



Hôpital
de
Crépy-en-Valois

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

www.ch-crepyenvalois.fr

Hôpital Saint-Lazare
15, 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 17 MARS 2023

ETAIENT PRESENTS

<u>Représentants des résidents</u> Madame Josiane FRANCOIS Madame Claudine REMIA Monsieur André MARILL	<u>Représentants des personnels</u> Madame Nathalie BROSSARD Monsieur Salah BOUFARCHA
<u>Représentants des familles des résidents</u> Madame Annick MAILLARD	<u>Représentant de l'organisme gestionnaire</u> Madame Christelle GUTHBROD
<u>ASSISTAIENT A LA SEANCE</u> Madame Marie-Cécile DARMOIS Madame Corinne VANEME	<u>Absents excusés</u> Madame Célia BATAVOINE Madame Cécile HAFRAD Monsieur Cédric REMIA Madame Jeanine SPRIMONT Madame Ophélie TARAMINY

1. APPROBATION DU RELEVÉ DE CONCLUSION DU 06 DECEMBRE 2022.

Le relevé de conclusion du 06 décembre 2022 n'appelant aucun commentaire est approuvé.

2. RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES RESIDENTS

Madame GUTHBROD informe les membres des résultats de l'enquête de satisfaction réalisée du 03 au 22 janvier 2023 pour les résidents des Ehpad et de l'Unité de soins de longue durée. Au total 99 questionnaires ont été adressés.

Au cours de cette enquête, 7 thèmes sont abordés, à savoir :

- le personnel
- les soins
- les repas
- les autres prestations logistiques
- l'environnement et les locaux
- les animations
- l'information et vie de l'établissement

Les résultats sont les suivants :

46 questionnaires retournés, soit un taux de retour de 47 % (contre 37 % en 2021)
dont :

- 8 questionnaires en USLD / Ehpad St Lazare
- 19 questionnaires en Ehpad de La Hante
- 19 questionnaires en Ehpad Les Primevères

La note globale est de 7,6 / 10.

Madame GUTHBROD mentionne les pourcentages de satisfaction pour chaque item :

Thème	Pourcentage de satisfaction 2022		% 2020	Variation
Le personnel	84%		84%	→
Les soins	82%		78%	↗
Les repas	66%		69%	↘
Les autres prestations logistiques	88%		92%	↘
L'environnement et les locaux	93%		94%	→
L'animation	92%		90%	→
Information et vie de l'établissement	72%		68%	↗

Ensuite, une lecture des résultats par Ehpad est réalisée :

Unité de Soins de Longue Durée / MR St Lazare

Points forts	Points à améliorer
Personnel frappe à la porte avant d'entrer Personnel disponible et à l'écoute Soins réalisés dans le respect de la dignité Respects des goûts alimentaires Température des plats Confort de la salle à manger Quantité au diner Horaires du petit-déjeuner et du déjeuner Entretien des locaux Entretien du linge Environnement et locaux (odeur, éclairage la nuit, facilité d'accès à l'extérieur et sécurité) Animations variées Gestion du courrier * 95 % ou plus de résidents satisfaits	Les soins correspondent aux attentes (50%) Traitement rapide de la douleur (57%) Variété et qualité des repas (33%) Affichage des menus (60%) Horaire du dîner (71%) Environnement et locaux → décoration, température, tranquillité la nuit (71%) Animations adaptées (67%) Connaissance du CVS (40%) Information sur l'établissement (50%) ** 80 % ou moins de résidents satisfaits

Les commentaires libres sont les suivants :

- Manque de kiné (2)
- Personnel de nuit pas toujours agréable (1)
- Certains agents d'entretien font du bruit lors du ménage, d'autres sont curieux et sans gêne (1)
- Vêtement revenu déchiré (1)
- Tâches persistantes après lavage (1)
- Plus de chanteurs (1)

Ehpad Les Primevères

Points forts	Points à améliorer
Affichage des menus Horaire du déjeuner Tranquillité des lieux la nuit	Personnel disponible et à l'écoute (74%) Réponse rapide à l'appel malade (71%) Variété et qualité des repas (37% et 26%)

Eclairage des couloirs le jour
Facilité d'accès à l'extérieur
Sécurité
Conditions d'hébergement qui permettent le respect de la dignité
Animations adaptées
Atelier gym et équilibre
Gestion du courrier

*** 95 % ou plus de résidents satisfaits**

Respect des goûts alimentaires (63%)
Température des plats (58 %)
Quantité des repas et durée (74%)
Horaire du dîner (47 %)

Délai de retour du linge (73%)
Odeur des locaux (68 %)
Connaissance du CVS (47%)
Informations sur l'établissement (63 %)

**** 80 % ou moins de résidents satisfaits**

Les commentaires libres sont les suivants :

- Toilette et soins faits trop rapidement (1)
- Aide à la toilette irrégulière (1)
- Accorder plus de soins aux résidents lors des soins et de la toilette (1)
- Passer une ou deux fois dans l'après-midi quand la personne est seule pour voir si tout va bien, donner à boire... (1)
- Repas non adaptés aux personnes âgées (viande dure et sèche) (1)
- Pas assez de salade (1)
- Temps d'attente long en salle à manger car amené trop tôt (1)
- Substituts poisson = toujours du jambon (1)
- Goûts non pris en compte (1)
- Attente trop longue avant d'accéder à la salle à manger (1)
- Table avec pied réglable pour passage du fauteuil lors des repas (1)
- Dîner trop tôt (3) → 18h30 = 2 ; 19h = 1
- Manque de variété des repas (2)
- Repas froids (1)
- Retour du linge long (2)
- Pas d'entretien des locaux le week-end (1)
- Souhait d'une résidente à ce que le ménage de sa chambre soit fait en sa présence (1)
- Mettre un tableau d'information des activités à chaque étage ou distribuer le programme à chaque résident qui le souhaite (1)
- Plus de sorties (possibilité de prendre TIVA pour le transport) (1)
- Des animations le week-end (1)
- Plus de personnel (1)
- Mettre en place un carnet de liaison avec les familles (2)
- Une résidente ne souhaite pas être dérangée entre 11h et 12h10 le dimanche afin de pratiquer sa croyance religieuse (1)

Ehpad de La Hante

Points forts	Points à améliorer
Personnel frappe à la porte avant d'entrer	Personnel disponible et à l'écoute (79%)
Confort de la salle à manger	Traitement rapide de la douleur (71%)
Horaires du petit-déjeuner et du déjeuner	Réponse rapide à un appel malade (57%)
Eclairage des couloirs	Qualité et variété des repas (33 % et 44 %)
Sécurité	Respect des goûts alimentaires (50%)
Conditions d'hébergement qui permettent le respect de la dignité	Durée du déjeuner et du dîner (79 % et 61 %)
Atelier gym et équilibre	Horaire du dîner (58 %)
Se sentent bien au sein de la maison de retraite.	Délai de retour du linge (63 %)
	Odeur des locaux (79%)
	Connaissance des moyens pour exprimer mécontentement ou

* 95 % ou plus de résidents satisfaits

satisfaction (56%)
Connaissance du CVS (71%)
Informations sur l'établissement (59%)
** 80 % ou moins de résidents satisfaits

Les commentaires libres sont les suivants :

- Manque appel-malade (2)
- Badge des professionnels peu lisibles (1)
- Petit-déjeuner distribué en même temps que toilette (1)
- Aides-soignantes qui parlent entre elles au moment de la toilette (1)
- Manque de personnel (1)
- Coucher à 23h trop tardif (1)
- Repas à améliorer (1)
- Frites froides (1)
- Manque d'assaisonnement (4)
- Trop de poisson (1)
- Manque de variété des repas (3)
- Température des plats soit trop froid soit trop chaud (1)
- Manque visibilité du menu (1)
- Le goûter pas servi au 2^{ème} étage (1)
- Le menu ne respecte pas l'affichage (1)
- Ne pas servir le petit-déjeuner en même temps que la toilette (1)
- Diner trop tôt (1)
- Repas froids (3)
- Trop de soupe - celle à la tomates pas bonne (1)
- Repas non adaptés aux personnes âgées (viande dure et sèche.) (1)
- Servir des pruneaux ou de la crème de pruneaux au petit-déjeuner (1)
- Manque de repassage (5)
- Erreur lors de la distribution (1)
- Perte de vêtements (1)
- Ménage très bien fait (1)
- Retour du linge long (2)
- Agents d'entretien bien (1)
- Locaux très propre (1)
- Linge non récupéré systématiquement dans le placard le mercredi (1)
- Mettre un tableau d'information des activités à chaque étage (1)
- Garder la gazette (1)
- Le papier hygiénique est hors de portée du résident (1)
- Robinetterie non adaptée et consomme beaucoup d'eau (1)
- Plus de personnel (2)
- Problème de sécurité par rapport à l'appel-malade (1)
- La mort on nous la cache (1)

Les membres demandent de revoir la variété des salades, celles servies en sachet est trop dure, ils demandent de la mâche. De même, il convient de revoir le temps du dîner pour les repas servis en chambre ; les plateaux sont ramassés beaucoup trop vite, ce qui oblige à manger très rapidement.

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

- Changement du système appel-malade sur E.M. de La Hante + système Evit'errance sur Les Primevères
- Agrandissement et réhabilitation E.M. de La Hante → chambre témoin en cours
- Acquisition de chariot repas type « bain marie »
- Recrutement d'une vacation diététicienne par semaine
- Rafraîchissement des chambres USLD
- Réflexion pour améliorer les repas
- Audit restauration

3. REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DU CVS

Madame DARMOIS informe les membres présents du changement de fonctionnement du Conseil de vie sociale, par la publication récente :

✓ du **référentiel** et du **manuel d'évaluation de la qualité des ESSMS**, publiés par la HAS le 10 mars 2022 ;(rentre en vigueur le 1 janvier 2023)

✓ du **décret n°2022-688 du 25 avril 2022** portant modification du Conseil de la Vie Sociale et autre forme de participation ;

✓ de **l'avis de la HAS n°01-2022 du Conseil pour l'Engagement des Usagers** visant à « améliorer la participation des usagers dans les Commissions des Usagers et les Conseils de la Vie Sociale », paru le 12 mai 2022.

Ainsi, au 1^{er} janvier 2023, le CVS devra être composé à minima de :

- ✓ deux représentants des personnes accompagnées,
- ✓ un représentant de professionnels employés,
- ✓ un représentant de l'organisme gestionnaire.

Le décret ajoute que, selon la catégorie de l'établissement, s'ajouteront les membres suivants :

- ✓ des représentants des groupements de personnes accompagnées,
- ✓ des représentants des familles ou des proches aidants,
- ✓ des représentants légaux,
- ✓ des mandataires judiciaires à la protection des majeurs,
- ✓ des bénévoles,
- ✓ le médecin coordonnateur,
- ✓ des membres de l'équipe médico-soignante.

A noter que le nombre de représentants des personnes accueillies d'une part, et de leurs familles ou de leurs représentants légaux d'autre part, devra être supérieur à la moitié du nombre total des membres du Conseil de la Vie Sociale

Pourront également assister aux débats :

- ✓ un représentant de la commune d'implantation
- ✓ un représentant du Conseil Départemental
- ✓ un représentant de l'autorité compétente pour délivrer l'autorisation
- ✓ une personne qualifiée
- ✓ le représentant du défenseur des droits.

A l'avenir, ce sera au Conseil de Vie Sociale de fixer la durée du mandat de ses membres dans son règlement intérieur, alors qu'actuellement ses membres sont élus « pour une durée d'un an au moins et de trois ans au plus, renouvelable ». Il est par ailleurs précisé dans le décret que « le président du conseil de la vie sociale assure l'expression libre de tous les membres » (art. D.311-9 du CASF).

Un champ de compétences étendu :

- Le Conseil de la Vie Sociale donnera son avis et pourra faire des propositions sur les droits et libertés des personnes accompagnées. Il sera également associé à l'élaboration (ou la révision) de la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance

- il sera sollicité dans le cadre de l'évaluation de l'établissement

- il analysera les résultats des enquêtes de satisfaction. A noter qu'en EHPAD, une enquête annuelle obligatoire devra être organisée selon une méthode et des outils élaborés par la HAS

- les membres du CVS pourront orienter les demandes d'informations ou les réclamations vers les personnes qualifiées, le dispositif de médiation ou le délégué territorial du défenseur des droits.

- Le Conseil de Vie Sociale sera associé à l'élaboration ou la révision du projet

d'établissement ou du service.

Le fonctionnement sera modifié :

- Un règlement intérieur qui remplacera le règlement de fonctionnement
- Les convocations devront être envoyées 15 jours avant (au lieu de 8 jours)
- Des réunions exceptionnelles pourront être demandées
- Un relevé de conclusion devra être rédigé à l'issue de chaque réunion
- Un rapport d'activité annuel sera rédigé par le président

Pour conclure, Madame DARMOIS donne quelques exemples de préconisations pour l'engagement des usagers :

✚ ÉTAPE 1 : FAIRE CONNAITRE LE CVS ET SUSCITER L'INTÉRÊT POUR CETTE INSTANCE

Exemple : diversifier les supports de communication pour apporter de la visibilité à l'instance (ordres du jour, relevés de conclusions, actions menées, ...)

✚ ÉTAPE 2 : ENRICHIR ET ÉQUILIBRER LES DÉBATS AU SEIN DU CVS

Exemple : promouvoir les formations des membres du CVS, notamment sur leurs fonctions et les thèmes traités au sein des réunions.

✚ ÉTAPE 3 : FAIRE DU CVS UN DES MOTEURS DE LA DÉMARCHE QUALITÉ

Exemple : la HAS incite les CVS à : choisir des indicateurs qualité, étudier les événements indésirables, les réclamations et les remerciements pour repérer les problématiques et les bonnes pratiques sur la qualité des soins, de l'accompagnement et le respect des droits des personnes ;

✚ ÉTAPE 4 : FAVORISER L'OUVERTURE DU CVS ET PROMOUVOIR LES COOPÉRATIONS

Exemple : permettre à des personnes externes qualifiées de participer au CVS en fonction des thématiques abordées ; réaliser des travaux communs en inter-CVS ou entre CVS et Commission des Usagers (CDU-établissements sanitaires) d'un même établissement

Après l'exposé de Madame DARMOIS, les membres du CVS émettent un avis favorable à la composition suivante :

- 2 représentants des résidents par site = 6 membres
- 1 représentant des professionnels par site = 3 membres
- 1 représentant de l'organisme gestionnaire par site = 3 membres
- 2 représentants des familles par site = 6 membres
- représentants des mandataires judiciaires = 2 membres (1 titulaire, 1 suppléant)
- représentants des bénévoles (VMEH, aumônerie, etc) = 2 membres (1 titulaire, 1 suppléant)
- médecin coordonnateur = 1 membre
- représentant de l'équipe médico-soignante = 1 membre

De plus, il est validé le nombre de réunions par an : 4 CVS

4. ACCOMPAGNEMENT, VIE SOCIALE ET BIENTRAITANCE

DEMANDES DES MEMBRES DU CVS	AVIS DE LA DIRECTION
Questions habituelles : qualité des repas, repassage du linge, repas froid sur de La Hante, trop	En ce qui concerne les repas, l'Etablissement a recruté une diététicienne qui va nous aider à remonter les dysfonctionnements auprès du CHI

de yaourt et de compotes, beaucoup de poires et bananes	Compiègne/Noyon. En ce qui concerne les poires et les bananes, ceux-ci sont des fruits de saison, on ne peut rien faire. En ce qui concerne le linge, un nouveau marché est en cours, la prestation « repassage » sera inséré dans le cahier des charges, ce qui n'était pas le cas auparavant. Certains dysfonctionnements sont énumérés en réunion : traces d'eau de javel alors qu'aucune utilisation dans l'Etablissement, et retour d'un vêtement sans aucun bouton (manque 6 boutons)
Certains résidents trouvent le repas du soir trop léger	Il sera demandé au responsable de la restauration de Compiègne de venir sur site pour rendre les explications.
Pourrait-il y avoir plus de personnel soignant sur E.M. de La Hante (pour change de l'après-midi et plus de disponibilité en règle générale) ?	Ceci est prévu. Il y a aujourd'hui 14 professionnels en journée, mais l'idée est de « passer » en 12 heures de travail donc il y a aura plus de personnels sur place, ce qui permettra la mise en place de différents ateliers pour les résidents (ex : atelier bien être). Il convient de recruter 3 aides-soignants de nuit pour mettre en place cette nouvelle organisation.
Pourrait-il y a voir plus de sorties au cinéma et des promenades autour du quartier (MR Hante) ?	Les sorties « cinéma » sont programmées au nombre de 4 par an. Si nous organisons plus de sorties cinéma : cela veut dire qu'une autre activité ne pourra être réalisée. Pour les promenades à l'extérieur, ceci est plus compliqué en raison du cheminement qui n'est pas très sécurisé : pavés. Il a été demandé à l'APA de prévoir des sorties autour de l'ehpad
Quand un professionnel répond au téléphone, pourrait-il à minima indiquer son prénom ?	Un rappel sera réalisé par les cadres, afin que les professionnels se présentent avec leur prénom et leur fonction.
L'établissement fait-il appel à la médiation animale ?	La médiation animale est réalisée sur le secteur Coquelicot, car ceci est une thérapie spécifique. Pour les autres sites, on fait venir « les animaux de la ferme » Madame DARMOIS indique que le montant alloué aux animations est de l'ordre de 46.000 € pour 2023. De nouvelles animations sont prévues : sorties en calèche, ferme pédagogique, « bella crêpes ». Une réflexion est en cours pour les animations le week-end.

5. PARCOURS DE SOINS

Demandes des membres du CVS	Avis de la Direction
Où en est-on dans le recrutement d'un psychologue et d'un médecin coordonnateur ?	Les recherches se poursuivent, aucune candidature pour le poste de psychologue. Un médecin coordonnateur a donné son accord pour intégrer l'Etablissement, mais une contrainte quant à son organisation personnelle doit être levée. Au plus tard le recrutement de

	ce médecin pourrait avoir lieu en septembre 2023. Afin de palier le manque de médecin traitant, l'Etablissement recherche un médecin prescripteur à raison de 50 %, celui-ci pourrait être ainsi le médecin traitant des résidents sans médecin à ce jour.
--	---

6. LA COMMUNICATION ENVERS LES RESIDENTS ET LES FAMILLES POURRAIT-ELLE ETRE AMELIOREE (LES PROJETS, LE QUOTIDIEN...) ?

Les moyens de diffusion vont être multipliés. De plus, pour faciliter les visites en dehors des chambres, des aménagements vont être réalisés, notamment dans le cadre de la rénovation de la maison de retraite de La Hante.

De plus, le marché des distributeurs de boissons (chaudes et fraîches) va être revu.

7. INFORMATIONS DIVERSES

Madame BROSSARD indique que certains résidents ne se déplacent plus en cabinet de radiologie pour réaliser un examen. En effet, un radiologue de l'équipe mobile de radiologie, vient directement dans la chambre du résident, afin de réaliser l'examen demandé par prescription médicale. Elle précise que tout se passe très bien.

La séance est close à 16h35.

La présidente du CVS
Mme Claudine REMIA

