



MAISON DEPARTEMENTALE DE RETRAITE DE VILLECANTE

1277, rue Roger Ollivier - 45370 - DRY

☎ 02.38.45.70.85 - 📠 02.38.45.61.35

e-mail : direction@mdr-villecante.fr

*Ce ne sont pas nous,
Ce sont les miroirs qui vieillissent.
(Jean Cocteau)*

COMPTE RENDU DE LA REUNION DES FAMILLES DU 13 JANVIER 2018

M.SIMION le Directeur de l'établissement remercie l'assistance d'être venue aussi nombreuse. M.BOISSAY Président du Conseil d'Administration, Conseiller Départemental prend la parole et souhaite la bienvenue à l'assistance.

Les personnes présentes aux côtés de M.SIMION et de M.BOISSAY :

- Mme LERAY, Représentante des familles au Conseil d'Administration et au Conseil de la Vie Sociale
- M. LEBRAULT Roland, membre du Conseil d'Administration et Adjoint au Maire de la commune de DRY
- M.THUNET Marc, Membre du Conseil d'Administration
- M.MENU, Médecin Coordonnateur et membre du Conseil d'Administration
- Mme BODINIER, Adjointe de Direction,
- Melle CHARRIER, Psychologue de l'Etablissement
- Mme JAOUEN, Cadre de Santé
- Mme MALARD, Cadre de Santé

Ensuite, M.SIMION présente l'ordre du jour :

- Enquête de satisfaction des résidents
- point de situation sur la vie de l'établissement
- questions diverses

Enquête de satisfaction des résidents

M.SIMION donne la parole à Melle CHARRIER afin de présenter l'enquête de satisfaction qui sera remise aux personnes présentes à la fin de la réunion et diffusée à l'ensemble des familles ensuite. Une fois par an depuis quelques années les résidents et leurs familles sont sollicités pour compléter une enquête de satisfaction. Celle-ci reprend les différents domaines d'intervention de l'établissement (animation, cuisine, blanchissage du linge, soins...). Elle a pour but de connaître votre degré de satisfaction sur ces différents thèmes et de pouvoir le comparer aux années précédentes, d'améliorer la qualité des services proposés. Le document remis comporte des questions fermées, mais il est laissé une place pour tous vos commentaires positifs ou négatifs afin d'apporter certaines informations. Les résultats de cette enquête vous seront présentés au cours du 2^{ème} semestre 2018 lors de la prochaine réunion des familles. M.SIMION complète en indiquant que ce qui nous intéresse avant tout, c'est de connaître la variation d'une année sur l'autre, afin de déterminer si la prise en charge s'améliore ou pas, et de corriger les facteurs. Il ne faut pas hésiter à répondre objectivement, les réponses sont anonymes si vous le souhaitez. La présente enquête évalue les prestations offertes au cours de l'année 2017.

Melle CHARRIER est amenée à présenter ensuite les tableaux interactifs accrochés depuis peu dans différents services.

Tableaux interactifs pour Patients Atteints de Troubles Sévères de la Maladie d'Alzheimer

Lors de la dernière réunion des familles, M.SIMION avait évoqué le droit à la liberté d'aller et venir de chaque résident, et la difficulté lorsqu'il s'agit de personnes démentes déambulantes de contenir la déambulation à l'intérieur, afin de sécuriser les déplacements de certains résidents. On s'interroge sur les différentes techniques pour contenir et canaliser l'énergie des personnes déambulantes. La présence de tableaux interactifs dans les services en est une. Ces tableaux créés et installés dans de nombreuses structures ont fait l'objet d'études et les retours concernant les bénéfiques sont très encourageants. Ils permettent notamment de contenir l'agitation et cette approche non médicamenteuse est positive. Plusieurs tableaux ont été installés dans quelques services et au cours de l'année 2018, d'autres tableaux vont être fabriqués. Melle CHARRIER remercie les familles pour les dons d'objets ayant permis la réalisation de ces tableaux et les sollicite pour de nouveaux dons d'objets anciens qui permettront d'en faire de nouveaux, notamment sur le thème de la pâtisserie (plats à gâteaux, vieux moules rouillés...). Outre le bénéfice recherché, cela rend les espaces de l'établissement moins hospitalier et plus chaleureux. Melle CHARRIER remet à l'assistance un document expliquant cette méthode. Melle CHARRIER complète en indiquant que d'autres techniques sont proposées, des petits sacs « sacs d'Augustine » ont été fabriqués. Il s'agit de petits sacs dans lesquels à l'intérieur ont été cousus différents tissus, de textures différentes. Ils ont aussi pour but de canaliser les troubles de l'agitation chez les personnes démentes. Elle rappelle que les $\frac{3}{4}$ de la population accueillie à Villecante ont des troubles cognitifs. L'établissement est attentif à ces nouvelles techniques qui permettent une approche non médicamenteuse bénéfique pour le résident. Elle indique que des vidéos montrant l'application de ces techniques dans d'autres établissements sur YouTube peuvent être visionnées. M.BOISSAY complète en indiquant que cela rappelle des souvenirs, M.SIMION ajoute que l'enfermement est pire pour certains résidents que la déambulation. Le personnel doit être attentif, les accompagnements sont individualisés et ne peuvent plus être comme il y a vingt ans, standard. La prise en charge par les soignants est loin d'être simple et nous faisons en sorte que cet accompagnement soit de qualité. Nous réfléchissons actuellement avec le Docteur MENU sur la prise en charge des résidents en phase aigüe. M.MENU poursuit en indiquant que les résidents restent le plus longtemps à domicile et aujourd'hui les prises en charge ne pouvant être faites à domicile car très compliquées sont celles qui concernent les problématiques de troubles cognitifs et de démence. Elles se caractérisent essentiellement par des troubles du comportement, de l'agitation, de l'agressivité, de l'opposition et une difficulté à se faire comprendre. Les contentions, les camisoles chimiques ne sont pas des solutions et nous réfléchissons sur les techniques pouvant avoir un bénéfice sur le comportement de ces résidents et nous utilisons d'autres techniques (atelier mémoire, ergothérapie, orthophonie...). Les troubles du comportement majeurs sont difficiles à prendre en charge par le personnel et nous faisons en sorte de le former.

Mme CAPET représentante des familles prend la parole en indiquant que dans un service les résidents se plaignent d'une résidente qui hurle pendant des heures, empêchant les autres résidents de s'endormir. M.MENU répond que les cris sont des troubles du comportement, que l'on se questionne au cas par cas de la prise en charge de la personne, source de souffrance pour le résident, difficulté pour le personnel, et agacement des autres résidents. Il y a certains troubles que l'on n'arrive pas à solutionner et pour le cas du résident évoqué l'équipe médicale travaille dessus. M.SIMION complète en disant que l'on essaie de trouver une solution au cas par cas, et de s'adapter à chaque fois que nécessaire. Il faut répondre à un service public, accompagner du mieux que nous le pouvons la fin de vie des résidents accueillis. On travaille beaucoup sur l'accompagnement spécifique. Nous allons former en 2018 quatre Assistants de Soins en Gérontologie (ASG). Une famille pose une question: dans le cas où l'état de santé du résident se dégrade y a-t-il une participation financière de la famille plus importante. M.SIMION répond que non sauf cas très spécifique ou l'établissement ne serait plus en mesure d'assurer la prise en charge de ce résident, et où celui-ci devrait relever d'une prise en charge par un autre établissement. Nous sommes un établissement médico-social mais non hospitalier.

Point de situation sur la vie de l'établissement

M.SIMION informe que nous avons une bonne équipe de kinésithérapeutes intervenant dans l'établissement et que nous allons donc leur installer une salle de kinésithérapie avec du matériel adapté, ceci dans une recherche constante de maintenir une autonomie maximale des résidents.

Bientôt, nous aurons peut-être la chance d'avoir la fibre optique, aujourd'hui notre réseau internet est ouvert aux professionnels comme aux résidents et aux familles. Nous allons devoir très prochainement bien différencier les deux réseaux, pour un souci de sécurité contre les cybers attaques (le petit établissement de Patay a fait l'objet d'une telle attaque récemment). L'année 2018 sera aussi l'année où un plan de sécurité doit être présenté à l'ARS avant le début de l'été. Cela va imposer quelques contraintes mais nous avons, il y a quelques années, déjà investis dans le contrôle des portes et des caméras. Nous allons devoir protéger l'établissement contre des éventuelles

attaques à la voiture « bélier », mais sécuriser 10 hectares ouverts n'est pas chose facile. Nous allons également sécuriser les chambres des résidents. Il y a quelques semaines de cela, deux jeunes couples d'origine étrangère ont circulé un dimanche visitant au passage quelques chambres, ils ont été invités à sortir mais il nous faut protéger au maximum les biens des personnes. Nous allons investir dans des petits coffres forts qui seront installés dans chaque chambre sauf aux « Jardins de Denyse ». Nous espérons ainsi limiter les vols d'argent, vols plus nombreux ces dernières semaines.

M.SIMION informe aussi sur la mise en place de la médiation par l'animal, deux soignantes ont suivi une formation spécifique et interviendront avec leurs chiens et des petits cochons d'inde ont été achetés pour compléter l'intervention par la médiation animale. Deux chats vivent ici, l'un est le compagnon d'un de nos résidents et l'autre a été adopté par l'équipe professionnelle des « Mésanges-Cygnés ». Celui-ci apporte un peu de chaleur aux résidents et s'est fait facilement accepté à en croire les photos dans le service. Une soignante s'est proposée pour suivre une formation « soins esthétiques dans le cadre de la relation d'aide », nous aurons ainsi une multitude de compétences au sein de l'établissement. Nous avons la chance d'avoir du personnel volontaire et qui a envie de s'investir.

M.SIMION informe également qu'un service supplémentaire est aujourd'hui proposé. Monsieur Romain BOUDE, agent des services administratifs a réussi le concours de Mandataire Judiciaire. Il est désormais Mandataire Judiciaire de l'établissement et travaille sous la responsabilité des Juges de Tutelles et du Procureur de la République. Il est à votre disposition pour répondre à toutes vos questions sur la mise sous protection d'un de vos parents si son état de santé le justifie. Il reçoit de préférence sur rendez-vous car il assure également des fonctions d'encadrement de l'accueil et de la comptabilité.

Mme CAPET intervient pour dire que Monsieur MENU n'est pas assez présent en tant que médecin et qu'il n'y a pas suffisamment de médecins. M.SIMION informe comme il le fait à chaque réunion que M.MENU intervient surtout en tant que médecin coordonnateur et que faute de présence médicale suffisante, il intervient aussi en tant que médecin traitant. M.SIMION informe qu'il a eu l'autorisation de l'ARS de recruter un praticien à hauteur de 30% cependant, du fait de la pénurie médicale nous n'avons pas de candidature. Aujourd'hui, nous avons peu de médecins volontaires pour venir. M.MENU complète en disant que l'établissement n'est pas mal loti car d'autres établissements comme le nôtre autour n'ont pas de médecins. Il indique qu'il n'y a pas une attente de 10 jours avant de pouvoir consulter car les infirmières font très bien leur travail, en priorisant les cas les plus sérieux à voir. Nous avons également la chance d'avoir tout près de chez nous une maison médicale neuve et qui aura l'avantage d'attirer de nouveaux médecins. M.SIMION informe que nous avons fait installer un cabinet dentaire, mais que la présence d'un chirurgien-dentiste dans nos murs se fait de plus en plus rare. Nous allons peut-être devoir maintenant que le cabinet dentaire de Cléry Saint André est accessible aux personnes à mobilité réduite faire accompagner les résidents pour les soins urgents au centre médical. M.MENU informe que nous sommes équipés aussi de la télé-médecine, celle-ci fonctionne mais nous sommes aussi confrontés à la raréfaction des médecins spécialistes.

Questions diverses

Un résident dans l'assistance reparle des vols dans l'établissement. M.SIMION sollicite les familles à sensibiliser leurs parents de ne pas garder trop d'argent dans leurs chambres. Il indique que dès qu'il a une suspicion il met des choses en place. Une famille signale que lors de leur visite et lorsqu'ils quittent la chambre avec le résident, ils prennent la précaution de fermer les fenêtres et la porte à clé. A leur retour, la porte n'est plus fermée à clé et la fenêtre est grande ouverte, très certainement faisant suite au passage de l'équipe « ménage ». Il demande à ce que l'on sensibilise le personnel sur la vigilance à avoir. Une autre famille confirme que les portes ne restent pas fermées à clés.

Une autre personne demande s'il existe une mutualisation des moyens ? Il lui est répondu que l'on travaille avec les établissements autour, que M.SIMION souhaitait organiser des réunions de travail avec ses collègues des établissements de Beaugency et d'Olivet mais que malheureusement cela n'a pu se mettre en place puisque son collègue de Beaugency a changé d'établissement. M.MENU informe que l'équipe médicale échange avec d'autres établissements et que la spécialité gériatrique est une des spécialités qui échangent le plus.

Une autre question sur la recherche d'économie alimentaire est posée. M.SIMION indique qu'un travail a été fait au cours de l'été en vue de chiffrer le « gaspillage alimentaire » dans les salles à manger des résidents, un relevé des poids des déchets a été effectué. L'analyse est en cours par notre diététicienne mais cela lui prend beaucoup de temps en plus de ses interventions hebdomadaires. Lors de la prochaine réunion nous informerons des résultats de l'analyse. M. SIMION précise que nous devons respecter la réglementation relative au grammage de chaque type

d'aliments, les goûts et les dégoûts de chacun. Il précise que généralement 2 à 3 agents sont présents au moment des repas pour 28 à 39 résidents selon la salle à manger. L'un vérifie le traitement, le distribue et vérifie que les médicaments sont pris puis le valide informatiquement. Un autre agent fait manger les résidents qui ne peuvent plus le faire, c'est-à-dire prend le temps d'aller au rythme du résident, sans gavage ni maltraitance. Les conditions ne sont pas toujours aisées pour le personnel. On veille avant tout à ce que les résidents mangent, il y a peut-être une distribution quasi automatique mais on donne la quantité qu'il doit avoir et nous essayons de garder de l'humanité. Il est signalé que le pain est coupé à l'avance et que s'il n'est pas consommé il part à la poubelle. M.SIMION indique que les agents au moment du repas ne peuvent passer du temps à couper le pain à la demande au vu du travail qu'ils ont au moment du repas. Il informe que le chef des cuisines a été nommé Technicien Hospitalier, il aura pour mission la bonne application du plan sanitaire alimentaire, vérifier la bonne utilisation des chariots alimentaires par le personnel, conserver les bonnes températures et travaillera avec les équipes des services. M.MENU complète en indiquant que le temps du repas doit rester un moment de plaisir et qu'il est très important de travailler sur la dénutrition. On ne doit pas restreindre les portions servies.

Une question est posée afin de savoir s'il est tenu compte du bon équilibre dans les services du nombre de personnes bien portantes et ceux qui le sont moins. M.SIMION explique que les entrées se font dans les services de façon aléatoire, il y a une place dans un service, elle est proposée à la première personne sur la liste d'attente. Un seul service est spécifique à certaines pathologies, il s'agit de l'UPAD. Au service des Mésanges-Cygnés on veille à proposer les places disponibles aux personnes les plus autonomes du fait de la configuration de ce service isolé au second étage.

Une question est posée par la fille d'une résidente de l'UPAD pour savoir s'il ne serait pas possible de prévoir un fond musical à l'UPAD, cela semble très triste quand elle va visiter sa maman. Nous informons que nous allons prendre en considération cette suggestion, ce qui pourrait apporter de la convivialité au moment des repas et permettre d'apaiser aussi les résidents à d'autres moments, trouver un juste milieu entre moments de calme et de stimulation en diffusant de la musique appropriée. Vous avez pu constater que la plupart des salons sont équipés d'enceintes et de la musique est diffusée au cours de la journée mais l'UPAD n'est actuellement pas équipée, nous allons y remédier. Une autre personne complète en disant qu'il serait souhaitable que nous soyons vigilants sur les programmes diffusés sur les télévisions des salons. Il a été constaté que la télévision était allumée toute la journée et très souvent les programmes diffusés ne sont pas appropriés aux résidents. Une autre personne demande si nous ne pourrions pas diffuser des chaînes musicales adaptées, M.SIMION répond que l'obligation de l'établissement est de fournir la télévision, mais que rien n'interdit aux familles de s'abonner à des chaînes particulières, (l'établissement ne peut cependant souscrire à des chaînes supplémentaires pour l'ensemble des résidents) ce qui serait trop onéreux pour l'établissement.

Une question est posée concernant le linge des résidents. Il a été apporté du linge pour compléter le trousseau et ce linge neuf n'est jamais réapparu. M.SIMION indique que le système du linge par puçage est maintenant opérationnel. Mais il arrive que certains linges de résidents soient retrouvés dans les sacs poubelles. Notre équipe technique scanne tous les jours ces sacs et l'on retrouve du linge. Il peut y avoir aussi des erreurs dans les armoires. M.SIMION a édité le compte rendu du rapport de décembre de la gestion du linge par puces. 38 vêtements ont été retrouvés dans les sacs poubelles ainsi qu'une couverture, 500 articles nouveaux ont été pucés. M.SIMION signale qu'en cas de nouveau vêtement à pucer il est préférable de l'apporter à l'accueil qui transmettra à la lingerie, il ne faut surtout pas le ranger dans la chambre du résident car celui-ci non identifié a de très grande chance au premier lavage de se perdre. Une personne demande quand seront facturées les puces supplémentaires apposées aux vêtements. M.SIMION informe qu'il a fallu déterminer le prix de refacturation, prendre une délibération votée en Conseil d'Administration et voir avec notre éditeur de logiciels comment intégrer une ligne supplémentaire à la facture. Nous allons très certainement vous adresser un titre individuel.

Il n'y a plus de questions dans l'assistance, M.SIMION invite les personnes présentes à le rejoindre et à partager un verre et des petits gâteaux.

C. LERAY
Représentante des familles