

Maison de retraite publique « LUMIERES D'AUTOMNE »

15 bis, rue Edgar Quinet BP151 – 93404 SAINT-OUEN Cedex
Tél. : 01 49 18 92 00 / Fax : 01 49 18 92 03
secretariat_dir@lumieres-automne.fr

Journée des familles 2013

En préambule, le directeur rappelle que cette journée des familles 2013 est placée sous le signe de la journée mondiale de lutte contre la maladie d'Alzheimer.

1. Questionnaires de satisfaction

Comme chaque année nous avons réalisé une enquête de satisfaction auprès d'un panel de résidents. Ceux-ci ont été 26 à répondre en 2013. Les résidents dressent un bilan relativement positif de leur vie au sein de l'Institution.

Un questionnaire de satisfaction a en outre été adressé pour la 3^{ème} année consécutive aux familles des résidents (aux 3 premiers contacts inscrits dans le dossier du résident) afin de pouvoir croiser les évaluations. Les résultats sont également relativement positifs.

Les résultats de ces deux enquêtes sont joints au présent compte rendu.

Plusieurs remarques et suggestions ont été adressées à l'établissement :

- Plus d'information sur les soins délivrés ou l'état général des résidents.
- Plus de surveillance pour les repas.
- Notifier un réassort nécessaire pour le linge.
- Est-il possible de mettre des jeux de société à la disposition des résidents ?
- Ne serait-il pas possible de trouver un autre moyen d'accéder à l'établissement pour éviter de déranger les infirmiers ?
- Le ménage est à améliorer.
- Il y a besoin de rajouter du personnel.
- Peut-on mettre de la musique dans les salles de restaurant des étages
- Les chambres doubles sont trop petites.

Le directeur a rappelé à l'ensemble des familles que la question du secret médical demeure centrale. Il est difficile de communiquer sur certains aspects de la prise en charge sans l'accord préalable du résident lui-même, lorsqu'il est mesure de s'exprimer. Néanmoins, le médecin traitant est au cœur du dispositif de prise en charge et il est possible de le questionner lors de ses visites.

Il en est de même pour le médecin coordonnateur qui, sans être le médecin des résidents, coordonne les professionnels de santé intervenants auprès des résidents et se trouve donc suffisamment informé pour donner des renseignements sur l'état de santé de la personne accueillie. Les infirmiers sont également présents pour répondre aux interrogations, dans la limite de leur compétence et dans la mesure où cela ne vient pas perturber l'organisation des soins qu'ils effectuent. Les infirmiers ont en effet pour mission principale de prendre en charge les résidents.

La situation budgétaire est particulièrement complexe au regard de la diminution des crédits imposés par l'Agence Régionale de Santé. En conséquence, il paraît difficile de répondre à certaines demandes,

qui nécessiteraient le renfort en personnel (notamment la mise en place d'une plus grande surveillance pour les repas).

Le directeur rappelle aux familles la nécessité de se munir de bips piétons pour faciliter l'entrée et la sortie de l'établissement en dehors des horaires de bureau.

L'idée de mettre à disposition des jeux de société est retenue. La musique dans les salles de repas des étages est effective (postes radios installés).

Le directeur précise que l'équipe « ménage » est renforcée depuis le mois de juin 2013. Le nettoyage des chambres est en partie réalisé l'après-midi par deux agents affectés à cette tâche précisément.

Les résultats de ces deux enquêtes feront l'objet, comme les années passées d'une étude permettant de définir les axes d'amélioration pour l'année à venir.

1. Les projets de l'établissement

Les événements et les projets réalisés en cette année 2012 sont les suivants :

A. Les activités

En 2013, l'établissement a réalisé différentes activités qui méritent une attention particulière :

- ⇒ Concerts. L'Association « Le Divan Lyrique » s'est produit à l'occasion de la fête de la musique.
- ⇒ Visite du Musée du Quai Branly
- ⇒ Vacances en Normandie
- ⇒ Grand barbecue
- ⇒ Visite de la serre aux papillons
- ⇒ Visite de la verrerie d'art
- ⇒ Utilisation de l'espace Snoezelen

B. Gestion, management

En 2013, la Maison de retraite « Lumières d'Automne » s'est attachée à travailler sur la question du rythme de vie des résidents. Ce travail se poursuit actuellement et doit se concrétiser après la réalisation de tests. Il s'agit plus particulièrement de la distribution du petit déjeuner et du moment du coucher.

L'établissement a en outre travaillé sur les questions suivantes :

- ⇒ Organisation du service de soins : renfort de l'équipe ménage (réalisé l'après midi en grande partie) ce qui permet également une présence supplémentaire pour le repas du soir.
- ⇒ Lancement de l'opération « sauve ma peau » qui vise à davantage prévenir les situations d'escarres.
- ⇒ Mise en place du logiciel de soins qui doit permettre un meilleurs suivi des activités et tâches soignantes.

- ⇒ Mise en place d'un dispositif d'infirmier référent (nutrition, plaie pansements escarre, circuit du médicament, douleur et fin de vie, projets transversaux)

C. Investissements

La Maison de retraite « Lumières d'Automne » a réalisé les investissements suivants :

- ⇒ Finalisation des travaux de sécurité incendie
- ⇒ Renouvellement du mobilier des salles de restaurant des étages et des petits salons
- ⇒ Réfection du couloir du 1^{er} étage (en cours de finalisation)
- ⇒ Études relatives à la reconstruction de l'établissement

Pour l'année 2014, l'établissement souhaite proposer de nouvelles prestations à commencer par la mise en place d'une permanence de l'Association France Alzheimer. Le rythme des présences serait à négocier avec l'Association. La Maison de retraite « Lumières d'Automne » pourrait également mettre en place un registre des réclamations et suggestions disponibles pour les résidents et les familles afin d'assurer un meilleur suivi des demandes.

Saint-Ouen le 21 septembre 2013

Le directeur,

Sébastien HOUADEC

