



Centre hospitalier
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 12 DECEMBRE 2024

ETAIENT PRESENTS

<u>Représentants des résidents</u> Madame Claudine REMIA Madame Claudine PICARD Madame Denise PANNEKOUCKE Madame Alice SUSSET	<u>Représentant des bénévoles</u> Madame Véronique ARONIO de ROMBLAY
<u>Représentants des familles des résidents</u> Monsieur Louis SISCARO	<u>Représentant de l'organisme gestionnaire</u> Madame Christelle GUTHBROD
<u>Assistait à la séance</u> Madame Corinne VANEME	<u>Représentant des membres de l'équipe médico-soignante</u> Madame nathalie BROSSARD
<u>Représentants des personnels</u> Madame Chloé GASSE Madame Juliette NICOLAS Madame Catherine VIVANT	<u>Représentants de l'Etablissement</u> Madame Olivia GUILBERT
	<u>Absents ou excusés</u> Mme Marie-Cécile DARMOIS (excusée) Madame Ophélie DUJON (excusée) Monsieur Alain BOTTIN (excusé) Madame Françoise NIVESSE M. Cédric REMIA (excusé) Mme Marie-France CONTANT Mme Sylvie DESHAYES Mme Cécile HAFRAD (excusée) Mme Nathalie HOUSIEAUX

1. APPROBATION DU RELEVÉ DE CONCLUSION DU 23 SEPTEMBRE 2024.

Le relevé de conclusion du 23 septembre 2024 n'appelant aucun commentaire, est approuvé par les membres présents.

2. EXAMEN DES RECLAMATIONS ET SUITES DONNEES

Madame GUILBERT remet aux membres présents la feuille décrivant les réclamations reçues depuis octobre dernier et réalise une lecture.

3. BILAN DES EVENEMENTS INDESIRABLES GRAVES

Madame GUTHBROD indique aux membres que les établissements sociaux et médico-sociaux ont deux obligations :

- déclarer les événements indésirables graves liés aux soins (ayant des conséquences importantes sur le patient) :

- ✚ Sinistres météorologiques exceptionnels
- ✚ Accidents ou incidents liés à des défaillances d'équipements techniques
- ✚ Évènement en santé environnement
- ✚ Perturbation dans l'organisation du travail et les gestions des ressources humaines
- ✚ Accidents liés à une erreur ou défaut de soins ou surveillance
- ✚ Perturbations liées à des difficultés relationnelles avec les proches
- ✚ Décès accidentels
- ✚ Suicides ou tentatives de suicide

- ✚ Situation de maltraitance
- ✚ Disparition de personnes accueillies
- ✚ Comportements violents
- ✚ Actes de malveillance
- ✚ Manquements graves au règlement qui compromettent la prise en charge

- mettre en place un système de recueil et de traitement des évènements indésirables :

- ✚ Fiche de signalement des évènements indésirables mise à disposition de l'ensemble des professionnels de l'établissement
- ✚ Primo analyse de ces fiches
- ✚ Transfert au cadre du service
- ✚ Présentation au CODIR tous les 15 jours
- ✚ Analyse approfondie si EIGS
- ✚ Pour les situations d'urgence vitale débriefing avec les équipes

Ainsi, l'Etablissement a déclaré 3 évènements indésirables associés aux soins qui ont fait l'objet d'une déclaration auprès de l'Agence régionale de santé et/ou Conseil départemental.

Les évènements indésirables graves sont les suivants :

- ✚ Erreur d'administration d'un médicament à risque
- ✚ Erreur de préparation d'un pilulier ayant conduit à l'administration du mauvais médicament pendant plusieurs prises
- ✚ Résident qui a étranglé et donné un coup à la gorge d'une aide-soignante de nuit durant l'aide au coucher

Les 3 ont fait l'objet d'une déclaration à l'ARS et 2 ont été analysés de façon approfondie. Pour chaque évènement, des actions correctives ont été déterminées pour que l'évènement ne se reproduise plus.

4. LIVRET D'ACCUEIL DES RESIDENTS

Madame GUTHBROD indique que le livret d'accueil est un document obligatoire qui doit être remis au résident entrant en structure, afin de lui fournir une information complète et valoriser les prestations et activités de l'Etablissement.

Elle précise qu'un livret d'accueil existe au sein de l'Etablissement, mais que suite à la visite de l'Agence régionale de santé et du Conseil départemental il y a quelques mois, ceux-ci ont signalé quelques manques dans le livret actuel diffusé aux résidents.

Madame GUTHBROD demande aux membres les informations qui leur semblent indispensables dans ce document, et réalise une lecture du sommaire. Les membres émettent les idées suivantes :

- tutoiement et vouvoiement
- mise à disposition du fer et de la table à repasser
- suivi spirituel et religieux

Ensuite Madame GUTHBROD demande le moment le plus opportun de distribuer ce livret d'accueil : lors de la journée d'observation + 1 exemplaire dans la chambre après l'admission du résident, car il est mentionné que beaucoup d'informations sont communiquées oralement au nouveau résident au moment de la journée d'observation.

Pour conclure, Madame GUTHBROD souhaiterait l'avis des membres pour savoir sous quelle forme ce livret d'accueil doit être réalisé, tout en sachant

qu'actuellement il est remis sous format papier. Elle indique qu'il peut être réalisé en papier, en format audio ou avec des pictogrammes. Elle indique également être sollicitée par un organisme extérieur qui propose de réaliser lui-même le livret d'accueil. Cette proposition n'est pas retenue, car la réactivité ne sera pas aussi vive en cas de changements à réaliser.

Madame GUILBERT indique que les pistes « audio » et « facile à lire et à comprendre » (FALC) vont en revanche être étudiées avec un prestataire extérieur.

5. ACCOMPAGNEMENT, VIE SOCIALE ET BIEN-ÊTRE

Les résidents qui mangent en chambre pourraient-ils se voir proposer un café le midi comme les autres résidents ?	Le café sera proposé aux résidents déjeunant en chambre.
Les morceaux de baguette pourraient-ils être plus gros ?	Plusieurs essais ont été réalisés, notamment celui de la baguette à la place du pain. Donc un nouveau test sera fait sur 1 mois avec de la baguette. Si le test est concluant des baquettes seront au menu. Il est précisé que le pain de mie sera toujours servi aux résidents pour lesquels c'est nécessaire.
Certaines personnes ne sont pas toujours à la même place en salle à manger. Les places attribuées pourraient-elles être respectées ? (Primevères)	Les résidents nécessitant le plus d'aide à l'alimentation et de surveillance, déjeunent en salle à manger mais n'y dînent pas le soir. Ils sont placés par les professionnels qui les aident à manger et n'ont pas de place attribuée à une table. En ce qui concerne les résidents mangeant à chaque repas en salle à manger, les places à table sont toujours respectées.
Pourquoi ne pas mettre l'apéritif le dimanche quitte à mettre le jus d'orange du matin un autre jour ? (Hante)	La Direction n'y voit pas d'inconvénients si c'est la demande des résidents. Il est précisé que pour des raisons financières, à compter de janvier 2025, l'apéritif ne sera plus servi toutes les semaines, mais 2 fois par mois. Par contre, l'apéritif sera toujours servi en plus les jours de fêtes.
Certains mets sont moins appréciés : paleron le soir, œufs durs en sauce (Hante)	Une commission des menus est programmée en janvier 2025 et les résidents sont invités à participer à cette réunion afin de remonter leurs doléances. La Direction fera une transmission au CHI C/N.
Il a été observé par certaines familles que le tutoiement et/ou le recours au prénom était d'usage pour s'adresser à certains résidents. Ces derniers sont-ils d'accord avec cela ? (Primevères)	Le tutoiement peut être réalisé mais avec le consentement du résident, sinon c'est un manque de respect. Toutefois, certains résidents ayant des troubles cognitifs sont tutoyés pour faciliter la communication. Ils ne répondent pas aux sollicitations quand ils sont appelés par leur nom de famille. L'acceptation du tutoiement par le résident doit être tracé dans son dossier. Il sera rappelé en staff, qu'il ne doit pas être utilisé de surnoms et que le tutoiement reste uniquement pour la

	compréhension des personnes ayant des troubles cognitifs ou le demandant expressément.
--	--

5. INSTALLATIONS, LOCAUX ET MATERIELS

Les résidents et familles pourraient-ils être mieux informés sur l'existence d'une table et d'un fer à repasser ?	Une information a été rendue par voie d'affichage dans les Ehpad et par mails. Toutefois, il sera indiqué dans le livret d'accueil et dans « Ehpad et Nous » que ce matériel est à demander auprès des soignants.
---	---

6. QUESTIONS ET INFORMATIONS DIVERSES

Location de coffres

Suite à la remontée de disparitions d'objets de valeurs ou d'argent, la direction demande aux représentants leur avis sur la location de coffres mis à disposition du résident dans sa chambre à sa demande. Elle indique que les coffres devront être assez grands pour accueillir une tablette ou ordinateur si c'est possible.

Les membres présents indiquent que leurs biens et objets de valeur ont été donnés à leur famille respective et qu'il faudra faire du cas par cas car ils sont peu intéressés.

Téléthon 2024

Cette manifestation s'est déroulée le 07 décembre sur le site des Primevères. Des professionnels, familles et personnes extérieures ont bravé le mauvais temps pour venir déguster des boissons chaudes, crêpes, croque-monsieur et participer aux activités ludiques et de sensibilisation.

Madame GUILBERT indique que les dons et recettes s'élèvent à 260 €, sachant que des dons ont été réalisés directement par QR Code. Les dons seront transmis selon la procédure à l'AFM Téléthon.

Centenaire

Le centenaire de Monsieur René C. a été célébré le 11 décembre dernier sur le site des Primevères, en présence de sa famille, de la direction, des professionnels, de Madame LECOMTE, Conseillère municipale et des Mesdames VIDAL et Clarisse, de la RPA Les Hortensias où résidait Monsieur C. avant son entrée dans l'Etablissement.

Il est précisé que la famille de Monsieur C. a fait ce jour un don auprès des VMEH.

Information « Laïcité »

Madame NICOLAS indique qu'une demi-journée d'information sur la laïcité est organisée le vendredi 13 décembre 2024 de 14h00 à 16h30 avec pour intervenant Monsieur WERBICKI, doctorant en sociologie des religions.

La séance est close à 16h20.

La Présidente du CVS
Mme Claudine REMIA

CR Remia

Traitement des réclamations Examen en CVS du 12 décembre 2024

Patient/Résident et secteur concerné	Date de réception et destinataire de la réclamation	Auteur de la réclamation	Objet et nature de la réclamation	Suite donnée	Date de réponse	Délai de réponse	Action corrective OUI/NON	Nature et suivi de l'action corrective
M. ██████████, MR St Lazare	09/10/2024 Mme la Directrice	Mme ██████████ épouse du résident	- perte de la prothèse dentaire - habillage - tarifs - réorientation MR Primevères	Réponse écrite de la direction : - déclaration auprès des assurances pour prise en charge de la prothèse dentaire - utilisation de vêtements plus amples et souples pour faciliter les soins. - tarifs identiques au secteur Coquelicot, - réorientation bien que possible ne modifierait pas le coût des soins associés à son hébergement actuel.	10/10/2024	1 jour	OUI	- Sollicitation du service Lingerie pour retrouver la prothèse dentaire.
Mme ██████████, USLD	09/10/2024 Mme VANEME	Mme ██████████, fille de la résidente	- literie : dureté et inconfort du matelas qui se dégonfle - alimentation, repas : purée et repas mouliné, pas de pain ni de pain de mie, aucune entrée, rien d'appétissant aucun parfum.	Réponse écrite de la direction : enquête interne - régime « mouliné » en raison d'épisodes d'encombrement pulmonaire et suspicion de fausse route - si souhait un repas « normal » signature d'une décharge	10/10/2024 puis retournée par mail le 22/10/2024 car fausse adresse. 08/11/2024	1 jour 21 jours		

M. [REDACTED], MR Primevères – secteur Coquelicot	22/10/2024, Mme DARMOIS, Directrice	M. [REDACTED], fils du résident	- transmission du PV de la CAO pour transfert en USLD	- repas en salle comme pour surveillance adéquate pendant le repas. - matelas à air retiré - rideaux manquants achetés et posés.	23/10/2024	1 jour	NON	
Mme [REDACTED], MR Primevères	14/11/2024, Mme GUTHBROD, Secrétariat par mail	Mme [REDACTED], fille de la résidente	- 2 prélèvements effectués en octobre 2024 (les 08/10 et 25/10)	Réponse écrite de la direction : - état de santé ne nécessite plus les soins et environnement du secteur Coquelicot - réorientation validé par la CAO pour raisons médicales en Ehpad St Lazare, sans surcoût / Coquelicot. Réponse écrite de la direction par mail: - problème technique de prise en charge des bordereaux donc décalage des dates de prélèvements.	14/11/2024		OUI	Si problème à nouveau, envoyer mail aux familles pour information.