

**ENSEMBLE, EXPRIMONS-NOUS**  
**COMPTE-RENDU DE LA REUNION DU 29/04/2021**  
**USLD - Site de Ribérac**

---

**Présents :**

M. Michel AYMARD, résident  
Mme Marion CANDAU, Directrice adjointe en charge de la relation aux usagers  
M. Benjamin GUY, Praticien hospitalier  
Mme Aude HUGON DE MASGONTIER, cadre de santé  
Mme Nathalie LAVAUD, représentante des familles  
M. Raymond OBERHOLTZ, résident  
Mme Justine PICHARDIE, animatrice  
Mme Annie PORTES, résidente

Mme CANDAU explique que l'article D311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles prévoit qu'il peut être institué un groupe d'expression ou toute autre forme de participation au sein de l'USLD, comme notamment la réunion de ce jour baptisée « Ensemble, exprimons-nous » par les patients présents.

Mme PICHARDIE explique avoir organisé une réunion préparatoire en amont avec 3 groupes de patients. Elle précise que le règlement de fonctionnement a servi de base pour cibler les thématiques. Il en est ressorti les points suivants :

- Les résidents font remarquer qu'ils ne sont pas toujours avertis à l'avance de leur RDV à l'extérieur et que de ce fait il arrive que les ambulanciers sont là pour venir les chercher alors qu'ils n'ont pas été prévenus et qu'ils ne sont donc pas prêts pour partir ; cela implique aussi que les ambulanciers roulent plus vite pour être à l'heure au RDV. Le Dr GUY indique que cela peut être solutionné en créant une alerte sur OSIRIS la veille du RDV.

- Le règlement de fonctionnement n'est pas connu des résidents sous tutelle ; Mme CANDAU valide la remise d'un exemplaire au résident.

- M. AYMARD indique qu'il faudrait mettre un panneau d'affichage en précisant que certaines infos, comme les tarifs, ne concernent pas les visiteurs. Mme DE MASGONTIER souligne que le panneau d'affichage est à l'entrée du service et qu'il est important que les visiteurs puissent prendre connaissance, entre autre chose, du tarif du service.

Les résidents soulignent qu'ils sont satisfaits de pouvoir se déplacer librement dans le service mais que cela est plus compliqué pour aller à l'extérieur car il y a une porte avec code.

- Règles de confidentialité : les résidents indiquent que dans l'ensemble, elles sont respectées mais que parfois ils sont témoins de discussion entre soignants et autres (ambulanciers) qui ne les regardent pas (autres patients, vacances, ...). Mme DE MASGONTIER explique qu'il est nécessaire d'inclure le patient dans la discussion, mais que parfois les agents baissent la garde. Elle indique qu'il est important de maintenir des liens de qualité entre patients et soignants.

Le Dr GUY souligne qu'il conviendra de rappeler les règles de confidentialité aux agents et ambulanciers.

- Les résidents indiquent que certains agents sont bruyants : « on claque les portes », « on ne vient pas tout de suite après avoir sonné (1 h 30 d'attente) », « on ne frappe pas avant d'entrer ».... Ils soulignent que les pauses des agents sont trop longues et ne sont pas faites en décalées ; il n'y a donc personne dans le service. Mme DE MASGONTIER va rappeler aux agents de prendre leur pause en décalée. Mme LAVAUD indique qu'il n'est pas normal que tous prennent leur pause en même temps et qu'il est choquant pour les familles de voir les résidents nus sur leur lit, certaines portes de chambre n'étant pas fermées pendant les soins.

Certains résidents font remarquer que leur prise en charge n'est pas la même suivant les équipes et qu'il n'y a pas de cohérence entre les équipes. Nonobstant, il est précisé que la majorité des agents sont bienveillants et dévoués.

Il est signalé des moqueries de la part de certains soignants et cela est mal vécu par les résidents concernés. Il est fait état de tutoiements répétitifs. Mme DE MASGONTIER insiste sur le fait que le personnel doit vouvoyer les résidents et précise que cela est systématiquement rappelé lors des entretiens d'évaluation.

- Repas : il n'y a pas de régularité dans la distribution des repas ; il y a un décalage entre les premiers servis et les derniers (1 h de décalage). Pour ceux qui ont des rituels, cette irrégularité n'est pas confortable. Les résidents indiquent qu'ils n'apprécient pas d'être en chemise de nuit pour manger le soir (en effet, ils sont changés dès 16 h 30).

M. OBERHOLTZ demande si les menus sont faits par une diététicienne car parfois le repas du soir est trop léger. Les collations, quant à elles, sont trop récurrentes ; madeleines et biscuits secs reviennent trop souvent. De même, les plats manquent d'assaisonnement. Mme CANDAU précise qu'il faudra commander des sticks au magasin et les mettre à disposition à la salle à manger.

Les résidents souhaiteraient que le petit déjeuner soit servi à 8 heures car la dernière est servie à 9 h 40. Mme DE MASGONTIER explique que les médicaments sont distribués en premier puis le petit déjeuner.

- Animation : les résidents indiquent qu'il manque 1 animatrice et Mme PICHARDIE ne peut pas tout faire à elle seule. Ils précisent qu'ils sont très satisfaits de sa gentillesse, de son sérieux et de son efficacité. Les animations (SYPE, visites, sorties à l'extérieur, ...) leur conviennent mais les résidents demandent plus de visibilité des activités ; un planning à la semaine sera établi. Ils demandent qu'un livre d'or soit installé dans la salle à manger.

- Certains résidents indiquent ne pas avoir de retour sur les résultats médicaux. Le Dr GUY explique qu'il fait en sorte de pouvoir voir tous les résidents selon leur état de santé. Les résidents expriment leur satisfaction d'avoir le Dr GUY et Mme DE MASGONTIER dans le service USLD.

- Il est fait état de problème d'efficacité entre l'ergo et le pédicure. Ce dernier passe en 5 mn et réalise les soins trop vites, ce qui entraîne des saignements ; Mme HUGON DE MASGONTIETR précise avoir fait remonter cette information à Mme VIAN, directrice de soins.

- Linge : les résidents signalent qu'il y a beaucoup de rétrécissements de vêtements, de mélange de linge et de linge qui ne revient pas. Mme CANDAU va se rapprocher de la lingerie.

- Bons de travaux : les résidents indiquent que les agents ne font les bons de travaux malgré leur demande et que de ce fait les résidents doivent demander directement au service technique qu'ils remercient vivement pour leur réaction. Les soignants ayant les codes ENNOV, il leur sera rappelé de faire les bons de travaux.

- Entretien : les résidents signalent que certains agents oublient de passer dans certaines chambres, notamment dans celles où les résidents sont autonomes ; de ce fait, le lit n'est pas fait, le linge n'est pas ramassé, etc. Mme HUGON DE MASGONTIER va rappeler aux équipes qu'elles doivent passer dans toutes les chambres sans exception. Les résidents remercient vivement l'équipe HYLO pour le ménage qui est bien fait et pour la propreté de la salle à manger.

- Religion : certains résidents souhaiteraient qu'un prêtre les rencontre.

**Mme Marion CANDAU,  
Directrice Adjointe  
Relations aux Usagers**