

Lettre semestrielle des EHPAD du CHG Mont d'Or

Lettre d'information n°1 – Avril 2015

Madame, Monsieur,

Nous avons le plaisir de vous adresser la première lettre d'information des Etablissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) du CHG Mont d'Or, qui présente les diverses animations et actions passées ainsi que les projets à venir.

Cette lettre sera envoyée automatiquement aux membres des familles identifiés comme « référent » du résident. Cependant tout proche d'un résident peut demander à recevoir la lettre semestrielle en prenant contact auprès de la qualitiennne de l'établissement : Mme Verschelde (04 78 08 14 45 ou b.verschelde@ch-montdor.fr).

Nous vous souhaitons une bonne lecture et vous adressons nos salutations très cordiales.

Le Directeur,



Charles DADON

SOMMAIRE

- Démarche qualité
- Retour sur les animations 2014
- Animations prévues sur le 1er semestre 2015
- Conseil de la Vie Sociale
- Fonctionnement du Self Cafétéria

Démarche qualité

En 2014, les services d'EHPAD se sont engagés dans une nouvelle démarche qualité visant à recueillir l'avis des familles et des résidents sur le niveau de qualité de l'établissement. Parallèlement, une démarche d'évaluation interne a été menée par des professionnels et des représentants des usagers. Cette évaluation a permis de décrire les pratiques et les prestations.

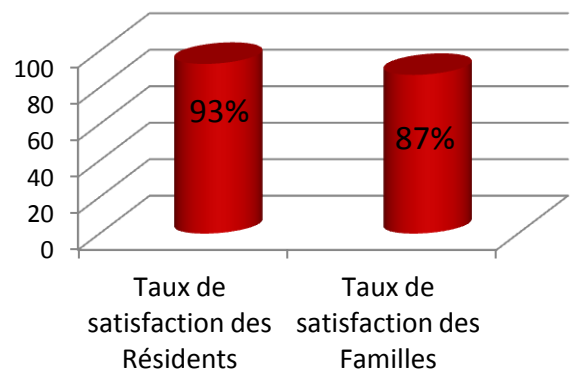
Les questionnaires adressés aux familles et aux résidents font remonter un taux de satisfaction global de 93% pour les résidents et de 87% pour les familles.

L'établissement souhaite mettre en place des actions d'amélioration sur les thématiques ayant obtenus moins de 80% de taux de satisfaction.

Plusieurs thématiques sont retenues :

- Le service restauration obtient un taux de satisfaction de 44% sur la qualité des plats servis. Il est à noter des points positifs comme les horaires de repas, le choix entre 2 menus et un taux de 88% de satisfaction concernant les quantités servies.
- La prestation blanchisserie qui est un plus pour l'EHPAD en proposant de traiter le linge des résidents obtient un taux de satisfaction de 68%

Taux de satisfaction global



- Quelques actions d'amélioration seront à mettre en œuvre sur les extérieurs et les jardins qui obtiennent un taux de satisfaction de 76%.
- Plus de 90% des résidents sont satisfaits de la personnalisation de leur chambre et du respect de l'aménagement. Et 84% estiment qu'il leur est facile de se déplacer dans les locaux. Un audit sur l'accessibilité sera réalisé en 2015.
- L'EHPAD bénéficie d'une organisation efficace en termes d'hygiène (équipe d'hygiène, gestion des épidémies communautaires, programme de vaccination, sensibilisation des résidents et des familles au lavage de mains...) puisqu'il n'a été constaté que très peu de cas de gripes ou gastro-entérites cette année sur les différents sites de l'EHPAD. Les résidents sont satisfaits de la propreté des chambres (83%) et des parties communes (90%).
- Concernant les soins, les résidents et les familles souhaiteraient être mieux informés des soins prodigués (77%). Il est à noter de très bons scores auprès des résidents concernant la réalisation des soins : respect de la dignité et intimité (90%), respect des habitudes (90%), respect des capacités (95%) respect des volontés (92%) et prise en charge de la douleur (81%).

La réalisation d'une évaluation interne sur différentes thématiques telles que la prévention et la prise en charge de la douleur, de la dénutrition, des escarres, des chutes, l'élaboration du projet de soins individualisé, l'animation et les liens sociaux, le respect des droits du résident ou encore la fin de vie a permis de décrire l'organisation mise en œuvre au sein de l'établissement. Cette organisation a été évaluée au regard de la réglementation et des recommandations de bonnes pratiques en vigueur et une notation a été établie. Les cotations D et C seront améliorées en priorité : circuit du courrier des résidents et système de communication.

Taux de cotation globale

	Cotation A	Cotation B	Cotation C	Cotation D
Nombre de critères : 58	9	32	15	2
Taux de critères cotés dans la cotation considérée	16%	55%	26%	3%

Ces résultats ont été présentés lors de la réunion de restitution sur la démarche qualité du 26 Février 2014. Cette réunion a reçu un accueil favorable de la part des familles et résidents présents. Chacun a pu faire remonter des remarques concernant la prise en charge, les prestations ou la communication avec les professionnels. L'équipe de direction a apporté des réponses et noté les propositions d'amélioration. Ces propositions seront étudiées et en fonction de leur faisabilité, intégrées au plan d'amélioration de la qualité.

D'ores et déjà l'établissement engage des actions d'amélioration et il est prévu sur l'année 2015 :



- La réorganisation de la blanchisserie/lingerie
- L'amélioration du circuit du courrier acheminé aux résidents
- L'amélioration de la prise de commande des repas pour mieux répondre aux choix journaliers du résident
- Le lancement d'une expertise externe sur l'accessibilité des locaux.

Retour sur les animations de 2014

Deux animatrices sont présentes sur les services d'EHPAD :

- Mme Bou'Anich Béatrice sur les services de Chasselay et Santal
- Mme Dali Noëlle sur les services de J. Chauviré et Dahlia.

Outre les animations quotidiennes telles que les activités de bien être et esthétique (manucure, coiffure, massage), les promenades accompagnées, les activités de stimulation mémoire, les jeux musicaux, les revues de presse, les sorties au marché ou encore les fêtes d'anniversaires... plusieurs animations marquantes ont eu lieu sur les derniers mois de l'année 2014.



Les résidents de Santal ont pu participer à des sorties mensuelles avec les bénévoles de l'association des petits frères des pauvres, rencontrer les enfants de la crèche d'Albigny-sur-Saône, participer à des ateliers et goûter les saveurs de nos régions à l'occasion de la semaine du goût, réaliser avec les enfants de la crèche des lumignons vendus au marché de Noël, participer à la fête de Noël comprenant un goûter amélioré et des animations musicales tout en invitant leur famille, amis.



Les résidents de Chasselay ont accueilli à plusieurs occasions l'association ABH et ses conteuses lors d'animations intitulées « l'heure des contes », la semaine bleue a rendu « hommage aux grandes dames de la chanson » et des ateliers goûts et saveurs ont été mis en place à l'occasion de la semaine du goût. Les bénévoles de la Guerre d'Algérie sont venus jouer de l'accordéon et chanter. Une chorale s'est créée en novembre. L'année s'est achevée sur 3 fêtes de Noël, avec des animations musicales et des danses auxquelles se sont joints familles, amis, soignants et bénévoles.

Les résidents de J. Chauviré et de Dahlia1 : ont profité d'une sortie restaurant à l'occasion de la semaine du goût et de spectacles « chansons et magie » avec l'association *Animagic*. Des résidents de J. Chauviré ont pu participer à des ateliers floraux animés par une intervenante extérieure et les résidents de Dahlia, suite à plusieurs demandes, ont fait une sortie sur le site de Fourvière. La fête de Noël a été l'occasion de réunir les résidents, les familles et les proches ainsi que les professionnels autour d'un goûter et d'animations. A l'occasion du Carnaval, des enfants d'Albigny sont passés à Dalhia.

Animations prévues sur le 1^{er} semestre 2015 :

- Poursuite des projets mis en place dans les services du Val d'Or : "cinéma-souvenir", karaokés, danses, documentaires humoristes
- Reprise de la pétanque à la demande des résidents du Val d'Or ainsi que le jardinage et la maison des oiseaux sur la terrasse du Faubourg
- Lancement de séances cinéma mensuelles au rez-de-chaussée de J. Chauviré
- Goûter amélioré pour les fêtes calendaires avec intervenant (galettes des rois, chandeleur Pâques...)
- Repas créole avec décoration du service J. Chauviré
- Sortie restaurant avec visite du beaujolais et de ses caves pour les résidents de Dahlia 1
- Accueil à la journée à Grézieu la Varenne avec la participation de l'association des Petits frères des pauvres
- En mai fête Orientale au Vallon.
- En Juin fête de la musique, barbecue et sorties au Parc des oiseaux, au parc de la Tête d'or.



Fonctionnement du Self-Cafétéria

2 self-caféteria existent sur le Centre Hospitalier : un sur le site d'Albigny-sur-Saône et un sur le site de Chasselay appelé le Petit Val d'Or.



Le self-caféteria d'Albigny a été rénové récemment et a rouvert ses portes en juillet 2014. Grâce à cette rénovation, l'établissement souhaite proposer un cadre plus agréable et plus fonctionnel. L'équipe du self a désormais à disposition des installations adaptées à ses besoins et à son travail au quotidien. La caféteria d'Albigny est ouverte aux patients, aux résidents et à leurs visiteurs 7J/7, de 11h à 11h30 et de 14h à 17h. Le self est ouvert aux familles et visiteurs du lundi au vendredi de 11h30 à 12h15 et samedi, dimanche et jours fériés de 11h30 à 13h30. Les samedis, dimanches et jours fériés le self est également accessible aux patients et résidents qui doivent être munis impérativement d'une autorisation délivrée par leur service.

La cafétéria du Val d'Or à Chasselay est ouverte à tous du lundi au vendredi de 10h à 17h. Les familles et visiteurs peuvent s'ils le souhaitent déjeuner au self de 11h30 à 13h30.

Une nouvelle modalité de paiement a aussi été mise en place. Il est dorénavant possible de créer un compte nominatif pour un résident ou un patient en s'adressant à la personne qui tient la caisse, soit à Albigny, soit à Chasselay et de créditer ce compte par chèque ou par espèces. Le titulaire du compte pourra l'utiliser, dans la limite du crédit disponible, pour toute consommation effectuée à l'une des 2 cafétérias. En cas de clôture d'un compte, les remboursements seront effectués par le service achat situé à Albigny.

Conseil de la Vie Sociale

Durant les mois d'Avril à Juin 2014, a eu lieu le renouvellement de la composition des deux Conseils de la Vie Sociale (CVS section Albigny et CVS section Chasselay) des EHPAD rattachés au CHG.

Le CVS est une instance réglementaire par laquelle les résidents élus et les représentants élus des familles participent au fonctionnement et à la vie des EHPAD. Le CVS se réunit au moins trois fois par an, donne son avis et fait des propositions sur toutes les questions intéressant le fonctionnement de l'EHPAD :

- Organisation de la vie quotidienne, activités, animations socioculturelles et services thérapeutiques
- Nature et prix des services rendus
- Animation de la vie institutionnelle et mesures prises pour favoriser les relations entre participants
- Entretien, affectation des locaux collectifs, relogement en cas de travaux, projets de travaux et d'équipement...

Les élections se sont déroulées après des sessions d'information auprès des résidents et ouvertes aux familles. Le taux de vote pour les résidents capables de voter a atteint les 70% de participation et 34 % de participation pour les familles.



Les nouveaux membres des CVS se sont réunis en juillet et novembre 2014 puis en mars 2015. La prochaine réunion aura lieu courant juin 2015.

Vous pouvez contacter les représentants grâce à des trombinoscopes affichés dans les services de Chasselay et d'Albigny.

Section Chasselay

Représentants des Résidents : Mme Lucie CHOBY, Mme Andrée TARGET, Mme Anne-Marie CONFRAVREUX et Mme Henriette TISSOT. Mme Marie-Christine CLAUSSE, gérante de tutelle et Mme Claire HELLY /Mme Françoise BADINIER, représentantes des usagers.

Représentants des Familles : Mme Danièle COMMARMOND (présidente), Maurice CHOBY (vice président), Mme Odette DENIAU, Mme Mireille GIROUD, Mme Christiane FOUILLET et Mme Dominique DIET.

Section Albigny-sur-Saône

Représentants des Résidents : Mme Marina NADIN, Mme Marie-Louise SCHNEIDER, Mme Odette CONIL, Mme Suzanne INIZAN et Mme Angèle GROS. Mme Marie-Christine CLAUSSE, gérante de tutelle et Mme Claire HELLY/Mme Françoise BADINIER, représentantes des usagers.

Représentants des Familles : Mme Marie-Claude COLIN (présidente), M. Francis BUTSCHER (vice président), Mme Helene GUILLOUX, Mme Martine SCHNEIDER et Mme Joceline ONTENIENTE.