

Contribution de la commission Etablissements d'ALERTES 38 au plan de soutien aux EHPAD

Groupe de travail n°1 : Axe GRH

Problématique de la corrélation entre l'organisation du travail des personnels et le respect du rythme de vie des résidents

Les familles constatent qu'il y a un manque de personnel le soir avec pour conséquence des repas servis très tôt et trop vite, des familles sollicitées pour venir faire manger leur proche, des couchers précoces et rapidement exécutés. Cela semble plus particulièrement marqué dans les Ehpads qui mettent en place des amplitudes de travail de 12 heures pour les agents qui travaillent directement auprès des résidents (aides-soignants ; agents de service). Concernant ce mode d'organisation, les familles s'inquiètent aussi des risques de baisse de vigilance et de patience chez ces agents après des journées aussi longues.

Une évaluation de cette pratique au regard de l'intérêt du résident est-elle prévue ? le passage prévu à l'heure d'été permanente ne devrait-il pas générer une réflexion sur les horaires de prise en charge des résidents ?

Problématique du recours fréquent dans certaines structures aux intérimaires et aux remplaçants

Les familles ressentent de l'insécurité, en particulier les soirs et les week-ends : personnel en sous-effectif, présence de personnel non formé aux pathologies spécifiques (en UPG par exemple), problématique de la distribution des médicaments par des agents qui ne connaissent pas les résidents et qui ne disposent pas d'outils suffisamment fiables pour éviter tout risque d'erreurs.

Reconnaissance de la disponibilité des agents

Les familles estiment que les heures supplémentaires que font les agents pour pallier à une absence devraient être payées et non pas récupérées. Cela pourrait augmenter la motivation de ceux qui font beaucoup d'efforts pour que le service soit assuré correctement malgré les difficultés.

Prendre en compte la charge physique induite par la dépendance

Les familles sont témoins de la fatigue accumulée par les soignants et constatent un absentéisme important lié à la charge physique. Une présence plus importante qu'aujourd'hui de personnel masculin pourrait être judicieuse devant les manutentions constantes auxquelles sont soumis les agents.

Politique d'animation et de soutien aux bénévoles

Dans certains Ehpads, les propositions d'animations adaptées sont faibles et ne permettent pas le maintien du potentiel du résident et l'instauration d'une ambiance agréable. Les bénévoles ne sont toujours bien accueillis, alors qu'avec un encadrement adéquat, ils peuvent apporter un soutien non négligeable à la structure.

Groupe de travail n°3 : Communication interne et externe

Accueil avant et au moment de l'entrée

Il n'est pas évident pour les familles de repérer qui est chargé de cette mission d'accueil dans ses différents aspects : administratif, soins, vie quotidienne. Il serait utile de préciser dans les livrets d'accueil ces modalités.

Les familles regrettent très souvent le manque de disponibilité des directeurs, en particulier dans les moments difficiles à vivre (préparation et mise en œuvre de l'entrée).

Connaissance et repérage du personnel

Bien souvent en semaine mais surtout les week ends, les familles ne savent pas « qui est qui ».

L'utilisation de badges avec prénom et fonction et de tenues différenciées selon le métier pourrait aider les familles à trouver le bon interlocuteur et éviter ainsi erreurs et messages inappropriés.

Il semble aussi important de faciliter aux familles la recherche d'un interlocuteur en cas de besoin par la mise à disposition de téléphone interne et par l'utilisation des « présences »

Présence des familles dans l'établissement

Il y a rarement de limites contraignantes sur les visites. Il est souhaitable de favoriser et encourager la présence des proches lors des goûters et animations. L'aide au repas, lorsqu'elle existe devrait avoir lieu en salle à manger et non en chambre pour une question de sécurité (risque de fausse route).

Communication avec les familles concernant l'état de santé du résident

Les familles, en particulier le soir et le week-end sont souvent confrontés à des réponses du type « je ne sais pas, je n'étais pas là ». Il semble nécessaire que les agents, selon leur fonction, soient formés à une communication adaptée avec utilisation des outils à leur disposition (dossier informatisé)

Communication des incidents à la famille

La gestion de la communication des incidents (chutes) ou changements (modification de l'état de santé, nécessité d'exams ou de consultations) est primordiale pour maintenir un bon niveau de confiance. Lorsqu'une famille découvre par elle-même les conséquences d'une chute, le doute et la suspicion peuvent s'insinuer très rapidement.

Communication avec les familles concernant la vie quotidienne

Les familles souhaitent avoir un ou des interlocuteur(s) privilégié(s) (de type référent) pour toutes les questions concernant la vie quotidienne (alimentation, linge, petites fournitures, rythme de vie, sorties, etc). Les adresses mail professionnelles peuvent faciliter la communication entre familles et agents.

Communication avec les familles concernant le projet personnalisé.

Lorsque cela est possible, associer la famille et les proches à l'élaboration et l'évaluation continue du projet personnalisé est un vecteur de confiance et de compréhension. La personnalisation du contrat de séjour, avec en particulier, l'annexe sur les mesures prises pour garantir sécurité et liberté d'aller et venir est nécessaire pour que la famille se sente associée au projet.

Communication avec les familles concernant la vie de l'institution

Au-delà des instances formelles (CVS, Conseil d'administration), il est souhaitable que les familles soient directement informées de l'actualité de l'établissement.

Les supports peuvent être divers : site internet, bulletin papier (périodicité à définir) pour informations institutionnelles : projets, décisions, travaux, achats de matériel, changements dans le personnel, budget, bilan, résultat des évaluations internes, externes qui peut être adressé avec les factures.

Le bulletin peut permettre aussi à l'établissement de donner des informations précises sur les sujets récurrents (par exemple, expliquer le circuit du linge, sujet souvent à l'origine de nombreuses plaintes).

Les portes ouvertes ou visites par petit groupe de la lingerie ou de la cuisine aident les familles à mieux comprendre les difficultés rencontrées par l'établissement.

Les questionnaires de satisfaction sur le fonctionnement global sont à réaliser régulièrement et leurs résultats communiqués.

Le journal interne, à destination des résidents et des familles, élaboré par l'animatrice ou par des bénévoles, est aussi un vecteur de cohésion.

Il existe aussi des supports intéressants pour faciliter la communication famille-résident-structure tel que « Familéo »

Soutien psychologique

Les familles ne savent pas toujours où, quand, comment prendre contact avec une psychologue lorsque le besoin se fait sentir. L'établissement devrait anticiper et favoriser ce soutien car les proches ne font pas facilement cette démarche difficile de demande d'aide.

Conseil de la Vie Sociale

Les familles considèrent que le Conseil de la Vie Sociale est un support à la communication parmi d'autres et que les aspects formels prévus par les textes (élections, modalités diverses) ne doivent pas prendre le pas sur l'objectif poursuivi : favoriser la communication et l'échange d'informations entre usagers, personnel et direction.

Les familles constatent que les représentants du personnel sont rarement présents et que l'échange direction- usagers est frustrant car les réponses aux remarques faites tardent à venir et que les mêmes sujets se retrouvent à l'ordre du jour sans avancées concrètes.

Les représentants des usagers au CVS doivent pouvoir bénéficier de supports (tableau d'affichage, possibilité d'envoyer compte rendus ou documents aux familles, participation active à l'élaboration de l'ordre du jour).

Il pourrait être utile de proposer aux membres des familles qui souhaitent s'impliquer une formation pour qu'ils puissent comprendre le fonctionnement de l'EHPAD et assurer leur mission d'avis consultatif sur le budget, le compte administratif etc..., en connaissance de cause.

Autres formes de concertation

Les familles pensent que les temps de rencontre collectif, ouverts à tous sont utiles pour améliorer la communication, qu'ils soient formels (réunion des familles) ou informels (repas festifs, vœux, galette des rois etc ..)

De même, les commissions menus, animation doivent être ouvertes aux familles et proches pour favoriser l'émergence d'idées, de suggestions.

Association de familles et ou de bénévoles

Il n'est pas facile pour les membres des familles, qui par définition ne sont que de passage dans l'institution, de s'impliquer dans la création ou le développement d'une association. Il semble intéressant que l'établissement puisse être facilitateur de ce type d'initiative. Sans l'encouragement des directeurs, beaucoup d'associations existantes n'auraient pas vu le jour.