

• Réunion du bureau du CVS 23/01/2023

*Ouverture de séance 14h*

Représentants résidents

- *Présents* : Mme Le GALL, Mme VOLKMAR
- *Absents excusés* : Mme ANDRE, M JENNEVIN

Représentants familles

- *Présents* : Mme FAHY, M BUGNON
- *Absent excusé* : M FACCINI
- *Absent non excusé*: M LAGGOUNE

Représentants salariés :

- *Présents* : Mme GILLOT, Mme LUCAS, Mme PELAY, Mme UTTWILLERS, Mme PAQUAY,

Représentant établissement

M LAINE

- *Invitées par le représentant de l'établissement*: Mme DILLY IDEC, Mme BASBAS psychologue


Coordinatrice CVS

Mme BOITEUX N. (Animatrice)

I/ Doléances, remarques et questions de la part des résidents (suite à leur réunion du 8/01/23)

a) La buanderie

*La perte des vêtements est problématique si le linge n'est pas marqué. Il y a, en lingerie, des pièces qui n'ont pas pu être redonnées faute d'en connaître les destinataires.*

 Proposition de Mme PAQUAY validée par l'ensemble des membres du CVS:

Une rubrique dans la gazette peut être insérée.

*Le repassage du linge s'est amélioré.*

 Réponse de Mme DILLY :

La nouvelle organisation a effectivement permis cette amélioration. La journée les lingères s'occupent des chemises de nuit et pyjamas. La nuit moins de repassage de linge, il est donc mieux fait.

b) Cuisine et service en salle à manger et plateaux

*La distribution du fromage en salle à manger et sur plateau :*

*Faible des soignants qui ne proposent pas tous le choix du fromage lorsque le repas est servi sur plateau et dans les services.*

*Le problème est le même pour le petit-déjeuner*

 Réponse de M LAINÉ et Mme DILLY validée par l'ensemble des membres du CVS:

Chaque résident doit avoir la possibilité de choisir parmi les fromages proposés sur plateau. Une assiette doit être composée par les soignants afin qu'au moment du service un choix soit proposé à chacun. L'assiette ne doit pas être stockée dans le frigo du service mais doit être retournée dans le frigo de salle à manger à la fin du service.

Idem pour le dessert. Au minimum 2 desserts doivent être à disposition des résidents.

Chaque matin, il est du devoir des soignants de solliciter chaque résident pour savoir ce qu'il souhaite prendre. Il ne doit pas être préparé en systématique.

*La quantité servie est moins importante sur les plateaux*

➔ Remarque de Mme LUCAS :

Les résidents qui mangent quotidiennement en plateau ne sont pas forcément connus par les cuisiniers, ils ne connaissent donc pas forcément les habitudes des résidents. Ce sont aux soignants d'évaluer la quantité qui devra être servie.

*La soupe présentée sur les plateaux est souvent froide.*

➔ Remarque de Mme LUCAS validée par les membres du CVS :

Il est vrai que certains cuisiniers préparent trop à l'avance les bols de soupe. La meilleure solution est de la servir en soupière comme cela s'est fait il y a quelque temps. La soupière est mise sur le chariot et les soignants la servent en direct.

*Attention à la cuisson des légumes qui n'est pas toujours parfaite.*

➔ Remarque de Mme LUCAS:

Il est vrai que certains jours les légumes ne sont pas cuits comme il le faudrait. Nous allons être vigilants. La cuisson des pommes de terre dépend de la variété.

*Le service est long.*

➔ Remarque de Mme LUCAS et Mme DILLY:

Le service ne peut pas être assuré plus rapidement. Il y a certaines personnes qui s'installent très tôt pour le repas. Le temps peut effectivement sembler long.

*Comment sont attribuées les places en salle à manger ?*

➔ Remarque de Mme LUCAS et Mme DILLY:

Les résidents ne sont pas consultés. En priorité, on comble les trous mais on s'attache aussi à veiller aux affinités entre personnes. Ces placements sont décidés par les IDEC et le personnel de cuisine.

A partir de maintenant les résidents devront donner leur consentement.

*Hygiène pour préparer le plateau de fromage et servir les résidents*

*Il a été remarqué que certains soignants prennent leurs mains sans gant pour déposer le fromage dans les assiettes qui partent sur les chariots. Les plateaux de fromage en salle à manger restent découverts.*

➔ Remarque de Mme LUCAS et Mme DILLY:

Les couverts pour servir le fromage est à disposition à côté des plateaux. Ils sont couverts en début de service mais les personnes qui se servent ne prennent pas la peine de remettre le film en place. Pourtant des affiches sont apposées !!

*Les distributeurs de gel hydro alcoolique sont vides depuis quelque temps.*

➔ Réponse de M LAINE et Mme DILLY

Mme BENMESSAOUD est responsable du réapprovisionnement des distributeurs installés à l'accueil, à l'entrée du service Béthesda et à l'entrée de salle à manger de Béthanie.

c) Technique

*Des résidents se plaignent de la mauvaise qualité des appels téléphoniques en fin de journée.*

➔ Réponse de M MELLER directeur technique

Il s'agit certainement d'un problème de surcharge du réseau. Nous ne pouvons pas intervenir sur ce genre de désagrément.

*Certaines chambres sont froides.*

➔ Réponse de M MELLER directeur technique et de Mme DILLY

Ce problème est connu, il est possible d'installer des chauffages d'appoint. Si l'appareil est un appareil apporté par la famille, il faut impérativement que les techniciens en soient informés afin de vérifier la correspondance aux normes de sécurité. De plus il faut que le résident soit en capacité de le gérer. Il ne doit pas être branché sur une multiprise.

*La hausse des prix de l'EDF a-t-elle une répercussion sur la facture de chauffage de Béthanie-Béthesda ?*

➔ Réponse de M LAINE

Non. Les deux bâtiments sont chauffés par le biais d'une chaudière à bois. La tonne nous coûte 84€.

d) Soins

*Certains veilleurs ne sont pas toujours discrets lorsqu'ils entrent dans les chambres ce qui occasionne le réveil des occupants. Les collations demandées la nuit ne sont pas toujours bien accueillies.*

➔ Réponse de Mme DILLY :

Un rappel de discrétion sera fait au personnel de nuit ainsi qu'une demande de respect des demandes de résidents et de la bonne manière d'y répondre.

*Les médecins sont toujours pressés et ne prennent pas le temps de s'adresser à leurs patients.*

➔ Réponse de Mme DILLY et M LAINE:

3 médecins de ville ont réservé un après-midi le leurs semaines pour les consultations des résidents de l'établissement. Malgré leur longue liste de patients à visiter, ils s'efforcent de passer du temps à leurs chevets. Pour les familles qui souhaitent s'adresser à eux, il vaut mieux passer par l'IDE qui les sollicitera pour un rendez-vous.

Nous n'avons pas de médecin sur place en permanence et plus de médecin coordonnateur. Les IDE sont les yeux des médecins. Si urgence il y a, elles

appellent le médecin, le bilan est réalisé en commun et l'ordonnance transmise aux IDE. Les soignantes sont les mieux placées pour détecter un problème de santé, elles connaissent les résidents et sont en alerte dès le moindre changement de comportement.

*Peut-on changer de médecin ?*

➡ Réponse de Mme DILLY :

Le choix du médecin est un droit pour le résident. Cependant il ne faut garder en mémoire qu'actuellement peu de médecins de ville acceptent de se déplacer.

*Reconnaissance du personnel : badges peu lisibles, les tenues ne correspondent pas toujours à la fonction.*

➡ Réponse de Mme DILLY :

Ce problème est en cours d'étude et ne sera pas solutionné dans l'immédiat.

e) Les locaux

*La propreté des vitres laissent à désirer. Elles ne sont faites qu'une fois par an lors de l'assemblée générale de l'association.*

➡ Réponse de M LAINE ET M MELLERE :

Nous avons fait l'acquisition d'un robot laveur de vitres. Il est efficace mais long. Les techniciens n'ont plus le droit de se pencher par les fenêtres ni d'être attachés par un baudrier pour y accéder par l'extérieur. Pour la programmation de cette tâche, c'est à Mme BENMESSAOUD de gérer.

Pour le bâtiment Bethesda, nous avons fait appel à une entreprise extérieure mais c'est impossible de nettoyer les grandes baies en période de froid.

II/ Doléances, remarques et questions de la part des familles

a) *Problèmes techniques*

*Il y a quelques soucis de retransmission de certaines chaînes sur les postes TV.*

➔ Réponse de M MELLERE et M LAINE:

Le récepteur a un ampli cassé. Une entreprise est venue le changer ce qui a provoqué une modification des fréquences. Il suffit pour chaque poste de rechercher les chaînes.

S'il y a des coupures, il faut le signaler à l'accueil dans le classeur « problèmes techniques » et être précis dans sa demande. Pour l'arrêt ou l'installation d'une mise en veille, on peut solliciter les techniciens, les soignants.

*L'ascenseur de l'aile Elisabeth-Zacharie est en panne depuis un certain temps, les réparations ne sont-elles pas finies ?*

➔ Réponse de M MELLERE

Il est réparé mais nous attendons la validation de l'entreprise Schindler. Il sera remis en service dans 15 jours maximum.

*Le regard qui était cassé devant les places de parking réservées aux personnes handicapées a été réparé. Merci*

➔ Réponse de M LAINE :

Cela a représenté un coût de 5000€.

*Les heures de visite qui avaient été raccourcies pendant la période COVID ne correspondent pas forcément aux familles. Quand reviendra -t-on aux anciens horaires de visite ?*

➔ Réponse de M LAINE :

Cette décision sera prise en comité de direction dès lundi prochain.

*Serait-il possible d'envisager un nouveau revêtement pour le parking en gravillons ?*

➔ Réponse de M LAINE :

A voir

### **III/ Infos diverses**

#### **a) Présentation de Mme BASBAS**

Mme BASBAS nouvelle psychologue dans l'établissement depuis le 19 décembre 2022. Présente dans l'établissement une semaine du lundi au vendredi et une semaine du lundi au jeudi.

#### **b) Service animation**

2 salariées ont étoffé l'équipe d'animation. Il s'agit de Madame LESLIE PAQUAY qui est en charge de la gazette de l'établissement pour un poste à 100% et Madame CINDY ERARD qui intervient tous les jours à Béthesda pour un poste à 90%, pour les derniers 10% elle sera encore présente à l'accueil. . Toutes deux anciennes hôtesse d'accueil.

Prochaine réunion le lundi 15 mai 2023 à 14h au grand salon

Fin de la séance à 16h