

CONSEIL DE VIE SOCIALE DU 26 SEPTEMBRE 2019

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, et salue ce jour la présence des familles, plus importante que d'habitude. Près d'une cinquantaine de personnes auront participé en totalité ou en partie à la réunion de CVS.

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 rappelle 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. Mr QUINZIN peut également recueillir les doléances de chacun et les exprimer anonymement en réunion sous réserve que les remarques soient communiquées tôt et pas de manière anonyme. C'est une question de respect pour tous. Par ailleurs, chacun peut solliciter le Directeur et son équipe à n'importe quel moment.

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

- 1- Etude qualité 2019 auprès des résidents
- 2- Présentation de l'association Mosaïque
- 3- Points divers

1- Etude qualité 2019 auprès des Résidents

Cette enquête a lieu une 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. Il s'agit de « prendre la température » et de considérer qu'il existe toujours des axes d'amélioration. Pour la deuxième année, l'enquête a été conduite courant juillet par Melle Céline BLAIRON, étudiante en communication.

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.

Céline BLAIRON prend la parole afin de présenter les thèmes de l'enquête et remercie avant tout les résidents pour leur implication et dont la participation a augmenté par rapport à 2018 (55 résidents sur

66, soit 83 % des résidents). Cette enquête permet aux résidents de s'exprimer sur le confort, la propreté, l'hôtellerie, la qualité de vie, l'animation, le personnel, les soins et l'accueil.

L'enquête est à la disposition dans les étages, sur le site internet de la Villa et toute personne qui en ferait la demande peut obtenir un exemplaire.

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 quand cela est nécessaire.

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.

Parmi les 11 résidents qui n'ont pas été interrogés, 9 sont dans l'incapacité de répondre (car incapacité de comprendre, répondre, analyser) et 2 ont refusé de répondre car, selon les termes de l'un d'entre eux : « *je suis bien ici, j'ai rien à dire* ».

Afin de préserver la confidentialité, les questions ont été posées individuellement et à l'écart des autres résidents et du personnel. Il convient de rappeler que les réponses à cette enquête sont celles des résidents et non de leurs familles. Très souvent, il y a discordance entre l'avis du résident et l'avis de la famille. Cela provient essentiellement du fait que les résidents vivent dans la maison de retraite alors que les familles n'y sont que temporairement et parfois rarement.

L'enquête a été divisée 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 80% 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.
- **L'éclairage** convient à la grande majorité des résidents, bien que certains le trouvent trop fort ou pas assez mais cela est subjectif. Seules 2 personnes trouvent l'éclairage insuffisant mais disent elles-mêmes qu'elles sont aveugles.
- **La température des locaux** est jugée "normale et agréable" pour 96% des résidents qui s'y sentent bien. Monsieur BERTIAUX fait toutefois remarquer qu'il peut y avoir parfois des problèmes de thermostat du fait de manquements de l'entreprise ayant réalisé les installations de chauffage / climatisation mais ces désagréments seront résolus cette année. En attendant, le personnel le sait et reste très vigilant et ajuste la température autant que de besoin.
- **Le mobilier et la chambre** : les lits et les fauteuils sont jugés confortables par 96% des résidents. Les 4% restants les jugent même très confortables. 38 personnes préfèrent les bridges et les fauteuils jugés plus confortables que les chaises, notamment grâce aux accoudoirs.

La grande majorité des résidents apprécie de pouvoir décorer sa chambre à sa convenance, avec ses effets personnels (seul le matelas personnel ne peut pas être utilisé pour d'évidente raisons de sécurité).

Seules 2 résidents souhaiteraient changer des éléments de la chambre. L'un souhaiterait avoir une plus grande armoire et l'autre changer la décoration et le mobilier.

100 % des résidents apprécient l'aspect visuel de l'ensemble de l'établissement, une réussite.

« Je dors bien »

« Le lit est bon »

"On fait la décoration nous-mêmes"

"C'est moi qui ai mis des bricoles un peu partout »

➤ **La propreté**

- **La résidence, la chambre, la vaisselle.**

La totalité des résidents est entièrement satisfaite de la propreté de toute **la résidence** (la chambre et les espaces de vie) bien qu'il soit difficile de garder toujours propres des espaces communs où les passages sont très nombreux.

La salle à manger (principal espace de vie en communauté pour les résidents, d'où l'importance de s'y sentir bien) est considérée comme agréable pour tous : 37 résidents la jugent peu bruyante, 1 résident la trouve bruyante et 17 résidents ne se sont pas exprimés sur le bruit.

Tout cela est affaire de subjectivité également et plusieurs résidents confient d'ailleurs qu'il faut savoir s'adapter à la vie en communauté, que ce n'est pas « comme à la maison ».

80 % des résidents ayant répondu (44 personnes) trouvent l'entretien de **la chambre** satisfaisant. Parmi les 20 % restants, 9 personnes jugent qu'il est très satisfaisant, et 2 n'ont pas su répondre. Ils savent que le « petit ménage » est fait 1 fois par jour et le « grand ménage » 1 fois par semaine. En revanche, de nombreux résidents ne se rendaient pas compte que même durant leur absence (le midi lorsqu'ils sont en salle à manger), le personnel s'affaire au ménage dans leur chambre.

100 % des résidents interrogés trouvent **la vaisselle** propre. Certains y ont vu parfois quelques traces de lave-vaisselle mais ils n'assimilent pas ces traces à de la saleté.

- **L'entretien du linge des résidents.**

L'entretien du linge est un avantage pour les résidents alors que depuis 2 ans, la réglementation a précisé que les structures n'ont pas 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. La majorité des résidents interrogés dit ignorer cette réglementation.

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 la grande majorité 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.

« On récupère vite »

« On s'en rend même pas compte »

« Ça dépend, quand y'a beaucoup de linge c'est plus long »

32 résidents sur les 55 interrogés savent que le marquage du linge est obligatoire pour éviter les erreurs de rangements, les pertes de linge. 23 personnes disent ne pas être au courant mais le linge de ces dernières est tout de même « marqué » par leur famille ou Mme DELABY dans les cas exceptionnels où résident n'a pas de famille pour s'en occuper.

Mr BERTIAUX explique que nous passons souvent de longues heures à rechercher du linge perdu. Récemment toutes les armoires de l'établissement ont été contrôlées ainsi que tous les locaux où le linge peut transiter afin de retrouver un chandail perdu. La famille de la résidente s'est révélée assez agressive. Dans l'impossibilité de le retrouver, un contrôle de l'armoire de la résidente a été fait et le chandail y a été retrouvé. La famille s'est excusée mais ce sont des heures qui ont été passées pour ce résultat. Il arrive aussi que la famille reprenne le linge en oubliant de nous prévenir et ensuite en ne se souvenant plus trop de l'avoir pris.

Nous rendons ce service de traiter le linge : pour qu'il perdure faisons en sorte d'être tous satisfaits.

➤ L'hôtellerie

- Les repas

29 résidents (53 %) disent ne pas regarder **les menus**. Ils sont affichés à la semaine dans le hall d'entrée et au cantou où ils sont annoncés également chaque matin à voix haute.

Les **horaires des repas** font quasiment l'unanimité.

100 % apprécient l'horaire du petit déjeuner entre 7h et 9h30, 100 % apprécient l'horaire du déjeuner entre 12h30 et 13h30 et 98 % apprécient l'horaire du souper entre 18h30 et 19h30.

87 % des résidents (48/55 résidents interrogés) affirment que **les repas** sont « bons », 3 les trouvent même « très bons » et les autres trouvent que « cela dépend ». Bien que les résidents soient conscients que parfois « on n'aime pas tout, chacun a ses goûts, ses préférences », ils reconnaissent la qualité des repas proposés.

25 % (14 personnes) estiment les repas trop abondants mais aucun résident ne juge la quantité insuffisante. Certains résidents affirment pouvoir demander une moindre quantité afin d'éviter le gaspillage.

100% des résidents trouvent que les plats sont bien présentés et soignés.

Céline a demandé aux résidents **ce qu'il faudrait améliorer** selon eux : 46 / 55 résidents interrogés estime qu'« il ne faudrait rien changer ». 3 résidents souhaiteraient « moins de viande car c'est dur à mâcher ». 1 résident ajoute que « c'est mieux quand elle n'est pas trop cuite ». Certains aimeraient qu'une aide leur soit procurée pour couper leur viande. C'est ce que nous faisons systématiquement mais il semble que certains résidents qui habituellement coupent seuls leur viande voudraient qu'on leur fasse.

Quant aux **préférences** des uns et des autres... Une personne souhaiterait plus de tomates, 1 voudrait plus de salade cuite, 1 souhaiterait que le jus des moules soit séparé des frites, 1 voudrait plus de légumes et 1 moins. 2 résidents aimeraient plus de frites, 2 plus de purée, 1 personne souhaiterait plus de bœuf bourguignon, 1 préférerait plus de poisson et enfin 1 résident souhaiterait plus d'endives cuites. Mr BERTIAUX rappelle que dans la vie de tous les jours il est difficile de satisfaire tout le monde au même moment. Même en famille, il arrive souvent qu'il faille adapter un menu pour un membre de la famille qui n'aime pas tel ou tel aliment.

S'agissant des boissons, 39 résidents interrogés (70 %) préfèrent boire de l'eau et 1 résident n'aime pas. 15 résidents aiment le vin contre 6 qui n'aiment pas. 9 aiment la bière, 7 résidents non. 6 aiment le

Chaland contre 1 qui n'aime pas. 6 aiment la limonade et 2 n'aiment pas. 5 aiment le jus de fruits (orange, raisin) et 1 n'aime pas. Ce n'est pas simple mais dans la mesure où nous proposons toutes ces boissons en permanence cela n'est gênant pour personne.

Enfin, concernant les desserts : 1 résident aime le fromage blanc, 3 la salade de fruits, 14 aiment les yaourts et 4 n'aiment pas, 22 aiment les fruits mais 1 n'aime pas. 3 résidents apprécient la mousse au chocolat contre 1 qui n'aime pas, 14 aiment la glace, 1 n'apprécie pas. 8 aiment les éclairs, 1 non. 10 apprécient les gâteaux maison et 1 ne les aime pas. 3 aiment les choux fourrés et 1 résident non et enfin 6 apprécient les tartelettes et 1 résident n'aime pas.

Bien qu'il soit difficile de satisfaire tous les goûts comme le reconnaissent les résidents, 48 personnes disent « *aimer de tout* » et chacun, avec ses préférences, trouve toujours satisfaction lors des repas, toujours de bonne qualité selon chacun.

Monsieur BERTIAUX reprend la parole pour ajouter que nous travaillons avec API Restauration depuis le 1^{er} juin 2019 tout en conservant la qualité, la variété et le meilleur choix des produits car c'est l'équipe cuisine de la Villa qui détermine ses choix auprès d'API.

- **La salle à manger et l'équipe cuisine**

52 résidents interrogés sur 55 apprécient l'aménagement de **la salle à manger**.

La convivialité est un point fort apprécié de tous : 95 % des résidents aiment l'ambiance des repas en salle à manger. 48 résidents aiment écouter de la musique en mangeant. Pour d'autres, cela peut plutôt entraver la facilité de compréhension lors d'une discussion avec son voisin de table.

2 personnes disent ne pas discuter avec d'autres car elles sont moins sociables ou sont sourdes.

« *On est ensemble* »

« *Impeccable, tout le monde est content* »

« *Les gens parlent pas beaucoup* »

« *Y a des gens comme il faut à table* »

« *Je me trouve bien* »

L'équipe cuisine sera renforcée à compter du 1^{er} octobre : elle sera constituée de 3 cuisiniers, toujours dans l'optique de maintenir, d'élever et varier la qualité des prestations.

25 résidents disent discuter avec les cuisiniers, 30 ne discutent pas avec eux car ils n'en ont pas l'occasion ou n'en ressentent pas le besoin. Il est toujours possible d'échanger avec eux lors du service à table ou le lundi matin lors de la commission de menus permettant à chacun de s'exprimer en la matière.

« *Très gentils* »

« *J'aime bien parler avec eux* »

« *On les voit pas* »

« *Quand c'est bon on leur dit* ».

➤ **La qualité de vie**

- **Courrier, visites, prestations diverses**

100 % des résidents disant recevoir du **courrier** sont satisfaits de la rapidité de la distribution. Ils apprécient le recevoir à table lors des repas, « *c'est plus pratique* ».

48 résidents disent recevoir des **visites** lorsqu'elles le désirent, contre aucune réponse négative, ce qui témoigne de leur liberté dans les locaux.

Les résidents apprécient les prestations qui leurs sont offertes tel le coiffeur, les soins de pédicure, l'espace détente. 49 % connaissent l'**espace détente** et le trouvent agréable. Seule une personne ne le trouve pas agréable car elle n'aime pas les massages et ne souhaite pas y retourner. Il est systématiquement demandé aux résidents s'ils souhaitent venir à l'espace détente.

« *Quand j'en ai besoin* »

« *On fait ce qu'on veut* »

« *Ça détend* »

« *Odile fait le maximum* »

Un kiné intervient également deux fois par semaine dans l'espace détente pour prodiguer des massages de relaxation aux résidents qui le souhaitent. 27 résidents disaient ne pas être au courant de cette prestation et parmi eux, 3 voudraient en bénéficier et 17 ne le souhaitent pas.

Le concert diffusé le samedi après-midi et le film le dimanche après-midi en **salle de cinéma** sont des moments appréciés par la plupart des résidents. De même que la possibilité de faire des activités sportives à la **salle de sport** installée près de la salle de cinéma.

Il a été demandé aux résidents de donner leur avis sur les **salons d'étage**, notamment sur son mobilier et la musique. 100 % sont satisfaits du mobilier dans les salons.

90% des résidents affirment pouvoir se déplacer librement tant à l'**intérieur** qu'à l'**extérieur** du **bâtiment** comme ils le souhaitent. Les 10% restants expliquent avoir besoin d'aide car leur mobilité est réduite.

Il est prévu d'aménager un **poulailler** au printemps prochain, celui-ci est très attendu d'un bon nombre de résidents impatients de pouvoir nourrir les animaux, aller les voir. En attendant, quelques résidents apprécient beaucoup de se promener dans le parc au **potager** qui a été créé cet été et de faire la cueillette, cela leur rappelle tant de bons souvenirs.

Les aménagements du **parc** se sont finalisés au printemps afin de permettre au plus grand nombre de personnes, même à mobilité réduite de se promener sur les chemins réalisés à cet effet. 58 % des résidents interrogés disent aller dans le parc. A l'inverse, 23 personnes n'y vont pas, soit parce qu'elles n'aiment pas sortir, soit parce qu'elles ont besoin d'un accompagnement pour s'y déplacer. Des bénévoles de l'association Mosaïque récemment créée se proposent d'accompagner les résidents dans le parc mais rappelons aussi aux familles qu'elles n'hésitent pas à y emmener leurs aînés lorsqu'elles leur rendent visite.

L'enquête a révélé que le **parcours de santé et le terrain de pétanque** intéressaient peu de résidents : 9 pour le terrain de pétanque et 4 pour le parcours de santé. Les résultats de l'année prochaine seront peut-être meilleurs s'il y a davantage d'accompagnement des résidents à l'extérieur : à suivre.

Les résidents peuvent à tout moment formuler des **remarques sur le fonctionnement de l'établissement**, par le biais du CVS, du personnel et de la direction.

Seules 3 personnes disent avoir déjà formulé une ou plusieurs remarques. Sur ces 3 personnes, 2 disent avoir été écoutées, 1 a constaté qu'il y avait eu du changement et la dernière personne ne s'en souvient plus. 95 % (52 résidents) qui n'ont pas fait de remarques estiment que « *ça n'est pas nécessaire* » car cela leur convient et qu'il se trouvent bien comme ça.

Notons également l'affluence sur le **site internet** de la Villa qui a compté 1977 visiteurs en 2018 (24 pages par jour y étaient consultées) ainsi que de nombreuses connexions au site **Facebook** de la

résidence (56 visiteurs / jour en 2018 et jusqu'à 6 200 visiteurs pour 1 page) qui permettent à tous de voir comment vivent nos aînés, ce qu'ils font (de nombreuses photos à regarder, actualisées au gré des animations).

- Le personnel

32 résidents trouvent le personnel aimable, 16 le trouvent même très aimable. 2 résidents ne le trouvent pas aimable.

Certains résidents estiment que le personnel est parfois pressé, ce qui peut le rendre moins agréable selon eux car il prendrait moins de temps avec chacun.

La majorité des résidents reconnaît que **le personnel soignant** intervient très rapidement : 45 personnes (soit 82 % des sondés) trouvent le personnel disponible. 23 répondent que le personnel intervient très rapidement, 21 disent rapidement, 5 reconnaissent ne pas faire attention, 2 disent ne pas les appeler et 2 répondent ne pas savoir. En règle générale, le personnel est appelé par les résidents pour se rendre aux toilettes, faire la toilette, se déplacer.

Certains disent qu'il y a parfois un peu d'attente ou qu'il n'y a pas assez de personnel. En réalité, le fait est que la quasi-totalité des résidents a besoin d'accompagnement au même moment : pour remonter dans la chambre après le repas, pour faire sa toilette par exemple. La plupart des résidents reconnaît tout de même qu'il faut s'y faire, c'est la vie en communauté avec ses aléas ponctuels.

95 % des résidents trouvent le personnel silencieux.

Le personnel infirmier est disponible et aimable pour 46 personnes interrogées sur 55. 45 d'entre elles le considère efficace et 1 personne affirme que « ça dépend ». Les résidents conviennent que certaines douleurs, comme l'arthrose ne peuvent pas être soulagées, bien que le personnel soit compétent. 96 % sont satisfaits des soins.

Cette année, des résidents émettent le souhait de rencontrer **la psychologue**. Les résidents peuvent demander à la voir quand ils le souhaitent, elle est présente chaque jeudi après-midi dans l'établissement. 1 seule personne n'a pas apprécié et ne souhaite pas lui parler à nouveau. 18 résidents disent ne lui avoir jamais parlé ou ne pas s'en souvenir. Mais notons que beaucoup lui ont déjà parlé, sans savoir qu'elle était psychologue, car la discussion s'est établie naturellement.

Beaucoup de résidents ne se souviennent plus de leur arrivée à la Villa (22 personnes) car c'était « *il y a longtemps* ». 7 résidents affirment que leur arrivée à la Villa vient de leur volonté, 22 expliquent qu'un membre de leur famille s'est occupée de l'entrée et enfin 4 résidents expliquent que ce choix résulte d'une équipe médico-sociale ou d'un tuteur.

29 résidents sur 30 affirment avoir reçu de l'aide dans leurs démarches administratives auprès du **personnel de la Villa** ou de leurs proches, même avant leur arrivée à la Villa. Cela démontre qu'il y a un accompagnement en amont de l'entrée (Mr KNOCKAERT – **cadre de santé**- rend visite au domicile du résident avant son arrivée et le **personnel administratif** est disponible pour accompagner dans les démarches administratives avant et durant le séjour).

➤ Les soins et l'accompagnement

96 % des résidents sont satisfaits des **soins** prodigués. Ils reconnaissent qu'il n'est pas possible de rajeunir mais que les soins qui leur sont apportés leur permettent de se sentir bien.

Parmi les 4 % de sondés restants (soit 2 personnes), l'une est même très satisfaite et l'autre n'a pas su répondre à la question. Par conséquent, c'est 100 % de satisfaction pour les 54 résidents qui ont su répondre.

Les résidents apprécient **l'aide à la toilette** et trouvent pour la plupart (42/55 personnes) positif de garder une autonomie à la toilette autant que possible. Ils sont aidés, accompagnés, incités.

Le personnel frappe avant d'entrer dans la chambre du résident. Aucun résident n'a contesté cela, tout le monde frappe avant d'entrer. Certaines personnes disent elles-mêmes au personnel de ne pas attendre car elles n'entendent pas toujours et ne peuvent donc pas répondre.

87 % des résidents (48 personnes) ajoutent que leur porte de chambre est fermée lors des soins, de la toilette et de l'habillage. 4 personnes ne font pas attention car elles disent être dans la salle de bain et ne pas entendre ou ajoutent qu'elles font confiance au personnel. 3 résidents disent que leur porte n'est pas fermée mais cela ne les dérange pas ou résulte de leur volonté.

Que ce soit **le moment du lever ou du coucher**, 100 % des résidents reconnaissent que ces moments se passent bien. 51 résidents disent pouvoir se lever quand ils le désirent. Seuls 4 d'entre eux disent que cela n'est pas possible car ils ont besoin d'aide pour se lever et donc parfois un temps d'attente est nécessaire car le personnel s'occupe de nombreux résidents au même moment.

42 % des résidents interrogés (23 personnes) disent ne pas avoir de **douleurs**. Parmi les 32 résidents restants, 24 considèrent que la prise en charge de la douleur est rapide et une personne la considère même « immédiate ». 4 personnes expliquent que leurs douleurs ne peuvent pas être soignées car elles sont liées à la vieillesse ou à la maladie. Les 3 autres résidents n'ont pas su répondre à la question.

Les résidents apprécient de pouvoir « garder » **le médecin** qu'ils avaient avant leur entrée à la Villa. Dans 65 % des cas (39 personnes), le médecin vient voir le résident dans sa chambre, ce qui leur convient car cela permet plus d'intimité et cela évite au résident de devoir descendre au rez de chaussée pendant un temps parfois indéterminé si le médecin ne vient pas à heure fixe. Pour 40 résidents, l'horaire de passage de leur médecin convient.

100% des résidents bénéficiant de **soins de kinésithérapie** en sont satisfaits. Ils sont également satisfaits à l'unanimité de l'horaire de passage du kinésithérapeute et affirment que les dates de rendez-vous sont respectées.

100 % des résidents sont également satisfaits des **soins de pédicure** prodigués.

A l'unanimité, les résidents ayant dû être véhiculés en ambulance affirment que **le personnel ambulancier** a été aimable. 16 résidents sont seuls dans l'ambulance mais affirment que cela ne les gêne pas. 5 disent ne pas avoir été seuls (accompagnés par un membre de leur famille notamment). Pour certaines personnes, c'est même rassurant d'être accompagné et dans 67 % des cas (14/21 résidents), les ambulanciers ont assisté à la consultation et ont attendu auprès du résident.

Il est possible de venir visiter la résidence avant une éventuelle entrée et de pouvoir discuter des démarches auprès du **personnel administratif** et de rencontrer, le cas échéant, le **personnel infirmier**. Sur 32 personnes ayant répondu à la question « *avez-vous rencontré une personne de l'établissement ?* » : 15 répondent oui et 17 non. Et à la question « *avez-vous visité l'établissement ?* » 14 ont répondu par l'affirmative, 18 ont répondu non. Cela s'explique par le fait que ce sont en majorité les familles qui viennent visiter l'EHPAD car souvent, le résident a des difficultés pour se déplacer ou, il habite trop loin ou, il n'en ressent pas le besoin car la réputation de la Villa le met en confiance ainsi que l'avis de ses proches. Il arrive également souvent que le résident ne se souvienne pas avoir visité ou s'être fait présenter l'établissement par le cadre de santé qui s'est rendu à leur domicile ou sur leur lieu d'hospitalisation.

20 % des résidents interrogés (11 personnes) disent participer au **CVS** et en connaître son rôle. Ce pourcentage faible ne reflète pas la réalité en définitive car l'on recense en moyenne la présence d'une trentaine de résidents lors de chaque CVS. En réalité, le résident n'en connaît pas forcément la dénomination ou il ne se souvient plus qu'il y participe.

➤ Les animations

En règle générale, une activité a lieu en salle à manger **chaque après-midi de 15h30 à 17h**.

13 résidents affirment participer à chaque animation, la plupart y participent ponctuellement selon leurs goûts. Peu de personnes n'y prennent jamais part.

Les horaires des animations satisfont 44 des résidents sondés, qui peuvent faire une petite sieste avant pour ceux qui le désirent. La durée d'environ 1h, 1h30 convient également parfaitement.

Les animations sont affichées chaque lundi pour la semaine dans le hall d'entrée et au cantou afin que tout le monde soit prévenu à l'avance. Elles sont aussi énoncées à voix haute chaque matin lors de la lecture du journal en salle à manger et au cantou. 30 résidents interrogés disent en être informés, 17 disent ne pas y faire attention. Certains préfèrent garder la surprise et d'autres regardent mais oublient rapidement ce qu'ils ont lu. 8 personnes estiment être mal informées en dépit des moyens mis en place.

Pour 51 % (28 résidents) interrogés, les activités sont variées, selon les préférences et ses capacités physiques. 13 personnes disent ne pas connaître les capacités de tout le monde ou ne pas connaître toutes les animations. 4 personnes trouvent que ça n'est pas assez varié, mais ne savent pas ce qu'il faudrait changer. 32 personnes trouvent que les animations sont adaptées à tous.

Les animations proposées sont notamment la chorale, la peinture, les ateliers manuels, les ateliers cuisine. **Les plus appréciées** sont la sortie au marché, les événements musicaux (musiciens et chanteurs), le jeu de mémoire.

Les axes d'amélioration : un résident a confié qu'« *il serait bien de faire des activités avec les familles et faire des choses tous ensemble* ». D'où la naissance de l'association Mosaïque qui va être présentée dans quelques instants par l'un de ses fondateurs Monsieur KUBALA qui est le fils d'une résidente de la Villa. Il s'agit d'une superbe intention mais le plus souvent les familles ne participent pas volontairement malgré l'intérêt des animations.

Une résidente regrette qu'il n'y ait plus la gym douce : elle est en réalité remplacée par une activité similaire animée par une psychomotricienne le jeudi matin.

5 résidents souhaiteraient la projection de films plus joyeux ou récents en salle de cinéma le dimanche. 37 résidents sur 55 interrogés (67 % des sondés) connaissent la salle de cinéma contre 18 qui ne la connaissent pas.

Des animations à l'extérieur sont également proposées aux résidents. Comme la sortie au marché, l'une des animations les plus appréciées. C'est pourquoi nous sollicitons, pour le plus grand plaisir des résidents, que les familles accompagnent les résidents en ville avec les agents qui – il faut bien le savoir - le font sur leur temps personnel ! Des membres de l'association Mosaïque se sont aussi proposés pour les accompagner.

Les personnes ayant plus de difficultés à se déplacer préfèrent sortir dans le parc, cela les sécurise davantage et leur permet de prendre l'air sans sortir de l'établissement.

Pour conclure sur l'enquête qualité 2019, il a été demandé aux résidents s'ils se sentaient bien à la Villa Senecta : à la quasi-unanimité, la réponse est positive. Seules 2 personnes ne s'y sentent pas bien mais elles ne remettent aucunement en cause la Villa et ses prestations car la cause en est la nostalgie du passé ou de leur maison. Ce n'est pas la Villa que l'on n'aime pas mais le fait de vieillir, d'être de moins en moins autonome, d'être dépendant.

96 % des résidents conseilleraient la Villa à un proche.

2- Présentation de l'association MOSAIQUE

La parole est donnée à François KUBALA (fils d'une résidente de la Villa), co-fondateur de l'association MOSAIQUE avec Myriam BLAIRON qui est animatrice de la Villa.

Avant cela, Mr BERTIAUX explique que l'idée de créer une association est ancienne, qu'il était fondamental d'établir un chaînon, de créer le lien entre l'obligation réglementaire qu'est de réunir le CVS (une instance) et une association (fondée sur la solidarité, l'envie de faire quelque chose de plus pour nos aînés). Mais il fallait la volonté de quelques-uns pour le faire : c'est chose faite depuis le 1^{er} septembre 2019.

Monsieur KUBALA remercie Monsieur BERTIAUX d'avoir permis la naissance de cette association MOSAIQUE.

Monsieur KUBALA est parti d'un **constat** :

- Seules les animations « exceptionnelles » mobilisent quelques familles, comme le repas d'automne, le barbecue d'été ou le goûter de Noël.
- Par ailleurs, peu de familles participent au CVS alors que cette instance constitue le lieu privilégié pour partager sur les points positifs et sur les axes potentiels d'amélioration. En outre, Monsieur QUINZIN a pu recevoir des courriers anonymes de réclamation de familles qui bien que rares existent mais sans que s'en suivent d'échanges pour vérifier la légitimité des remarques et éventuellement trouver des solutions : ce n'est ni respectueux, ni constructif. Chacun peut apporter quelque chose de mieux que des critiques surtout si elles sont déplacées et/ou erronées. Bref, des malentendus ont pu s'installer, des problèmes de communication.
- Les loisirs et le bien être apportés aux résidents ne sont qu'à la seule initiative du personnel.

D'où la volonté de créer MOSAIQUE dont l'objet sera de **proposer des animations** dans la continuité de ce qui existe déjà, pour **renforcer l'existant**. Toute personne peut y adhérer : famille, agent, résident, personne extérieure.

Monsieur KUBALA tient à souligner la grande variété et quantité d'animations qui ont déjà eu lieu depuis plusieurs mois : 17 animations culturelles, 5 intergénérationnelles, 7 animations cognitives, 10 animations musicales, 14 repas à thème, 33 films et 32 concerts diffusés etc... soit 137 animations en 7 mois. Il est plus que probable que peu le savent ou s'en rendent compte.

Il ne s'agit pas pour l'association de remplacer ce qui existe mais de renforcer en proposant d'autres projets d'animation complémentaires et en associant davantage de personnes aux animations, en plus du personnel qui fait déjà tant.

Le maître mot est d'être un **trait d'union entre le résident et l'agent**, être force de proposition, accompagner dans les projets en les portant et / ou en étant physiquement présent lorsqu'ils se réalisent pour accompagner les résidents.

Monsieur KUBALA – **Président de l'association** - présente le **bureau** de MOSAIQUE : Mr DESCAMPS – **Vice-Président**- Mme LEMOINE - **Trésorière**- Mme KUBALA – **Vice Trésorière**- Mme BLAIRON – **Secrétaire**- Mme CARION – **Vice-Secrétaire**-

A ce jour, l'association compte 22 membres et chacun peut en faire partie, tout au long de l'année. Chacun est aussi libre d'intervenir où il le souhaite (exemple : 3 des membres ne souhaitent s'occuper que du cantou).

Une fiche de renseignement est remise aux membres afin d'y recenser leurs disponibilités et les domaines dans lesquelles ils souhaitent s'investir.

16 projets sont actuellement en pourparlers.

3- Points divers

➤ Comité Ethique

Ce comité a été créé en 2018 dans le sud du département et réunit en son sein plusieurs EHPAD qui s'inscrivent dans une démarche d'information du public dans ce domaine. Monsieur BERTIAUX explique que le rôle de ce comité est également d'aider les familles dans leurs démarches lorsqu'elles soulèvent un problème d'éthique rencontré notamment dans des cas d'hospitalisation. La famille se rapproche de l'EHPAD où réside son parent pour saisir le comité.

➤ Jardin, Parc

Un jardin a vu le jour cet été dans le parc de la Villa pour le plus grand bonheur des résidents qui s'affèrent à la tâche et pour qui cela rappelle de bons souvenirs.

Mr DESCAMPS – membre actif de l'association MOSAIQUE- s'est proposé pour entretenir le jardin et y accompagner les résidents. Avis aux amateurs.

Au printemps prochain, nous installerons un poulailler.

Le salon de coiffure reste pour l'instant mis à disposition gracieusement aux coiffeur(se)s.

➤ Coiffeurs

Une mise au point a été faite récemment concernant les coiffeurs de l'extérieur : des dysfonctionnements ont pu être remarqués et il n'incombe pas au personnel administratif de la Villa de gérer l'intendance des coiffeurs. C'est pourquoi à compter de ce jour, les règlements coiffeurs ne transiteront plus par le secrétariat : les familles régleront la facture directement auprès du coiffeur.

Il n'y aura plus de rendez-vous coiffeur programmé le samedi. L'équipe en poste le week-end se retrouve dans l'obligation de gérer les clients du salon de coiffure et donc de délaissé les autres résidents.

➤ Ascenseurs

Mr BERTIAUX présente les excuses de l'établissement pour les problèmes d'ascenseurs rencontrés récemment, bien qu'extérieurs à notre volonté. Il est étonnamment difficile de nos jours d'avoir des entreprises motivées et respectueuses de leurs clients. Le problème pour les ascenseurs est qu'il existe un faible nombre d'entreprises sur le marché.

➤ Appels téléphoniques aux médecins

Mr BERTIAUX rappelle aux familles qu'elles ne doivent pas téléphoner directement aux médecins car cela fait double appel puisque l'établissement se charge toujours de contacter le médecin et par ailleurs, il est arrivé que le médecin contacté par les familles ne soit pas le bon. Cela s'est produit récemment : c'est indélicat pour l'établissement et très gênant pour le médecin appelé par erreur.

➤ Respect du matériel de l'EHPAD

Récemment, un parasol a été cassé alors que le personnel avait prévenu la personne de ne pas y toucher compte tenu des vents violents qui risquaient de le casser.

➤ Parking

Le parking est saturé à certains moments. Mr BERTIAUX rappelle au personnel qu'il convient de se garer le plus loin possible de l'entrée et pour l'ensemble des visiteurs également si leur mobilité le leur permet. Pour les places proches de l'entrée, il faut donner la priorité aux personnes âgées qui viennent en visite. Il arrive que des personnes dont la mobilité est réduite soit obligée de se garer loin alors qu'en même temps des personnes occupent volontairement les places les plus proches de l'entrée. Marcher un peu fait beaucoup de bien : donc gardez-vous un peu loin, vous faciliterez ainsi la vie de ceux qui en ont besoin et cela fera du bien à votre santé.

➤ Repas pris à la Villa par des personnes extérieures

Certains se sont plaints de leur emplacement en salle à manger lorsqu'ils déjeunent avec leur proche ou reprochent au personnel qu'il ne leur ait pas servi un second apéritif. Rappelons qu'une personne extérieure venue déjeuner est tombée dans le hall d'entrée du fait de son état d'ébriété. Nous avons une responsabilité de protéger les personnes au sein de la Villa et nous ne pouvons tolérer de débordements qui pourraient mettre en danger la personne concernée, le personnel et le résident.

Par ailleurs, si nous attachons une grande importance à l'accueil des visiteurs, il faut retenir que notre priorité reste et restera nos résidents. Accueillir 10, 15 ou 20 personnes venues pour manger n'est pas notre mission. Le prix est attractif et la table est bonne mais il faut comprendre que le week-end notre logistique à disposition des résidents est malmenée par la présence de visiteurs venus manger. Il existe de très bons restaurants à Bavay et alentour et il faut en profiter. En particulier si votre proche vous accompagne.

Lors d'un prochain Conseil d'Administration il va être proposé de relever le prix des repas servis aux personnes extérieures. Actuellement, il est de 10 € pour l'apéritif, l'entrée, le plat de résistance, dessert et fromage, le vin, la bière l'eau, le café ou le thé et parfois la goutte.

➤ Vidéosurveillance

Cette installation a pour but de surveiller le bâtiment et son enceinte, donc d'assurer la sécurité des résidents, du personnel et des biens contre une quelconque intrusion. La dissuasion de ces équipements n'est plus à démontrer.

Il convient de rappeler également aux personnes extérieures (et au personnel de jour uniquement la semaine) de ne pas utiliser les issues de secours comme porte de sortie ordinaire, il s'agit de porte à emprunter uniquement en cas de secours comme leur nom l'indique. C'est toujours avec surprise que l'on surprend de mauvaises habitudes dans un esprit d'individualisme conduisent à mettre en péril la sécurité du bâtiment. Chez soi, on ne laisse pas n'importe qui emprunter n'importe quel local et n'importe quelle porte : c'est la même chose à la Villa.

➤ Perte du linge

Une personne extérieure a qualifié le personnel de « voleur », qu'il y avait du « trafic de linge » à la Villa. Le fait est que cette personne a mal cherché le gilet concerné dans l'armoire du résident et a considéré qu'il avait été volé. C'est événement est relaté ci-dessus dans l'enquête qualité.

On admet tout à fait qu'il y ait parfois des vêtements égarés ou dégradés involontairement et qui ont toujours été remplacés ou remboursés par la Villa. Mais il est intolérable d'entendre que le personnel vole dans un cas comme celui-là.

➤ Courriers reçus dans le cadre du CVS

Il est extrêmement regrettable de constater que des courriers anonymes ont été reçus à la Villa à l'attention de Mr QUINZIN – Président du CVS – 48 heures avant la réunion. La manière de faire n'apporte rien de constructif. Il est tout à fait possible de communiquer sur nos désaccords de manière saine et sereine.

➤ Les huiles essentielles

Dans l'un des courriers anonymes, il a été demandé que le personnel utilise davantage les huiles essentielles afin de limiter l'avancement de la maladie d'Alzheimer.

Mr BERTIAUX répond à cette remarque sur la base d'une source provenant de la fondation VAINCRE ALZHEIMER : « l'usage des huiles essentielles est une thérapie non médicamenteuse précieuse dans l'amélioration des conditions de vie mais non dans la prise en charge de la maladie ». **L'aromathérapie n'est pas dédiée à la guérison des maladies graves** comme la maladie d'Alzheimer.

Les huiles essentielles en revanche favorisent l'endormissement, s'utilisent sur des hématomes, des mycoses, contre les douleurs articulaires, en prévention des escarres, en prévention grippale, lors de la fin de vie pour apaiser et enfin en diffusion dans les locaux.

Dans la mesure où il est important d'en apporter la preuve Mr BERTIAUX énumère les utilisations faites des huiles essentielles à la Villa Senecta :

- favoriser l'endormissement : 14 personnes
- détente, relaxation si angoisse et anxiété
- utilisation contre les hématomes
- utilisation contre les mycoses (pieds, ongles)
- dans le cadre des douleurs articulaires, musculaires, à visée antalgique
- dans les soins effectués à l'espace détente :
 - visage : crème + HE
 - mains : crème + HE
 - modelage du corps : huile + HE
- en prévention des escarres : tous les jours les aide-soignants utilisent une huile de soin avec huiles essentielles
- en prévention grippale par la diffusion : assainissement de l'air, en cas d'épidémie (grippe, IRB)
- en fin de vie pour l'apaisement

Il est triste que le rédacteur de ce courrier anonyme ne connaisse pas tout ce que nous faisons avec les huiles essentielles. Cela n'est que rarement fait dans les ehpad et cela mériterait d'être reconnu. Dans

la mesure où le rédacteur n'a pas osé se nommer, il est juste à espérer qu'il lira le présent compte-rendu de CVS et qu'il soit capable de comprendre son contenu.

➤ VMC / sanitaires Cantou

Dans l'autre courrier anonyme (la concomitance n'est deux ne semble pas être un hasard), la personne s'est plainte des odeurs au niveau de la VMC des sanitaires du cantou qui rejettent l'air des wc dans la salle à manger du cantou. Mr BERTIAUX indique qu'il n'est pas utile d'être architecte ou expert de la construction pour savoir que l'air extrait par les bouches d'extraction de la VMC est expulsé sur le toit : en clair les éventuelles mauvaises odeurs sont évacuées vers l'extérieur.

Il y a peut-être eu un problème d'odeur un jour mais dans la mesure où le rédacteur s'est caché dans l'anonymat, il est impossible de lui faire démonstration de son erreur.

Cette même personne dit que les résidents se plaignent du chauffage. Nous n'avons jamais eu de remarques en ce sens. Selon cette personne, « nombre de résidents se plaignent d'avoir froid et de sentir du vent ». Mr BERTIAUX donne lecture du procès-verbal d'un expert de la construction qui écrivait le 27/11/17 : « concernant le cantou, les cassettes sont conservées et repositionnées afin d'effectuer une nouvelle répartition de la chaleur ». Il y a eu un litige avec le chauffage et un expert a été missionné dans le cadre de la garantie décennale. Cet expert connaît la construction ce qui manque à la personne qui a rédigé le courrier et qui reste sur un problème ancien.

Mr BERTIAUX déplore que le thermostat de commande du chauffage soit en permanence dérégulé par des personnes. Un système de « boîte » interdisant de toucher aux réglages est recherché par l'entreprise qui assure la maintenance du chauffage.

➤ Activités au cantou

Une famille regrette qu'il y ait peu d'activités au cantou et qu'il arrive que tout le personnel pause en même temps à 17 h. Mr BERTIAUX reconnaît que cela n'est pas toujours évident d'animer le cantou au regard de la population accueillie. Par ailleurs, nous avons peu d'aide des familles qui sont essentielles dans la prise en soin de ces résidents. Cela n'empêche pas de permettre au cantou de participer aux animations qui se déroulent dans la pièce juste à côté. Il apparaît que cela perturbe le quotidien de ces résidents dont la psychologie s'avère fragile et nous faisons très attention à ne pas perturber inutilement leur quotidien.

Le problème du cantou est qu'il vit de manière indépendante et que les résidents y sont bien. Ils sont dans un monde qui est le leur. Tout le problème vient du fait que ce monde n'est pas celui de leur famille qui ne comprend pas qu'il faut préserver cette vie : la famille exige de l'animation quelle qu'en soit la conséquence.

Encore plus que pour le reste de la Villa, il manque de temps humain extérieur pour aider à la mise en place d'actions spécifiques qui ne soient pas problématiques pour les résidents du cantou. Certaines personnes ont bien compris cela et participent bénévolement à accompagner le quotidien de ces résidents comme c'est le cas de Brigitte. Le cantou exige simplement du temps humain et des animations ponctuelles : l'équilibre est ainsi préservé.

Il faut donc bien différencier la vision du visiteur et de ses souhaits de celle du résident et de ses souhaits. Si au moins la rédactrice du courrier avait signé son document, il aurait été possible d'étudier sa perception du problème qu'elle relate. Cela aurait été essentiel car en même temps nous avons des familles qui encensent le travail effectué au cantou cela étant corroboré en particulier par les dires d'un neurologue de Maubeuge qui constate l'évolution positive de l'état de santé de l'une des résidentes du cantou.

Malgré cela, cette remarque est prise en compte et si nécessaire des ajustements seront pris. L'arrivée d'une étudiante effectuant son stage cette année auprès de Myriam va permettre à Myriam ou à Noémie d'animer au cantou également, sans devoir solliciter le personnel qui doit aussi assumer d'autres tâches : de s'occuper d'une seule personne au cantou ne doit pas déstabiliser la vie d'une ou plusieurs autres personnes de l'ehpad.

Quant à la prise des pauses, Mr BERTIAUX a toujours demandé que les pauses soient prises en 2 groupes et qu'un agent remplace au Cantou lorsque l'agent à ce poste prend sa pause. Mr KNOCKAERT réajustera en renouvelant cette consigne auprès des agents. Il n'en reste pas moins que l'agent du cantou puisse par exemple s'absenter pour le linge, l'alimentation ou simplement pour un besoin naturel mais l'établissement n'est jamais abandonné à lui-même.

L'équipe tient tout particulièrement à remercier Brigitte, qui donne un peu de son temps chaque semaine pour le plus grand bonheur des résidents du cantou. Elle a accompagné une personne de sa famille au cantou jusqu'à son décès. Elle s'est rendue compte combien il était important d'apporter sa contribution à la démarche collective et surtout combien il était important d'apporter de la considération au personnel qui fait un métier difficile dans un domaine d'activité peu reconnu et même le plus souvent décrié. Très souvent l'ehpad est décrié par contre très rarement on aide l'ehpad à remplir ses missions.

Mr QUINZIN rappelle qu'il est disponible pour toute requête. Il s'oppose à toute démarche anonyme et préfère le dialogue plutôt que la délation surtout si elle est déplacée ou fallacieuse.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 12h15.

J. BERTIAUX
Directeur

