



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

Dans ce numéro

- **L'enquête de satisfaction famille**
- **Le conseil de la vie sociale**
- **Résumé de la vie de l'établissement en image**

Editorial

Nous n'avions plus publié de lettre d'information depuis juillet 2016, mais nous allons réinstaurer ce journal d'information destiné aux résidents et à leur famille.

Son objectif est de vous informer sur les nouveautés mises en place au sein de l'établissement, de partager avec vous des moments conviviaux, de revenir sur les résultats des enquêtes de satisfaction ou autres évaluations et de vous faire mieux connaître le fonctionnement d'un hôpital de proximité, d'une maison de retraite ou d'une unité de soins longue durée.

Le début de l'année 2018 compte déjà trois nouveautés importantes :

- l'arrivée de trois nouveaux médecins : Dr Duru, médecin coordonnateur sur les maisons de retraite ; Dr Jolly, médecin en unité de soins longue durée ; Dr Faraldi, médecin gériatre en service de soins de suite et réadaptation et sur les maisons de retraite ; tous trois travaillant à temps partiel au sein de l'établissement

- le passage de la tarification partielle à la tarification globale sur les maisons de retraite (E.M de La Hante, Les Primevères et Saint Lazare). Cela signifie que dorénavant l'établissement reçoit davantage d'argent de l'assurance maladie mais en contrepartie, il doit assurer le règlement des honoraires des médecins généralistes, des kinésithérapeutes, des orthophonistes, des orthoptistes, des pédicures-podologues (uniquement interventions sur prescription) ainsi que les analyses de laboratoire et les examens de radiologie conventionnelle (radiographie). Pour tous les actes pré-cités, le paiement s'effectue dorénavant directement par l'établissement et non plus via la carte vitale du résident.

- le changement de trésorerie de référence : jusqu'en 2017, la trésorerie de rattachement de l'hôpital de Crépy-en-Valois était le Trésor Public de la ville de Crépy-en-Valois. Depuis janvier 2018 et suite à une réorganisation territoriale, l'hôpital est rattaché à la trésorerie de Compiègne. Ainsi, si vous avez des questions relatives au paiement de votre facture, c'est cette dernière que vous devrez contacter (tél = 03 44 40 15 20).

Par ailleurs, de nombreux projets sont prévus en 2018 (lutte contre le gaspillage alimentaire, mise en place d'une rencontre entre le cadre de santé et le résident et/ou la famille lors de l'entrée...) dont nous vous parlerons au fil de l'eau.

Et puis n'oubliez pas que l'établissement possède un site internet sur lequel vous pouvez retrouver des infos sur les différentes structures, des résultats d'enquête, la lettre d'information... www.ch-crepyenvalois.fr

L'enquête de satisfaction famille

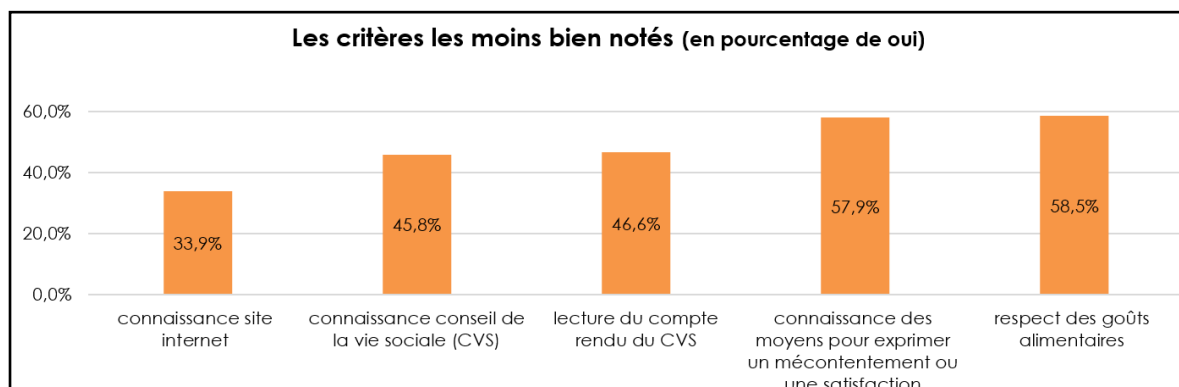
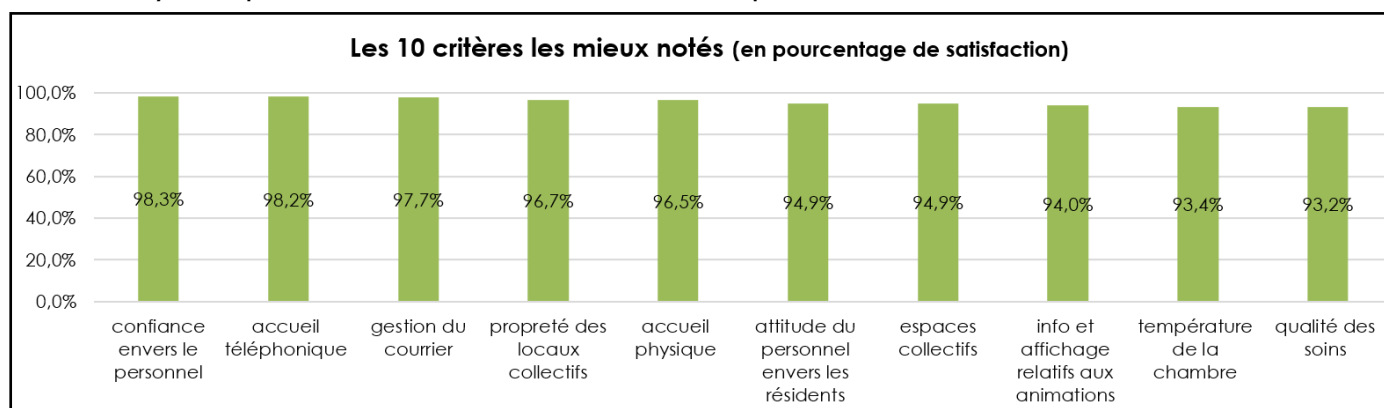
Dans le cadre de la démarche qualité initiée au sein de l'établissement, nous cherchons régulièrement à savoir ce que pensent les usagers des prestations proposées par l'établissement. Ainsi, chaque année une enquête de satisfaction est organisée : années paires auprès des résidents et années impaires auprès des familles. Fin 2017, ce sont donc les familles qui ont été interrogées. Pour cela, les référents familiaux des résidents ont reçu par la poste un questionnaire à retourner par courrier ou via les boîtes mises à disposition sur chaque site. Les questionnaires ont été analysés et voici les résultats.

Sur l'ensemble des sites (maisons de retraite Les Primevères, E.M. de La Hante, Saint Lazare et l'unité de soins longue durée), ce sont 61 familles qui ont répondu à l'enquête. 8 thèmes étaient abordés :

Thème	Pourcentage de satisfaction 2017		% 2015
L'accueil et les informations	71,89%	☀️	/
Les locaux	90,6%	☀️	93,94%
Les soins	78,9%	☀️	82,00%
La vie sociale	64,4%	☀️	61,21%
L'animation	93,5%	☀️	/
La restauration	72,8%	☀️	76,00%
Le linge	77,9%	☀️	83,75%
Le personnel	92,9%	☀️	85,66%

Note moyenne attribuée par l'ensemble des répondants = 7,24/10

L'analyse a permis d'extraire les critères les plus et les moins satisfaisants.



Au final, 91% des familles recommanderaient l'établissement.

Certaines remarques des familles ont dès à présent été prises en compte avec :

- le recrutement d'un médecin coordonnateur sur les maisons de retraite E.M de La Hante et Les Primevères pour la coordination avec la médecine de ville
- le recrutement d'un médecin en USLD et sur la maison de retraite Saint Lazare pour le suivi des patients qui n'ont pas de médecin traitant.
- le nettoyage des vitrages par une société extérieure
- le changement des stores des salons de l'unité de soins longue durée et de la maison de retraite Saint Lazare
- l'installation de stores aux vitres des circulations de l'espace Coquelicot (rez-de-chaussée et 1er étage) sur la maison de retraite Les Primevères
- le recours à un ESAT (établissement et service d'aide par le travail) pour l'entretien des espaces verts de l'ensemble des sites (sauf la tonte des pelouses du site des Primevères)
- l'installation d'un distributeur à eau dans le hall de la maison de retraite Les Primevères.

Vous pouvez retrouver l'intégralité des résultats de l'enquête sur le site internet de l'établissement et par voie d'affichage dans chaque maison de retraite.

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) est un lieu de concertation entre les résidents, les familles, le personnel et la direction. Il se réunit en moyenne une fois par trimestre.

Le CVS permet :

- à la direction d'entendre les avis des résidents et de leurs familles par le biais des représentants
- aux résidents, à leurs familles et au personnel de participer à l'amélioration du cadre de vie.

Les domaines concernés sont :

- l'organisation intérieure
- les repas
- les activités
- les animations socioculturelles
- les services thérapeutiques
- les projets de travaux et d'équipements
- la nature et le prix des services rendus
- l'affectation des locaux collectifs
- l'entretien des locaux
- les relations avec le personnel

Pour faire remonter vos interrogations ou vos propositions d'amélioration dans ces domaines-là, plusieurs possibilités s'offrent à vous :

- boîtes à suggestion situées à l'entrée des sites
- en parler directement aux représentants des résidents et des familles.

Le compte-rendu de ces réunions est mis à disposition de tous via les panneaux d'affichage et les meubles présentoirs situés à l'entrée de chaque site.

Les représentants des familles et des résidents organisent également des permanences. Il y en a eu le 24 février sur l'hôpital Saint Lazare, le 24 mars sur la maison de retraite Les Primevères et le 28 avril sur la maison de retraite E.M. de La Hante. D'autres permanences seront organisées au cours de l'année.

Résumé de la vie de l'établissement en image



Exposition photos (février)



Présentation du linge « égaré » aux familles sur le site E.M. de La Hante (janvier)



Rencontre intergénération avec le musée de l'archerie site Primevères (mars)



Repas sur le thème « cinéma » en USLD (mars)



Danseuses Baladi sur le site des Primevères (juin)

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
c.guthbrod@ch-crepyenvalois.fr

