

MAISON DE RETRAITE  
RUE DES REMPARTS  
59570 BAVAY

Tel : 03.27.63.12.01

Fax : 03.27.63.04.31

[ehpad.villasenecta@wanadoo.fr](mailto:ehpad.villasenecta@wanadoo.fr)

Le 25 octobre 2018

## CONSEIL DE VIE SOCIALE DU 17 OCTOBRE 2018

*Résidents présents : Mmes Vreck et sa fille, Humières, Louvrier, Ménaldo, Dhiver, Masson Nadine, Hot, Parent, Bar, Bruniaux, Desjardin, Mascrez, Bertrand, Carlier, Foucart, Bulat, Legrand, Merkenbreack, Boucher, Cazeel, Baudez, Lanchsweirdt, Lemoine, Dréan, Marchand.*

*Mrs Philippe, Boutoille, Roncati, Cazeel.*

Monsieur QUINZIN, Président du CVS, ouvre la séance à 10 h 00. Il remercie les Résidents, le Directeur et le personnel venus assister en nombre à cette réunion, signe de l'implication de tous dans la vie de l'Etablissement, mais regrette la présence minimale des proches de résidents. Cette assemblée prouve surtout que le fait de permettre à tous de participer est le symbole d'une vraie démocratie participative et d'un vrai droit d'expression.

Monsieur BERTIAUX fait remarquer que le CVS est un lieu d'échange et bien que cette instance ait des représentants élus, chacun a le droit de s'exprimer sur le sujet qui lui semble important d'évoquer. Par ailleurs, chacun peut solliciter le Directeur et son équipe à n'importe quel moment.

Le CVS a été mis en place en 1995 mais cette instance n'était pas obligatoire à l'époque. Malgré tout, le CVS s'est toujours réuni 4 fois par an car c'est le moyen de discuter, et d'échanger sur les choses positives et les axes d'amélioration.

Monsieur QUINZIN ajoute qu'il est régulièrement présent au sein de l'établissement et qu'il est à votre écoute. Néanmoins, il constate qu'il y a peu d'information à remonter car Monsieur BERTIAUX reste disponible pour chacun à tout moment.

A l'occasion de la réunion de ce jour, les points suivants seront abordés :

- 1- Résultats de l'enquête qualité 2018 auprès des résidents
- 2- Résultats de l'enquête qualité 2017 auprès des familles
- 3- Travaux en salle à manger
- 4- Points divers

### **1- Résultats de l'enquête qualité 2018 auprès des Résidents**

Cette enquête a lieu 1 fois par an auprès des Résidents et a pour objet de recueillir vos remarques et vos suggestions concernant la vie dans l'établissement car il est important de connaître votre avis. Cette année, l'enquête a été conduite courant juillet par Melle Céline BLAIRON, étudiante en 1ère année de CPGE littéraire (Cours Préparatoire aux Grandes Ecoles).

L'étude est toujours réalisée par une personne extérieure à l'établissement et les questionnaires sont anonymes. Ils sont examinés en toute honnêteté et en toute transparence. Toutefois, la personne en charge de l'enquête sera tenue de signaler à Mr BERTIAUX l'identité de toute personne qui aurait tenu des propos graves sur l'organisation, le personnel afin d'y remédier au plus vite.

Cette enquête permet aux Résidents de s'exprimer en donnant leur avis sur différents thèmes : le confort, la propreté, l'hôtellerie, la qualité de vie, l'animation, le personnel, les soins et l'accueil. Elle est à la disposition de tous dans les étages, sur le site internet de la Villa et toute personne qui en ferait la demande peut obtenir un exemplaire.

Cette enquête existe depuis 15 ans à la Villa et s'affine chaque année grâce à des ajouts, des retraits.

Monsieur BERTIAUX rappelle à l'assemblée qu'il n'est pas besoin d'attendre l'enquête de satisfaction pour exprimer son contentement ou mécontentement. Mais celle-ci reste un bon moyen de recueillir l'ensemble des témoignages afin d'y dégager les axes d'amélioration et d'y apporter les solutions.

Toutes les remarques sont prises en compte dès qu'elles sont avérées.

Monsieur BERTIAUX précise que toutes les remarques seront vues avec l'équipe pour mettre en place les mesures utiles et adaptées. L'intérêt de cette étude est de mettre en place des actions afin d'améliorer encore la qualité et le nombre de nos prestations.

47 personnes ont répondu à ces questions sur un total de 69 Résidents. En effet, certains n'ont pas répondu car ils ne trouvaient rien à redire, et d'autres étaient dans l'incapacité d'y répondre (car incapacité de comprendre, répondre, analyser). Parmi ces personnes, 5 étaient en hospitalisation ce qui n'a pas permis de les interroger. Nous pouvons toutefois noter qu'environ 68% des Résidents ont été interrogés, ce qui permet d'obtenir un échantillon statistique suffisant pour avoir des réponses fiables et un avis révélateur de ce que pensent les Résidents.

Afin de préserver la confidentialité, les questions ont été posées individuellement et à l'écart des autres Résidents et du personnel.

L'enquête a été subdivisée en plusieurs parties décrites ci-après ;

### ➤ Le confort des Résidents

Les questions sur le thème du confort traitent de plusieurs éléments tels les sièges, les lits, mais également tout ce qui concerne la température des locaux et les déplacements.

- Pour 70% des Résidents, il est facile de **se déplacer** dans la résidence.

Certains n'ont pas de difficultés à se déplacer et pour d'autres, les déplacements sont facilités grâce aux équipements mis à disposition comme les mains courantes, les fauteuils roulants, les cannes, des déambulateurs.

De plus, une personne de l'assemblée fait remarquer que les extérieurs sont aussi facilement praticables et permettent de profiter du jardin.

- **L'éclairage** convient à la grande majorité des Résidents, bien que certains le trouvent trop fort ou pas assez mais cela est subjectif.

*"Ça va très bien"*

Monsieur BERTIAUX ajoute que la totalité des néons qui fatiguent les yeux et sont énergivores sont en cours de remplacement par des éclairages LED dans le bâtiment.

- **La température des locaux** est jugée "normale" pour 44 Résidents qui s'y sentent bien. Les autres Résidents interrogés disent avoir trop chaud et d'autres avoir trop froid (« *les radiateurs ne fonctionnent pas, ils sont froids* »). Nos radiateurs sont volontairement très grands ce qui les rend plus efficaces. En conséquence, ils sont le plus souvent tièdes ou froids car la température de consigne – 22° en général - est atteinte. Encore une fois, le ressenti reste subjectif pour chacun.

En cas de doute, l'agent technique installe un enregistreur de température sur 24 h ou plus et montre aux Résidents qui le souhaitent l'enregistrement de la température de leur chambre : elle est à 22° partout. Une seule personne trouve qu'il fait trop froid dans sa chambre, mais celle-ci admet elle-même être "frileuse".

Durant l'été, ventilateurs et climatisation sont installés.

*"On a même un ventilateur" - " il fait trop chaud"*

*"Tout est bien"*

*"La clim c'est bien mais pas trop non plus"*

*"Les filles me font tout"*

- **L'aménagement et l'aspect de la chambre** est satisfaisant selon 45 des 47 personnes interrogées et les 2 dernières personnes trouvent cela TRES satisfaisant !! Que ce soit pour la décoration, les couleurs, le mobilier, les rideaux, les Résidents semblent d'accord à l'unanimité : "ils ne changeraient rien". Beaucoup apprécient de pouvoir décorer leur chambre avec leurs photos, leurs petits objets personnels.

*"J'ai même une belle pendule"*

*"On fait la décoration nous-mêmes"*

*"C'est simple mais bien"*

*"Tout est bien ici"*

Afin d'améliorer encore le confort de chacun, 30 fauteuils ont été changés cette année et bon nombre de lits seront remplacés l'année prochaine.

Les salons d'étage sont aménagés pour permettre aux Résidents de passer un moment convivial avec leurs proches.

## ➤ **La propreté**

### • **L'entretien des locaux**

La totalité des Résidents est entièrement satisfaite de la propreté des locaux et de leur chambre. De nombreuses personnes insistent sur ce point qui semble être un des atouts majeurs de la villa Senecta en répétant à plusieurs reprises que "*c'est très propre*". Cela permet aux Résidents de vivre dans de très bonnes conditions, dans des espaces accueillants et chaleureux.

*"Il n'y a pas mieux qu'ici"*

*"C'est très propre"*

*"Je vois pas ce qu'on pourrait améliorer"*

*"C'est propre partout"*

*"C'est bien entretenu"*

*"Y'a rien à dire, c'est toujours impeccable"*

*"Mon dieu que c'est propre"*

*"Le ménage est bien fait à temps et heure"*

Une partie d'entre eux explique que le ménage y est fait tous les jours, et qu'une fois par semaine a lieu le "grand ménage", et qu'ils vont pendant ce temps se promener dans les salons d'étage par exemple.

- **L'entretien du linge**

L'entretien du linge est un avantage pour les Résidents alors que depuis 2 ans, la réglementation n'oblige plus les structures à assurer l'entretien du linge. Si cet entretien perdure, c'est à la charge de l'établissement qui décide de le facturer en sus ou pas. Le choix à la Villa a été de continuer d'assurer l'entretien du linge et sans facturation supplémentaire pour l'instant. Il est à noter que les autorités tarifaires pourraient à tout moment, nous retirer 1 agent (c'est-à-dire supprimer le poste de l'agent en buanderie). Rappelons que beaucoup d'ehpads n'entretiennent pas le linge ou le facturent.

Or, cette prestation supplémentaire permet aux Résidents qui n'ont plus de famille, ou de personnes pouvant s'occuper de leur linge de voir leur linge entretenu. Il est rendu 2 fois par semaine, le mardi et le vendredi, ce qui témoigne de la rapidité et de l'efficacité du personnel concerné. Il est important de préciser que 98% des personnes qui confient leur linge aux mains de la résidence sont ravis et trouvent que celui-ci est rendu rapidement. Seule 1 personne trouve que c'est trop long, et 2 ne savent pas quand le linge est rendu. En somme, 62% des résidents (29 personnes) savent que le marquage du linge est obligatoire, auquel cas la famille ou le personnel s'en occupe afin de ne pas confondre les vêtements.

- **Vaisselle, salle à manger.**

- 45 personnes trouvent **la vaisselle** propre. 1 personne n'est pas entièrement d'accord, cependant celle-ci ne remet pas en cause la propreté en soi, mais explique que parfois ce sont des marques d'usure liées au lave-vaisselle.

Toutefois, Monsieur BERTIAUX rejoint l'avis de cette personne et reconnaît un souci d'efficacité du lave-vaisselle mais aussi quelque négligence du personnel qui souvent range de la vaisselle mal lavée.

La vaisselle est remplacée comme en 2018, où près de 4000 euros de vaisselle sont achetés par exemple. Il s'agit de vaisselle professionnelle et de qualité.

- La totalité des Résidents interrogés jugent que la **salle à manger** est agréable. C'est un espace convivial où règne une bonne entente générale. Outre cette bonne humeur, il est agréable d'y passer du temps car elle est spacieuse et accueillante pour les Résidents. Seuls 2 personnes trouvent la salle bruyante, mais pendant les repas. C'est le moment où la salle accueille le plus de personnes, et aussi un moment opportun pour échanger avec les personnes assises à une même table.

Afin de rendre cet espace encore plus agréable, le mobilier va être remplacé en début d'année prochaine.

Monsieur BERTIAUX ajoute que des travaux vont être réalisés dans la salle à manger à partir du 22 octobre pour une petite quinzaine de jour afin de remplacer les climatisations / chauffage.

➤ **L'hôtellerie**

- **La restauration, les menus**

Globalement, les Résidents sont très satisfaits de **la restauration**, des menus proposés bien qu'il soit difficile de satisfaire chaque jour 100 % des goûts de chaque Résident.

Cependant, il subsiste parfois certains problèmes de prestation et nous devons progresser.

4 % des Résidents interrogés estiment les repas peu soignés ou ne pas les apprécier mais affirment par ailleurs être assez difficiles.

C'est pourquoi chaque lundi matin, le responsable cuisine Stéphane DUFOUR et l'animatrice Myriam BLAIRON animent une commission de **menus** dans laquelle chacun s'exprime sur les aspects positifs et négatifs de la semaine passée afin de s'améliorer.

Par ailleurs, les Résidents proposent ce qu'ils souhaiteraient manger et cela constitue le menu du jeudi midi.

Les Résidents ont bien entendu leurs petites préférences en termes de plats : certains demandent plus de frites, de purée, de charcuteries et moins de feuilletés et de poisson. Côté boissons, la majorité préfère boire de l'eau, puis vient ensuite le vin et la bière. Les desserts les plus appréciés sont les fruits, la salade de fruits, les yaourts (de délicieux yaourts de Buvignies).

Mr BERTIAUX regrette qu'il n'y ait plus assez de desserts « fait-maison » et encourage les cuisiniers à en refaire.

Une personne de l'assemblée s'interroge sur la nécessité de proposer à chaque repas « entrée + plat + dessert » alors qu'à la maison, on réserve ce trio pour le dimanche la plupart du temps. La question se pose aussi en termes de gaspillage. Mr BERTIAUX est d'accord avec cette remarque mais ajoute que certaines autorités dont nous dépendons n'apprécieraient pas que ne soient pas proposés entrée + plat + dessert à chaque repas. Certains argueront également que vu le prix du séjour on peut avoir tout cela. Nous allons donc y réfléchir : pourquoi ne pas supprimer l'entrée lorsque le plat principal se suffit à lui-même ? Nous le faisons déjà avec le couscous, la choucroute, le cassoulet etc.

Cette personne regrette que sa mère grossisse. C'est un constat général que de voir les résidents prendre du poids après leur arrivée dans l'établissement : partager les repas, manger à heure fixe, avoir un choix de produits et de plats, voir les autres manger. Cela n'a rien à voir avec être seul chez soi ! Mais il faut parfois se discipliner ce que ne semble pas vouloir la résidente qui est apparemment satisfaite de la prestation restauration.

Une personne dans l'assemblée prend la parole pour évoquer le contenu de la collation servie à 16h00 : elle souhaiterait que soient proposés davantage de fruits. Mr BERTIAUX répond que ce point a été abordé avec le responsable de cuisine et que les agents doivent proposer, outre des biscuits, des fruits de saison et des compotes. C'est donc déjà en place. Toutefois, les biscuits resteront proposés et l'on ne peut empêcher un Résident de choisir un biscuit plutôt qu'un fruit.

Cette même personne souhaiterait que l'on verse un verre d'eau à chaque Résident dans sa chambre plutôt que de leur laisser une carafe à disposition (elle juge cela plus pratique et moins lourd). Le problème est que l'on ne peut détacher un agent uniquement pour cela pour la journée complète.

Mr KNOCKAERT -cadre de santé- prend la parole en indiquant que le niveau de consommation d'eau des Résidents est retrace précisément dans le dossier de soin informatisé et que des réajustements au cas par cas sont réalisés si besoin. Par conséquent, aucun Résident ne risque la déshydratation.

Mr BERTIAUX juge utile de préciser que les agents ont déjà un travail conséquent et que déjà ils servent les résidents pour les boissons ne serait-ce que lors des collations mais il pense que c'est un acte que chacun peut encore accomplir. Par ailleurs, il invite les familles à aider également dans ce genre de situation.

- **Les horaires**

Quant aux **horaires des repas**, la majorité d'entre eux est satisfaite. Ils sont très lucides et conscients qu'il faut s'adapter à la vie en communauté mais ajoutent par ailleurs que la plage horaire du petit-déjeuner par exemple est très large, ce qui permet à chacun de descendre déjeuner à l'heure désirée.

4 personnes souhaiteraient changer un de ces horaires, 2 plus tôt et 2 plus tard : c'est là que l'on voit que satisfaire chacun est impossible. Ces personnes reconnaissent la difficulté de s'adapter aux envies de chacun et qu'il est impossible de servir chacun à la carte.

- **Le service**

42 personnes trouvent que le service du repas est satisfaisant, ni trop lent, ni trop rapide. Beaucoup d'entre eux prennent en compte que ce n'est pas toujours facile car ils sont nombreux et mangent tous en même temps. 3 personnes trouvent que le service est lent en raison du *"manque de personnel"* selon eux. En vérité il est impossible de servir tout le monde en même temps. 2 affirment qu'il est trop rapide.

*"On mange très bien"*

*"On mange même trop"*

*"On peut choisir"*

*"La nourriture est bonne"*

*"Si ça me plaît je prends"*

*"On a tout ce qu'il faut et c'est varié" - "équilibré"*

*"On peut en redemander si on n'en a pas assez"*

34 % des Résidents affirment discuter avec les cuisiniers, ils sont accessibles et à l'écoute de leurs remarques.

Certains disent vouloir « *parler cuisine* » : alors n'hésitez pas à participer à la commission de menus le lundi matin.

- **La musique en salle à manger**

8 personnes n'apprécient pas la musique car elles ont du mal à entendre ou préfèrent manger dans le calme, et les autres (11 cas) affirment que la musique ne les dérange pas, bien qu'ils n'apprécient pas en particulier la musique qui passe. Le principal reproche fait est le son de la musique, selon ceux qui n'apprécient pas : il ne faudrait pas forcément ne pas mettre de musique, mais au moins baisser le son, pour pouvoir discuter plus aisément avec les personnes qui sont à la même table par exemple.

*"Parfait" - "faudrait varier plus la musique"*

*"C'est des chansons agréables"*

*"Ça me dérange pas" - "pas trop fort"*

Encore une fois, chaque Résident a son propre ressenti et il est difficile de pouvoir satisfaire tout le monde en même temps en collectivité.

➤ **La qualité de vie**

- 100% des personnes ayant des **visites** (38 personnes) les reçoivent lorsqu'elles le désirent, ce qui témoigne une fois de plus de leur liberté dans les locaux.

*"Quand ils veulent" - "n'importe quelle heure c'est toujours ouvert"*

- Les Résidents souhaiteraient « *plus de personnel* » pour les accompagner dans le **parc**.

La plupart d'entre eux ont besoin de l'aide du personnel ou d'un membre de leur famille pour y accéder. Plusieurs personnes déplorent ainsi un manque de personnel qui améliorerait leur aisance à se déplacer et leur qualité de vie plus généralement. Il est étonnant de voir la grande absence des familles sur ce sujet qui devrait être complétée par le personnel en poste ! On ne peut cependant demander au personnel qui a beaucoup à faire de suppléer aux familles qui ne prennent pas le temps de se promener avec leur proche dans le parc. Le parc ne vivra que si on le fait vivre et que les proches accompagnent les Résidents.

Il y a encore beaucoup de projet à réaliser ; il est prévu de créer un petit potager composé de cucurbitacées notamment et d'installer un poulailler. Il est aussi prévu d'installer des bancs sur la pelouse qui se trouve à l'avant de la résidence pour permettre aux Résidents de profiter de l'animation des rues.

### ➤ Les animations

C'est un des points forts de la maison de retraite: de nombreuses **animations** sont proposées chaque jour et Myriam - animatrice- s'y consacre à plein temps. La variété de ses activités permet de se démarquer et combler les personnes qui y participent, selon les goûts de chacun.

*"Ça va toujours bien"*

*" On fait un peu de tout"*

*"Ça change les idées j'aime bien"*

*"I personne vient tous les 15 jours, elle fait la gym douce c'est bien"*

*"Tout est affiché"*

*"Y'en a pour tous les goûts"*

*"C'est bien"*

39 personnes, soit environ 83%, jugent que la **fréquence des animations** est satisfaisante. Tous les matins, Myriam procède à la lecture du journal dans le salon, ce qui permet de tenir informés les Résidents de l'actualité ainsi que des activités à venir. Chaque après-midi, une animation différente a lieu.

**Le début de l'animation** à 15h30 satisfait 100% des participants. Ce n'est pas trop tôt, ce qui leur laisse le temps de finir de manger et se reposer en début d'après-midi.

Parmi les activités favorites des Résidents, les 3 fréquemment citées sont:

- Les chanteurs ou après-midis musicaux (5 personnes)
- Les jeux de mémoire (4 personnes)
- La chorale (3 personnes)

### ➤ Le personnel

*"Les filles sont charmantes"*

*"Impeccable,*

*"Des petites attentions qui font plaisir"*

*"Très charmant"*

*"Très respectueux"*

*"Le personnel est impeccable"*

*"Ils sont très gentils"*

*"Pas de gens vulgaires"*

*"Elles sont bien gentilles elles font ce qu'elles peuvent"*

Tout est dit... de manière générale, les Résidents considèrent que **le personnel** est aimable, de bonne humeur, de bonne tenue, à l'écoute (selon 81 % des Résidents), silencieux, respectueux et disponible.

Il revient souvent que le personnel est en nombre insuffisant : plus de la moitié des personnes sondées ont confié qu'il en faudrait plus. Plusieurs sont conscients que ce n'est pas la Villa Senecta qui gère seule son personnel, et que les ehpad sont soumis à des contrôles de la part des autorités de tutelle.

Mr BERTIAUX explique grâce à une démonstration écrite l'impact financier et l'impact que les dépenses de personnel ont sur le prix de journée payé par les Résidents. Pour avoir une aide-soignante en plus sur la journée, cela représente 225 € en plus à payer par mois et par résident. Par ailleurs, on calcule précisément ce qu'on appelle le ratio agent/lit dans les ehpad. En résumé et théoriquement, un ratio de 1 indique un agent par résident. Un ratio de 0.5 indique un agent pour 2 résidents. A BAVAY nous avons un ratio de 0.8 ce qui représente un ratio parmi les plus élevés dans notre région.

En résumé on pourrait avoir plus de personnel mais le coût est élevé et ensuite il faudrait que cela soit bien justifié. Nous ne sommes au niveau de ces établissements que l'on voit à la télévision depuis le début d'année 2018 où les résidents sont maltraités par manque de professionnalisme et par manque de personnel. A BAVAY, c'est l'inverse : il suffit de regarder tout ce que nous faisons pour comprendre que notre dynamique ne peut exister si nous n'avions pas l'équipe en quantité et qualité pour y parvenir.

*"Il manque de personnel tout le monde le sait"*

*"Manque du personnel" - "peut-être il en manque toujours mais ça coûte cher"*

*"Il faut davantage de personnel"*

*"Plus de personnes ce serait mieux"*

*"Un peu plus ce serait mieux, ils font ce qu'ils peuvent dans la mesure de leurs moyens"*

*"Y'a des moments faudrait plus de personnes"*

A nouveau, il est fait remarquer le manque grave d'intervention des familles : nous ne pouvons remplacer les familles. Chacun doit aider et il est trop simple d'imaginer que les prestations en ehpad englobent le fait de remplacer les familles.

**La psychologue :** Carole - vient tous les jeudis. Pour les personnes concernées par ce rendez-vous, 100% des personnes en sont ravies. Elles sont satisfaites (14 cas) et même très satisfaites !! (2 cas). En vérité, elle voit tous les résidents mais tous ne savent pas qu'elle est psychologue.

## **Les soins**

### **. Les soins infirmiers**

Parmi les Résident nécessitant des soins infirmiers, 98% (sauf 1 personne) trouvent que **les infirmiers** sont disponibles. Ils sont facilement à l'écoute et sont là en cas de besoin.

*"Ils sont gentils"*

*"Ils ont pas toujours le temps mais ils sont gentils"*

Certaines familles disent ne pas avoir d'information sur les soins prodigués à leur proche : le secret médical oblige l'équipe soignante à ne rien divulguer. Seules les personnes signalées dans le dossier de soins peuvent être informées.

*« J'imagine qu'on peut demander des informations mais on a confiance en l'équipe médicale qui fait ce qu'il faut ».*

- **La toilette**

L'aide pour la toilette est satisfaisante selon 100% des personnes qui en bénéficient. Il semble donc impossible de faire mieux.

30 personnes sur les 47 sont encouragées à se laver elles-mêmes. C'est important pour l'autonomie de la personne. Il est préférable qu'elle reste indépendante le plus longtemps possible. Les Résidents en conviennent : ils préfèrent se laver seuls lorsque c'est possible.

- **Les consultations extérieures**

30 personnes disent ne pas avoir de consultations extérieures. Nous pouvons considérer cela comme un aspect positif pour la Villa Senecta, car cela signifie que pour ces personnes, tout est à disposition dans l'enceinte de l'établissement et qu'elles n'ont pas besoin de se déplacer. Ces consultations incluent particulièrement des rendez-vous médicaux ou des prestations comme le coiffeur ou la pédicure. Pour les personnes concernées par ces consultations extérieures, sur 14 personnes :

- 13 les jugent satisfaisantes
- 1 très satisfaisante

- **Les moments importants de la journée**

Le moment du **lever** est important pour les Résidents. Il permet de bien commencer la journée. Les personnes disent pouvoir se lever quand elles veulent car elles disposent d'une sonnette lorsqu'elles sont réveillées, ce qui leur permet d'appeler de l'aide pour le lever et descendre au petit-déjeuner. 45 des 47 personnes sont satisfaites de ce moment. Les 2 dernières personnes ont dit que cela variait en fonction des jours, lié à un manque de personnel, et donc un temps d'attente plus long pour s'occuper des personnes. Là aussi, il est difficile de répondre à tous en même temps.

Un autre moment important est celui du **coucher**. 100% des personnes sont satisfaites de ce moment et les personnes qui ont besoin d'aide en reçoivent. Ceux qui le désirent peuvent boire une tisane avant de dormir. Peu en prennent, mais 100% des personnes qui boivent une tisane le soir en sont satisfaites.

On constate à nouveau que le fait de devoir attendre parfois serait lié à un manque de personnel. Il est pourtant aisé de comprendre que plusieurs appels simultanés ne peuvent être satisfaits en même temps. C'est comme dans la vie extérieure où chacun passe à son tour : à la poste, chez le boulanger, en consultation médicale. Mais bizarrement il faudrait que ce soit différent en maison de retraite et que 70 personnes puissent avoir leur demande satisfaite en même temps.

Bien évidemment tout le monde veut être servi en premier. Evidemment tout le monde se réveille et se lève le matin à des horaires proches. Tout le monde mange plus ou moins en même temps et en conséquence tout le monde prend les ascenseurs d'assaut en même temps. Là aussi il faudrait peut-être mettre des ascenseurs en plus pour répondre à ces fortes demandes à un moment donné. Et après ils seraient inutilisés. C'est exactement la même chose avec le personnel : il faudrait beaucoup de monde au lever. Il faudrait ensuite renvoyer le personnel chez lui pour qu'il revienne vers midi et reparte en début d'après-midi pour revenir après à la collation. Il faut un peu de décence car cela s'appelle de l'esclavage dans un cadre très égoïste où on doit passer en premier quand on en a envie.

Les résidents disent leur heure habituelle de réveil. Mais parfois en changent tous les jours.

Ce n'est pas possible et ce n'est pas utile. Vivre ensemble implique de ne pas vivre égoïstement. L'exemple est repris de la personne qui trouve que son proche grossit trop et qui voudrait mettre l'ensemble des résidents à la diète. Ce n'est pas possible humainement et éthiquement.

**La distribution des médicaments** se fait au moment des repas. Cela semble convenir aux Résidents, en effet :

- 39 personnes sont satisfaites de la distribution des médicaments
- 6 personnes ne prennent pas de médicaments
- 2 personnes disent prendre elles-mêmes leurs médicaments

C'est donc 100% de personnes concernées par la distribution des médicaments qui sont satisfaites.

**Le passage du médecin** dans la chambre des Résidents convient parfaitement à toutes les personnes qui ont su répondre (44 personnes).

L'horaire du médecin est jugé satisfaisant selon 34 personnes, bien que l'horaire ne soit jamais le même et que parfois, le passage en début d'après-midi au moment de la sieste puisse gêner.

**Des kinésithérapeutes** extérieurs à l'établissement viennent faire des séances avec certains Résidents, pour la rééducation à la marche par exemple. 100% des personnes qui suivent des séances avec le kinésithérapeute sont satisfaites!

Pour 98% des personnes qui bénéficient des soins de kinésithérapie, l'horaire, qu'il soit le même ou non est satisfaisant. De plus, les dates des rendez-vous sont toujours respectées comme le confirment 100% des personnes interrogées sur la question.

Grâce à **l'espace détente** encadré par Odile, les Résidents peuvent profiter de soins et de massages. Ils ont également à leur disposition une salle de sport qui permet aux Résidents de se maintenir en forme.

26 personnes sont concernées par les **soins pédicures** et la totalité en est satisfaite, ce qui montre leur professionnalisme.

100% du **personnel ambulancier** a été aimable avec le Résident.

*"Ils sont gentils"*

*"Ça s'est bien passé"*

## ➤ **L'accueil**

L'accueil est très important pour les Résidents qui s'apprêtent à entrer dans une nouvelle résidence, mais aussi pour leur famille qui contribue souvent au choix et à l'entrée de leur proche en maison de retraite. Il permet ainsi un premier contact plus serein avec l'établissement et son personnel, tout en permettant de rassurer la personne concernée et sa famille.

Tout d'abord, si la personne a la capacité de se déplacer, nous lui suggérons de venir visiter l'établissement avec ses proches avant de définir son choix après avoir visité plusieurs établissements.

Si toutefois la personne ne peut se déplacer, Frédéric KNOCKAERT se rend au domicile ou au lieu d'hospitalisation afin de discuter de la vie dans l'établissement, montrer des photos, rassurer la personne. Tout cela démontre que la personne âgée est attendue. D'ailleurs, la majorité des Résidents souligne que le premier contact avec l'EHPAD a été bon. Et c'est bien car ce moment est essentiel. Une entrée en maison de retraite « ratée » ne se rattrape jamais car la première impression est celle qui marque et va être retenue.

70 % des Résidents indiquent que ce sont leurs proches qui se sont occupés des démarches pour l'entrée au sein de l'EHPAD. Pour 10%, c'est leur médecin traitant.

43 % des Résident interrogés conseilleraient la Villa Senecta à leur famille.

4 personnes disent ne pas se sentir bien mais reconnaissent qu'elles n'ont pas choisi d'entrer en maison de retraite et ont des difficultés à s'adapter à la vie en collectivité. Leur état de santé les empêche de rester au domicile et c'est là que se trouve le vrai problème auquel l'ehpad s'avère extérieur.

En point divers, un accompagnant demande s'il existe une boîte à idées. Celle-ci existe et d'un point de vue anecdotique cette dame était assise à moins de 1 m de la boîte. Elle dit vouloir faire une suggestion ce qui est évidemment accepté. Même si d'une certaine manière chacun est interrogateur de cette remarque alors que l'on est en conseil de vie sociale pour aborder tout ce qui concerne la vie de l'établissement. Installée depuis plusieurs mois cette boîte n'a reçu aucun document.

Une autre demande avait été formulée par une personne à savoir d'installer une boîte aux lettres pour éviter d'avoir à glisser des documents sous la porte de l'accueil en l'absence de l'hôtesse d'accueil. Mr BERTIAUX rappelle la boîte aux suggestions qui pourrait faire office de boîte aux lettres. Par ailleurs il y a une boîte aux lettres à l'entrée de la résidence près du portail. Pour terminer il rappelle qu'il y a un membre de l'administration de 8h le matin jusqu'à près de 18h sans interruption le midi. Mais effectivement l'équipe administrative a – comme beaucoup de monde – son week-end de repos et n'est pas présent le week-end. Est-ce pour autant utile d'installer une troisième boîte ? La décision est négative. Cela est d'autant plus vrai que la personne qui a fait la suggestion est retraitée et vient le plus souvent quand l'administration est présente. Par ailleurs, le fait de glisser une enveloppe sous la porte – en dehors qui peut être dangereux si l'on glisse en se baissant – n'est absolument pas problématique la porte étant fermée à clef. Peut-être qu'esthétiquement ce n'est pas très bien mais c'est probablement mieux qu'une 3<sup>ème</sup> boîte aux lettres qui devrait – on s'en doute – être installée près de l'accueil alors que nous faisons tout pour que celui-ci soit agréable.

## **2- Résultats de l'enquête qualité réalisée auprès des familles**

Cette enquête n'est pas réalisée chaque année. Son utilité est loin d'être évidente. Elle permet essentiellement de comparer les avis des résidents avec les avis des familles. De nombreuses disparités apparaissent mettant en valeur une certaine méconnaissance de notre fonctionnement. Le questionnaire permet de comprendre que nombre de proches sont rassurés de savoir que leur proche vit dans de bonnes conditions et en sécurité. C'est cela qui manquait lorsque la personne âgée vivait chez elle, bien souvent seule avec la famille éloignée.

Il est manifeste qu'il existe une forme de culpabilité pour les familles de ne pas garder la personne âgée avec eux. Ce questionnaire permet de valoriser leur intérêt pour l'établissement et donc pour leur proche. Cela conduit d'ailleurs à des attitudes revendicatrices fortes pour manifester encore plus leur intérêt pour leur proche. En même temps, on constate un manque de présence physique ce qui va à l'encontre de cet intérêt pour la vie de l'établissement. Nous devons travailler sur ce sujet pour « attirer » les familles dans l'établissement. Nous le faisons déjà avec toutes nos activités qui sont ouvertes également aux familles. Le meilleur exemple est le repas d'automne permet à près de 120 personnes des familles de « manger en famille ».

Il n'en reste pas moins qu'à la présente réunion de CVS il n'y a que 2 représentants des familles. Donc au dépouillement des questionnaires des familles, on est tenté d'imaginer qu'il y a un semblant d'intérêt pour le fonctionnement de l'établissement mais la réalité de tous les jours laisse parfois penser l'inverse pour de nombreuses familles.

Cependant nous avons enregistré 27 personnes qui ont répondu aux questions. A noter que le questionnaire est réduit par rapport aux questionnaires des résidents. Cela est essentiellement dû

qu'une majorité de questions ne peuvent trouver leur réponse qu'en vivant au sein de la maison de retraite. En effet, comment juger de quelque chose que l'on ne connaît pas ? La volonté n'est donc pas d'empêcher l'expression sur certains sujets mais de ne pas proposer de sujets qui ne pourraient qu'être sans réponse.

18 personnes sur 27 ont choisi la maison de retraite de Bavay pour leur proche.

Dans 6 cas, c'est la famille qui a fait la démarche et dans 3, c'est l'équipe médico-sociale.

C'est aussi parfois le Résident lui-même qui a choisi de venir vivre à la Villa Senecta.

Le plus souvent, l'état de santé amène le Résident à quitter son domicile. Ce n'est pas un choix en soi. C'est la raison pour laquelle nous communiquons beaucoup sur la vie de l'établissement de manière à ce que le choix d'un établissement ne soit uniquement guidé par l'obligation de quitter son domicile mais bien par le choix d'une autre vie dans un autre lieu de vie. D'une certaine manière la maison de retraite VIMLLA SENECA n'est pas une fin mais un début d'une nouvelle vie.

Les familles apprécient être informées des animations qui se déroulent chaque semaine en pouvant consulter le tableau d'affichage dans l'entrée même s'ils n'y participent que rarement malheureusement. Il en est de même pour les menus de la semaine. Dans les 2 cas nous faisons tout pour que les familles participent aux animations ou viennent manger de temps à autre puisque notre table est ouverte. Il s'avère que cela est compliqué et même si la majorité des enfants de nos résidents sont des retraités ils ont un emploi du temps qui les empêche d'être présents.

La majorité des proches ayant répondu apprécient de lire le journal de la villa senecta réalisé par Myriam. Il pourrait être intéressant que certains rejoignent le comité de rédaction ou simplement pour aider à la réalisation du journal.

Les familles apprécient les sorties organisées pour les Résidents mais reconnaissent *ne pas pouvoir être disponibles pour aider le personnel* lors de ces sorties. Cela est regrettable car de l'aide supplémentaire permettrait de faire profiter de ces sorties à davantage de Résidents. L'implication du personnel hors de ses heures de travail pour accompagner les Résidents est très remarquée et appréciée des familles.

Mr BERTIAUX salue en particulier la participation de deux filles de Résidents pour accompagner lors de sorties, notamment sur le marché de Bavay. Aller au marché ne peut se faire qu'à pied ou en fauteuil roulant. Cela veut dire un accompagnant par résident. Il serait tentant de dire que le personnel pourrait le faire mais cela n'est évidemment pas possible. Donc les familles sont à nouveau sollicitées pour donner un peu de temps à leur proche. C'est là une très belle mission qu'il faut accomplir.

La qualité de vie à la Villa Senecta est reconnue par la totalité des familles ayant répondu à l'enquête de satisfaction.

Pour conclure, la note moyenne octroyée par les familles interrogées est de 9.26 / 10 : cette note illustre parfaitement la qualité de vie reconnue à la Villa.

La lecture des réponses permet donc d'appréhender le décalage qui peut exister entre ce que perçoit la famille et ce que vit la personne âgée. Cela est probablement lié à la faible implication de nombre de familles dans la vie de tous les jours de l'établissement. Comment juger des menus sans goûter aux plats proposés ? C'est probablement l'exemple le plus parlant. C'est d'ailleurs une des raisons qui a conduit l'établissement à mettre en place le repas savoureux qui a été l'ancêtre de notre repas d'automne. Nous avons en effet dépassé largement le simple repas pour arriver à une vraie fête. Mais on ne peut que regretter la grande absence des familles durant la semaine bleue qui précède ce repas d'automne.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 12h25.

Joël BERTIAUX  
Directeur