



Lettre d'information de l'hôpital de Crépy-en-Valois et de ses maisons de retraite

Editorial

L'hiver est là et l'hôpital est prêt pour affronter un éventuel épisode de grand froid (stocks de nourriture, pneus neige sur plusieurs véhicules de l'établissement, sel de déneigement, groupes électrogènes...). Toutes les actions à mettre en œuvre dans une telle situation sont réunies dans le plan de gestion de crise de l'établissement.

Les actions d'amélioration se poursuivent également :

- les portes d'accès au secteur Alzheimer devraient être enfin changées début 2014 après diverses difficultés (circuit incendie, non disponibilité des entreprises...)

- la salle à manger située au 1er étage de la maison de retraite E.M. de La Hante a été réaménagée : peintures gris et fuchsia, nouveau mobilier, nouveau coin cuisine

Enfin, l'établissement a reçu fin octobre 2013 le rapport de certification définitif de la Haute Autorité de Santé (HAS). Celui-ci concerne les services de soins de suite et de

réadaptation, l'unité de soins longue durée et les services transversaux (restauration, maintenance, linge, entretien, administration). La HAS a attribué à l'établissement une certification avec une réserve, réserve qui concerne l'éducation thérapeutique des patients. Cela signifie que l'établissement n'a pas suffisamment réfléchi et développé d'activités qui permettraient aux patients souffrant de maladie chronique (diabète par exemple) d'acquérir ou de maintenir les compétences dont ils auraient besoin pour gérer leur maladie au quotidien. Parallèlement, la HAS demande à l'établissement de faire des efforts sur la démarche éthique, la prise en charge des personnes atteintes d'un handicap ou d'une maladie chronique et sur l'évaluation de la pertinence de certains soins. L'établissement va tout faire pour lever sa réserve d'ici fin avril 2014 et s'améliorer sur les quatre autres thèmes. L'ensemble des résultats sont consultables sur www.scopesante.fr

La prestation coiffure

L'hôpital de Crépy-en-Valois propose depuis de nombreuses années une prestation coiffure aux résidents des maisons de retraite et de l'unité de soins de longue durée. A l'heure actuelle, la coiffeuse est en congé maladie et ne peut donc pas assurer cette prestation.

Durant cette période, mais également lorsque la coiffeuse de l'établissement est présente, les résidents ont la possibilité de faire intervenir un coiffeur extérieur. Pour ce faire, les salons de coiffure de l'établissement sont mis à disposition de ces professionnels.

L'établissement, dans son rôle de service public ne peut pas privilégier un coif-

feur plutôt qu'un autre. Pour cela, une liste, non exhaustive, des coiffeurs des environs se déplaçant à domicile, est affichée sur la porte des salons de coiffure de l'établissement ou accessible sur demande auprès du personnel soignant. C'est au résident ou à sa famille de choisir le coiffeur qui se déplacera et de régler la prestation.

Ainsi, afin d'informer toutes les personnes concernées, le règlement de fonctionnement a fait l'objet d'une modification (avenant n°2) décrivant la prestation coiffure. Ce nouveau paragraphe du règlement de fonctionnement a reçu un avis favorable des membres du conseil de la vie sociale et a été validé par le directoire en décembre 2013.



Dans ce numéro :

- La prestation coiffure 1
- Les résultats de l'enquête de satisfaction familles 2



Enquête de satisfaction familles

Du 9 octobre au 24 novembre, les familles avaient l'occasion de se prononcer sur la qualité des prestations proposées par l'hôpital de Crépy-en-Valois à travers une enquête de satisfaction.

Cette enquête concernait aussi bien les maisons de retraite que l'unité de soins de longue durée.

Au total, ce sont 72 familles qui ont répondu aux huit items du questionnaire soit un taux de retour de 46%.

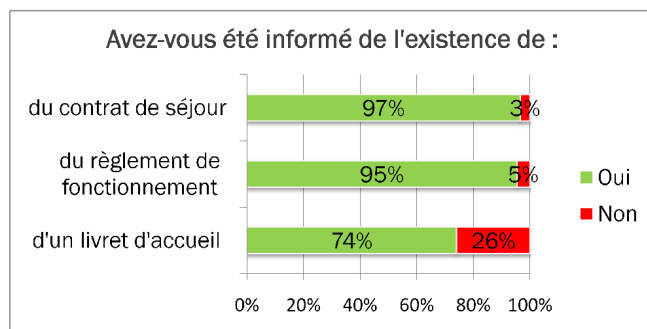
Thème	Pourcentage de satisfaction	
Avant l'entrée	79%	
La vie dans les services	80%	
Les locaux	86%	
Les soins	82%	
La vie sociale	35%	
La restauration	74%	
Le linge	90%	
Le personnel	92%	

AVANT L'ENTRÉE :

Dans l'ensemble, les familles sont satisfaites par l'organisation de l'admission.

La commission d'admission et d'orientation (CAO) mise en place en janvier 2013 semble bien fonctionner dans la mesure où 96% des familles se disent bien informées par le suivi de leur dossier de demande d'admission ainsi que par le délai d'attente.

88% ont eu l'occasion de visiter la maison de retraite lors de la journée d'observation.



LA VIE DANS LA MAISON DE RETRAITE :

Seuls 71% des référents familiaux connaissent le référent soignant de leur proche. Ceci peut s'expliquer par le fait que ce dispositif vient d'être mis en place il y a peu de temps sur certains sites.

Par ailleurs, lorsque les familles ont des questions à poser, elles se tournent majoritairement vers les infirmières et à une plus faible hauteur, au médecin

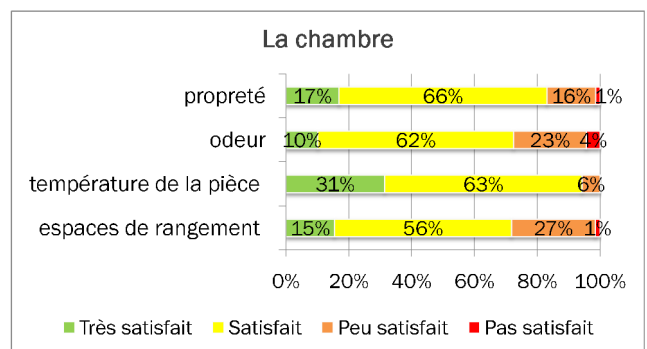
coordonnateur, aux cadres de santé ou à l'accueil. De même, 88% des répondants se disent satisfaits par les réponses apportées.

LES LOCAUX

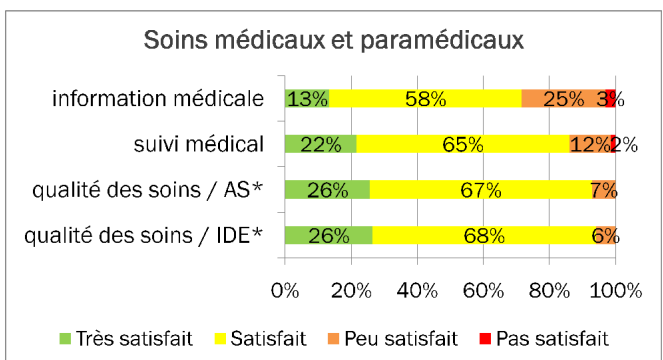
93% des familles trouvent que la chambre de leur proche est confortable, mais seulement 71% disent avoir pu aménager cette dernière comme ils le souhaitent. Il est vrai que l'installation des meubles et appareils électriques est soumise à autorisation de la direction qui prend en compte, sur avis des soignants, l'encombrement de la chambre, le handicap de la personne... afin de faciliter le maintien de l'autonomie et de prévenir les chutes.

97% des familles sont satisfaites par les locaux collectifs et l'entretien de ces derniers.

Enfin, 91% des familles trouvent que l'intimité de leur proche est respectée.



LES SOINS



Les soins médicaux et paramédicaux apportés aux résidents semblent satisfaire les familles en majorité.

Par contre, seuls 69% des familles connaissent le véritable rôle du médecin coordonnateur (= coordonner les différents intervenants médicaux et le suivi médical des résidents) ce qui peut s'expliquer par la difficulté rencontrée par les familles et résidents de faire intervenir leur médecin traitant au sein des maisons de retraite. Il est à noter que tous les médecins traitants peuvent intervenir librement au sein des maisons de retraite et de l'unité de soins de longue durée. Une information auprès de ces professionnels de santé est d'ailleurs en cours pour les inciter à intervenir plus régulièrement.

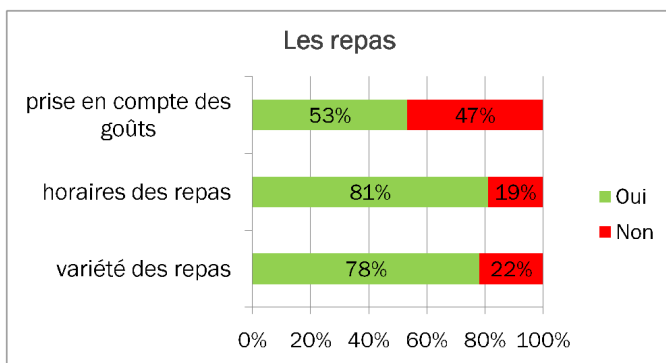
* IDE = infirmière - AS = aide-soignant

LA VIE SOCIALE

Une grande majorité des familles (94%) est satisfaite par la gestion du courrier de leur proche.

Par contre peu de personnes savent qui sont les membres du conseil de la vie sociale et quelles sont les missions de cette assemblée. Pour remédier à cette méconnaissance, un document devrait voir le jour en 2014 pour présenter les membres de cette instance et expliquer leur rôle.

LA RESTAURATION



Les familles sont majoritairement satisfaites par la variété et les horaires des repas. A contrario, seuls 53% sont satisfaits par la prise en considération des goûts de leur proche. Le service restauration travaille actuellement sur ce sujet afin d'améliorer le recueil des non goûts des résidents pour les prendre en compte lors de la commande hebdomadaire des repas et par conséquent lors du service.

Enfin, pour les résidents qui nécessitent une aide à la prise des repas, 83% des familles sont satisfaites par cette aide.

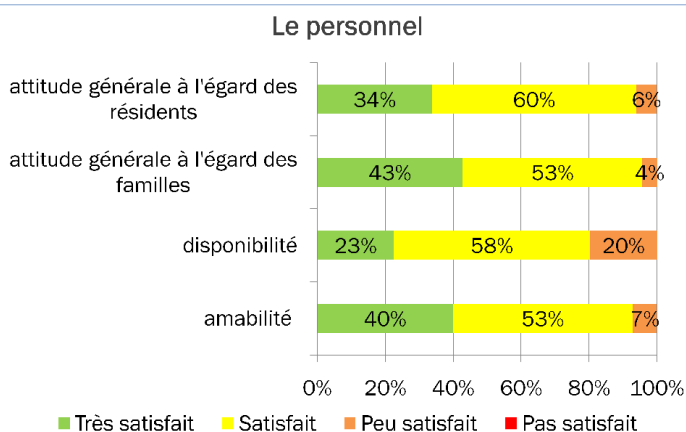
LE LINGE

89% des familles sont satisfaites par la manière dont leur proche est habillé (en fonction de la météo...).

Par ailleurs, 93% des répondants sont satisfaits par la prestation linge.

LE PERSONNEL

La majorité des familles sont satisfaites par le personnel. D'ailleurs, 97% des répondants leur font confiance pour s'occuper de leur proche.



SATISFACTION GLOBALE

93% des familles ayant répondu à l'enquête pensent que leur proche se sent bien au sein de l'établissement.

La note globale attribuée par l'ensemble des répondants est de 7,7/10.

REMARQUES, SUGGESTIONS ET SATISFactions :

Les familles ont fait de nombreux commentaires indiquant leur satisfaction sur les différentes prestations proposées par l'établissement ainsi que sur le personnel. La direction et le personnel les en remercient.

La direction souhaite également apporter des réponses aux remarques et suggestions faites par les familles :

- Faire visiter la chambre qui sera réellement attribuée au résident (1)* → lors de la journée d'observation, l'équipe ne sait pas quelle sera la prochaine chambre libérée. De plus, il n'y a pas forcément de chambre libre ce jour là.
- Délai d'attente trop long (admission en 2005) (1) → depuis 2013, une commission d'admission et d'orientation (CAO) a été mise en place pour traiter les demandes d'admission le plus rapidement possible. Il existe néanmoins une liste d'attente et il n'est pas possible de déterminer le délai d'attente précisément.
- Favoriser les admissions des habitants de Crépy (1) → le rapprochement familial ou la proximité du lieu d'habitation du futur résident sont pris en compte lors de la CAO afin de préserver le lien social et familial de la personne.
- Température trop chaude (2) → la température des locaux doit satisfaire la majorité des résidents.
- Salon d'animation trop petit (Primevères) (2) → à l'heure actuelle il y a beaucoup de passage dans cette salle du fait de la panne de la porte d'accès à l'unité Alzheimer. Toutefois, ceci devrait être amélioré prochainement avec l'installation d'une nouvelle porte.
- Manque de WC et de douche individuelle dans la chambre (USLD) (2) → il est prévu d'ajouter des WC dans tous les cabinets de toilette du service en 2014.
- Manque d'une vie animale (1) → cela apporte du plus mais au décès de l'animal cela apporte des aspects négatifs (tristesse...). Cela implique également de désigner un maître pour s'en occuper en dehors des ateliers (responsabilité importante)
- Propreté des locaux à améliorer (3) → les locaux sont nettoyés du lundi au vendredi par l'équipe d'entretien ; le week-end c'est le personnel de soins qui remédie à d'éventuelles salissures. Néanmoins, certains résidents salissent leur chambre plus rapidement et il n'est pas possible de remédier à toutes les salissures en permanence. Les problèmes de propreté peuvent être signalés à la responsable du service afin de vérifier l'état de la chambre

* le numéro entre parenthèses indique le nombre de personnes ayant fait le commentaire

Enquête de satisfaction famille (suite et fin)

- Un rail ou un câble tendu pour accrocher des photos pour ne pas abimer le mur (Primevères) (1) → *la faisabilité de ce dispositif va être étudiée*
- Appeler le médecin traitant à la demande du résident (2) → *c'est fait mais filtrage fait par les infirmières (à la demande des médecins) qui évaluent le degré d'urgence de la demande*
- Pas assez informé sur l'évolution de l'état de santé / suivi médical du résident (3) → *le référent familial est prévenu en cas d'évènements graves. Il y a la possibilité de prendre RDV avec l'équipe pour une information régulière.*
- Avoir une plage horaire fixe et un numéro indépendant pour téléphoner sans déranger (1) → *il est préconisé de téléphoner plutôt dans l'après-midi et en semaine*
- Infirmières et aides-soignants difficile à trouver au bureau (Primevères) (1) → *il existe depuis quelques mois un téléphone (à côté de la porte du bureau de soins) mis à disposition des familles pour contacter les professionnels présents dans l'établissement.*
- Au moins une douche ou un bain par semaine pour chaque résident (4) → *une aide est apportée aux résidents en fonction de leur degré d'autonomie. Pour les résidents nécessitant une aide complète à la toilette celle-ci est apportée quotidiennement (toilette au lit, lavabo ou douche/bain). Une nouvelle organisation de travail permettra d'assurer à ces résidents une douche par semaine (maisons de retraite).*
- Certaines ordonnances sont égarées (Primevères) (1) → *une réunion est prévue entre la pharmacie et les équipes soignantes pour réorganiser le circuit des ordonnances*
- Pouvoir joindre les infirmières plus facilement (USLD) (1) → *il est préconisé de les contacter l'après-midi. Les infirmières ne peuvent pas répondre au téléphone quand elles font un soin et ceci pour la sécurité du résident.*
- Afficher les menus (USLD) (1) → *les menus sont affichés dans les salles à manger des résidents. Ils sont régulièrement annoncés par oral par le personnel d'entretien.*
- Pas suffisamment de fruits de saison (3) → *les fruits de saison sont souvent des pommes dont les résidents se plaignent, des oranges mais il y a vite saturation, les bananes mûrissent trop vite, d'autres types de fruits ont un coût*
- Repas souvent sans goût (2) → *problème remonté au prestataire qui ne propose pas à ce jour de solution. Des épices et aromates vont être mis à disposition prochainement par l'établissement.*
- Repas servis trop tôt le soir (8) → *les résidents attendent devant la salle à manger souvent depuis 17h30 et sont ensuite pressés de retourner dans leur chambre pour les informations*
- Avoir un plat de remplacement (2) → *les non goûts sont préalablement recueillis puis pris en compte lors de la commande hebdomadaire. Par contre, si un plat doit être modifié à la dernière minute, il n'y a pas à ce jour de possibilité de changement.*
- Pain pas à disposition, il faut demander pour avoir un supplément (1) → *si on laisse une assiette de pain sur la table, certains résidents le prennent d'emblée et l'emportent dans la chambre ; il est finalement jeté ou lancé par les fenêtres*
- Quantité un peu juste et de moindre qualité en fin de service (Primevères) (1) → *le service du repas + débarrassage est organisé dans un sens puis dans un autre en alternance 2j/3j pour justement pallier ce souci déjà évoqué*
- Linge perdu (3) → *pour tout souci rencontré en lingerie, il faut soit demander à rencontrer Mme Berthelot si c'est aux Primevères soit Mme Thieux pour les autres sites et préciser la nature du problème ainsi que la date.*
- Temps de réponse à l'appel d'un résident parfois long (4) → *les systèmes d'appel malade des Primevères et de l'USLD (prochainement sur Hante) permettent de contrôler le temps d'attente des résidents suite à un appel. La direction des soins s'engage à faire davantage d'analyse de ces temps d'appel.*
- Personnel pas assez nombreux (7) → *le nombre de personnel est fixé par les autorités de tutelles. L'établissement a à ce jour le nombre maximal de personnel qu'il peut recruter.*

Vous pouvez dès à présent nous faire part de vos suggestions ou remarques en adressant vos messages au service qualité de l'hôpital de Crépy-en-Valois