



Hôpital
de
Crépy-en-Valois

Tél. 03 44 59 11 19
Fax 03 44 59 45 07

www.ch-crepyenvalois.fr

Hôpital Saint-Lazare
16, rue Saint-Lazare
60800 Crépy-en-Valois

Maison de Retraite
Etienne-Marie de La Hante
3, mail Philippe d'Alsace
60800 Crépy-en-Valois

Maison de Retraite
Les Primevères
1, rue des Primevères
60800 Crépy-en-Valois

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

RELEVÉ DE CONCLUSION DU 04 JUIN 2021

ETAIENT PRESENTS

<u>Représentants des résidents</u> Madame Jacqueline GUISTI Madame Pierret MOREAUX	<u>Représentants des personnels</u> Madame Coralie BRIATTE Madame Céline CARPENTIER
<u>Représentants des familles des résidents</u> Madame Jocelyne FOUCART Madame Arlette REVEILLON-FOSSE	<u>Représentant de l'organisme gestionnaire</u> Madame le Dr Cécile DURU Madame Dominique DROCOURT Madame Christelle GUTHBROD
<u>ASSISTAIENT A LA SEANCE</u> Monsieur Serge MORARD Madame Corinne VANEME Madame Nathalie FIQUET	<u>ETAIENT INVITES</u> Monsieur HENRIONNET, responsable Restauration du CHI Compiègne/Noyon Madame CROIZE, diététicienne du CHI Compiègne/Noyon

En préambule, Monsieur MORARD remercie Madame CROIZE et Monsieur HENRIONNET du Centre Hospitalier Intercommunal de Compiègne/Noyon d'avoir accepté de se joindre à nous ce jour, pour répondre aux questions concernant la restauration, sujet récurrent exposé au sein de cette instance.

Monsieur HENRIONNET indique que le service de « restauration » est composé de 50 agents, qu'il est situé sur le site du CHI de Compiègne, que le nombre de repas annuel confectionné est de 1 million, et que les repas sont livrés à Noyon, Crépy-en-Valois et la mairie de Compiègne.

Monsieur HENRIONNET indique qu'en fonction des remontées des différentes équipes, des réunions et des critiques, les menus élaborés avec le service diététique du CHI Compiègne/Noyon changent et sont adaptés en fonction de la population.

Les représentants des résidents et des familles rapportent les mécontentements et Monsieur HENRIONNET émet les suggestions, à savoir

Remarques exposées par les résidents/familles	Réponse de M. HENRIONNET
- plats sans goût	Il est complexe d'adapter pour tous. Compte tenu des pertes de goûts liées à l'âge, la direction de l'établissement demande si en ce cas, il ne serait pas possible de travailler les sauces pour être plus « corsées »
- pas assez de sauce, menus secs	Il a été convenu de mettre une barquette de sauce en plus pour ceux qui le désire.
- concombre baigne dans l'eau	Effectivement, le concombre rend de l'eau après la mise en barquette. Il convient de revoir le service à table.
- pas d'assaisonnement pour les pâtes	Les services disposent de beurre et de gruyère. Les agents doivent les mettre à disposition des résidents. Un point sera fait avec Mme

	Tavernier pour la coordination de ce sujet.
- Viande hachée trop liquide	Ceci est un problème de cuisson. Il faut dans l'idéal massifier et regrouper les barquettes pour mieux répartir la chaleur. Il sera demandé à un commercial du prestataire de passer pour étudier les solutions possibles.

Des questions plus spécifiques sont posées et les réponses sont apportées par Monsieur HENRIONNET.

En ce qui concerne les diners, Madame GUTHBROD aimerait savoir s'il est possible, afin de réduire le gaspillage alimentaire, de mettre au menu moins de plats en quantité mais plus riche. Monsieur HENRIONNET précise qu'il convient de répondre à la nutrition des résidents. De plus, se pose le problème du jeûne alimentaire, puisque les résidents dînent à 18 heures et le petit-déjeuner est servi le lendemain vers 8h30-9h00.

Madame le Docteur DURU aimerait savoir si les réclamations sont les mêmes que pour la maison Fournier Sarlovèze de Compiègne. Une réponse positive lui est rendue.

VALIDATION DU RELEVÉ DE CONCLUSIONS DU 08 MARS 2020

Le relevé de conclusions du 08 mars 2021 est adopté à l'unanimité des membres présents.

INFORMATION GÉNÉRALE SUR LA SITUATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Demandes des membres du CVS	Avis de la Direction
- La prise de connaissance des tarifs annuels par consultation de l'affichage n'est pas toujours aisée. Les nouveaux tarifs pourraient-ils faire l'objet d'une communication (via un point info par exemple) ?	Dès réception et mise à jour des tarifs annuels, ceux-ci seront communiqués par un point « info ».
- Il n'y a pas de représentants des résidents sur l'ensemble des structures. Un appel à candidature à mi-mandat pourrait-il être envisagé ?	Les représentants sont élus pour une durée de trois ans. Dernière minute : les prochaines élections auront lieu en mars 2022

ACCOMPAGNEMENT, VIE SOCIALE ET BIEN-ÊTRE

Demandes des membres du CVS	Avis de la Direction
- Un point sur l'allègement des mesures de restriction pourrait-il être fait ? Une différenciation entre les résidents vaccinés et les résidents non vaccinés est-elle opérée au quotidien (lors des repas, des animations...) ?	Un point « info » a été adressé le 19/05/2021 dès communication des annonces gouvernementales. Il n'y a pas de différence entre les résidents vaccinés ou non, l'enjeu est que le virus n'entre pas dans l'établissement. Dr DURU précise que les non vaccinés sont en chambre pendant 7 jours au retour d'une sortie familiale.

- Qu'en est-il du suivi des actions en cours (perte de linge, amélioration des repas, hygiène bucco-dentaire...) ?	Pour le linge : exposition des vêtements les 10-11 et 12 juin 2021. Les affiches seront apposées dans les différents sites. Pour l'hygiène bucco-dentaire, la procédure a été mise en place le 08/03/2021 sur le site de La Hante, 2 évaluations ont été réalisées à ce jour. Mme FOUCART signale que l'appareil dentaire n'est pas nettoyé tous les jours (Primevères). En ce qui concerne les repas, veuillez vous reporter en page de bas (paragraphe spécifique)
- Il est observé que les menus affichés dans les structures ne correspondent pas systématiquement à ce qu'il y a dans l'assiette. Une amélioration pourrait-elle être apportée ?	M. MORARD propose une réunion commune avant chaque changement de plan de menus. En ce qui concerne les menus affichés, ceux-ci comportent quelques changements non pris en compte par Crépy.
- Est-il prévu de remplacer la personne qui était en charge de l'accueil des familles, du transfert des résidents en salle à manger et lors des visites...sur le site des Primevères ?	La prolongation des personnels recrutés en renfort du fait de la situation sanitaire ne peut être envisagée pour le moment du fait des dispositifs de sortie de crise qui ne prennent plus en charge ces surcoûts.
- Il est observé que certaines équipes de nuit sont plus bruyantes que d'autres. Que peut-il être fait (USLD) ?	Mme FIQUET fera le nécessaire auprès des équipes.
- Les résidents souhaiteraient que les équipes soient plus à leur écoute (USLD)	Ce point est noté par la la direction

PARCOURS DE SOINS

Demandes des membres du CVS	Avis de la Direction
- Un rappel sur les effectifs présents sur les différentes structures pourrait-il être fait ?	Mme Fiquet fait un rappel des effectifs présents.
- Difficultés relationnelles avec un médecin (USLD)	Ce point est noté par la la direction.

INSTALLATION, LOCAUX ET MATERIEL








Demandes des membres du CVS	Avis de la Direction
- Il a été observé qu'il n'y a pas de barre d'appui dans les toilettes face au réfectoire sur la maison de retraite Les Primevères. Une barre pourrait-elle être installée ?	Avis favorable de la direction pour installation de ce matériel par les services techniques.

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION

Madame GUTHBROD présente les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée du 04 au 24 janvier 2021 auprès des maisons de retraite de l'établissement ainsi que de l'USLD. Au total 103 questionnaires ont été adressés et 38 ont été

retournés soit un taux de retour de 37 % dont 9 questionnaires en USLD/MR St Lazare, 14 pour la MR de La Hante et 15 pour la MR des Primevères.

Madame GUTHBROD présente les résultats globaux et précise que les résultats par site peuvent être donnés, il convient de lui adresser une demande :

Thème	Pourcentage de satisfaction 2020		% 2018	Variation
Le personnel	84,1%		91%	↘
Les soins	78,2%		85%	↘
Les repas	69,3%		70%	→
Les autres prestations logistiques	92,3%		93%	→
L'environnement et les locaux	94,1%		94%	→
L'animation	90,4%		91%	→
Information et vie de l'établissement	68,3%		69%	→

Service USLD : points forts (95% ou plus de résidents satisfaits)

- Soins réalisés dans le respect de la dignité
- Durée déjeuner et diner
- Horaires petit-déjeuner et déjeuner
- Entretien de la chambre et des locaux collectifs
- Environnement et locaux (décoration, tranquillité, température, odeur, éclairage, sécurité)
- Animations adaptées
- Ateliers gym et équilibre + sophro
- Gestion du courrier

Service USLD : points améliorables (20% ou plus de résidents pas satisfaits)

- Repas (variété menus, qualité, respect des goûts, quantité au diner)
- Connaissance des moyens pour exprimer mécontentement ou satisfaction
- Connaissance du CVS
- Traitement rapide de la douleur

Service USLD : commentaires libres

- Délai médaillon appel malade trop long (1)
- Le personnel manque de temps (1)
- Mélanie est très bien et disponible (1)
- Médecin peu à l'écoute (1)
- Amabilité du médecin mitigée (1)
- Aides-soignantes très bien. Chapeau aux infirmières (1)
- Cuisine bonne lors des fêtes et des repas spéciaux, preuve que c'est possible (1)
- Pour la quantité, ça dépend des plats (1)
- Entretien impeccable (1)
- Balcon plein de fientes de pigeons (1)
- Plus de personnel (1)
- Dévouement du personnel (1)
- Personnel pas assez à l'écoute (1)
- Une aide-soignante pour aller en ville (1)

Service MR Primevères : points forts (95% ou plus de résidents satisfaits)

- Les soins sont réalisés dans le respect de la dignité
- Affichage des menus
- Confort de la salle à manger
- Propreté des locaux collectifs
- Linge (propreté + délai)
- Environnement et locaux (décoration, tranquillité, éclairage, facilité d'accès à l'extérieur)
- Ateliers gym et équilibre + sophro
- Gestion du courrier

Service MR Primevères : points améliorables (20% ou plus de résidents pas satisfaits)

- Repas (variété des menus, qualité, respect des goûts, température des plats, quantité petit-déjeuner, durée déjeuner et diner, horaires petit déjeuner et diner)
- Réponse rapide à un appel-malade
- Personnel disponible et à l'écoute
- Connaissance CVS
- Connaissance des moyens pour exprimer mécontentement ou satisfaction
- Traitement rapide de la douleur
- Les soins correspondent aux attentes

Service MR Primevères : commentaires libres

- Plus souvent des douches (1)
- Améliorer les repas (3)
- Plus d'assaisonnement (2)
- Moins de quantité mais de meilleure qualité (1)
- Linge mal repassé (1)
- Perte de linge (1)
- Changer les draps plus souvent, au moins tous les 15 jours (1)
- Déposer un sac dans chaque chambre pour y mettre le linge sale au fur et à mesure (1)
- Indiquer le jour de ramassage et de retour du linge (1)
- Sortie plus souvent, en groupe ou seul (1)
- Plus de marques de sympathie (1)
- Plus de personnel (2)

Service MR de La Hante : points forts (95% ou plus de résidents satisfaits)

- Personnel frappe à la porte avant d'entrer
- Soins réalisés dans le respect de la dignité
- Confort de la salle à manger
- Horaires du petit-déjeuner et du déjeuner
- Décoration
- Condition d'hébergement permettant de respecter l'intimité
- Ateliers gym et équilibres
- Gestion du courrier

Service MR de La Hante : points améliorables (20% ou plus de résidents pas satisfaits)

- Connaissance moyens expression
- Connaissance CVS
- Repas (variété, qualité, respect des goûts, quantité déjeuner et diner, durée diner, horaires diner)
- Réponse rapide à un appel malade
- Personnel disponible et à l'écoute

- Odeur des locaux
- Animations adaptées
- Température des locaux
- Délai retour du linge

Service MR de La Hante : commentaires libres

- Attente trop longue pour aller aux toilettes (1)
- Améliorer les repas (2)
- Plus d'assaisonnement (2)
- Repas pas adapté aux personnes âgées (ex : pizza le soir dure à digérer) (1)
- Servir les repas plus aimablement (1)
- Dîner trop tôt (1)
- Linge mal repassé (2)
- Perte de linge (2)
- Attention aux lainages (1)
- Ne pas prendre le linge non marqué (1)
- Délai de retour du linge trop long (2)
- Manque d'aération dans les chambres (1)
- Félicitation à l'équipe d'animation en particulier l'animateur (1)
- Avoir une personne disponible pour parler quand nécessaire (1)
- Plus d'écoute, de douceur et de gentillesse (1)

Pour conclure, Madame GUTHBROD mentionne les actions d'amélioration envisagées :

- Mener une réflexion sur l'acquisition de chariots chauffants pour le site des Primevères
- Former les agents de restauration au service à table
- Inviter le responsable restauration et une diététicienne du CHI C/N au CVS : fait ce jour.

Il est mentionné aux membres présents, que les résultats de cette enquête seront diffusés sur le site internet de l'Etablissement et seront affichés dans les différents services.

PENDANT LA PANDEMIE ET APRES. QUELLE ETHIQUE DANS LES ETABLISSEMENTS ACCUEILLANT DES CITOYENS AGES ?

En raison de panne informatique, le diaporama préparé par Madame FIQUET fera l'objet d'une lecture lors de la prochaine réunion du Conseil de Vie Sociale. Néanmoins, elle précise que ce rapport a été rédigé à la demande de Madame Brigitte BOURGUIGNON, ministre délégué en charge de l'autonomie auprès du ministre des solidarités et de la santé ; depuis un an, cette crise sanitaire nous met collectivement à l'épreuve : les personnes âgées, l'ensemble des professionnels, les familles ; ceci procure un inconfort éthique : le sentiment qu'il existe un écart entre ce que l'accompagnement devrait être et ce qu'il est en réalité.

Madame FIQUET précise que ce document a été présenté aux différentes instances et a été vu par 75 professionnels. Elle souligne également que des réunions éthiques ont lieu dans les services de soins.

INFORMATIONS DIVERSES

Disparition de décoration

Madame CARPENTIER signale la disparition de cadres sur le site de la MR de La Hante (1^{er} étage). Monsieur MORARD demande que des photographies soient faites lors de l'installation de décoration.

Concours

Monsieur MORARD indique que l'association les « Plumes grisées » organise un concours d'écriture du 01 juin au 5 septembre 2021, pour les résidents, familles ou professionnels des Ehpad. Le thème retenu pour cette année est l'Espoir. Une information sera diffusée dans les services dans les semaines à venir.

Aménagement extérieur MR Primevères

Madame FOUCART indique que l'aménagement extérieur de la maison de retraite avait été demandé, rien n'a été fait pour le moment (nettoyage des salons de jardin, mise en place des toiles sur les tonnelles). Monsieur MORARD se rapproche des services techniques au plus vite.

Aménagement des fenêtres de la salle à manger de La Hante

Madame CARPENTIER demande s'il est possible d'installer des balconnières avec géraniums sur les fenêtres de la salle à manger (côté jardin). Monsieur MORARD prend note mais précise que la salle à manger doit être pourvue en premier lieu de rideaux.

Musique en salle à manger

Madame REVEILLON demande l'avancée du projet de musique dans les salles à manger. Monsieur MORARD lui indique aucune avancée sur ce sujet. Des demandes de financement seront faites le cas échéant.

La séance est close à 16h05.

P/Le président du CVS
La Vice-Présidente,
Mme J. GUISTI