

COMPTE RENDU DE LA REUNION CDUVS du 3 février 2020 à 14 h 30 Salle de réunion de l'administration

Etaient présents

M. de MONTGOLFIER, Président
Dr COINTET, Médiateur Médical Titulaire
Dr JULIEN, Médecin Coordinateur
Madame RUYNAT, Cadre Infirmier
Mr DARDARE, Représentant des Usagers
Mr DUPONT, Représentant des Usagers
Madame NICAUD, Représentante des Usagers
Mme VALENTIN, Représentante des familles

Mme DAUCOURT, Représentante des familles
Mme WEBER, Représentante des familles
Mme TURILLON, représentante des résidents titulaire,
Mme GUINVARCH, Infirmière EHPAD et rep. personnel
Mme de MONTGOLFIER, rep. Mairie de Saclay
Mme PINTO, secrétaire et Médiateur Non Médical
Suppléant

Excusés

Mmes DEBERNE, représentante des résidents titulaire
Mme FABRE, représentante des résidents suppléante
Dr DENNI, Médiateur Médical Suppléant
Mme DAT, Représentante des familles
Madame COQUET, Infirmière Coordinatrice de l'EHPAD
Médiateur Non Médical Titulaire (à recruter)

Mme ORFAO, animatrice
Mme DJITRINO, Responsable Qualité
Mme ALBERTINI, Aide-soignante
Monsieur le Général POCH, représentant du Conseil
d'Administration de l'AJL

Ordre du jour

- **Résultats EPP bientraitance** (*sujet non traité : absence de la responsable Qualité*)
- **Information sur l'expérience Patient impulsée par la Haute Autorité de Santé** (*sujet non traité : absence de la responsable Qualité*)
- **Bilan des Fiches d'événements indésirable du 3^{ème} et 4^{ème} trimestre 2019** (*sujet non traité : absence de la responsable Qualité*)
- **Baromètre de satisfaction : résultats du 3^{ème} et 4^{ème} trimestre 2019** (voir pièce jointe en annexe)
- **Questions/remarques des résidents, représentants des familles et représentants des usagers**
- **Plaintes et réclamations, et demandes de dossier médical** (tableaux confidentiels ci-joint)
- **Questions diverses**

Annexe 1 : feuille d'émargement

Diffusion : membres de la CDUVS + affichage dans le hall + site internet + Blue Médi

Un nouveau représentant des usagers a été nommé par l'ARS pour notre établissement : il s'agit de Monsieur Frédéric DUPONT (association AMADYS).

Un tour de table a lieu, au moment de son arrivée, pour les présentations des membres de cette commission.

Dans notre établissement, nous avons fusionné la CDU (Commission des Usagers pour le SSR) et le CVS (Conseil de la Vie Sociale en EHPAD) pour optimiser le dialogue. En effet, les représentants des familles connaissent bien l'établissement et les représentants des usagers ont une connaissance du droit des patients. Ces deux points de vue se complètent et font une synergie.

1. Résultats EPP bientraitance

Sujet non traité : absence de la responsable Qualité.

2. Information sur l'expérience Patient impulsée par la Haute Autorité de Santé

Le directeur explique ce qu'est « l'Expérience Patient ». Jusqu'à présent « *on travaillait sur le patient* ». Maintenant, on veut faire rentrer le patient dans le soin et qu'il participe à la prise de décision.

La question de l'expérience patient et du patient expert est posée comme enjeu et perspective pour améliorer la qualité des soins. Il s'agit de tenir compte du vécu et du retour d'expériences des malades. Il s'agit aussi d'un partage de ressentis.

3. Bilan des Fiches d'événements indésirable du 3ème et 4ème trim. 19

Sujet non traité : absence de la responsable Qualité.

4. Baromètre de satisfaction : résultats du 3ème et 4ème tri mestre .19

Les résultats ont été joints à la convocation.

Le taux de retour a été extrêmement faible au 3^{ème} et 4^{ème} trimestre 2019. Il s'explique notamment par le départ d'une secrétaire médicale, le passage à temps partiel d'une autre secrétaire, le remaniement des tâches des secrétaires médicales avec l'extension, ...

Les secrétaires médicales ont été alertées sur le taux de retour des questionnaires de sortie historiquement bas et elles se sont mobilisées.

Les discussions font apparaître qu'il est important que les secrétaires médicales insistent, lors de la distribution, sur le fait que le questionnaire est anonyme et que la participation des patients à cette enquête permet d'améliorer le fonctionnement de l'établissement (« *grâce à vos remarques et observations, les séjours des patients ne pourront que s'améliorer* »).

5. Questions/remarques des résidents, représentants des familles et représentants des usagers

Retour d'information du médecin sur l'état de santé de son proche

Les familles indiquent qu'elles n'ont pas d'information du passage du médecin au chevet de leur proche.

Le Dr Julien, Médecin Coordonnateur de l'EHPAD, confirme : elle ne contacte pas les familles lorsque tout va bien. Elle ne les contacte que lorsqu'il y a des informations à faire passer.

Le Dr Julien le rappelle : les familles peuvent demander à la rencontrer en prenant rendez-vous auprès du secrétariat médical.

Pour faciliter les échanges, il est prévu de mettre en place un tableau blanc dans les chambres. Cette idée choque Mr Dardare pour la confidentialité des informations. Le Dr Julien précise qu'il ne s'agit pas d'échanger sur des informations médicales.

De même, le Dr Julien souhaite mettre en place une éphéméride dans chaque chambre d'EHPAD.

Le Dr Julien fait savoir aux familles que les soignants sont un relai primordial entre les familles et le médecin : le médecin rencontre les équipes soignantes quotidiennement.

Elle admet qu'actuellement (*avec l'extension*) les équipes sont en cours de constitution et de stabilisation (*présence de nombreux vacataires*) et que cette « courroie » n'est pas tous les jours optimale.

Le Dr Julien est maintenant à plein temps à l'EHPAD.

Accès aux chambres en EHPAD

Mme Valentin témoigne qu'une résidente rentre régulièrement dans la chambre de son époux. Elle souhaiterait donc savoir s'il est possible d'avoir un loquet pour fermer la porte et éviter ce type d'intrusion.

Le directeur répond que l'EHPAD fait partie d'un établissement hospitalier, le Soins de Suite et de Réadaptation (qui se trouve au 1^{er} et au 2^{ème} étage de la structure). De ce fait, il est interdit de fermer les portes des chambres à clé pour des questions de sécurité incendie.

Mme Guinvarch indique que la question se pose également pour les résidents qui partent régulièrement en permission (leur chambre reste ouverte avec les effets personnels).

Mr Dardare propose de faire un courrier à la commission de sécurité incendie pour poser la question et avoir une solution.

Les prothèses dentaires et hygiène dentaire

Les familles indiquent que l'hygiène dentaire n'est pas faite régulièrement.

Le médecin répond qu'il est difficile pour un soignant de brosser les dents manuellement. Une brosse à dents électrique, pour enfant, pourrait être la solution (les poils de la brosse doivent être souples). Le résident pourra peut-être le faire lui-même (*apporter la précision au livret d'accueil ou dans la liste du trousseau*).

Le médecin précise que même si le résident avale un peu de dentifrice ce n'est pas dangereux. En revanche, le bain de bouche est à proscrire (*les produits contiennent de l'alcool*). Aussi, le médecin précise-t-il que les prothèses dentaires ne doivent être enlevées que pour leur nettoyage.

En ce qui concerne la réhabilitation de notre cabinet dentaire, aucun projet n'a été retenu en Essonne par l'ARS nationale. Le directeur va relancer le projet.

L'Association Appolline a été dissoute, nous ne bénéficions plus de sensibilisation à la prévention de l'hygiène bucco-dentaire.

Référent EHPAD

Pour les renseignements médicaux, les référents sont le médecin et l'infirmière coordinatrice.

Pour déterminer un référent des soins quotidiens, nous attendons d'avoir constitué des équipes stables, ce qui est en cours.

Aussi, depuis quelques semaines maintenant, l'EHPAD a une infirmière de nuit (*ce qui n'était pas le cas auparavant, où l'infirmière de nuit était à la fois au SSR et à l'EHPAD*).

Mme Guinvarch demande si un nombre maximal de patients à faire manger a été fixé car c'est un paramètre important dans la mobilisation des équipes.

Le médecin indique que ce paramètre est évalué à l'admission. Actuellement, on ne peut plus accepter les résidents complètement dépendants.

6. Plaintes et réclamations, et demandes de dossier médical

Les participants notent un nombre important de plaintes enregistrées ce trimestre.

Cas no. 38

Mr Dardare indique avoir eu ce type d'écho par le biais d'une connaissance hospitalisée en SSR où le traitement n'était pas donné. Mr Dardare soulève également le problème des horaires de distribution des médicaments.

En EHPAD, la plupart des résidents est incapable de prendre seule ses traitements. Les médicaments sont distribués par les IDE et les AS s'assurent de l'administration.

Le Dr Julien indique qu'il faut travailler la question de la distribution des médicaments en EHPAD.

Par ailleurs, il est vrai que quand il y a du personnel vacataire, la distribution est plus lente.

Nous avons des problématiques de recrutement qui s'expliquent par le fait que la gériatrie n'attire pas le personnel soignant et par ailleurs, le personnel soignant est mal rémunéré.

Pour les patients en capacité de se gérer, une réflexion est menée pour la mise en place de piluliers, notamment pour les traitements à prendre à heures fixes.

Cas no. 39

Procédure de détection des escarres : le directeur confirme qu'il y a eu un « loupé » des équipes pour ce patient. L'encadrement soignant a précisé aux équipes la conduite à tenir. Nous avons présenté nos excuses à la famille.

Pour conclure, Mr Dardare note que les plaintes révèlent un manque de personnel. Le directeur admet que nous avons des difficultés à constituer des équipes stables, et ce, depuis plusieurs mois. Cette situation contribue à une baisse de la qualité de prise en charge et à l'augmentation du nombre de réclamations.

7. Questions diverses

Sujets à aborder lors de la prochaine réunion de la CDUVS

- Revoir le baromètre de satisfaction ;
- Inviter la responsable restauration pour les petits déjeuners salés et voir à la mise en place de compléments alimentaires salés (au lieu de sucré).

Une réunion spécifique à l'EHPAD sera organisée lorsque l'EHPAD et l'UVP seront complets.

Pour conclure, le directeur tient à remercier Mme de Montgolfier, Représentante de la Mairie de Saclay, qui va quitter ses fonctions à la Mairie de Saclay en mars prochain.

Il remercie également la participation et l'investissement des représentants des familles et des usagers.

Dates de prochaines réunions de la CDUVS

- Le lundi 4 mai à 14h30
- Le lundi 7 septembre à 14h30
- Le lundi 30 novembre à 14h30.

signé

Le Président de séance
Thierry de MONTGOLFIER

Tableau des actions à suivre

Date initiale	Actions	Resp.	Echéance	Suivi
08/10/19	Règlement de fonctionnement et projet d'établissement : Prise en compte des commentaires des membres de la CDUVS	Sec. de direction	Octobre 2019	Fait
17/06/19	Elargir le choix pour le petit déjeuner	Resp. restauration	Fin 2019	La responsable restauration sera invitée à la prochaine réunion de la CDUVS, en mai 2020.
03/02/2020	Ajouter au trousseau d'EHPAD, une brosse à dents électriques avec brosse à poils souples	Sec. de direction	1 ^{er} trim. 20	
03/02/2020	Saisir le SDIS pour l'autorisation de fermer les portes à clé en EHPAD	Directeur	1 ^{er} trim. 20	

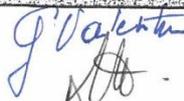
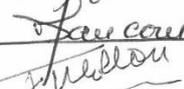
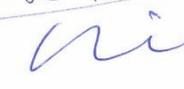
Annexe 1

 La Martinière <small>ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ</small>	<small>ENREGISTREMENT</small> Fiche d'émargement	Réf : EN/QRV/009 Version 3 Validé en juin 2018
--	--	--

Objet de la rencontre : Réunion CDUVS

Animé par : T. de Montgolfier

Date : 03/02/2020 Heure de début : 14.H.40 Heure de fin : 16.H.40

Nom et prénom	Fonction	Signature
VALENTIN Genevieve		
WEBER Anne	Représentante Famille	
DAUCOURT Michèle	Représentante Famille	
TURILLON Suzanne	Représentante Résidents	
NICAUD Isabelle	RU	
Dardare Vincent	RU	
Guintarech Dominique	Repr. du personnel	
de Montgolfier Isabelle	Mairie Saché	
JOUEN Françoise	Médecin	
Aliya Ruyrut	Adm. de	
de Montgolfier Thierry	sec. dir.	
Dubout Frédéric	Représentant des Usagers	
PINTO Elisabeth	sec. dir.	