

VILLA BEAUSOLEIL CORMEILLES EN PARISIS
COMPTE RENDU DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Samedi 10 Septembre 2011

REPRESENTANTS DES RESIDENTS

- Mme ROUILLE Madeleine (Présidente)
- Mme LUCAS Yvette (Vice-présidente)

REPRESENTANT DU PERSONNEL

- M. BOZEC Gilbert (Second de cuisine)

REPRESENTANT DE LA DIRECTION

- M. BOUGHABA Albert (Chef de Villa)

INVITES DU PERSONNEL

- Melle SANTELLI Angélique (Assistante de Direction)
- Mme BOUGHABA Najia (Manager d'Equipe)
- Mme BRUCK Stéphanie (Infirmière Diplômée d'Etat)

INVITES DES RESIDENTS

- Mme DARDAILLON Simone
- Mme BEDU Sylviane
- Mr ROBIN Jean
- Mr LAIRAUD René
- Mme DELASSUS Jeanne
- Mme LOCHET Marthe
- Mr DESDEREDJIAN Noubar

FAMILLES INVITEES

- Mr EBLE Dominique (Fils de Mme AGENAIS Michèle)
- Mr ZBAR Michel (Fils de Mr et Mme ZBAR Armand et Sonia)

- Mme CHEVRIER Marie-Thérèse (Fille de Mme CARDINI Alphonsine)
- Mme DELAUNE Martine (Belle-sœur de Mme CAMO Yvonne)
- Mme BRECHET Edith (Nièce de Mme BRECHET Marie-Anne)
- Mme BOUCHER Danièle (Fille de Mme LAGIER Odette)
- Mme BISSERIER Viviane (Fille de Mme DUPRE Jeanne)
- Mme CHOLLET-LOCHET (Fille de Mme LOCHET Marthe)
- Mme LE BIHANNIC Joëlle (Fille de Mme CHERRIER Simone)

ORDRE DU JOUR

1. Informations sur les travaux
2. Les formations au sein de la Villa
3. La vie à la Villa
4. Le personnel de la Villa
5. Question diverses

1. INFORMATIONS SUR LES TRAVAUX

Monsieur BOUGHABA évoque la fin des travaux concernant la réhabilitation. En effet, ces travaux ont été entrepris au 1^{er} septembre 2010. Malgré quelques retards dans la réception du chantier, tout s'est finalement bien terminé. La Commission de Sécurité nous a donné son aval. Ainsi, le mois de mai a été marqué par l'arrivée de nouveaux résidents, chaque semaine. Au jour d'aujourd'hui, la maison se remplit. Ce fut pour nous l'occasion de faire connaissance avec chacun, mais pas seulement. De nouveaux liens se sont tissés entre résidents, et certaines amitiés voient le jour.

Par ailleurs, d'autres projets de travaux se présentent à nous. J'évoquais la dernière fois la terrasse du rez-de-jardin. Je vous rappelle que nous avons intenté un procès à la société qui a réalisé cette terrasse. Malheureusement, nous avons été déboutés lors de la décision finale.

Mais, puisque nous jugeons que cette terrasse, donnant un accès direct au parc, n'est pas suffisamment accessible à tous, nous envisageons de poursuivre les travaux engagés. Cela nous prendra sans doute un peu de temps à mettre en place, mais la Villa BEAUSOLEIL souhaite mener à bien ce projet, même en étant à ses frais uniques.

Enfin, un dernier point concernant notre projet de jardin thérapeutique, ou jardin sensoriel. Celui-ci est toujours d'actualité. Nous pensons en ce moment toutes les possibilités qui s'offrent à nous et qui seront les plus agréables à nos résidents.

2. LES FORMATIONS AU SEIN DE LA VILLA

Monsieur BOUGHABA annonce que, durant l'été, de nombreux recrutements ont eu lieu. Nous avons mis en place auprès des nouveaux membres de l'Equipe une formation aux techniques de travail qu'affectionne particulièrement la Villa BEAUSOLEIL. Cette vague de recrutement fait suite à l'ouverture de la réhabilitation, avec les étages de l'Afrique, l'Amérique et l'Océanie (premier, deuxième et troisième étages de la Villa).

Le pôle Bien-Être, quant à lui, a vu un nouveau membre le rejoindre. Il s'agit d'Emilie SMITH, animatrice. Elle fait donc désormais équipe avec Mathilde et Sophia, qui contribuent à animer vos journées, de multiples façons. Nous lui souhaitons la bienvenue ainsi qu'un bel avenir à la Villa !

Par ailleurs, durant le mois de septembre, plusieurs membres de l'Equipe ont suivi la formation HUMANITUDE. Il s'agit d'une philosophie, développée par Yves GINESTE et Rosette MARESCOTTI, destinée à une approche plus douce des personnes souffrant d'une maladie d'Alzheimer ou maladie apparentée ; donc de personnes désorientées et parfois en dehors de toute communication verbale. Cette philosophie reprend des gestes simples, mais pourtant essentiels, dans les échanges avec ces personnes qui, bien souvent, ressentent les soins du quotidien comme étant des situations agressives. Ce sont donc des mots qui apaisent, des caresses ou des regards qui réconfortent, avant même d'entamer tout soin. Ces « techniques » sont particulièrement importantes lors de l'aide à la toilette, qui est un moment délicat. Grâce aux préceptes de l'HUMANITUDE, ces moments de soins deviennent des moments privilégiés entre le résident et le(s) soignant(s).

C'est donc un groupe référence qui vient d'être formé au sein du personnel de la Villa BEAUSOLEIL de Corneilles. Mais nous ne nous arrêterons pas en si bon chemin ! En effet, en 2012, une seconde session de formation sera mise en place, afin que la totalité de notre personnel soit à même d'appliquer ces techniques qui, on peut le dire, donnent des résultats spectaculaires.

D'ailleurs, cette philosophie de l'HUMANITUDE nous est chère car, plus que jamais, elle se rapproche des idées fondatrices des Villas BEAUSOLEIL, à savoir que notre résidence soit un lieu de vie au sein duquel on puisse être soigné, et non des lieux de soin où l'on vive.

3. LA VIE A LA VILLA

La vie à la Villa passe, de façon incontournable, par les plaisirs de la table. Gilbert BOZEC, notre Chef de Cuisine, s'associe à Kyia LOUIS pour vous proposer des plats toujours plus variés. Ils restent à votre écoute par le biais des Commissions des Menus, organisées régulièrement à la Villa. N'hésitez donc pas à y participer pour nous faire part de vos avis !

Mais, pour ne pas souffrir d'embonpoint suite à ces plaisirs gustatifs, il faut faire quelques exercices sportifs. Et c'est justement ce qui est proposé par nos Animatrices, Mathilde, Sophia et Emilie, en partenariat avec nos deux Kinésithérapeutes, Audrey et Bintou, ainsi que Nathalie la Psychomotricienne et notre Médecin Coordonateur, Docteur Mohamed KUTNEH. Nous allons donc faire découvrir à nos résidents, ainsi qu'à leurs proches, les Body Boomers.

Mais que se cache-t-il derrière ce nom barbare ? Ce sont en fait des installations sportives, de plein air. Certains de nos résidents ont déjà testé ces installations et en ont approuvé l'usage.

Nous avons donc la volonté d'installer ce type de matériel tout au long de la grande allée qui mène à la Villa. Nous n'avons pas encore de date précise à vous communiquer mais l'élaboration de ce projet est en cours. Par ailleurs, d'autres Villas BEAUSOLEIL d'Ile de France en seront elles aussi équipées. Ce sera donc l'occasion pour nous d'échanger nos équipements avec d'autres Villas, pour que ces séances d'entretien restent les plus agréables possibles et ludiques, tout au long de ce parcours de santé.

Et, pour en terminer avec l'aménagement du jardin et du parc, nous avons aussi comme volonté d'implanter, ici et là, des balançoires pour les enfants. De ce fait, cela permettra à nos résidents et aux leurs de partager de plus amples moments de bonheur, en famille, tout en profitant des grands espaces verts de la Villa.

Dans un tout autre registre, Albert BOUGHABA souhaite vous informer que la Villa BEAUSOLEIL Cormeilles est une « Villa Test », en ce qui concerne l'unité protégée, destinée à offrir un accueil plus adapté aux résidents souffrant d'une maladie d'Alzheimer, ou apparentée. Nous restons donc toujours à l'affût de nouvelles techniques et méthodes afin d'apporter le plus de réconfort à nos clients. Nous ne manquerons pas de vous faire part de nos avancées, tant en recherches qu'en pratique.

Enfin, c'est avec joie que nous vous annonçons l'ouverture de la salle de kinésithérapie. Au fil des semaines passées, cette salle s'est vue agrémentée de divers équipements, tels que des barres parallèles, une table de verticalisation, un tapis de course, un vélo d'intérieur, etc. Ainsi, pour le bien-être des résidents et leur offrir le meilleur service kinésithérapique possible, la Villa n'a pas hésité à investir un budget de 30 000 euros pour cette pièce de la résidence. Nous vous rappelons que cette salle est, bien entendu, ouverte à tous.

4. LE PERSONNEL DE LA VILLA

Comme vous le savez, la Villa s'est étendue il y a quelques mois déjà. Nous sommes en effet passés d'une capacité d'accueil de 50 à 80 résidents. Et cela n'est pas sans apporter quelques changements à notre quotidien. En effet, résidents et familles, vous avez pu rencontrer de nouveaux membres au sein de l'Equipe. Nous n'allons pas vous cacher que, lors de l'agrandissement d'une structure, il faut compter en moyenne deux années afin qu'une grande partie de l'Equipe se stabilise. C'est donc, de jour en jour, que nous formons nos nouveaux salariés aux valeurs de la Villa BEAUSOLEIL. Nous espérons que vous ferez de belles rencontres parmi nos nouveaux membres.

5. QUESTIONS DIVERSES

Plusieurs des questions qui vont suivre sont en rapport avec la présentation de la philosophie de l'HUMANITUDE, faite aux résidents ainsi qu'à leurs proches, lors de ce Conseil de la Vie Sociale. Quelques vidéos sont disponibles sur Internet, que nous avons visionnées lors de ce rassemblement.

En découle alors la question du temps passé auprès de nos résidents, lors des actes de la vie quotidienne ou des soins, pour que chaque geste pratique du personnel soit empreint de relationnel.

Madame CHEVRIER, fille de Mme CARDINI :

Argument : « Le vécu de la toilette est très important. Si j'écoute ma mère parler, les membres de l'Equipe sont presque assimilables à des tortionnaires. Heureusement que nous savons faire la part des choses ! Avec la formation à l'HUMANITUDE, cela devrait améliorer les choses. »

Madame BISSERIER, fille de Madame DUPRE : « En vieillissant, les gens deviennent plus souffreteux ».

Madame LE BIHANNIC, fille de Madame CHERRIER : « Le personnel a-t'il réellement le temps d'appliquer ces techniques ? »

Réponse d'Albert BOUGHABA : « Avancer l'argument du manque de temps est une excuse pour les soignants. Au niveau national, le temps moyen accordé à la toilette d'un résident se situe entre 15 et 30 minutes. Mais la réalité n'est pas une question de temps mais de façon de faire. Les moments consacrés à la toilette d'un résident sont pour eux des moments souvent très difficiles à passer ; ou très agréables pour le résident comme pour le soignant si la notion de plaisir fait son apparition.

Dans la pratique, nous constatons que les préliminaires sont ce qui demande le plus de temps aux équipes : lors de la rencontre d'une personne, d'un résident, il faut faire connaissance ; s'approprier l'un l'autre par des regards, des gestes et des paroles, une façon de se présenter à l'autre, etc. Lorsque les membres d'une équipe travaillent sur ces points, essentiels, la durée des préliminaires diminue de jours en jours, jusqu'à ne plus en avoir besoin car la confiance se sera installée entre ces deux êtres.

Le lavage des cheveux est un acte particulièrement délicat lors de la toilette. Ou encore, tous nos résidents n'apprécient pas de prendre leur douche le matin. Par exemple, lorsque vous avez fait une carrière dans la boulangerie, que vous aviez l'habitude de vous doucher dans la soirée ou alors très tôt le matin, les soignants ne peuvent pas vous demander de vous accommoder d'un rythme nouveau. C'est donc au personnel de s'adapter, autant qu'il le peut, aux habitudes de vie de ses résidents. Et c'est ce que nous tentons de mettre en pratique, au maximum, à la Villa.

Madame DELAUNE, belle-sœur de Monsieur et Madame CAMO :

Question : « Au cours des dernières semaines, nous avons rencontré des membres du personnel différents, pour une même unité de vie. Cela ne pose t'il pas problème ? »

Réponse d'Albert BOUGHABA : « Précisément en ce qui concerne l'acte de la toilette, non. Je me suis rendu au Danemark, afin de me confronter et m'ouvrir à de nouvelles techniques. J'ai moi-même fais la toilette d'une dame danoise. La barrière de la langue s'imposait à nous et, pour autant, grâce à l'application des techniques de l'HUMANITUDE, cette toilette fût un moment agréable pour elle comme pour moi. Et donc, au quotidien, à la Villa, un membre de l'Equipe peut changer d'unité de vie et aller à la rencontre d'autres résidents sans encombre. De plus, lorsque le personnel change d'unité de vie, cela permet tant aux résidents qu'au soignant de s'enrichir, d'apprendre à se connaître, à interagir ensemble, dans tous les gestes du quotidien. »

Madame CHEVRIER, fille de Madame CARDINI :

Question : « Quel est le turn-over pour une équipe, sur une semaine ? C'est-à-dire, combien de personnes différentes interviennent auprès d'un résident sur une semaine ? »

Réponse d'Albert BOUGHABA : « Chaque semaine, un résident côtoie quatre intervenants, en ce qui concerne les toilettes ou l'entretien des lieux de vie. Au sein de l'Equipe, chaque membre change d'unité de vie tous les trois à quatre mois. En ce moment, du fait de l'ouverture de la réhabilitation et les trente lits supplémentaires que cela implique, nous sommes en pleine phase de recrutement.

Nous avons fait la rencontre de salariés, dont nous nous sommes séparés rapidement car leurs façons de travailler ne nous convenaient guère. Nous avons aussi fait d'heureuses rencontres et encadrons ces jeunes recrues au plus près, pour les former aux valeurs qui font la qualité de notre établissement. Par ailleurs, nous comptons beaucoup sur les membres de l'Equipe qui font route avec nous depuis quelques années, afin d'encadrer et de conseiller au mieux le personnel fraîchement arrivé.

Par la suite, nous sommes des êtres humains et devons faire face aux absences ou arrêts maladie du personnel. Mais, dans l'absolu, nos résidents rencontrent quatre membres de l'Equipe par semaine, en ce qui concerne l'aide à la toilette et le ménage des chambres. »

Madame BRECHET, nièce de Madame BRECHET :

Question : « Pouvez-vous nous dire comment se passe le renouvellement du linge ? Je souhaite que le linge de ma tante soit ramassé et lavé plus régulièrement. »

Réponse d'Albert BOUGHABA : « Le renouvellement du linge du résident a toujours lieu par le biais de nos Aides Soignantes. Bien entendu, tout ce système est supervisé par Najia BOUGHABA, Manager d'Equipe et Responsable du Pôle Hébergement.

Le linge des résidents est ramassé et entretenu de façon très régulière. Cependant, pour certains de nos pensionnaires, il est impensable que nous leur enlevions leur linge alors qu'ils ne l'ont porté qu'une seule fois et qu'ils ne le jugent pas sale, et même si tel n'est pas toujours le cas à nos yeux.

Le soir, le personnel de nuit est chargé, au cas par cas, de ramasser le linge des résidents les plus réticents. En tant que parent d'un résident, il vous est possible de vous fâcher en lui disant que cet habit est sale et nécessite un lavage. Ensuite, vous pouvez vous en aller et rentrer chez vous. Pour nous, cela n'est pas possible. Nous ne pouvons pas avoir la même attitude que vous, ni nous fâcher, ni arracher de force un vêtement à notre résident pour l'entretenir et nous en aller par la suite. Alors nous

y allons en douceur. Je pense que l'on ne peut pas avancer le prétexte d'un service qui vous est facturé pour l'entretien du linge pour enlever de force le linge de votre tante. Car, de notre côté, si nous faisons vivre un évènement tel à un résident, nous risquons par la suite un refus de nutrition, repli sur soi ou autre comportement qui lui nuirait.

Nous estimons que l'entretien du linge de nos clients doit se faire sur la base de la confiance, encore une fois.

Je ne vais pas vous mentir, il se peut qu'un jour un membre du personnel oublie de passer ramasser le linge sale d'une personne. Je ne peux pas vous promettre que cela n'arrivera jamais car l'erreur est humaine. Mais nous restons tous vigilants afin que ce cas relève de l'exception. Et nous comptons sur nos résidents et leurs familles, le jour venu, pour nous signaler cet oubli. »

Monsieur EBLE, fils de Madame AGENAIS :

Question : « Qu'en est-il du procès pour l'aménagement de la terrasse du Rez-de-Jardin ? »

Réponse d'Albert BOUGHABA : « Malheureusement, le procès intenté à la société qui a mené les travaux de la terrasse n'a pas porté ses fruits. Nous avons perdu ce procès car le juge a annoncé que la surface au sol était stable. Pour être exact, nous avons perdu le procès car il n'a pas été précisé que nous devions pouvoir déplacer un résident en fauteuil roulant sur cette zone, donc avec un certain poids sur le fauteuil. Or, les experts sont venus faire rouler un fauteuil roulant, à vide, sur cette zone, et ont estimé que le déplacement était possible.

Mais, le fait d'être déboutés par ce jugement ne signifie pas que cette zone restera en l'état. Nous souhaitons donc engager des travaux à nos frais, afin que cette terrasse soit accessible à tous, sans risque aucun. »

Madame CHEVRIER, fille de Madame CARDINI :

Question : « Est-ce que les résidents sont un peu sortis ? Par exemple, ma mère marche très doucement. »

Réponse d'Albert BOUGHABA : « Cela est une question de volonté, propre à chaque résident. En ce qui concerne votre mère, spécifiquement, des parcours lui seraient adaptés mais elle ne souhaite pas les emprunter. Nous travaillons avec un membre du personnel, qui tente de lui faire emprunter de nouveaux itinéraires, tout en la rassurant par sa présence.

En ce qui concerne les résidents, au sens large, nous tentons au maximum de les amener à se déplacer au cœur de la Villa, ou ses alentours, seuls ou accompagnés. Pour les familles ou les résidents qui le souhaitent, un fauteuil roulant est disponible à cet effet. Si vous souhaitez profiter du parc avec votre parent ou ami, le fauteuil

peut vous aider à le découvrir. N'hésitez pas à le demander à nos hôtesses d'accueil.»

Madame LUCAS, résidente :

Question : « Pourquoi ce que doit faire le personnel auprès des résidents n'est-il pas écrit, consigné quelque part ? En ce qui me concerne, j'ai l'habitude d'avoir des fruits frais à ma disposition, des mouchoirs, de l'eau, etc. »

Réponse d'Albert BOUGHABA : « Sans l'écrire, nous connaissons vos besoins et habitudes. Par ailleurs, nous souhaitons conserver ce moment agréable d'échange avec nos résidents, au quotidien. Maintenant, tous les résidents ne consomment pas leurs fruits au même rythme. Ainsi, nous comptons sur vous pour nous faire savoir de quoi vous avez besoin. »

Madame CHEVRIER, fille de Madame CARDINI :

Argument : « Il y a des personnes qui sont très bien, même sans diplôme. Des personnes qui vous proposent de vous poser du vernis ou autre. »

Réponse d'Albert BOUGHABA : « Le fonctionnement de la Maison est basée sur une ambiance familiale. Le plaisir de faire les choses nous tient particulièrement à cœur. »

Madame LUCAS, résidente :

Argument : « Il y a quelqu'un qui doit apporter des fruits dans la chambre. Et de l'eau. Pourquoi ce n'est pas fait systématiquement ? »

Réponse d'Albert BOUGHABA : « Les corbeilles de fruits sont apportées à la demande de nos résidents. Nous travaillons sur les demandes de chacun. Parfois, nous oublions, il faut dire la vérité. Mais la distribution de fruits, mouchoirs ou autres se font en fonction de chacun de vous. N'hésitez pas nous dire de ce dont vous avez besoin. Nous nous ferons un plaisir de vous le mettre à votre disposition. »

Madame CAMO, résidente :

Question : « Quand on a besoin de quelqu'un, que l'on a un petit problème de santé et que l'on nous dit 'oui, après la pause', mais que l'on ne voit personne. Que faire ? »

Réponse d'Albert BOUGHABA : « Nous sommes contre ces façons de faire avec nos résidents. D'ailleurs, nous y portons un intérêt particulier puisque nous avons mis en

place une formation auprès de toute l'Equipe, afin de mieux répondre à vos attentes et besoins. Malheureusement, nous ne sommes pas à l'abri d'incidents ponctuels tel que vous le citez. Mais, croyez-moi, l'ensemble de mon Equipe et moi-même sommes vigilants à ces petits écarts. Comme toujours, nous restons à votre écoute, dans le but de toujours nous améliorer et vous apporter une qualité de service irréprochable. »

Madame DELASSUS, résidente :

Argument : « Pour ma part, je refuse que l'on me douche. Mais, lorsque l'Aide Soignante vient me proposer une aide à la toilette, je lui réponds que je serais contente qu'elle m'aide pour me laver le dos. Et elle me répond 'comment voulez-vous que je vous fasse le dos sans vous donner la douche ?'. J'ai arrêté là la conversation. »

Réponse d'Albert BOUGHABA : « La fille n'a pas compris. Je vais la gronder ! Plus sérieusement, sur le moment, elle n'a pas pensé à vous laver le dos au gant, sans que cela implique une douche. »

Madame DELASSUS : « En ce qui concerne les repas au restaurant, les horaires de service sont à 12h30 et 18h30. Mais nous sommes toujours servis entre 12h30, 12h40 ; et il en est de même le soir. »

Réponse d'Albert BOUGHABA : « Il est parfois délicat de débiter le service de restauration à l'heure pile, bien que nos Equipes soient fin prêtes. En effet, certains résidents arrivent quelque peu « en retard » au restaurant, ce qui nous contraint à les attendre et donc, à différer de quelques minutes le début du repas. »

Enfin, Madame DELASSUS termine cet échange en faisant part au Directeur du souci qu'elle rencontre parfois, lorsque l'assiette leur est retirée à table, alors que les résidents n'ont pas encore terminé de déguster leur plat. A cela, Albert BOUGHABA répond que c'est un souci qui a été rencontré avec des membres du personnel transitoire. Lui-même, en tant que Directeur de L'EHPAD, a constaté le problème et l'a rectifié devant les résidents. Un soin particulier est apporté aux tables des résidents, ainsi qu'à la qualité de la prestation hôtelière.

Conclusion :

Toutes les réclamations et les questions ont été entendues par la Direction. Celle-ci remercie tous les participants pour l'esprit positif de ce Conseil de la Vie Sociale.

Encore et toujours, résidents, familles et Equipe, nous souhaitons améliorer au quotidien le fonctionnement de la Villa. Votre bien-être nous est primordial.

La Direction, ainsi que l'ensemble de l'Equipe, restent à votre écoute pour vos remarques et propositions, essentielles pour nous, afin qu'ensemble, nous puissions tous contribuer à améliorer la qualité de vie au sein de la Villa, en avançant ensemble « marche après marche » dans **la Retraite Ouverte sur la Vie**.

Nous vous donnons rendez-vous pour le prochain Conseil de la Vie Sociale, fixé au **Samedi 7 janvier 2012, à 15h**.

Bien cordialement.

La Direction