

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

RELEVÉ DE CONCLUSION DU 14 MARS 2024

ETAIENT PRESENTS

<u>Représentants des résidents</u> Madame Claudine REMIA Madame Claudine PICARD	<u>Représentants des personnels</u> Madame Ophélie DUJON Madame Chloé GASSE Madame Catherine VIVANT
<u>Représentants des familles des résidents</u> Madame Cécile HAFRAD Madame Annick MAILLARD Monsieur Louis SISCARO	<u>Représentant de l'organisme gestionnaire</u> Madame Christelle GUTHBROD
<u>Assistaient à la séance</u> Madame Olivia GUILBERT Madame Magali BOUCHEZ	<u>Représentants des bénévoles</u> Madame Véronique ARONIO de ROMBLAY
<u>Représentant des membres de l'équipe médico-soignante</u> Madame Nathalie BROSSARD	<u>Représentants de l'Etablissement</u> Madame Olivia GUILBERT
<u>Représentant de la commune d'implantation</u> Madame Françoise NIVESSE	<u>Absents excusés ou excusés</u> Madame Marie-Cécile DARMOIS (excusée) Madame Sylvie DESHAYES Madame Madeleine INGHERLBRCHT Monsieur Cédric REMIA Monsieur Alain BOTTIN (excusé) Madame Marie-France CONTANT (excusée)

1. APPROBATION DU RELEVÉ DE CONCLUSION DU 08 DECEMBRE 2023.

Madame GUILBERT indique que le plan de gestion de crise ne sera pas remis à chaque membre du Conseil de vie sociale. Lors de la prochaine séance, il sera mentionné les points les plus importants de ce document.

Le relevé de conclusion du 08 décembre 2023 est approuvé avec cette modification.

2. PROJET ESPREVE :

Madame GUILBERT introduit le dispositif d'Équipes spécialisées de prévention inter-EHPAD (ESPrévE) qui vise à améliorer l'état de santé, la qualité de vie et le niveau de prise en soins des résidents en EHPAD. Les équipes ont entre autres pour mission, de sensibiliser et transmettre les bonnes pratiques et les outils aux professionnels des EHPAD face à différents risques comme la douleur, les chutes, la mobilité, la dénutrition et les troubles de la déglutition... La priorité est le développement d'une culture et d'une démarche de la prévention adaptée et individualisée dans l'accompagnement des résidents auprès de tous les professionnels.

Deux thèmes ont été retenus pour l'établissement : La prévention des chutes et la dénutrition. Mme GUILBERT laisse la parole à Monsieur CREUSOT, coordonnateur de la filière pour expliquer leur fonction, leur action et le dispositif.

Une expérimentation effectuée entre équipes, professionnels d'EHPAD, représentants d'usagers, experts en gériatrie et acteurs de la prévention ont permis de structurer les points faibles et les points forts et de définir les risques prioritaires en EHPAD en cohérence avec le Plan Régional de Santé et les recommandations de l'ANESM. 8

thèmes ont été ciblés : la douleur, l'hygiène bucco-dentaire, les complications liées à la maladie de Parkinson, la chute et la mobilité, la dénutrition et les troubles de déglutition, la contention, l'addiction, l'ostéoporose et la sarcopénie. L'Agence régionale de santé des Hauts-De-France pilote et finance le dispositif pour les EHPADs du territoire.

Les missions d'ESPrévE sont d'accompagner les EHPAD sur les différents thèmes, aider les professionnels à se former et développer des actions et des outils pour prévenir l'aggravation des conséquences des maladies sur les actes de la vie quotidienne et axer leur pratique sur la prévention individuelle et collective. Une équipe interviendra de manière individualisée au sein de l'établissement.

L'équipe qui accompagnera l'établissement est composée de 4 membres :

- Madame MALEISEUX, diététicienne,
- Madame BOBIER, psychomotricienne
- Monsieur CANOINE, APA
- et lui même

Monsieur CREUSOT indique que l'Etablissement a déjà des outils et protocoles. Un diagnostic a été réalisé et deux thèmes ont été retenus afin d'améliorer ou de renforcer les pratiques existantes :

- dénutrition et troubles de déglutition
- chute et mobilité

L'intervention de l'équipe a une durée de 12 à 18 mois. À sa suite, l'Établissement pourra s'il le souhaite, entamer un nouveau plan d'action sur un autre thème.

Madame DUJON indique que l'équipe d'ESPrévE est d'un grand soutien pour l'accompagnement des équipes. Madame GUILBERT conclut que les outils qui seront partagés permettront d'améliorer la qualité de la prise en soin, le bien-être et l'état de santé général des résidents.

3. RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION « FAMILLES »

Madame GUTHBROD informe les membres qu'une enquête de satisfaction des familles des résidents des Ehpads et de l'Unité de soins de longue durée a été réalisée du 22 janvier au 04 février 2024. Au total 159 questionnaires ont été envoyés et 61 réponses ont été retournées, soit un taux de retour de 38,4% (contre 34 % en 2019), dont :

- 8 questionnaires sur USLD / Ehpads St Lazare
- 24 questionnaires pour l'Ehpads de La Hante
- 30 questionnaires pour l'Ehpads Les Primevères.

Elle indique les 8 thèmes abordés à travers l'enquête :

- Accueil et informations
- Locaux
- Soins
- Animation et vie sociale
- Restauration
- Linge
- Personnel
- Satisfaction globale

Madame GUTHBROD réalise une lecture des résultats globaux pour les différents thèmes

Thème	Pourcentage de satisfaction 2023		% 2019	Variation
L'accueil et les informations	75,9%		77,1%	↘
Les locaux	90,6%		89,9%	↗
Les soins	88,7%		86,8%	↗
L'animation	93,8%		92,8%	↗
La vie sociale	50,3%		51,3%	↘
La restauration	76,7%		77,7%	↘
Le linge	87,5%		88,1%	↘
Le personnel	97,7%		95,8%	↗

Une lecture des points forts et des points à améliorer est ensuite réalisée pour chaque Ehpad :

Ehpad St Lazare / USLD

Points forts : 95 % ou plus de résidents satisfaits

- Accueil physique
- Site internet
- Informations affichées satisfaisantes
- Connaissance des moyens pour exprimer mécontentement ou satisfaction
- connaissance et disponibilité du personnel d'encadrement
- Température des chambres
- Propreté des locaux collectifs
- qualité des soins
- gestion du courrier
- respect des goûts alimentaire
- aide à la prise des repas
- propreté du linge
- délai de retour du linge
- personnel (amabilité, disponibilité, attitude et confiance)

Points améliorables : 20 % ou plus de résidents peu satisfaits

- Connaissance de EHPAD & nous
- Confort de la chambre
- Aménagement de la chambre selon volonté du résident
- Espace de rangement dans la chambre
- Information médicale donnée
- Connaissance du CVS
- Lecture du CR du CVS
- Variété des repas
- Marquage du linge par l'établissement

Ehpad Etienne-Marie de La Hante

Points forts : 95 % ou plus de résidents satisfaits

- Accueil téléphonique et physique
- Information sur l'établissement
- Température de la chambre
- Propreté de la chambre
- Espaces collectifs
- Respect de l'intimité du résident
- Qualité des soins

- Suivi médical
- Informations et affichage relatifs aux animations
- Gestion du courrier
- Amabilité du personnel
- Attitude du personnel envers familles et résidents
- Confiance envers le personnel

Points améliorables : 20 % ou plus de résidents peu satisfaits

- Connaissance des moyens pour exprimer mécontentement et satisfaction
- Connaissance du site internet et journal
- Connaissance du personnel d'encadrement
- Aménagement de la chambre
- Aide apportée aux gestes de la vie quotidienne
- Information médicale donnée
- Facilité d'intervention du médecin t
- Connaissance du CVS, des représentants et lecture du CR
- Variété, horaires et aide des repas
- Respect des goûts alimentaires
- Propreté du linge et délai de retour
- Connaissance marquage linge par l'établissement

Ehpad Les Primevères

Points forts : 95 % ou plus de résidents satisfaits

- Accueil téléphonique et physique
- Information sur l'établissement
- Propreté des locaux collectifs
- Respect de l'intimité du résident
- Gestion du courrier
- Propreté du linge
- Amabilité du personnel
- Attitude du personnel envers les familles et les résidents
- Confiance envers le personnel
- Résidents qui se sentent bien au sein de l'EHPAD

Points améliorables : 20 % ou plus de résidents peu satisfaits

- Connaissance du site internet et contenu
- Connaissance de EHPAD & nous
- Connaissance des moyens pour exprimer son mécontentement ou satisfaction
- Connaissance du personnel d'encadrement
- Espace de rangement dans la chambre
- Aide apportée aux gestes de la vie quotidienne
- Suivi médical
- Information médicale donnée
- Facilité d'intervention du médecin traitant
- Connaissance du CVS, du rôle des représentants et lecture du CR
- Variété, horaire et aide au repas
- Délai du retour du linge

Pour conclure, Madame GUTHBROD précise le plan d'actions issu de l'enquête de satisfaction de l'année 2019 :

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

Elle indique que les résultats de l'enquête seront affichés sur les différents sites

géographiques de l'Établissement ainsi que sur le site internet de l'Établissement. Un plan d'action va être établi.

4. EVALUATION DE LA QUALITE DES EHPADS

Madame GUTHBROD informe les membres que depuis la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale, les Établissements de santé et médico-sociaux ont l'obligation d'évaluer et d'améliorer continuellement les activités et la qualité des prestations.

Auparavant, une auto-évaluation était réalisée tous les 5 ans et une évaluation externe tous les 7 ans par un organisme externe, qui réalisait un rapport en fonction des recommandations de bonnes pratiques. Maintenant un référentiel national datant de 2022, stipule qu'une évaluation est à transmettre aux autorités de tutelle tous les 5 ans. Ainsi l'évaluation aura lieu au cours du 1^{er} trimestre 2026.

Madame GUTHBROD propose le calendrier suivant :

2024 :

📅 Evaluation sur 100 critères et mise en place d'un plan d'actions

2025 :

📅 Réalisation du cahier des charges

1^{er} trimestre 2026 :

📅 évaluation par l'organisme accrédité

Madame GUTHBROD tient à préciser que les représentants du Conseil de la vie sociale sont inclus dans cette démarche et qu'à ce titre, ils seront auditionnés par l'organisme extérieur sur les sujets suivants :

- ❖ Révision des règles de vie collective
- ❖ Fonctionnement du CVS
- ❖ Information suite aux réunions du CVS
- ❖ Elaboration de la stratégie en matière de bienveillance
- ❖ Cadre de vie (organisation des espaces, travaux..)
- ❖ Définition de la politique qualité et gestion des risques
- ❖ Mise en œuvre de la démarche qualité et gestion des risques
- ❖ Communication des plaintes et réclamations
- ❖ Plan de gestion de crise et continuité de l'activité

5. PLAINTES ET RECLAMATIONS

Madame GUILBERT indique qu'une seule réclamation est parvenue à la Direction et que celle-ci est en cours d'une enquête interne.

4. INFORMATIONS GENERALES SUR LA SITUATION ET L'EVOLUTION DE L'ETABLISSEMENT

L'information faite aux familles pourrait-elle être améliorée (ex : changement des horaires du déjeuner) ?	La Direction reconnaît le manque de communication en amont sur les changements d'horaires du déjeuner, une note d'information sera dorénavant envoyée aux familles par mail.
--	--

5. ACCOMPAGNEMENT, VIE SOCIALE ET BIENVEILLANCE

Certains résidents se plaignent que les plats ne sont pas très chauds (MR de La Hante)	Un contrôle de la température des plats a été réalisé pendant une semaine. Les plats sont servis à 63 °C, donc chauds. Un nouveau contrôle sera réalisé.
A qui donner son linge pour	Une communication sera réalisée sur ce point, car

le faire étiqueter ?	dorénavant c'est le service de la Lingerie qui se charge d'étiqueter le linge des résidents. Les familles donnent le linge de leur parent aux soignants qui se chargent de le transmettre au service Lingerie.
Le linge pourrait-il revenir plus rapidement ?	Un test avec du « linge témoin » a été réalisé, le délai de retour de celui-ci est de 4 jours.
Pourriez-vous trouver une solution pour que le linge ne soit pas perdu lors du lavage ?	L'étiquetage du linge étant réalisé dorénavant par le service Lingerie, le linge ne devrait pas être perdu.
Les résidents en fauteuil pourraient-ils être davantage inclus lors des sorties à l'extérieur ?	En effet, mais il faudrait disposer d'un véhicule PMR, ce qui n'est pas le cas malheureusement. Des sorties sont organisées dans le parc. Toutefois, il convient de noter qu'un camion est prêté par la Mairie de Crépy à l'Établissement pour différentes sorties, mais les résidents en fauteuil ne pouvant monter dans ce véhicule préfèrent ne pas participer aux sorties. Mme GUILBERT précise que le CHICN va renouveler son marché de location de véhicules et le CH de Crépy pourrait s'y associer pour la location de véhicule PMR. Par ailleurs, Mme GUILBERT précise que l'Établissement a répondu à un appel à projets pour des vélos triporteurs : 2 résidents pourront être transportés avec ce vélo. L'établissement est en attente de la réponse.
Pourrait-il y avoir plus de passage du personnel dans la salle télé dans laquelle il y a les résidents en fauteuil ? (MR Primevères)	Les professionnels réalisent les changes des résidents, il est donc difficile d'assurer les passages dans cette salle. Il convient de noter l'augmentation du nombre de résidents à aider à se rendre aux toilettes après les repas. Il sera fait appel au service Civique afin de palier à cette demande. Néanmoins, ; il est indiqué que les stagiaires du sce « Animation » se rendent dans cette salle afin de préparer les animations de l'après-midi. Mme HAFRAD demande si les stagiaires venant des collègues ne peuvent pas être dans cette salle afin que les résidents aient une présence. Une réponse négative est rendue, car les stagiaires de 3 ^{ème} sont mineures et ne sont pas affectées auprès des personnes âgées.

6. PARCOURS DE SOINS

La prise effective des médicaments par les résidents pourrait-elle être vérifiée ? (MR Primevères)	On ne peut pas forcer les résidents à prendre leurs médicaments. Toutefois, les IDE et AS vérifient cette prise pour les résidents dépendants. L'Établissement n'a pas beaucoup de marge de manœuvre sur cette question.
--	---

7. INSTALLATION, LOCAUX, MATERIELS

Lorsqu'une des deux entrées principales est fermée le week-end, serait-il possible d'y apposer un écriteau pour indiquer aux visiteurs par où entrer ? (St Lazare)	Normalement, la porte principale ne doit pas être fermée. Un rappel sera fait auprès des équipes.
La porte coupe-feu qui permet d'accéder au	Un mail sera envoyé aux services techniques à la suite de cette réunion, afin que la porte soit réparée.

service (face à l'ascenseur) au 2 ^{ème} étage, grince beaucoup. Pourrait-elle être réparée ? (USLD)	De même, il sera demandé de vérifier l'ascenseur de ce service dont la porte s'ouvre et se ferme toute seule.
Pourrait-il y avoir plus de décoration dans les couloirs (MR Primevères)	Un projet est en cours actuellement et sera soumis dans les prochains jours à la Direction.
Il y a une forte odeur de tabac dans le couloir au 2 ^{ème} étage. Une solution pourrait-elle être trouvée ? (MR Primevères)	Des résidents fument dans leurs chambres et l'odeur se répand dans les couloirs.
Lorsque les visiteurs s'installent sur les sièges à l'entrée de la résidence, il n'y a plus assez de place pour les résidents. Peut-être notifier que les résidents sont prioritaires pour l'accès à ces sièges ? (MR Primevères)	Il ne peut être ajouté de chaises ou fauteuils dans le hall d'accueil en raison du manque de place. Les résidents sont prioritaires et des rappels seront faits aux familles.

7. QUESTIONS DIVERSES

Projet « café collectif »

Madame HAFRAD demande l'avancée du dossier de « café collectif ».

Madame GUILBERT indique que le projet pour la maison de retraite de La hante va émerger dans le cadre de la réhabilitation intérieure du site. Quant à la maison de retraite Les Primevères, le projet initial déposé en 2023 a reçu un avis négatif.

Un dossier sera à nouveau déposé pour les Primevères (terrain de pétanques...).

8. INFORMATIONS DIVERSES

Projet d'Etablissement – CPOM médico-social

Madame GUILBERT informe les membres du CVS que le Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) médico-social sera conclu fin 2024. Ce document, en cours d'élaboration sera envoyé aux organismes de tarification (Agence régionale de santé et Conseil Départemental). Il s'inscrit dans le cadre de l'actualisation du Projet d'Etablissement qui doit être réalisée dans la même période dans un souci de cohérence.

Elle précise que 8 thèmes ont été retenus :

1. Les ressources humaines par l'adaptation des effectifs au regard de l'évolution des ressources
2. L'éthique
3. La communication numérique
4. La nutrition
5. L'autonomie des résidents
6. La vie sociale et son implication
7. L'accueil des Personnes Handicapées vieillissantes
8. Le développement durable

Chaque thème a fait l'objet d'un groupe de travail en pluridisciplinarité. Des résidents ont participé activement à plusieurs de ces groupes. Résidents et professionnels ont soumis plusieurs propositions. Chaque groupe a déterminé, pour les 5 années à venir, des objectifs opérationnels, au vu d'actions actuelles et futures au sein de l'établissement.

Des informations complémentaires seront apportées au cours de l'année.

Mme GUTHBROD indique que certains résidents souhaiteraient avoir des cours en informatique, et utilisation d'internet notamment. Mme GUILBERT conclut que cela a été envisagé et que le groupe de travail sur la communication numérique l'a acté comme objectif.

La séance est close à 16h00.

La présidente du CVS
Mme Claudine REMIA

