

EHPAD de VERZENAY

3, rue Walbaum
51360 VERZENAY

COMPTE RENDU DE LA REUNION DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE DU 06 DECEMBRE 2011



PRESENTS :

Mesdames APPERT Monique, PIETRZYKOWSKI Sandrine et USALUPPI Solange
Messieurs BOIRAME Max, CHAUFFERT Georges et VACHER Dominique
Monsieur THEVENIN Alain

Assistaient :

Le Dr Anne OLIVIER, Madame THIBAUT Elisabeth
Mesdames CRINON et GOSSE, Monsieur VALLEE : membres du GIP blanchisserie d'Epernay
Mesdames MEREUX et MOUZON, Monsieur COLLIN, familles de résidents

Secrétaire de séance : Mme RENAUDIN Nathalie

La séance débute à 14H00.

I. Problèmes dans le traitement du linge des résidents par le GIP Blanchisserie d'Epernay

Des membres du GIP de la blanchisserie d'Epernay ont été conviés à la réunion suite à diverses plaintes des familles (linge qui ne revient pas ou tardivement, linge abimé, problème qualité...) afin de mieux comprendre les éventuels problèmes et surtout d'y remédier.

Au préalable, Mme Crinon précise qu'elle était bien présente ainsi qu'un autre membre du GIP lors de la formation donnée aux deux agents de la blanchisserie en 2008.

Deux genres de problèmes sont rencontrés au GIP :

a) **Problème de reconnaissance nominative du vêtement**

Mr Vallée expose en tout premier point l'importance de la présence de l'étiquette codes à barres sur **chaque** vêtement du résident. En effet, la blanchisserie d'Epernay est une blanchisserie industrielle qui traite le linge de 6 établissements dont plusieurs EHPAD. Cela représente environ 2 000 vêtements traités par jour.

Ils n'utilisent pas de fer à repasser mais ce que l'on appelle un « tunnel de finition » où le vêtement passe pour ainsi être défroissé. C'est souvent dans ce tunnel que les étiquettes se décollent. C'est pourquoi la procédure concernant l'application de l'étiquette thermocollante sur le vêtement doit être scrupuleusement respectée selon des temps de chauffe différents par rapport à la qualité du textile (réglage de la machine à faire). Si des vêtements sont récupérés sans étiquette au bout du tunnel, ils sont stockés dans une pièce en attente de réclamation. Mr Vallée indique donc qu'il faut être réactif devant la perte d'un vêtement (plus vite ils sont prévenus que tel ou tel vêtement est manquant, plus la chance est grande de le retrouver rapidement).

Il arrive aussi parfois, que des vêtements arrivent à la blanchisserie d'Epernay l'étiquette coupée, ce qui leur pose un autre problème d'identification.

Mr Vallée a apporté un listing de traçabilité du vêtement sur lequel on peut voir diverses informations détaillées sur tel ou tel linge traité par leur service (ex. : le maillot de corps de Mme X identifié sous le code barre n°..... est arrivé le 1^{er} décembre et il est reparti le 07 décembre). Le code-barre du vêtement indique à lui seul, le nom et prénom du résident, l'établissement, le service ainsi que la nature du vêtement. Ces étiquettes sont fournies à la demande des établissements sans limite de quantité. Il est demandé aux familles lors d'achats de vêtements, de les transmettre aussitôt à la lingère de façon à faire procéder au marquage.

Mr Vallée informe qu'une autre formation concernant le marquage aura lieu dans les plus brefs délais. A ce jour la date a été arrêtée au mardi 13 décembre 2011.

b) Problème d'identification du vêtement (matière du vêtement)

Il faut noter que la blanchisserie d'Eprenay ne travaille pas avec des programmes de température (30°, 40° ...) mais avec des programmes de catégories de textile (ex. programme robes/programme jogging...). Il est donc nécessaire que le tri du textile avant lavage soit procédé de façon rigoureuse. C'est pourquoi l'étiquette qui est cousue sur le vêtement indique sa composition (exemple 50% laine – 50% polyester) et ne doit pas être retirée ou coupée.

Devant la complexité du tri, la blanchisserie d'Eprenay a mis en place un système de pastilles de couleur : pastille rouge = laine / pastille verte = thermolactyl (Damart). La moindre erreur de pastilles peut entraîner une détérioration du vêtement (rétrécissement, décoloration...). D'ailleurs à ce titre, il est recommandé aux familles de ne pas fournir de linge fragile au résident (Damart, soie, cachemire...)

Il est également précisé que de par sa fonction industrielle, la blanchisserie d'Eprenay utilise des produits beaucoup plus agressifs que les produits lessiviels utilisés à usage ménager (par contre ils n'utilisent pas de javel). Ces produits abîment plus rapidement le vêtement et le renouvellement de celui-ci est préconisé plus souvent. D'ailleurs la liste du trousseau type fournie dans le dossier d'admission sera revue.

La question du délai de traitement du linge est aussi évoquée lors de cette réunion. Les responsables du GIP expliquent qu'ils ont opté pour un traitement du linge établissement par établissement afin de ne pas mélanger le linge de plusieurs établissements. Ceci permet de réduire les pertes éventuelles de vêtements et si perte il y a, la recherche est davantage ciblée. Aussi, ce choix impose un délai de retour plus long. Le linge de Verzenay est traité deux fois par semaine.

Le linge qui revient dans l'établissement est trié par services et c'est la lingère qui le distribue dans les armoires des résidents. Il arrive parfois qu'un résident change de service, il est donc important d'en informer la blanchisserie d'Eprenay.

Mr Vallée indique qu'en cas de perte ou de détérioration avérée du GIP, le remboursement ou le remplacement du vêtement est possible, sous réserve d'une production de facture ou de ticket de caisse.

Suite à ces précisions de fonctionnement, quelques idées ont été émises :

✓ une fiche d'inventaire pourrait être mise dans la chambre du résident, sur la porte de l'armoire, et pourrait être revue tous les trimestres par les familles ou le personnel soignant. Ceci permettrait de rechercher des vêtements manquants et/ou de préconiser le renouvellement de certains vêtements.

✓ le numéro de téléphone de Mme Crinon (GIP d'Eprenay 03.26.56.46.73) sera noté sur les prochaines factures car Mr Vallée indique que les familles peuvent directement leur téléphoner en cas de problème. Il propose également la visite de leur établissement pour les familles qui le souhaiteraient.

✓ une lettre d'information sous forme de mailing sera adressée aux familles afin de les informer des échanges de cette réunion.

II. Enquête de satisfaction

La nouvelle version de l'enquête de satisfaction est validée par les membres du Conseil de la Vie Sociale. Cette enquête sera distribuée aux résidents en capacité de répondre aux questions, pour les autres elle sera donnée aux familles en précisant que c'est elle qui ont complété le formulaire.

QUESTIONS POSEES PAR LES RESIDENTS

I. Manque d'amabilité du personnel

Certains résidents verbalisent le manque d'amabilité de quelques agents, en précisant toutefois qu'il ne s'agit que d'un petit nombre d'entre eux. Mr Thévenin indique qu'une formation «bientraitance-maltraitance» a débuté en 2007, qu'elle se poursuit, et qu'environ 75% des agents y ont participé. Mme Thibault indique également qu'elle a pour rôle, en tant que Cadre de Santé, de rappeler les règles lorsque des dérapages sont identifiés.

II. Repas de midi

Les résidents constatent que parfois le repas de midi est servi trop rapidement. Il est remarqué que cela concerne toujours les mêmes agents. Ce problème sera revu en réunion car les résidents doivent avoir le temps nécessaire pour apprécier le déjeuner, que ce soit d'un point de vue gustatif mais aussi convivial (certains résidents ne sortent de leur chambre que pour le repas).

III. Réponse aux appels malades

Certains résidents constatent que la réponse à leurs appels malades est trop longue (entre 15 et 30 minutes). En règle générale, les agents essaient de répondre rapidement aux appels malades mais lorsqu'ils se trouvent occupés à d'autres tâches (bain/douche, soins...), la réponse peut être un peu plus longue.

TOUR DE TABLE

✓ Mme Pietrzykowski indique que les nouveaux horaires devant permettre de procéder à une douche par semaine, ne conviennent pas à tous les résidents et que certains d'entre eux préfèrent une douche tous les quinze jours.

✓ Il existe toujours des nuisances nocturnes de la part de certains résidents et tout particulièrement d'une résidente. Celle-ci a changé de chambre mais présente toujours les mêmes troubles. Le problème reste entier et des solutions adaptées restent difficiles voir impossibles. Mr Thévenin rappelle qu'il est prévu une possibilité de mettre fin au contrat de séjour pour des situations devenues ingérables par rapport à la structure, après avis du Conseil de la Vie Sociale.

✓ Mme Pietrzykowski interroge sur la date d'ouverture probable de l'Unité Alzheimer. Mr Thévenin précise que ce service n'a pas l'agrément «Unité Alzheimer » car il ne répond pas à un cahier des charges mais celui d'une Unité de Vie Protégée. Le Docteur Olivier indique que certaines familles ont déjà été rencontrées lors d'entretien en présence de la cadre de santé et de la

psychologue. En effet, certains résidents répondent aux critères spécifiques d'intégration dans une unité de vie protégée, c'est pourquoi l'avis des familles a été demandé.

Par ailleurs, un modèle de chambre en démonstration conçu pour ce genre d'unité, a été livré. L'ouverture est prévue fin février ou début mars 2012.

- ✓ Mme Pietrzykowski relance l'urgence de changer la signalétique des chambres. A suivre.
- ✓ Il est demandé de revoir avec les agents techniques où en est le changement des étagères dans les chambres. A suivre.
- ✓ Mme Thibault évoque le souhait des agents d'acheter des sets de tables anti-dérapants mais ciblés pour quelques résidents seulement. Cet achat est à voir, car le coût est onéreux. En effet, et de l'avis majoritaire des membres du Conseil, cet achat concernerait tous les résidents. Mr Thévenin indique qu'un poste d'ergothérapeute (30% d'ETP) a été accordé à l'établissement, et que c'est justement ce genre de point qui pourrait être évoqué avec la personne qui occupera cette fonction.

La séance est levée à 16H00

Le Directeur

Le Président

A. THEVENIN

G. CHAUFFERT

Destinataires :

Les membres du Conseil - Tous les services