

• Réunion du bureau du CVS 16/09/2024

Ouverture de séance 14h

Représentants résidents

Absente excusée:

Mme LE GALL

Représentants familles

- Présents :

Mme FAHY, M BUGNON

Représentants salariés :

- Présentes :

Mme GILLOT, Mme LUCAS, Mme UTTWILLERS Mme PELAY

Représentant établissement

M. LAINE Directeur

Mme DILLY IDEC

Coordinatrice CVS

Mme BOITEUX N. (Animatrice)

I/ Retour sur les doléances, remarques de la réunion des résidents du 14/09/24

1) La gazette

Les résidents s'interrogent sur l'absence de publication de « La Gazette » depuis quelques temps. Le lien social engendré par cette revue manque à certains d'entre eux.

Réponse de M. LAINE :

La salariée en charge du projet « La Gazette » est actuellement en congé parental d'éducation jusqu'en juillet 2025. Le projet est donc suspendu jusqu'à nouvel ordre.

Si des personnes souhaitent avoir accès aux anciennes parutions, elles doivent s'adresser à l'accueil.

2) Les chaises sur les balcons

Depuis la réfection des balcons, certaines chaises extérieures n'ont pas été replacées vers les chambres. Des résidents soulignent un manque par beau temps (profiter du soleil).

Réponse de M. MELLERE directeur technique (joint par téléphone) :

Les chaises auraient normalement dues être installées depuis une quinzaine de jours ; la vérification sera faite et s'il y a manque celui-ci sera pallié.

3) Des arbres à tailler

Certaines branches des tilleuls plantés le long de la promenade vers le terrain de pétanque entravent la marche (à hauteur de visage)

Réponse de M. MELLERE directeur technique (joint par téléphone) :

Ces branches seront coupées.

Information de M. LAINE :

L'érable dont le branchage a été fragilisé lors d'une tempête, va être étêté sur une hauteur de 3 à 4 mètres par une entreprise extérieure.

4) Le service du fromage

Le même couteau est utilisé pour couper les parts de fromage quelqu'il soit. Ce n'est pas agréable de trouver, par exemple, du bleu sur son comté ou du chèvre sur son camembert.

Réponse de Mme LUCAS cheffe de cuisine :

Normalement il doit y avoir plusieurs couteaux sur le plateau de fromage et les serveuses doivent les utiliser pour les différentes sortes de fromage (pâte molle, pâte cuite ...). Un rappel sera fait au personnel de salle.

5) La soupe.

Toujours le même problème avec la température de service de la soupe. Certains soirs, elle est juste chaude voire tiède.

Réponse de Mme LUCAS cheffe de cuisine :

Tout dépend de l'heure à laquelle la soupe est servie dans les bols. Le ou la cheffe du soir doit la servir au dernier moment et non pas préparer les bols en avance.

Proposition des membres du bureau :

Ce problème perdure depuis des mois, il serait peut-être judicieux que M. LAINE intervienne auprès du concerné afin d'en finir avec ce problème.

6) Salle à manger bruyante :

De nouveau des doléances quant au bruit de « métal » en salle à manger.

Réponse de Mme DILLY :

Effectivement l'acoustique de la salle à manger n'est pas top et le bruit au moment de débarrasser les couverts, entre autres, est assourdissant. Un rappel sera fait aux soignantes et personnel de salle pour être plus vigilants et ne pas jeter les couverts dans les bacs métalliques mais les poser.

7) Partage d'une expérience :

Une résidente relate une expérience désagréable vécue cet été. En l'espace d'un mois, elle a dû changer deux fois de place à table. Ce qui l'a déstabilisé, c'est le manque d'explication lié à ce changement indépendant de sa volonté.

Réponse de Mme DILLY :

Il est impératif de toujours apporter des explications à toutes modifications intervenant dans la vie des résidents.

Concernant le plan de table de la salle à manger, seules les IDEC décident des changements en tenant compte des remarques des résidents et du personnel. Le personnel de salle ou de cuisine ne doit pas prendre l'initiative d'une modification.

8) Son TV :

Problème pour deux résidents partageant la même chambre et tous les deux malentendants. Le fait que la TV soit insérée dans le meuble diminue l'intensité du son. Pourrait-on trouver une solution à ce problème ?

Proposition des membres du bureau :

Il faudrait peut-être installer une barre de son.

Réponse de M. LAINE :

Si la TV appartient à l'un des résidents c'est achat serait à sa charge. Si la TV est propriété de Béthanie, il faudra y réfléchir avec les membres du comité de direction.

9) Wi-fi :

Un résident, utilisant des matériels connectés n'a pas accès au Wi-Fi dans sa chambre située en bout de couloir. Cela lui cause du désagrément car il ne peut pas se connecter à Internet.

Réponse de M. CHAVEY informaticien (joint par téléphone) :

Il y a effectivement des problèmes, je travaille dessus.

10) Entretien des prothèses :

Les résidents s'interrogent sur qui doit entretenir et nettoyer les différentes prothèses qui aident à la vie : lunettes, appareils dentaires, appareils auditifs.

Réponse de Mme DILLY :

Appareils dentaires et lunettes : pour favoriser l'indépendance, les soignants encouragent les résidents à procéder eux-mêmes à ce nettoyage. S'ils ne sont plus en capacité de le faire, ce sont les soignantes qui doivent s'en charger sachant que pour les appareils dentaires cela doit être fait matin et soir

Appareils auditifs : Les personnes appareillées ont généralement une visite annuelle chez un audioprothésiste qui se charge alors de l'entretien (réglage, nettoyage...) Les résidents ou leurs familles doivent quant à elles remplacer les piles et/ou nettoyer l'appareil. Pour les personnes seules, les soignantes s'en chargent.

Une entreprise avait proposé un partenariat avec l'EHPAD mais la sécurité sociale n'a pas accepté.

Pour rappel, le nettoyage de ces appareils n'est pas nécessaire si les conduits auditifs sont propres donc régulièrement lavés.

11) Douches :

Une résidente a relaté à une représentante des résidents que durant le mois d'avril, elle n'avait pas pu bénéficier de douches car selon elle les soignantes lui auraient rapporté qu'il fallait qu'elles soient 3 présentes dans le service et ce n'était pas le cas.

Réponse de Mme DILLY :

La présence de 3 soignantes n'est absolument pas indispensable pour que les résidents puissent se doucher. Par contre pour les bains cela est nécessaire. Le bain prend plus de temps et chaque résident doit bénéficier d'une toilette chaque jour, elles doivent donc être trois présentes.

Il est à noter qu'il y a eu effectivement un problème dans le service de cette personne durant le mois d'avril mais que depuis il a été résolu.

12) Chaises inconfortables :

Plusieurs résidents se plaignent de l'inconfort des chaises en salle Siméon. Ils ne peuvent pas rester très longtemps assis sur ces chaises, ce qui oblige les animatrices à leur placer des couvertures dans le dos et sous les fesses. De plus par cette solution le confort ne dure pas. Ils ne comprennent pas que dans un EHPAD, les assises ne soient pas ergonomiques et si peu adaptées à leurs diverses douleurs.

Réponse de M. LAINE :

Les chaises de la salle Siméon sont des chaises de la salle à manger. Nous avons fait rénover d'autres chaises, elles seront à tester pour remplacer celles actuelles.

Information de Mme BOITEUX:

Lors de la réunion des résidents, l'ensemble des personnes présentes s'est accordé à souligner la bienveillance, le dévouement, la disponibilité, l'amabilité... de l'ensemble du personnel soignant malgré un travail réalisé dans des conditions pas toujours idéales pour un accompagnement bien traitant.

II/ Nouvelles doléances, remarques des représentants des familles et des salariées.

1) Spécificités repas Béthesda

Salariées : Les plats mixés ne sont pas toujours de belle consistance (épaisse, compacte). Il avait été convenu qu'un pot de sauce serait à disposition pour les alléger. Il est parfois oublié.

Réponse de Mme LUCAS cheffe de cuisine :

Tout le monde en cuisine en est pourtant informé. Cela sera rappelé.

Salariées : Les résidents du service souhaiteraient avoir de la crème pour la soupe le soir.

Réponse de Mme LUCAS cheffe de cuisine :

Il suffira de passer la commande avec celle de la collation.

Salariées : Il semble qu'il y ait beaucoup de pomme de terre dans les mixés et pas forcément les légumes du jour. Il faudrait également que le riz soit plus cuit pour éviter les fausses routes.

Réponse de Mme LUCAS cheffe de cuisine :

Normalement tous les légumes cuisinés en plat du jour doivent être mixés. Le fait qu'il y ait des flocons ne doit pas être la facilité. Je repasserai l'information.

Il est évident que le riz pour les personnes présentant des troubles de la déglutition doit être très cuit voir même choisir du riz à risotto.

Salariées : lorsqu'il y a des tartes aux légumes, les garnitures sont proposées en flan pour les personnes mangeant en texture hachée. Pourquoi ne le faire que pour les résidents de Béthesda et pas à ceux de Béthanie ?

Réponse de Mme LUCAS cheffe de cuisine :

La demande n'a jamais été formulée, j'en prends note.

Salariées : Un sentiment de discrimination est ressenti par les salariés de Béthesda lorsque les repas ne sont pas forcément les mêmes que ceux de Béthanie surtout pour les desserts. Mme DILLY confirme ce fait.

Réponse de Mme LUCAS cheffe de cuisine :

Le repas doit être identique entre Béthesda et Béthanie. Il y a juste deux exceptions : les ananas et les concombres qui ne sont pas des aliments facilement « mixables ».

2) Lingerie :

Salariées : Le personnel du service Elisabeth s'est plaint du manque de linge de lit. Les draps n'ont pu être changés que s'ils étaient souillés d'urine ou de selles mais pas s'ils étaient souillés de nourriture. A chaque demande, la lingerie n'a pas répondu aux demandes.

Réponse de Mme BENMESSAOUD responsable lingerie (jointe par téléphone) :

La demande a été entendue et des draps ont été mis à disposition le matin même de la réunion.

3) Problèmes techniques :

Familles : Le volet d'une chambre d'une résidente ne s'ouvrait plus, cette dame a dû patienter dans le noir pendant plusieurs jours.

Réponse de M. LAINE :

Cette panne a en effet été signalée. Un technicien de la maison s'est rendu sur place, a constaté le fait mais il n'a pas fait suivre l'info à M. FAHY (technicien) car celui-ci était en vacances. Il y a eu malentendu sur la réponse, le premier pensant que c'était à l'entreprise d'intervenir d'autant plus que des ouvriers devaient venir dans les jours suivants. Dès que le problème a de nouveau été signalé suite à une réclamation de la famille, le service technique est intervenu et a pu trouver une solution au problème.

Familles : La TV n'a pas fonctionné durant 5 jours. Les interventions ne peuvent-elles pas être plus rapides sachant que des résidents apprécient la regarder ?

Réponse de M. LAINE :

L'amplificateur a été endommagé par la foudre mais il a rapidement été remplacé. Par contre, il y a eu une défaillance de l'antenne qui émet

sur le secteur de Désandans donc cette panne était indépendante de l'établissement.

III/Infos diverses

La boutique :

Elle est ouverte et rencontre un beau succès. Mme LE GALL (ASG PASA) a été chargée de gérer le lancement avec Mme BENMESSAOUD (responsable lingerie). Maintenant le personnel d'activités peut y accompagner les résidents qui le souhaitent durant les horaires d'ouverture. Les vêtements sont en priorité à destination des personnes à très faibles revenus mais bien sûr tous peuvent aller en choisir.

Enquête de satisfaction :

L'enquête a été réalisée auprès des résidents en capacité d'y répondre fin 2023-début 2024.

Précision de Mme BOITEUX :

Les résultats n'ont pas été analysés.

Proposition de M. LAINE :

Faire appel au ReQua (Réseau qualité) pour cette analyse.

Demande de M. LAINE :

Il serait bien qu'une nouvelle enquête soit menée pour répondre à l'annualité que l'établissement souhaite.

Réponse de Mme BOITEUX :

La fin de l'année 2024 va être consacrée aux nouvelles élections du bureau du CVS celui-ci arrivant à l'échéance des 3 années imposées par la loi. L'enquête fera suite à ces élections. Les élus sont d'ores et déjà sollicités pour appuyer la coordinatrice dans ce travail. Reste à placer des dates.

Nouvelles sorties proposées :

Informations de Mme BOITEUX :

Lors de l'élaboration des projets personnalisés les résidents émettent des souhaits quant à leur projet de vie. Afin de répondre à certains de ces souhaits, plusieurs sorties sont d'ores et déjà programmées :

- Déjeuner chez le fils restaurateur de l'un d'entre eux.
- Pique-nique et découverte de l'écluse de Kembs.
- Déjeuner et visite de l'exposition florale au parc des expositions de Mulhouse.
- Déjeuner et promenade dans le parc du château de Ray sur Saône.
- Un projet de séjour « vacances à la mer » sera en étude.

Prochaine réunion du bureau :

Lundi 9 décembre 2024 à 14h.

Fin de séance à 16h.