

## **MAISONS DU BON SECOURS.**

10 rue du Saint Cœur

41100 VENDOME

# COMPTE RENDU DE LA REUNION DU **CONSEIL DE LA VIE SOCIALE**

**Du 7 mars 2014**

### **Etaient présents :**

**Résidents :** madame Simone AVERLANT, mademoiselle Marie Jeanne COUSIN, madame Renée ISAMBERT, monsieur Georges BOISSIERE, monsieur Jean CROZIER

**Familles:** madame Josiane HEBERT,

**Communauté religieuse :** Sœur Jacqueline REBOURS

**Direction :** monsieur Thomas GUINAMARD,

**Personnels :** madame Odile PABA,

**Maison Charles de Blois :** Père Jean Marie LECOQ,

Etaient excusés : Sœur Ann MORRISON, Madame Monique GIBOTTEAU, madame Anne JANSSEN, messieurs Alain et Philippe de GIRARD, madame Béatrice LESOURD, monsieur Jean Baptiste SALLE.

A 14 heures 30, ouverture de la séance

En accord avec la présidente, le directeur propose un changement de l'ordre du jour. Monsieur Aurélien POLIQUEN, qui devait mener une réunion avec les représentants du CVS est absent. Cette absence est due à l'arrêt de la mission d'évaluation externe par le cabinet *kpmg*. Un conflit d'intérêt ayant été découvert, la mission doit s'arrêter. Le cabinet *kpmg* se retire et doit écrire en ce sens à Sœur Ann, présidente de l'association.

Les résidents qui ont participé aux réunions avec le personnel évoquent leur ressenti. Alors que l'évaluation interne fut un travail lourd et long, une évaluatrice ne s'est attachée qu'à l'affichage des prix des coiffeurs et aux relations entretenues entre les résidents et le pâtissier Rodolphe. Le directeur se mettra en règle concernant l'affichage des prix des prestations de coiffeurs. Par contre, les relations entre Rodolphe et les résidents seront intégrées au projet personnalisé des résidents, en lien social, ce n'est pas une offre commerciale organisée par l'établissement.

Le directeur propose que nous utilisions le temps disponible en seconde partie de réunion pour travailler le projet d'établissement. Chacun a donc reçu un résumé du projet en cours.

## **Vie des résidents, vie sociale**

### **Elections municipales et Européennes**

Pour les élections municipales du 23 mars, seule une liste a déposé ses dépliants à l'accueil. Nous ne pouvons donc pas les distribuer dans les chambres mais, la documentation est disponible sur le bureau à l'accueil pour ceux qui la souhaitent.

Les résidents ont été invités à mettre à jour leurs pièces d'identité pour ceux qui se déplaceront et, des procurations sont mises en place pour ceux qui ne se déplaceront pas.

Le 23 mars, nous n'aurons pas le bus. Nous faisons donc un appel aux familles et bénévoles pour nous aider à accompagner les résidents jusqu'au bureau de vote. Sur place, les employés municipaux aideront les résidents, comme nous en avons l'habitude.

Pour les élections Européennes, rien n'est très clair pour le moment.

Les membres du Conseil proposent que nous contactions monsieur Valery Giscard d'Estaing pour organiser une réunion avec des lycéens sur le thème de l'Europe.

### **Semaine des familles**

Après discussion, il est décidé de rapprocher la fête des familles de la fête de la Congrégation. Le thème qui sera abordé lors de la rencontre d'après midi est *le Projet d'établissement*.

**Vendredi 23 mai**            **Journée avec les collégiens (déjeuner, concours Fauteuils d'Or)**

**Samedi 24 mai** **Fête de la congrégation. Messe à 10h30.**

**Lundi 26 mai**            **Déjeuner familles et résidents du pavillon Notre Dame de Lourdes**

**Mardi 27 mai**            **Déjeuner familles et résidents du pavillon Bon Secours**

**Mercredi 28 mai**        **Déjeuner familles et résidents du pavillon Sacré Cœur.**

Pour la Maison Charles de Blois, invitation des familles et des personnes qui participent à la messe chaque jour.

**Jeudi 19 juin** **Messe à 11 heures suivie du déjeuner.**

### **Gestion de l'établissement**

#### **Visite du Conseil Général du lundi 10 février 2014**

Madame GIBOTTEAU, vice présidente du Conseil Général de Loir et Cher et son équipe, ont visité le Bon Secours. La présidente du CVS et un administrateur de l'association ont participé à cette visite.

Nous avons montré les travaux urgents et indispensables : ascenseurs Bon Secours et Notre Dame de Lourdes, accessibilité Notre Dame de Lourdes, passerelle avec la communauté, Salle à manger du Sacré Cœur.

Au regard des investissements financiers, le Conseil Général nous propose de modifier notre habilitation à l'aide sociale. Ainsi, nous pourrions bénéficier de l'aide de la CNSA (fond alimenté en partie par la journée de solidarité).

Mais en urgence, le Conseil Général ne propose pas d'aide en subvention. Ce qui était prévisible au regard des difficultés économiques actuelles qui ne permettent plus au Conseil Général d'aider les établissements comme il le faisait les années précédentes.

### **Courriers de familles**

Deux courriers de familles sont à étudier en réunion du conseil.

La famille de madame Guillot, s'interroge quant aux relations difficiles entre madame Guillot, résidente, et la chef de service. Les résidents évoquent sans difficultés ces problèmes relationnels qui interviennent parfois entre résidents et personnels. La force d'une équipe nombreuse permet de palier cette difficulté en assurant les relations par un autre membre de l'équipe lorsqu'une difficulté relationnelle est identifiée. La chef de service du Sacré Cœur a changé en janvier 2014. Cette

difficulté devrait donc s'éteindre d'elle-même. Toutefois, nous étudierons en interne ce qui a conduit madame Guillot à ne pas se sentir à l'aise avec cette infirmière.

Cette même famille nous alerte quant à l'intimité non respectée pendant la toilette. Le directeur tient à préciser où se situe la chambre en question : Pavillon Sacré Cœur Jardin. Dans ce pavillon, chaque porte de chambre est équipée d'un ferme porte (groom). Il est donc impossible que la porte de la chambre soit ouverte pendant la toilette. Par contre, il est possible que la porte de la salle de bains soit ouverte sur la chambre, et cela à la demande du résident. Les résidents du conseil réagissent pour faire remarquer qu'à ce moment là, ce n'est pas un problème d'intimité non respecté par le personnel mais, par les visiteurs, qui peuvent entrer dans la chambre sans avoir attendu une réponse favorable après avoir frappé. Le directeur précise toutefois que le personnel sera à nouveau sensibilisé au respect de l'intimité.

Enfin, une critique est faite au personnel qui se servirait dans une boîte de chocolat de la résidente. Madame Averlant, en tant que résidente, s'interroge sur ce point, affirmant que jamais elle ne voit de personnel se servir sans y être invité. Les autres résidents font plutôt remarquer que le personnel refuse très souvent les chocolats et bonbons proposés.

Une seconde famille nous interpelle, dans ce même service Sacré Cœur, concernant le ton, le langage et les manières d'un personnel soignant. Le personnel en question a été convoqué par la direction et un rappel à la règle lui a été signifié avec une sanction disciplinaire. Des excuses ont été présentées à la résidente. Le personnel fait maintenant l'effort de mieux maîtriser le ton de sa voix et ses expressions.

Pour ces deux cas, les membres du conseil de vie sociale considèrent que les faits constatés relèvent de défauts exceptionnels en interne et que leur discussion lors de la réunion doit suffire à régler la situation. Les familles concernées recevront un compte rendu de la présente réunion.

Le directeur rappelle qu'il ne peut pas tolérer les conduites inadéquates de la part des personnels. Le respect de la personne âgée est régulièrement travaillé et Catherine Saint Léger (infirmière référente et chef de service qui a travaillé de nombreuses années au Bon Secours) interviendra en 2014 pour accompagner les équipes de travail sur les questions de bientraitance.

## **Questions diverses**

Les résidents du conseil demandent l'entrée au Conseil de la vie sociale des maîtresses de maisons. Nous pourrions en avoir une à chaque réunion. Les résidents demandent que ce poste de représentant des équipes de travail remplace le poste tenu par Véronique Godefroy, agent d'hôtellerie, représentante au conseil depuis plusieurs années.

La présidente et la vice présidente valident cette proposition, en accord avec le directeur.

Les tarifs APA 2014 ont été proposés par le Conseil Général de Loir et Cher, pour l'EHPAD de Vendôme et la PUV de Blois. Ils sont en accord avec les demandes formulées par l'établissement. Un accord de principe a donc été transmis. Nous sommes dans l'attente des arrêtés de tarification pour appliquer les tarifs 2014.

Un voyage est organisé pour les résidents du 5 au 9 mai, dans une maison de l'association des petits frères des pauvres. Madame HEBERT sera bénévole à ce voyage afin d'aider Béatrice Lesourd. Les résidents iront cette année dans l'Indre.

## **Projet d'établissement**

Le directeur présente l'importance de remettre à jour notre projet d'établissement.

Le point de départ de la réflexion est simple :

A Vendôme, notre convention tripartite arrive à son terme et une nouvelle sera signée pour 5 ans à partir de 2015. L'évaluation interne a montré des avancées. Un programme d'amélioration de la qualité a été mis en place. L'évaluation externe va présenter des recommandations.

Il convient donc d'intégrer ces nouveaux objectifs dans un projet global.

A Blois, il n'y a pas de projet écrit pour la Maison Charles de Blois. Les évaluations internes et externes conduisent elles aussi à identifier les améliorations à apporter. Il est donc temps d'écrire le projet de cet établissement qui héberge un public spécifique.

Notre point de départ est de réfléchir à ce qu'était notre projet d'établissement depuis 2010. Le résumé avait été validé par le conseil de la vie sociale, avec pour fondation 7 phrases :

Projet de vie sociale :

*Accompagnement de chaque personne jusqu'à la fin de sa vie.*

*Rester quelqu'un : être acteur avec les autres quelle que soit son autonomie.*

*Accompagnement du résident pour exercer sa citoyenneté. Accueil des familles, de l'entourage.*

*Accueil des couples, avec des logements et une prise en charge spécifique.*

Projet de soins

*Accompagner chacun dans sa perte d'autonomie pour vivre ensemble*

*Vivre les soins avec dignité entouré(e) par les équipes.*

*Limiter au maximum le traitement médicamenteux en préférant le dialogue, l'écoute et la prévention.*

Chaque phrase est discutée, mais aucun changement comme aucun ajout n'est proposé aujourd'hui. La réflexion débute.

Les représentants des familles conseillent une ouverture de cette réflexion à l'ensemble des familles. Cette ouverture sera travaillée avec les résidents et communiquée aux familles à partir d'avril, par l'infirmière référente et le directeur.

Fin de réunion à 17h30.

Le présent compte rendu est affiché dans chaque pavillon des Maisons du Bon Secours, diffusé à chaque représentant et aux autorités de tarification. Chaque famille peut le recevoir par mail.

**La prochaine réunion est prévue le**

**Vendredi 6 juin 2014 à 14h30.**

Madame Renée ISAMBERT, présidente.