

**COMPTE RENDU
SOIREE DES FAMILLES DU 9 NOVEMBRE 2023**

M. DELSOL présente le diaporama ci-joint.

Questions des familles :

Pourquoi le site internet n'est pas mis à jour régulièrement ? (photos, plannings des animations) :

Dans plusieurs établissements du GHT, certains sites internet sont aujourd'hui gérés via des prestataires extérieurs. Une ré-internalisation est en cours car c'est un outil de communication très important et un lien indispensable auprès des familles. Le CH de la Mauldre étant un petit établissement de proximité, il n'existe pas, à ce jour, de service de communication. Le secrétariat de Direction a déjà en charge, un travail conséquent de mise à jour du site internet du CHM, avec la participation de tous les acteurs. A compter de décembre, celui-ci sera mis à jour plus régulièrement.

Qu'en est-il du nettoyage des vitres de l'établissement sur chaque site ? :

Les devis ont été signés pour le nettoyage des vitres sur chaque site, pour lequel, une prestation a été souscrite. La société débutera ce travail de nettoyage à fin novembre, pour le site du Bois Renault, et poursuivra sur le site Saint Louis.

Pourquoi le poste d'animatrice n'a pas été remplacé dès le début de son absence?

M. CHENG indique qu'à réception d'un arrêt maladie de l'agent, par l'employeur, le motif n'est pas connu. L'absence de cet agent s'est prolongée plus longtemps que prévu initialement. Il est difficile de trouver un remplaçant sur une période inconnue.

La Direction a publié un emploi d'animateur pour remplacer l'animatrice absente.

Les familles soulignent toutefois la qualité des prestations du service animation sur chaque site.

Pourquoi la qualité des repas a-t-elle baissée depuis octobre 2022 ?

En ce qui concerne la qualité des repas, Mme RODRIGUES, responsable achats et approvisionnement, répond qu'il n'y a pas eu de changement particulier sur la qualité des produits depuis l'année dernière. L'équipe des cuisiniers n'a également pas changée. Afin d'améliorer la qualité des repas et de lutter contre le gaspillage alimentaire, une commission des menus sera prochainement mise en place avec une première séance, en décembre. Y seront associés : 2 résidents de chaque site, les représentants du CVS qui le souhaitent, et les équipes du CH Mauldre. L'établissement a à cœur de proposer une prestation de repas de qualité, en terme de goût et de présentation.

Départ en retraite du Dr TERRASSE Nadia, sur le site du Bois Renoult :

Le Dr TERRASSE partira en retraite au 1^{er} janvier 2024. Les familles souhaitent savoir si un remplacement est envisagé ?

M. CHHENG répond qu'une annonce a été publiée, pour le remplacement de ce médecin, dès l'annonce de son départ. Au vu du contexte actuel de désertification médicale, il n'y a pour le moment pas encore de candidature. En cas d'urgence et si besoin, il sera fait appel au SAMU, directement. L'organisation médicale reste à définir.

Prestation AUDIOME :

Une famille fait part de son mécontentement quant à l'intervention de la société externe AUDIOME. Cela sera revu avec le prestataire.

La famille est invitée à se manifester auprès de Mme Sandrine GENEVEE, afin de voir ce qu'il est possible de faire en lien avec ce prestataire.

Parcours du résident / patient :

Une famille souhaite connaître le circuit du résident / patient, lorsqu'il doit bénéficier d'une consultation à l'extérieur, ou en cas d'hospitalisation. En effet, son parent a été envoyé en consultation au CH de Rambouillet alors que le CH de Plaisir se trouve à 10km. Elle souhaite également connaître les spécialités du CH de la Mauldre.

M. DELSOL répond que le CH de la Mauldre est constitué d'un EHPAD de 375 lits, d'un service de SMR (ex SSR) et d'un service de médecine. Il ajoute que le CH de Plaisir, comme celui de Rambouillet, fait partie du même groupement hospitalier de territoire.

Le résident a certainement été admis au CH de Rambouillet, en fonction de ses capacités et places disponibles, ou parce que le RDV de consultation, au CH de Plaisir, était certainement plus lointain que celui du CH de Rambouillet.

Le résident est adressé au mieux, en fonction de sa pathologie et des capacités des établissements prenant en charge cette pathologie.

Rupture de stock épicerie sucrée juillet 2023 :

Une famille demande pourquoi les résidents n'ont pas eu de collations sur plus d'une semaine au mois de juillet. Elle regrette la communication tardive de l'administration vers les familles.

Mme RODRIGUES répond que l'établissement a fait face à un réel problème d'approvisionnement de la part du fournisseur durant cette période sur l'épicerie sucrée. Dès que l'Administration en a pris connaissance, des solutions ont été trouvées pour pallier ce problème. Les cuisiniers et les équipes d'animation ont réalisés des desserts de substitution 'faits maison', tels que, des crêpes, des confitures, du pain perdu, des salades de fruits et autres desserts (distribution de yaourts et compotes), fortement appréciés des résidents. Il est d'ailleurs question de réaliser ce type de prestation plus souvent.

Prélèvement automatique des factures EHPAD :

Une famille souhaite savoir s'il est possible de mettre en place le prélèvement automatique, pour le paiement de l'hébergement.

M. CHHENG répond que ce sujet est en cours d'expérimentation, en lien avec la trésorerie, et qu'un retour sera fait aux familles dans le courant de l'année 2024.

Y'a t-il des IDE qui interviennent la nuit sur le site du Bois Renault :

En EHPAD, il n'y a pas d'infirmière de nuit. Cependant un dispositif d'IDE mobiles, piloté par l'Agence régionale de santé, a été mis en place et pour lequel, bénéficie le CH de la Mauldre, sur le site du Bois-Renoult.

Evolution des tarifs :

Une famille demande si les tarifs vont encore évolués l'année prochaine.

M. DELSOL répond que les tarifs sont fixés en lien avec le Conseil Départemental. Les tarifs 2024 ne sont pas connus à ce jour.

Portes battantes hall B et difficultés d'entrée/sortie :

Une famille demande pourquoi les portes battantes du hall du Bâtiment B sur le site Saint-Louis, sont fermées depuis quelques temps. Cela engendre des difficultés d'accès pour les résidents, en déambulateur/fauteuils roulants, et qui souhaitent, aller et venir dans le parc.

Mme LEUDAIS répond que, suite aux recommandations reçues, dans le cadre du plan Vigipirate, il est recommandé de fermer le maximum d'issues. Elle ajoute que les agents d'accueil sont présents pour aider les résidents qui souhaitent entrer et sortir.

Il est également question de maintenir le hall, hors des courant d'air. De nombreux patients et résidents s'installent dans le hall, qui est souvent en plein courant d'air, lorsque les portes battantes restent ouvertes.

Ralentisseur sur le site Saint Louis :

Une famille indique que le ralentisseur installé à l'entrée du portail du site Saint-Louis est très haut et remuant. Elle ajoute qu'il est extrêmement désagréable, notamment pour les résidents allongés en ambulance, déjà douloureux pour certains. M. DELSOL indique que ce ralentisseur a été installé suite à un accident qui s'est produit l'an passé. Il s'agit du même ralentisseur que celui du site Bois-Renoult, qui est cependant plus usé. Une réflexion sera menée sur la possibilité de le rabaisser, sur le site Saint-Louis.

Question partenariat avec Korian :

L'établissement Korian fait partie des partenaires du Groupement mais n'intervient pas dans la gestion des établissements. Concernant le CHM, les liens se font dans le cadre de l'astreinte IDE de nuit, qui intervient sur le site du Bois-Renoult.

Une famille souhaite savoir si les agents reçoivent des formations régulières dans la cadre du plan de sécurisation :

M. CHHENG répond que les agents sont régulièrement formés sur la sécurité incendie et peuvent occasionnellement disposer de formations dédiées, à d'autres risques.