

## COMPTE-RENDU DU CONSEIL DE VIE SOCIALE

**DU 14 SEPTEMBRE 2016**

Le conseil de vie sociale (CVS) s'est ouvert à 10 heures précises sous la présidence de Monsieur QUINZIN René Président élu du CVS. Après avoir remercié les nombreux résidents présents ainsi que certaines familles, le Président a indiqué ne pas avoir été sollicité en préalable à cette réunion.

Comme l'indiquera le Directeur, nous avons l'habitude d'agir dès que le problème est signalé sans attendre la tenue d'une réunion. Il est d'ailleurs déjà arrivé à Monsieur QUINZIN d'intervenir sur un problème précis directement auprès de la personne concernée. Le tout se fait en étroite intelligence sans volonté de porter jugement mais dans le seul but d'améliorer ce qui peut l'être.

Mr QUINZIN donne ensuite la parole au Directeur.

### LES RESULTATS DE L'ENQUÊTE QUALITE 2016

#### Le contexte réglementaire :

Vivre en maison de retraite c'est vivre comme ailleurs avec des critères de qualité qui permettent d'évaluer la qualité de vie.

On ne rendra pas des jambes de 20 ans, un cœur tout neuf, un cerveau au top et tout qui va bien. Certains le croient encore mais c'est une erreur.

Par contre nous allons mettre en œuvre ce qu'il est possible de faire pour que la vie dans la VILLA SENECTA soit la meilleur possible.

Le mot « possible » est important car :

- on peut le vouloir ce n'est pas pour autant que l'on peut tout faire
- toute action a un coût
- les besoins collectifs ont priorité sur les besoins individuels

Il faut donc bien cerner ce que l'on a à faire : parfois on exige plus d'une maison de retraite que d'un hôpital ou d'un centre de convalescence. C'est vrai que le fait de payer – laisse penser que tout peut être exigé. Payer est strictement le fait de la réglementation mais il est vrai que l'on ne paie pas à l'hôpital. Et pourtant

on ne choisit pas de vieillir, de perdre son autonomie, parfois d'être souffrant. Vieillir est une maladie dont on ne guérit pas mais que la législation ne considère pas comme une maladie en soi. Donc si on a besoin d'intégrer une collectivité c'est souvent sur incitation médicale et de sécurité mais il faut payer.

On ne va plus à l'hôpital par choix mais presque tout est pris en charge. Le prix de journée y est beaucoup plus élevé que dans une maison de retraite.

En résumé, la maison de retraite doit proposer des prestations – maintenant énumérées depuis décembre 2015 – devant répondre aux besoins du maximum de bénéficiaires.

Ces prestations doivent faire l'objet d'une évaluation que nous faisons en interne de manière à ce qu'elles répondent aux exigences réglementaires comme pour l'alimentation.

Elles doivent faire l'objet d'une enquête auprès des bénéficiaires pour connaître leur appréciation à leur égard. C'est que nous appelons « l'enquête qualité » que nous avons mis en place en 1996 !

Cette enquête comprend une série de questions répartie en divers domaines tels que le confort, la propreté, l'hôtellerie, la qualité de vie, les animations, le personnel, les soins et enfin les conditions d'entrée dans l'établissement. Les questions peuvent être fermées (il faut répondre par oui/entre les deux/non/ne sais pas) mais peuvent souvent être ouvertes afin que les résidents puissent s'exprimer et donner leur avis de façon plus précise. Ces derniers peuvent d'ailleurs directement proposer des améliorations.

L'objectif de ce questionnaire étant de souligner ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas dans la résidence afin d'optimiser au maximum les conditions de vie dans la villa et de rendre heureux les résidents.

Cette année, l'enquête a été réalisée par une jeune étudiante qui s'appelle SENECAILLE Effie. S'il est important que la personne réalisant l'enquête soit extérieure à la villa SENECA pour favoriser l'objectivité, il est nécessaire d'avoir une personne qui connaisse notre domaine d'activité et qui soit capable de s'adapter à chaque personne rencontrée. Cette jeune fille a sa maman qui est formatrice à l'IFSI de VALENCIENNES et s'est avérée particulièrement réceptive aux résidents.

En 2016, 51 résidents ont répondu aux questions soit environ 75 % des 70 résidents qui vivent à la VILLA SENECA. Ce taux démontre que l'étude est représentative de la majorité.

Pourquoi n'est-on pas arrivé à 100 % de participation ? Simplement parce que tous les résidents n'ont pu répondre aux questions car possédant des pathologies altérant la compréhension et la réponse aux questions demeurerait impossibles, d'autres n'ont pas souhaité répondre à ce questionnaire. Les personnes interrogées se sont fortement investies dans la réponse aux questionnaires pour favoriser l'intérêt de tous et ont été très attentif aux 100 questions posées malgré la longue durée du questionnaire.

**Le but de la présente réunion est de présenter les résultats de cette étude qualité.**

Les résultats détaillés sont réunis dans un document qui sera mis à disposition dans les salons d'étage et au rez-de-chaussée. Chacun peut le consulter sachant qu'il convient de remettre le document après lecture. Ce document fait 52 pages et il n'est pas possible et utile de faire autant d'exemplaires que de résidents. Nous allons reprendre les résultats par grand domaine de questionnement.

### 1 – Le confort

Les déplacements dans la résidence sont nécessaires. Bien que peu longs, ils sont fatigants mais chacun s'accorde pour dire que cela se passe bien. Comme toujours, le temps d'attente aux ascenseurs n'est pas apprécié.

Les salons d'étage et au RdC permettent de se reposer au cours des déplacements. Le mobilier est jugé confortable.

La température des locaux appelle les mêmes observations que les autres années qui sont liées à l'appréciation sur la ventilation. « il fait trop chaud » et « il fait trop froid » subsistent suivant les appréciations de chacun. Si un doute existe, un enregistreur de température est installé pour enregistrer les températures sur 24 heures ou plus.

Le mobilier des chambres est apprécié avec parfois un bémol pour le lit. Certains le considèrent trop court et parfois peu confortable. Or ce sont des lits spécialisés pour les personnes très âgées ou avec de grandes difficultés.

La décoration plaît. Le fait de pouvoir amener de son mobilier ou décoration est très apprécié.

## 2 – La propreté

La propreté des locaux est appréciée.

L'entretien du linge est apprécié en général. Certains retards sont relevés mais quand on analyse pourquoi c'est que le linge n'est pas marqué ou a perdu son marquage. Cela est dû aux nombreux lavages et aux nouveaux vêtements apportés. A noter qu'il nous a été dit que le retour du linge est plus lent quand il est déposé le samedi. Eh oui, il y a le week-end ! Il est rappelé que le linge est entretenu alors que l'établissement n'a pas à le faire. Le but n'est absolument de faire taire s'il y a des problèmes mais de rappeler que nous faisons un effort important. En ce sens il serait bien que les familles pensent aux marquages mais aussi au remplacement du linge usé. Certains ne peuvent plus être réparés.

Le linge non marqué génère des pertes de temps importantes pour les retrouver. « On a perdu mon linge » : nous ne l'avons pas perdu ! Il a simplement été remis à une personne que l'on croyait pouvoir être propriétaire. Le fait qu'une personne ait signalé qu'un gilet ait été égaré ne doit pas faire oublier que nous traitons le linge de 70 personnes âgées sachant que pour nombre d'entre elles nous faisons jusqu'à 3 ou 4 changes complets de vêtements par jour !

Il arrive que du linge puisse être endommagé. Dans ce cas, nous le remplaçons. En sachant que nous sommes maintenant vigilant sur le linge qu'on nous demande de traiter comme les Damart.

Nous avons préparé un nouveau document qui s'appelle « trousseau du résident » qui répertorie le minimum à avoir en linge. Il arrive que certains résidents n'aient quasiment pas de sous-vêtements (laver l'AM pour rendre le lendemain matin) et pas assez de vêtements (remettre souvent les mêmes ou en récupérer). Nous faisons venir un stand du marché qui propose de beaux produits à bon prix pour que les résidents puissent voir, essayer et acheter.

Les tenues du personnel sont reconnues comme propre même s'il est évident qu'il peut arriver que certaines soient salies. Il faut savoir que chaque tenue est lavée chaque jour.

Pour la vaisselle, il arrive que les verres ou couverts ne soient pas assez propres. On sait que certaines personnes peuvent être maniaques mais il est sûr qu'il peut arriver certains « ratés ». Mr RANAUD prend le sujet en main sachant que nous allons modifier notre fonctionnement en salle à manger en terme de personnel.

Pour le repas la salle à manger est assez appréciée. Certains disent cependant qu'elle peut être bruyante. C'est une remarque que nous avons déjà eu liée à la perception que chacun a du bruit.

## 3 – L'hôtellerie :

Le repas est un moment important et nous attachons beaucoup d'importance aux remarques formulées. Il existe d'ailleurs une commission pour ce sujet qui est menée par Mr ARNAUD.

Faire plaisir à tous est compliqué. De manière générale, il existe peu de remarques foncièrement négatives.

Concernant les menus, certains disent les connaître, d'autre pas et d'autres ne veulent pas. Une personne a dit : « on a rien à dire, c'est comme ça et c'est tout ». Ce n'est pas dans nos habitudes. D'ailleurs il y a toujours un ou deux plats de substitution. Par ailleurs, le chef de cuisine écoute les suggestions.

A retenir que les personnes qui entrent à la VILLA SENECTA prennent en général de 1 à 3 kilos les premières semaines. Heureusement certains résidents pondèrent en disant par exemple qu'ils ne mangeaient pas comme cela chez eux ou

que certains sont difficiles. Parfois les avis sont compliqués à comprendre : un résident dit ne pas toujours aimer les plats parce qu'il dit perdre l'appétit avec l'âge.

Dans les améliorations il y en a qui disent vouloir plus de fruits, plus de légumes, plus de fromage, moins de viande. Mais il faut savoir que d'autres disent strictement l'inverse. A retenir la réflexion d'une personne qui dit « les chefs font tout ce qu'ils peuvent pour faire des repas qui plaisent à tout le monde ».

Certains disent que les repas sont trop vinaigrés. Certains aiment beaucoup d'autres moins. Mr ARNAUD va voir le problème.

D'ailleurs, les desserts sont très appréciés en particulier tout ce qui est gâteaux « maison ». Les fruits figurent parmi les desserts favoris. Certains en veulent pourtant moins ce qui montre la complexité du service de restauration.

Les boissons proposées plaisent à la majorité. Cependant il a pu être demandé du whisky mais aussi du lait chaud au miel et du chocolat chaud ! Le problème ne vient des boissons en elles-mêmes mais du fait qu'elles puissent être servies à n'importe quel moment. Il y a cependant 6 résidents qui n'aiment pas la limonade et 6 pas le thé. A savoir que ces boissons sont proposées au contraire de nombre d'établissements.

On constate que les résidents n'aiment pas certaines choses mais ils reconnaissent qu'il s'agit de leur goût personnel et non du produit ou du plat proposé. Cela explique les avis différents souvent opposés. Les raviolis en sont un exemple flagrant cette année puisqu'ils ont été cités plusieurs fois comme pas bons pour certains et d'autres en réclament plus. Certains savent qu'il existe un ou des plats de substitution mais bizarrement une personne a dit qu'il fallait se soumettre et que c'était ça ou rien. Or ce n'est pas le cas.

Des résidents ont demandé à avoir un « bon beefsteack avec des frites ». Or c'est un plat que nous proposons depuis plusieurs mois en relevant que la qualité de la viande est très bonne et elle est très tendre.

Le service au plat à la demande est très apprécié même si certains pensent parfois que c'est long. Si on regarde comment se fait le service cela se comprend que cela puisse être long : nous proposons un choix large et à chaque table il faut répéter 3 ou 4 fois ce choix. Cela serait plus rapide en préparant directement les assiettes mais nous gardons le choix à chacun de choisir ce qu'il veut manger avec la quantité qu'il souhaite.

Une résidente signale qu'elle avait déjà été servie alors qu'elle n'était pas encore descendue lors du repas du soir. Sa soupe était tiède. Cette situation est anormale. Le soir l'heure du repas a été fixée à 18 h 30 mais il apparaît que des résidents sont déjà installés avant et que des membres du personnel servent avant l'heure de début du repas. Ce point sera vu lors de la prochaine réunion du personnel qui prépare la salle à manger ce jeudi 15 septembre.

Une résidente signale qu'il y a beaucoup de déchets et que les assiettes sont trop pleines. Il est rappelé que nous servons ce que souhaite le résident tant en choix qu'en quantité. Nous sommes conscients de la chose et nous essayons de faire évoluer les pratiques.

La remarque concernant le sens du service n'a été faite qu'une fois en 2016.

L'emplacement de chacun dans la salle à manger satisfait les 2/3 des résidents qui disent bien s'entendre avec leur voisin de table. Pour les autres, ils disent ne pas entendre, d'autres ne pas voir, d'autres ne pas s'entendre. Il est évidemment possible de changer de table sachant cependant que l'on ne peut obliger d'autres à se déplacer. Les résidents apprécient de manger ensemble en salle à manger.

#### 4 – La qualité de vie :

Les horaires de fonctionnement satisfont la quasi-totalité des résidents et des familles. Une ouverture tardive le soir est demandée sans raisons réelles. Cela est impossible surtout pour la sécurité mais tout simplement parce que le repas est servi à partir de 18 h 30. Par ailleurs, nous avons 70 résidents à installer pour la soirée et la nuit. Il serait bien d'imaginer que ce n'est pas simple si on veut bien faire les choses sans devoir gérer des familles le soir même si elles sont très peu nombreuses.

Les aménagements intérieurs, les activités proposées satisfont la grande majorité

Le parc reste un point particulier car beaucoup de monde l'apprécie mais peu y vont. Il faut reconnaître que l'équipe ne peut être dehors avec certains résidents avec lesquels il faut rester et être à l'intérieur pour l'animation ainsi qu'avec ceux qui restent à l'intérieur. Il serait très important que les familles viennent aider leur proche à profiter du bon temps. Fin 2016, le parc sera réaménagé et sera encore plus intéressant. La présence des familles sera essentielle à ce moment là. Plutôt qu'au moment du repas le soir par exemple.

Il est important de savoir que tous les résidents sauf 2 aiment l'ambiance qui existe dans la VILLA SENECA. L'un des 2 ne sait pas pourquoi et l'autre dit qu'il y a « une bonne ambiance ici mais qu'il ne parle pas beaucoup aux autres ». Certaines remarques font état de résidents qui ne sont pas tout à fait « biens » par rapport au fait qu'ils peuvent avoir des pathologies particulières.

La dimension bien-être est appréciée de ceux qui y participent. Il faut savoir que c'est un état d'esprit que nous essayons d'insuffler dans l'établissement.

#### 5 – Les animations :

Nous avons eu un important changement dans nos animations avec le passage à temps plein de Myriam BLAIRON sur le poste animation. 100 % des résidents interrogés ont dit être satisfait et très satisfait des animations.

Nous n'allons pas revenir sur les animations proposées mais il semble qu'elles correspondent aux besoins et souhaits. Une commission animation se charge de faire évoluer cette prestation.

Les sorties à l'extérieur plaisent mais là aussi compte-tenu des problèmes de mobilité l'absence des familles pour aider se fait sentir. C'est donc le personnel qui vient sur son temps personnel pour aider aux sorties. Même la sortie au marché ne permet pas à plus de résidents d'y aller. Ce serait pourtant un grand moment de s'y rendre avec les résidents, des membres de l'équipe et des membres des familles.

La salle de cinéma plaît beaucoup tant pour les films que pour les concerts.

Au final, les résidents disent « on ne s'ennuie pas ici ». C'est important pour nous car le discours habituel est de dire que les personnes âgées sont mieux chez elles. Et pourtant, elles y sont souvent seules, avec peu de confort en particulier sanitaire, avec une alimentation au plateau journalier unique à réchauffer, une maison au confort réduit mal aménagée pour la dépendance, avec un service de soin qui passe suivant ce que l'on peut solliciter, de même pour l'aide-ménagère. A la VILLA SENECA, on dit qu'on ne s'ennuie pas !

N'oublions pas que la dépression est la première pathologie chez les personnes âgées.

#### 6 – Le personnel :

L'équipe est essentielle pour la qualité de vie en maison de retraite. C'est le point le plus compliqué à mettre en œuvre. Travailler ensemble n'est pas simple. Être apprécié de tous, cela ne l'est pas non plus. De même qu'avoir toutes les compétences.

96 % des résidents trouvent le personnel aimable ou très aimable. 2 personnes ont eu un avis différent : une n'a pas répondu et l'autre a dit que certains étaient plus gentils que d'autres.

A la base, il faut savoir que nos métiers sont difficiles et l'incompréhension peut se retrouver à plusieurs niveaux. Le 1<sup>er</sup> problème vient des familles qui culpabilisent de ne pas garder leur proche avec elles et qui donc investissent l'établissement en le sommant de faire mieux et de faire plus en ne recherchant que ce qui ne va pas en ne s'intéressant pas à ce qui va bien. Il y a aussi les résidents qui sont très exigeants et qui refusent de vieillir en prenant la maison de retraite pour cible. Il y a aussi – et c'est très français – les gens qui critiquent mais qui n'apportent rien pour améliorer les choses : il est plus facile de détruire que de construire !

Les différences d'appréciation sont parfois étonnantes : le nombre de résidents et de famille qui disent que le séjour à l'hôpital a été catastrophique par exemple et qui sont heureux de revenir à la maison de retraite. Le problème est que rien n'est dit ou fait à l'encontre de l'hôpital. Par contre, là où l'hôpital a failli – il est attendu que la maison de retraite fasse des miracles. Ce n'est pas bien possible. Bien que ... On constate dans la presque totalité des cas que les

familles remercient l'équipe du travail effectué lorsque le proche nous a quitté. Il en est d'ailleurs souvent de même pour les entrées où les sollicitations sont parfois étonnantes (médecin, élus).

Dans notre cas, les problèmes de personnel existent évidemment mais n'influe pas sur le fonctionnement de l'établissement. Il faut bien se dire que ce qui existe à l'extérieur que ce soit au domicile ou en privé existe aussi dans la maison de retraite. On ne peut plaire à tout le monde. Cependant nous faisons en sorte que tout se passe au mieux.

Il a pu être dit qu'il n'y avait pas assez de personnel. En particulier au moment des repas. Les déplacements se font tous au même moment et il arrive qu'il faille attendre un peu. Ce n'est pas un manque de personnel mais un afflux de demandes à un moment donné. C'est comme à l'extérieur : il faut parfois faire la queue à la caisse du supermarché ou à La poste qui est l'exemple habituel. Certains le disent : « on ne peut pas aller plus vite que la musique », « on ne peut pas demander l'impossible ». D'ailleurs 85 % des résidents estime que le personnel est en nombre suffisant.

Les IDE sont très appréciés. La psychologue n'est connue que de 37 % des résidents alors que tous l'ont rencontrée au moins une fois.

De manière globale, il n'y a pas véritablement de griefs à l'égard de l'équipe même si inévitablement il peut exister un souci un jour ou l'autre. Il ne faut pas oublier que le travail de l'équipe n'est pas toujours simple en plus dans un contexte de peu de reconnaissance à l'égard des maisons de retraite. Et pourtant : des dizaines de fois il nous a été dit par des familles qu'il leur serait impossible de faire ce que nous faisons. Souvent, il nous est demandé aussi de faire revenir la personne âgée dans la maison de retraite plutôt que de la laisser à l'hôpital. C'est une reconnaissance également.

Il n'en reste pas moins que nous sommes très vigilant et lorsqu'il y a doute nous intervenons y compris en renouvelant pas un contrat de travail. C'est un point sur lequel le Directeur est intransigeant même il signale cependant que nos métiers ne sont pas toujours faciles et que parfois l'équipe n'est pas respectée tant en tant que membre de l'équipe ou en tant que personne. Cela peut créer un contexte qui peut aboutir à « dérapage ». Une résidente intervient à ce sujet en disant qu'il y a des résidents qui sont difficiles, et/ou impolis et/ou peu respectueux à l'égard du personnel qui doit bien souffrir de la situation. Cela confirme ce qui a été avancé précédemment par le Directeur qui complète en indiquant que les familles peuvent être compliquées également ce qui est rare heureusement.

#### 7 – Les soins :

97 % des résidents sont satisfaits ou très satisfaits des soins faits à la VILLA SENECA.

Les toilettes et surtout les aides à la toilette sont reconnus et les résidents comprennent la stimulation qui est faite pour préserver leur autonomie.

Il est considéré que la douleur est bien prise en charge pour 85 % des résidents. 2 résidents ne sont pas satisfaits : pour l'un, le personnel n'a pas le temps donc la prise en charge de la douleur n'est pas efficace (remarque non comprise) pour l'autre les médicaments anti douleurs ne sont pas donnés la nuit (ce qui est faux puisque cela est protocolé).

1 seul résident n'aime pas le moment du coucher car c'est trop tôt. Les autres sont satisfaits. Tous sont satisfaits pour le lever. Pourtant on retrouve le même phénomène de « bouchon » puisque tous les résidents se lèvent le matin presque en même temps. Il est évident cependant qu'il peut y avoir un peu d'attente mais apparemment les résidents sont compréhensifs même si on sait très bien que certains le sont moins que d'autres.

La prise de médicament ne pose pas de soucis sauf pour un résident qui dit qu'ils ne sont pas donnés à l'heure mais il s'agit d'un cas particulier.

Pour les médecins il n'y a pas de problème pour les résidents. Il est cependant précisé que l'établissement leur a rappelé d'éviter de venir au moment des repas et de privilégier le mardi matin où 2 IDE sont à leur disposition.

Pour les kinés, 16 personnes disent en avoir un. 3 se déclarent insatisfaits. La maison de retraite laisse le résident choisir son kiné. S'il n'est pas satisfait, il doit en changer mais l'établissement ne prendra pas la décision à sa place. Certains résidents font remarquer que les séances c'est « du vite fait », « c'est toujours la même chose ». Un résident

se plaint que son médecin refuse de prescrire des séances de kiné. Que dire sinon qu'elles ne sont pas utiles d'un point de vue médical. Cependant nous savons qu'il y a de très bons kinés et il y en a d'autres.

Nous avons déjà eu l'occasion de rappeler aux kinés leurs obligations mais le résident ou la famille reste décisionnaire du choix du kiné.

Les soins de pédicure sont appréciés même s'il est fait la remarque que c'est parfois rapide de la part de quelqu'un qui n'a pas le temps. Les soins de main et de pied dispensés par la VILLA SENECA sont appréciés mais il est rappelé qu'il ne s'agit pas de soins médicaux en particulier de pédicure.

Par ailleurs, les familles peuvent faire les ongles si elles le souhaitent mais en assumant leurs actes. Nous avons actuellement un cas d'un soin fait par un proche qui a conduit à une infection du pied. Il est difficile de s'improviser soignant quand on n'a pas été formé et même si on pense faire une économie. Concernant cette personne, nous n'avions pas fait le soin en raison de sa santé en laissant le soin à une pédicure de s'occuper de la personne.

Mr KNOCKAERT Cadre de Santé en profite pour rappeler que les ongles doivent être entretenus par une pédicure dès qu'il a soucis de diabète, d'insuffisance cardiaque, de pathologies cardiaques, d'œdème des membres inférieurs sachant que cette liste n'est pas limitative.

Dans le même esprit, le Directeur rappelle qu'il faut toujours faire appel au personnel même si parfois il ne vient pas dans les secondes qui suivent. Un résident a eu sa jambe cassée parce qu'un proche a voulu le mettre sur le siège des toilettes.

La précaution doit conduire tous les actes que ce soit de l'équipe ou des personnes extérieures. Lorsque l'erreur est commise, on ne peut revenir dessus et on ne peut incriminer l'équipe lorsque celle-ci n'a pas été sollicitée et/ou écoutée.

#### Pour finir :

Ce chapitre concerne tout ce qui ne peut être classé ailleurs.

Les résidents ont peu de souvenir de leur arrivée à la VILLA et encore moins de ce qui a précédé. On pourrait considérer cela anormal mais il s'agit en fait d'un compliment. La documentation courante fait état d'une « fracture » quand on parle de l'entrée. Chez nous, nous anticipons l'entrée en rencontrant la personne qui va nous rejoindre, en lui faisant visiter et en l'accueillant de la meilleure façon à son arrivée. Avant son arrivée, nous remettons nombre de documents qui permettent de découvrir l'établissement « sur papier » mais aussi par internet et Facebook que nombre d'accompagnants connaissent.

Si le résident ne se souvient pas de tout cela, c'est que l'entrée n'a pas été une fracture et que tout s'est bien passé. On ne réussit que ce que l'on prépare et cela ne doit pas être considéré comme un échec.

La réunion des résidents et de tous les acteurs de la VILLA SENECA est très appréciée. 42 % des résidents y participent ce qui représente 30 personnes. Si on ajoute les personnes extérieures (mairie, SIP, visiteurs) et le personnel c'est plus de 40 personnes qui assistent à ces réunions. Il faut savoir que la réglementation n'exige que la présence de 5 personnes (2 représentants des résidents, 1 des familles ou représentants légaux, 1 du personnel et 1 du Conseil d'Administration). Nous sommes presque 10 fois plus avec une très large majorité de représentants des résidents !

Avis extrêmement important : 96 % des résidents se sentent bien à la VILLA SENECA. 3 ne partagent pas cet avis :

- un qui a la nostalgie de la vie à sa maison
- deux qui regrettent de devoir se déplacer et c'est plus grand qu'à sa maison

A part ces 3 remarques, les autres avis sont :

- il y a les « oui mais » : « oui mais jamais comme chez soi », « oui mais on ne va pas au-devant de nos désirs », « c'est bien mais ça nous semble long », « je me sens bien ici mais dés fois je n'ai pas le moral comme tout le monde », « on est bien ici mais on est mieux chez soi », « je me sens bien ici mais c'est

long, c'est différent de chez nous ». En effet, bien que certains résidents se sentent bien ici, leur maison où ils ont toujours vécu leur manque beaucoup et savent que la maison de retraite est sûrement leur dernier lieu de vie c'est pourquoi la nostalgie prend souvent le dessus.

- il y a aussi les « oui » : « on est bien ici », « je n'ai pas à me plaindre », « je suis là bien », « je me sens à l'aise », « je me plais bien », « on est tranquille », « oui sans hésitation », « c'est mieux que Denain », « on est libre de faire ce qu'on veut ».

- enfin il y a les commentaires qui frôlent la perfection : « je me sens presque chez moi », « on s'y sent vraiment bien », « je me plais autant chez moi », « rien à dire on est très bien », « très bien car on aime le calme », « c'est du gâteau, c'est génial », « on est parfaitement bien », « on ne peut pas être mieux qu'ici ».

Quand on demande si les résidents conseilleraient la VILLA SENECA à d'autres personnes la réponse est oui. Cependant une personne a dit non car elle ne sait à qui donner ce conseil et 2 autres regrettent d'avoir vieilli et d'être ici.

Ces avis sont bien sympathiques mais nous restons conscient que tout cela est bien fragile et qu'il faut constamment être vigilant sur tous les points.

#### En conclusion :

Choisit-on vraiment de venir en maison de retraite ? La réponse se trouve dans une autre question : choisit-on de vieillir ?

Dans la mesure où il n'y a évidemment pas de réponse satisfaisante, nous avons fait le choix de donner de bons et de beaux moments à nos résidents. Nous le faisons en restant humble dans notre démarche car nous n'avons pas de baguette magique : nous ne vous rendrons pas un corps tout neuf, nous ne ramènerons pas ceux qui sont partis.

Par contre, l'avis de nos résidents est important pour évoluer. Nous le faisons à chaque fois que cela est justifié. Mais qu'est-ce qui est justifié ? Nous ne supprimerons pas les pâtes parce qu'elles tombent de la fourchette c'est sûr. Par contre, nous allons veiller à la qualité du lavage de notre vaisselle. Nous allons nous réunir avec l'équipe pour étudier les remarques formulées et voir comment faire pour faire mieux.

Plusieurs fois, il a été fait remarquer que le problème se situait dans l'avancée dans l'âge, situation sur laquelle nous ne pouvons malheureusement agir.

### LA COMMISSION MENU DU 25 AOÛT 2016

Cette commission va beaucoup plus loin que l'enquête qualité. Elle regroupe toutes les personnes qui veulent s'exprimer. Une trentaine de participants étaient présents.

Le rapport se trouve dans le classeur à l'entrée.

Comment sont faits les menus ? 2 à 3 semaines de menus sont faites en même temps pour rationaliser les commandes, les livraisons et les prix. Parfois ils sont changés à la dernière minute par défaillance de fournisseur ou problème de produit. Les menus à la semaine sont affichés.

Quels ont pu être les problèmes relevés ?

- lasagne un peu sèche : cuisson revue
- Plus de salade en légume, avoir plus de légumes frais, avoir des fruits de mer, avoir plus de carottes : menus seront modifiés
- Jambon un peu salé : l'assaisonnement sera revu
- avoir des pâtes adaptées : coquillettes



- avoir plus de viandes hachées, des steacks moins durs à couper : aide du personnel
- pot au feu un peu ferme : revoir le temps de cuisson
- assiette trop copieuse : revoir le service
- cuisse de pintade trop grosse : voir avec le fournisseur

Les points positifs : fruits, dessert, potages sont bons, menus variés et équilibrés, viandes sautées excellentes, steacks très tendres et bons, crudité bien assaisonnées, choix de dessert le soir (4 à 5), bons produits à garder, on mange mieux qu'à l'hôpital, on est écouté ...

Les souhaits : des fruits de mer, de la choucroute, du cassoulet, plus de frites. Il faut cependant savoir que la choucroute et le cassoulet figurent déjà à notre carte mais surtout en période plus fraîche.

## **CHALEUR**

Méfions nous. Même si nous sommes mi septembre, il continue à faire chaud et il faut s'hydrater. Lors de la réunion de CVS, il a été expliqué comment se prémunir des risques liés à la chaleur.

## **LA VACCINATION GRIPPALE**

La vaccination est extrêmement importante pour les personnes âgées. Nous allons vous proposer de vous faire vacciner pour vous protéger. Nous n'avons que rarement des gripes dans l'établissement mais il faut rester attentif. Le Dr GRESELLE nous informera de la meilleure période pour se faire vacciner.

N'hésitez pas à dire à vos familles de ne pas venir s'il y a des personnes grippées chez elle. L'année dernière, une professionnelle de l'enfance est venue en annonçant que la moitié des enfants dont elle s'occupait avaient la grippe. Elle était inévitablement porteuse du virus et est pourtant venue dans l'établissement. S'il devait y avoir un cas nous procéderons à l'isolement de la personne pour protéger les autres.

## **LA RENOVATION DES COULOIRS DE L'ANCIEN BÂTIMENT**

La rénovation des couloirs des étages 1 et 2 de l'ancien va bientôt démarrer. C'est un chantier important financièrement mais également dans la gêne qu'il va occasionner.

Le revêtement des murs a été fait pour l'ouverture en juillet 1994 : il y a donc plus de 22 ans. Il s'agissait d'un produit exceptionnel mais qui doit aujourd'hui être déposé et remplacé.

## **L'AMENAGEMENT DU PARC**

En novembre, les travaux d'aménagement du parc vont commencer. Un sentier, des aires de repos, des espaces d'activité, un chalet vont être installés. Le but est de vous amener à profiter de l'extérieur, de la verdure et du calme de notre parc.

Un message est adressé aux familles et aux amis pour que l'on nous aide en particulier pour accompagner les résidents dont les problèmes de déplacement peuvent empêcher de se déplacer facilement. Cela va être un moment important et j'espère que nous aurons le plaisir de constater que chacun fera en sorte d'être proche de nos résidents. Ce n'est pas compliqué : il suffit d'être là au bon moment (pas à 18 h 30 par exemple) et d'accompagner une ou deux personnes pour se déplacer dans le sentier qui va être aménagé. Il sera large et en macadam !

## **LA VENTE DE VÊTEMENTS**

Il est normal que les résidents puissent s'acheter les vêtements qu'ils souhaitent. C'est important car plusieurs d'entre eux manquent de vêtements. Nous préférons être présents pour les achats et les essayages pour éviter d'avoir des tenues inadaptées. Et puis cela fait plaisir de choisir ses vêtements !

Nous avons donc contacté une commerçante du marché hebdomadaire bavaisien qui fait de beaux produits à prix intéressants. Elle va venir régulièrement nous proposer ses produits en s'installant dans le parc de la VILLA SENECTA. Elle sera présente ce 25 septembre 2016.

La maison de retraite n'a aucun intérêt dans cette opération. Notre seul but est de vous permettre de faire vos achats comme vous le faisiez auparavant. Dans la mesure où il n'est pas facile de se déplacer à l'extérieur dans les magasins, c'est le magasin que nous faisons venir à vous.

## LE PLAN VIGIPIRATE

Le 31 août 2016, il nous a été demandé de renforcer les mesures du plan VIGIPIRATE. Cela est dû à l'insécurité que les terroristes font régner sur notre pays.

Théoriquement nous devons contrôler toute entrée : c'est compliqué mais nous sommes attentifs à tout ce qui peut être anormal.

Il subsiste que nous devons rester ouvert et accueillir le public. Nous avons voulu restreindre les horaires de visite le soir pour fermer le portail à 18 h 30 car nous donnons les repas et pendant ce temps nous n'avons aucune vue sur les accès. Cela nous fut refusé par 3 familles. L'une d'elle a même dit que le plan VIGIPIRATE était inutile.

Espérons que BAVAY restera épargné.

## LA FETE D'AUTOMNE

Pour terminer, n'oubliez pas que notre fête d'automne aura lieu le dimanche 9 octobre 2016 à partir de 11 h 30. C'est une énorme fête avec des animations, des jeux, une loterie avec de nombreux lots importants. Et c'est surtout un grand moment de partage.

Attention : nous avons beaucoup de demandes et il faut réserver sa place.

Tous les sujets ayant été abordés et en l'absence de questions complémentaires, la séance du conseil de vie sociale du 14 septembre 2016 est déclarée close après que tous les participants aient été remerciés de leur présence et de leurs interventions.

J. BERTIAUX

Directeur

