

A la question d'un représentant des familles, il est précisé qu'un cadeau de Noël sera bien offert aux résidents (achat sur une liste de magasins partenaires).

6 – Retour d'information ; intervention du service social lors d'une réunion collective auprès des résidents de PYT et actions mises en œuvre à l'issue de cette rencontre (Mme COATANROCH)

Rencontre avec et pour les résidents de la résidence Pierre-Yvon Trémel, résidence pilote de cette réunion collective portant sur différentes thématiques (solutions de transport, aides aux courses, aux sorties, financement des frais d'hébergement, différentes aides possibles), grâce à l'investissement de l'animatrice, du service social et de l'encadrement.

D'autres thématiques seront abordées en fonction des demandes des résidents.

Souhait du CVS de développer ces interventions sur l'ensemble des résidences suite à cette expérimentation réussie.

7 – Travaux du groupe de travail « Bienveillance »

Almira HAMIDOVIC présente les travaux du groupe (cf document en annexe). Les membres du CVS en prennent acte.

8 - Questions des représentants des familles

Les questions sont les suivantes :

- Demande d'explications concernant la situation financière des 4 résidences de l'hôpital et l'impact qu'elle a sur la qualité d'accompagnement des résidents.
- La suppression des coupures pour le personnel de la résidence st Michel (sujet évoqué précédemment en point 3)
- L'entretien des jardins et l'achat de fauteuils adaptés.
- La création d'une nouvelle association de parents et les démarches concernant l'ancienne association qui est pour l'instant en sommeil.
- La blanchisserie et le linge perdu.
- Le projet personnalisé et la transmission des informations à la personne référente du résident.

Réponses apportées :

Les difficultés sur la situation financière

Mme HERVE confirme les difficultés budgétaires de l'établissement, la situation financière se dégradant. Tous budgets confondus, le budget atteint un déficit de 27.2 M€. Les recettes (notamment les recettes d'activité) ne sont pas au niveau attendu et les dépenses restent très largement supérieures aux recettes. Il en résulte des problèmes très importants de trésorerie avec un délai moyen de paiement des fournisseurs de 170 jours alors que le délai légal est de 50 jours. Ce qui explique les ruptures d'approvisionnement de certains produits comme le jus d'orange par exemple qui ont été constatées dans les résidences.

Projet d'accompagnement personnalisé des résidents

Mme Hervé informe les membres du CVS qu'un audit a été réalisé sur les 4 résidences de l'EHPAD et sur celles des EHPAD de Paimpol et Saint Brieuc. Un travail sera mené avec l'encadrement et les équipes pour améliorer cet axe fort de l'accompagnement des résidents. Le support est actuellement mis à jour pour faciliter la formalisation de ce projet d'accompagnement.

Madame ROPERS rappelle que c'est une obligation et insiste sur la nécessité de trouver une solution. Les membres du CVS seront tenus informés des résultats de cet audit et des actions d'amélioration.

Achats fauteuils adaptés pour les jardins : achat acté pour 2025 (décision courant décembre).

Questions diverses

Une augmentation des tarifs en début d'année est-elle envisagée ?

Madame HERVE répond que le Conseil Département a informé par courrier les établissements qu'un taux maximum d'évolution du tarif hébergement de 5% avait été voté. Les propositions budgétaires pour l'année 2025 sont actuellement en cours de construction, en lien avec la Direction des Affaires financières.

Travaux bâtiment ALB/PLF : le projet est sanctuarisé, le calendrier prévisionnel des travaux est en cours.

Informations :

Dates des réunions du CVS en 2025 :

- Lundi 3 Février 2025 : Résidence ALB (salle à manger au 1^{er} étage de PLF)
- Lundi 2 Juin 2025 : Résidence PYT (salle polyvalente)
- Lundi 3 Novembre 2025 : Résidence Saint-Michel

Réunions des familles par résidence : 1^{er} semestre 2025 – Dates à programmer

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16 heures.

La Présidente,

Mme KERMOAL

ANNEXES AU COMPTE-RENDU DU CVS DU 18 NOVEMBRE 2024

Mutuelles, complémentaires santé : de quoi parle-t-on ?

- [A quoi ça sert une mutuelle ?](#)

La mutuelle ou la complémentaire santé est un contrat ayant pour but de compléter, en totalité ou partiellement, les remboursements de l'Assurance maladie (sécurité sociale). Ces contrats permettent une prise en charge de tout ou partie des frais à votre charge en fonction du contrat choisi (*economie.gouv*).

- [Quelle mutuelle choisir ?](#)

Il existe une multitude de mutuelles avec une gamme de prix très large : Harmonie Mutuelle, Groupama, Malakoff, Macif, AXA, mutuelles d'entreprise, April, UNEO, MGEN, AG2R, etc. Les mutuelles se différencient en fonction des prestations et garanties proposées.

En EHPAD/USLD, les prestations médicales et paramédicales sont prises en charge par le « forfait soins ». Il est donc possible de négocier son contrat, du fait que la mutuelle n'aura plus autant de remboursement à effectuer.

Il existe également des mutuelles qui proposent des contrats adaptés aux besoins des résidents en EHPAD/USLD. Les tarifs sont donc souvent moins onéreux.

Exemples : Intégrance (gamme Agil santé en EHPAD), Seniors Santé, Solae...

Le changement de mutuelle se fait facilement, le plus souvent via la nouvelle mutuelle que vous choisirez qui s'occupe des démarches de changement avec vous.

- [Le financement de la mutuelle :](#)

La mutuelle est à payer chaque mois. Le paiement se fait le plus souvent sous forme de prélèvement mensuel.

Quand vous consultez un professionnel de santé, la plupart du temps, le professionnel s'occupe de transmettre à votre mutuelle l'information de la consultation. La mutuelle vous rembourse directement sur votre compte en fonction de vos garanties.

- [Complémentaire Santé Solidaire](#)

En fonction de vos ressources, votre caisse de sécurité sociale peut vous aider à financer une mutuelle via le dispositif de la Complémentaire Santé Solidaire. Selon vos ressources, elle ne coûte rien ou coûte moins d'un euro par jour et par personne. Le droit à la Complémentaire Santé Solidaire dépend de votre situation et de vos ressources. Vous trouverez ci-dessous le plafond de ressources pour cette aide :

Plafonds de ressources applicables au 1er avril 2024 en métropole		
Nombre de personnes composant le foyer	Plafond annuel Complémentaire santé solidaire sans participation financière	Plafond annuel Complémentaire santé solidaire avec participation financière
1 personne	10 166 €	13 724 €
2 personnes	15 249 €	20 586 €
3 personnes	18 298 €	24 703 €
4 personnes	21 348 €	28 820 €
Au-delà de 4 personnes	+ 4 066 € par personne supplémentaire	+ 5 490 € par personne supplémentaire

Si vous êtes concerné(e), vous pouvez soit faire la demande en ligne via la sécurité sociale (CPAM, MSA), soit sous format papier à envoyer par courrier à votre caisse d'assurance maladie.

Si besoin d'informations complémentaires ou d'un accompagnement pour un changement de mutuelle, vous pouvez contacter le service social par téléphone au [02.96.92.10.59](tel:02.96.92.10.59), ou par mail secretariat.service-social@armorsante.bzh

Réunion préparatoire au conseil de La Vie Sociale

du 21 octobre 2024 Résidence Saint-Michel

Réunion animée par Stéphanie Francez et Lydie Martinez

Les résidents ont une pensée pour Mr Piers, Vice-président au Conseil de la vie sociale, voisin et ami des résidents

Résidents présents

Me de Haro
Mr Gilet
Me Le Buzullier
Me Morvan
Me Le Muzic
Me Lamidon
Me Le Gratiet
Me Ollivier
Me Kermoal
Me Pavési
Me Bourdon
Me Le Bouil

- **Vie de la résidence** : La résidence est agréable, le personnel est bienveillant même si l'équipe est débordée ce qui pose toujours un problème au moment du repas du soir,
- **Le repas du soir** commence à 18h et à 18h30 il ne reste quasiment personne à table, tout est débarrassé, le repas est pourtant un moment important de la journée.
- Les résidents aimeraient avoir le pain en début de repas, car on est obligé de demander pour le fromage.
- Les repas se sont améliorés
- Les résidents s'inquiètent des pénuries de jus d'orange, jus de pruneaux, eau pétillante, l'animatrice explique qu'il y a un problème d'approvisionnement. Mais que le goûter en sera pas supprimé car c'est la question que se posent familles et résidents.
- **Le linge** : Beaucoup de linge ne revient pas de la blanchisserie et celui qui revient est abîmé, troué.
- **Le ménage** : Les vitres n'ont pas été nettoyées depuis au moins 2 ans et les poussières ne sont jamais faites
- **L'administratif** : Les résidents aimeraient avoir des réunions d'information pour parler des démarches diverses, des aides... et souhaiteraient, pour ceux qui en ont, rencontrer leur curateur ou tuteur suite au départ de Me Delaforge car certains n'ont plus d'argent pour payer l'esthéticienne, les courses...
- **L'animation** : Il n'y en a pas assez.
Stéphanie explique qu'il y en a sur tous ses jours de présence mais évidemment cela ne touche pas tout le monde.
Certaines les personnes ne souhaitent pas descendre.
C'est pour essayer de s'adresser au plus grand nombre qu'il y a aussi des animations dans les unités (crèche, atelier pâtisserie, médiation animale)
L'exposition « Roz'illiences » a beaucoup plu et a permis d'aborder le sujet du cancer de façon ouverte.
- **Gâteaux d'anniversaire** : Il n'y a plus de mousse comme avant, c'est souvent des tartes, ça n'est pas adapté pour certains résidents à qui l'on donne un yaourt. Peut-on revoir cela.
- **L'association** « Main dans la main » a vu le jour sur la résidence St Michel.

Les objectifs :

- Améliorer le quotidien des personnes âgées,
- Accompagner les résidents,
- Soulager le personnel soignant,
- Seconder l'animatrice dans l'organisation des activités.

Les projets :

- Redynamiser la place du village de la RSM (décoration, relance de la Boutique),
- Nettoyer le jardin récemment créé,
- Relancer la boutique de vêtements,
- Aider aux animations.

Synthèse De La Réunion préparatoire du Conseil De Vie Sociale

Mardi 8 Octobre 2024 Résidence Anatole Le Braz

Les Résidents

Mme Chapelain Marie

Mme Fructueux Daniele

Mme Masson Annie

Mme Maria le Bris

Mr Geoffroy François

Mme Le Goff Yvette

Mr Le Trocquer Jean-François

Mme Hervé Maryvonne

Mme Fraval Rolande

Mme Le Maguet Marie

Mme Godel Daniele

Mr Dagorn Jean-louis

Synthèse

Retour sur le compte rendu du Lundi 6 Mai 2024 et points abordés au dernier CVS.

❖ Points sur les activités :

- Les résidents aiment les activités physiques avec les APA : prendre soin d'eux, besoin de se dépenser.
- Le programme d'activités d'animation leur convient dans l'ensemble. Certains d'entre eux souhaitent un accompagnement individuel: sortir davantage à l'extérieur comme chez soi, au jardin. Echanger, vivre le quotidien → Programmer davantage de moments de « petite causerie » et sorties journalières, avec et pour les résidents, avec l'animatrice, soignants et cadre = Calendrier 2025 à organiser entre l'animatrice et cadre
- Plusieurs sorties mer ont été organisées par les soignants et cadre, avec pique-niques. Très appréciée par les résidents. Photos imprimées pour les résidents et envoyées aux familles par cadre.
- Une résidente voudrait une tortue, suite à la présence d'une tortue d'une soignante. Projet en cours pour avoir une « mascotte » au sein d'ALB et avec une organisation de prise en charge résidents-soignants.
- Pour la fête de la musique « Journée Guinguette-fête de l'été » : toute la résidence a participé : la décoration, le repas et musique. Journée très appréciée, en extérieur par les résidents. Photos et exposition à réaliser en 2025 pour faire découvrir la vie de la résidence.
- Nouvelle fête de l'Automne le Jeudi 21/11, avec l'ensemble des résidents et équipe pluridisciplinaire, avec menu automnal, décoration et journée dans la salle Paul Le Flem. Ensemble de la résidence décorée pour l'occasion et la saison, par les soignants et avec cadre.
- **Les jeux olympiques** : Une rencontre inters résidences était organisée à la résidence PYTrémel. Un repas collectif à la salle polyvalente. Un circuit de jeux accompagné et encadré avec divers professionnels pour les résidents.
- **Le Projet Césame** avec « la compagnie Marguerite ». Un spectacle a eu lieu et des ateliers d'écriture sont programmés sur toutes les résidences, pour construire à travers les récits un nouveau spectacle.
- **La semaine Bleue** : organisation d'un atelier pâtisserie sur la résidence St-Michel, avec les diététiciennes et résidents. L'après-midi avec les kinésithérapeutes et ergothérapeutes, un atelier « grand âge » et un goûter ont été proposés aux résidents, familles et bénévoles présents.
- **Octobre Rose** : les résidents avec le personnel ont décoré la résidence. Les couloirs, les portes des chambres, les salles à manger. Une exposition photos « Roz'lliances » pour symboliser le dépistage du cancer sera présentée sur la Résidence ALB à l'accueil. Les photos sont réalisées par Charlotte Poudroux.

Questions diverses : Aucune

Les fêtes de fin d'années sont abordées, repas et sortie illumination.

Leurs souhaits : une sortie à la cathédrale de Tréguier avec les résidents de l'Ehpad de Penvenan

Et un bon goûter

Compte rendu de préparation au Conseil de Vie sociale, le mercredi 23 Octobre 2024, à 11 heures, Pierre Yvon Trémel

Présentes :

- Mme Gouret
- Mme Remond
- Mme Cabot
- Mme Seigneur
- Mme Barthelemy
- Mme Feutren S.
- Mme Simond
- Mme Geffros
- Mme Siffert
- Mme Le Guennec
- Mme Kerambrun
- Mme Guillou A.
- Mme Guillou L.
- Mme Obre
- Mme Le Carreres

Excusée :

- Mme Tanguy

Sujets abordés :

- Manque de fournitures : Les résidents ont pu évoquer leurs mécontentements concernant le manque de jus de fruits, de pruneaux...pendant 15 jours. Expliqué que revenu à la normale depuis ce jour.
- Ils ont constaté une baisse de la qualité des repas, avec parfois un manque de sauce dans certains plats (avec le poisson) et peut être un repas plus léger le soir (dépend des résidents)
- Le délai de retour de linge est toujours aussi long, avec une perte de linge ou du linge non récupéré.
- Apprécient la qualité du personnel, leurs gentillesse, leurs dévouements aussi bien les agents de nuit, que les femmes de service ménage, les médecins, l'A.P.A... l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire est très appréciée.
- Ils apprécient aussi les animations offertes par la V.M.E.H.
- Une proposition de rencontre avec les assistantes sociales a été évoqué où une personne des impôts va être sollicité pour répondre aux diverses questions des résidents. La question aussi des fonctions de tutelle et curatelle va être expliqué aux résidents. Concernant le règlement de l'E.H.P.A.D, une information sera donnée sur la répartition hébergement, soins...
- Une visite de la cuisine serait souhaitable de nouveau pour les personnes qui n'ont pas participé la dernière fois.
- La visite de la blanchisserie avait été évoquée au dernier CVS pour les soignants mais pas de date définie.
- Concernant les animations, les résidents souhaiteraient faire davantage de jeux de société, des groupes de jeux vont être créés (belote, triominos...).
- Une rencontre avec les familles, les résidents, les soignants a été évoqué afin de favoriser des échanges conviviaux autour d'un goûter amélioré. Nous allons y travailler avec les résidents, dès l'année prochaine pour préparer cette rencontre.

Le C.V.S a lieu le lundi 18 Novembre à 14h à la R.S.M.

COMPTE RENDU DE LA PREPARATION AU CVS DU LUNDI 21 OCTOBRE 2024

UNITE DE SOINS DE LONGUE DUREE (USLD)

Etaient présents :

- Mme PRAT Marie Jeanne
- Mme RENEVOT Josette
- Mme ANDRE Yvonne
- Mme BELLANGER Angélique
- Mr GRAMOULLE Michel
- Mr GOASAMPIS Jean
- Mme DEBEIX Virginie (Cadre de Santé)
- Mme MOREAU Sandrine (animatrice)

- Mme Debeix a présenté le CVS, donné la prochaine date de réunion le 18 novembre 2024.
- Point abordés :

- Quotidien de la Résidence :

- Hébergement :

- Restauration : Il n'y a plus de jus d'orange qui était très apprécié. Explication de rupture de stock. Rappel que le jus de pruneau et eau pétillante sont sur prescription médicale. Viande parfois dure. Trop de ratatouille. Pas assez de chou-fleur, demande de pâtes au gratin ou gratin de pâtes. Une réunion avec la diététicienne est prévue pour faire le point sur les menus. Rappel va être fait pour que les repas soient proposés et pas donnés en systématique. Repas parfois froid.
- Linge : rappel que le linge non marqué risque d'être perdu. Si c'est le cas, prévenir la cadre de santé le plus tôt possible.
- Entretien des locaux : de nouveaux protocoles sont mis en place.
- Une demande est posée pour avoir des patères dans les chambres pour y pendre les manteaux.
- Animation : Très bien. Activités variées. Une demande de sorties à proximité est évoquée. Il est rappelé qu'un espace jardin va être à disposition prochainement.

- Soins :

- Dans l'ensemble, très aimables et à notre service.

- Dépendance :

- Il va y avoir de nouveaux fournisseurs

TRAVAUX DU GROUPE DE TRAVAIL « BIENTRAITANCE »



Commission Des Usagers

Travaux du groupe de travail « Bientraitance »

CDU-CSIRMT



Genèse du projet

- 2018: Création de la charte de la Bientraitance, transversale à tous les établissements du GHT, à l'initiative conjointe de la CDU (M. LUCAS) et de la CSIRMT du GHT (Mme GUILLEMAIN)
 - fédérer autour des valeurs de la bientraitance
 - présentation synthétique via une affiche reprenant l'image de l'arbre avec ses racines, son tronc, ses branches et feuilles
- En parallèle, de nombreuses formations relatives à la bientraitance ont été réalisés auprès des professionnels sur les 3 sites
- 2022: Création d'une sous commission « Bientraitance » de la CDU du CH de St Brieuc
 - élaboration d'un questionnaire à destination des professionnels: « Racontez-moi votre bientraitance »
 - le projet n'a pas abouti
- 2024: Fusion des CH SB-P-T
 - Réinitialisation du groupe de travail « Bientraitance » à la demande de la CSIRMT et de la CDU
 - Composée de membres des 3 sites + membre de l'ERE
 - 2 réunions (15 mai et 29 juillet)
 - Travail et réflexion autour du questionnaire à destinations des professionnels élaboré en 2022
 - Mise à jour du questionnaire: destiné aux soignants, patients/résidents et proches/aidants



Le questionnaire



LA BIENTRAITANCE AU CENTRE HOSPITALIER

À l'initiative de la Commission Des Usagers et de la Commission des Soins Infirmiers et Rééducation Médico Technique, cette enquête a pour but de faire un instantané du travail mené depuis plusieurs années au sein de l'institution, pour développer la bientraitance au quotidien.

Il s'agit de la bientraitance dans nos prises en soins, dans nos pratiques, dans nos relations professionnelles et personnelles.

Ce questionnaire s'adresse volontairement à tous : usagers, professionnels (toutes fonctions confondues), proches, aidants, visiteurs.

Vous êtes :

- Un usager
- Un professionnel : votre fonction :
- Un proche, un aidant
- Un visiteur

Nous vous remercions par avance pour votre participation.

4- Soins & Accompagnement

Pas important du tout										Très important
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Commentaires :

.....

.....

5- Droits & Devoirs

Pas important du tout										Très important
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Commentaires :

.....

.....

6- Relation & Confiance

Pas important du tout										Très important
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Commentaires :

.....

.....

A quel pourcentage évaluez-vous la bienveillance reçue ou vécue ces derniers jours : ____ %

Commentaires :

.....

.....

Avez-vous des suggestions pour améliorer la bienveillance au sein de l'établissement :

.....

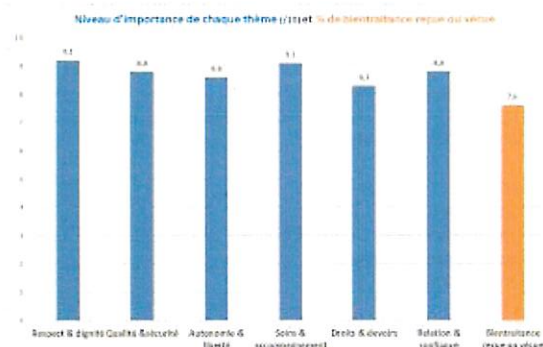
.....

Tests

- Après de:
 - 5 à 8 patients
 - 5 à 8 professionnels (toute fonction confondue)
 - 5 à 8 proches, aidants...
- Les membres du groupe de travail ont accompagné chaque répondant, afin de recueillir au mieux leurs observations, questionnements, compréhensions ou non de l'outil.
- Objectifs: valider ou modifier le questionnaire et mesurer le temps nécessaire pour le remplir.

Résultats (test PPL)

- 2 patients, 2 proches/aidants, 1 visiteur
- 9 professionnels: 3 Cadres, 1 médecin, 3 IDE, 1 AS, 1 Ass. Sociale
- 64 % connaissent l'existence de la charte
- 43 % ont vu l'affiche « Bienveillance »



Commentaires par thème (1)

• Respect & dignité

- Valeur selon moi fondamentale, tant sur les échanges entre professionnels qu'avec les usagers (respect). Le respect de la dignité du corps selon moi est trop souvent mis de côté par le personnel médical qui est trop "habitué" et oublie qu'il s'agit d'une personne fragile avant tout
- Encore des efforts à faire selon les services pour bien penser à fermer les portes durant les soins et ne pas rentrer sans autorisation lorsqu'une présence est allumée

• Qualité & sécurité

- Je découvre, notamment en MAG, l'importance de la sécurité, public âgé pouvant présenter des troubles, donc importance de sécuriser les lieux (fenêtres etc..., la chambre, le lit...

• Autonomie & liberté

- Je laisse les patients faire au maximum seuls (chaussons, vêtements etc...)

Commentaires par thème (2)

• Soins & accompagnement

- Le but premier du CH est principalement d'être bien accompagné dans son parcours de soins, s'assurer d'une bonne prise en soins de la personne dans le respect des autres thèmes de la charte (tout est lié)

• Droits & devoirs

- Souvent mal connus des usagers comme des soignants

• Relation & confiance

- Pour être bien soigné, il faut avoir confiance et inversement donc valeur fondamentale également. Création du lien de confiance au fil de l'hospitalisation et des ré hospitalisations

Commentaires relatifs à la bientraitance reçue ou vécue ces derniers jours

- A l'écoute
- Je ne suis pas à plaindre. Je pense à mes collègues en EHPAD que je ne connais pas
- Je n'ai pas été en situation de "non bientraitance" depuis maintenant plusieurs années (hormis quelques familles qui oublient de temps à autre le respect mais avec les années, on apprend à se détacher de ce genre de comportement)
- Plusieurs services faits depuis 2 mois, dans l'ensemble, très positif partout
- Irritabilité et agressivité "perçue et reçue" de la part des interlocuteurs extérieurs mais aussi intérieurs au CH. Privation de liberté d'aller et venir en lien avec le souci des équipes de préserver l'intégrité physique et psychique de certains patients/résidents
- Les patients sont privés le plus souvent de leur liberté et doivent "s'adapter" à l'institution et nous les oublions

Suggestions pour améliorer la bientraitance au sein de l'établissement

- Manque de personnel. Temps d'attente trop long lors d'une sonnette
- Aucune suggestions. Parfait
- De la kiné
- Faire connaître et appliquer les 4 accords toltèques
- Formation plus régulière (obligatoire et non facultative) afin que chacun garde en tête l'importance, les enjeux et les intérêts de la bientraitance. Réussir à captiver le public visé pour ne pas que cela soit perçu comme une formation un peu baroque. Humanitude ? J'en ai entendu parler mais je ne sais pas de quoi est composée cette formation.
- Avoir les moyens humains et matériels (architecture structures de prises en soins) en lien avec le concept de bientraitance
- Respect des patients et de leurs souhaits nuls
- Plus de moyens humains et matériel; des locaux plus adaptés: chambres plus grandes, cabinet de toilette, douches. Pour les patients en surcharge pondérale: lits et brancards adaptés.

Propositions d'amélioration du questionnaire

- Ajouter « patient/résident » à la mention « usager »



Vous êtes :

- Un usager patient/résident
- Un professionnel - votre fonction :
- Un proche, un aidant
- Un visiteur

- Mettre une échelle de 1 à 10 également pour évaluer la bientraitance reçue ou vécue ces derniers jours



A combien évaluez-vous la bientraitance reçue ou vécue ces derniers jours :

Pas du tout présente										Très présente									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

- Modifier la phrase introduisant la demande de niveau d'importance pour chaque thème afin d'améliorer la compréhension:

6 thèmes composent la charte de la Bientraitance

Pour chacun des thèmes, indiquez sur l'échelle ci-dessous, selon qui vous êtes (patient/résident, professionnel etc.), à quel niveau d'importance, VOUS, vous le situez :

1 [Pas important du tout] - 5 [Moyennement important] - 10 [Très important]

Vos suggestions d'amélioration du questionnaire sont les bienvenues !