

COMPTE-RENDU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

DU 29 MAI 2018

Présents

- REPRESENTANTS DE L'ADMINISTRATION :
 - o Mme DREANO Jeanne, conseillère municipale commune de Quiberon.
 - o Mr D'HAENE Michel, Directeur de l'EHPAD.
- REPRESENTANTS DES USAGERS :
 - o Mme BEC BOULATOFF Marguerite
 - o Mme BONNET Jeannine
 - o Mme AUPETIT Marie-Louise
- REPRESENTANTS DES FAMILLES ET TUTEURS LEGAUX :
 - o Mme LUCOS-DESMAS Dominique
 - o Mme CLARISSE Marie-Claude
 - o Mr MAUPLOT Richard
- REPRESENTANTS DU PERSONNEL :
 - o Me POHIN Claudine
 - o Mme LE BOUHELLEC Florence
- PERSONNES INVITEES :
 - o Mme LE GUENNEC Solenn, cadre de santé
 - o Mme BOIXEL Nadège, adjointe des cadres
 - o Mme EON Sandrine, animatrice

Excusés

- Mme LE GAC Marie-Thérèse, adjointe affaires familiales commune de Quiberon
- Mr TRAVERS Erik, représentant des familles
- Mme LUCAS Nathalie, représentant du personnel

POINTS ABORDES :

I- Message au CVS de Mr TRAVERS Erik, représentant des familles.

Mr TRAVERS Erik souhaite que soient validés certains points à savoir :

- 1- Possibilité pour les résidents d'avoir un réfrigérateur personnel avec note d'information aux familles.
 - a. Réponse du CVS : Pour des raisons de sécurité alimentaire, il n'est pas envisageable de répondre favorablement à cette demande. Nous rencontrons déjà de graves soucis d'hygiène : lait, œufs, etc. périmés risquant de compromettre la santé des résidents. De plus, il serait difficile de demander au personnel d'assurer en plus le suivi des denrées, le nettoyage, etc. de réfrigérateur dans chaque logement. Un réfrigérateur collectif est déjà mis à disposition de l'EHPAD dans ce sens.

- 2- La possibilité via l'animation, d'initiation ou accompagnement à l'utilisation de tablettes.
 - a. Réponse du CVS : L'EHPAD a ouvert 2 postes dans le cadre du « Service civique ». Ces postes s'adressent à des jeunes pour une durée de 8 mois à raison de 28h semaines à compter du 1^{er} octobre 2018. La fiche de poste précise entre autres une mission de sensibiliser les résidents à l'outil informatique. Vous pouvez prendre connaissance de ces missions et de l'offre sur le site ministériel « service civique ».

- 3- L'étude pour la diffusion de réseau WI FI suffisamment accessible à parti de chaque chambre. La recherche de budget ou appel aux dons pour achats de quelques tablettes.
 - a. Réponse du CVS : Le Directeur a pris attache auprès de l'entreprise informatique en charge de la maintenance des équipements de l'EHPAD. Le signal WI FI ne passe pas dans les logements individuels, de même, les signaux internet sont faibles sur l'emplacement de la maison de retraite et sur la presqu'île. Des travaux importants seraient à envisager pour des branchements, des routeurs. L'établissement n'a pas assez de moyens, idem pour l'achats de tablettes. Toutefois, cette demande pourra être étudiée en concertation avec les services de tutelle, les financeurs dans le cadre du prochain CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens). Il convient en effet de se projeter sur l'avenir quant à l'accueil de nouveaux résidents plus au fait de l'informatique.

II- L'ENQUETE DE SATISFACTION :

A la demande du Directeur, le CVS a étudié la nouvelle proposition de questionnaire de satisfaction à l'égard des familles. Des modifications ont pu être proposées.

Pour rappel :

« Dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées, et afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins des familles, l'EHPAD « La Rose des Vents » de QUIBERON réalise une enquête de satisfaction pour l'ensemble des familles des résidents.

Les objectifs de cette enquête sont de mesurer les niveaux de satisfaction des familles vis-à-vis des services rendus, de connaître leurs attentes et leurs motifs de satisfaction ou de mécontentement.

C'est une démarche très importante pour chacun des professionnels de l'établissement, cela permet d'évaluer les pratiques et de les améliorer en fonction des demandes.

Cet outil contribue à une dynamique de bientraitance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des familles.

A partir des résultats de cette enquête seront dégagées des actions d'amélioration qui permettront la mise en place d'un plan d'actions.

Les résultats de cette enquête seront diffusés aux professionnels, aux familles lors du Conseil d'Administration, du Conseil de la Vie Sociale, par affichage et sur le site internet de l'EHPAD.

*L'enquête se déroule jusqu'au **30 septembre 2018** via courrier postal.*

L'anonymat sera respecté. Toutefois, vous avez la possibilité de laisser vos coordonnées en fin de document.

Une enquête de satisfaction sera réalisée conjointement pour les résidants. Certaines thématiques seront similaires à ce questionnaire proposé aux familles.

*Merci de consacrer environ 15 minutes, de nous transmettre vos réponses par courrier ou déposer l'enveloppe jointe à cet effet au secrétariat (ou boîte aux lettres dans le hall d'entrée si fermeture de l'administration) avant le **30 septembre 2018**. Si vous le souhaitez, nous pouvons aussi adresser ce questionnaire par voie informatique par demande à l'adresse mail : direction@ehpad-quiberon.fr. L'anonymat sera ici aussi préservé ».*

Les résultats de cette enquête seront présentés au prochain CVS.

III- DIVERS :

- L'accès au jardin extérieur sécurisé derrière le bâtiment :
 - o Des familles regrettent la difficulté d'accéder à ce jardin. En effet, à ce jour cet accès est possible en traversant l'unité « Alzheimer Le Phares » et les passages de personnes extérieurs peuvent perturber la vie de ce service.
 - o Il est envisagé d'accéder au jardin en passant par le « salon coiffure » du couloir. Un panneau de signalisation sera confectionné pour informer les visiteurs. En semaine, ne pas hésiter à se renseigner auprès de l'accueil ou auprès du personnel les week-ends.
- Un opticien de Quiberon propose ses services gracieusement au sein de l'établissement pour assurer des petites réparations de lunettes, voire un bilan. Il reste à disposition des familles si besoin.
- Concernant les appareils auditifs, l'établissement n'a pas reçu de réponse favorable pour des interventions au sein de l'EHPAD.
- A la demande de familles, l'ensemble des couvre-lits et voilage seront changés très prochainement.
- Plusieurs lits médicalisés, matelas plus adaptés à la dépendance de résidants ont été commandés après essais.

Pour le Conseil de Vie Sociale

Mr D'HAENE

Directeur

