

**COMPTE RENDU DE LA REUNION CDUVS
du 1^{er} juin 2021 à 14 h 30
au PASA**

Etaient présents

M. de MONTGOLFIER, Président
Madame COQUET, Infirmière Coordinatrice de l'EHPAD
Madame NICAUD, Représentante des Usagers
Dr JULIEN, Médecin Coordonnateur
Dr BOUDIER, Médiateur Médical Titulaire
Mme Sylvie FABRE, Représentante des résidents
Mr Jean-Luc BARRAUD, Représentant des résidents
Mme Hélène de COUTARD, Représentante des familles

Mme Claire Marie GENIN, Représentante des familles
Mr François MESA, Représentant des familles
Mme DJITRINO, Responsable Qualité
Mme de MONTGOLFIER, animatrice
Mme PINTO, secrétaire et Médiateur Non Médical
Suppléant

Invité : Mr Nicolas BURE, cuisinier

Excusés

Mr DUPONT, Représentant des Usagers
Dr DENNI, Médiateur Médical Suppléant
Médiateur Non Médical Titulaire (à recruter)
Mme Jeanine MOINDROT, Représentante des résidents
Mr Serge GEORGE, Représentant des résidents
Madame RUYNAT, Cadre de Santé
Madame AUBERT, Cadre de Santé

Mr Jacky MOINDROT, Représentant des familles
Mme GUINVARCH, Infirmière et rep. personnel
Mme ALBERTINI, Aide-soignante
Monsieur le Général POCH, représentant du Conseil
d'Administration de l'AJL

Ordre du jour

- **Bilan annuel de la commission : présentation et approbation**
- **Bilan des Fiches d'événements indésirables du 1^{er} trimestre 2021**
- **Baromètre de satisfaction : résultats du 1^{er} trimestre 2021**
- **Questions/remarques des résidents, représentants des familles et représentants des usagers**
- **Plaintes et réclamations, et demandes de dossier médical**
- **Questions diverses**

Annexe 1 : Réunion des résidents : Préparation de la CDUVS du 1^{er} juin 2021

Annexe 2 : Feuille d'émargement

Diffusion : membres de la CDUVS + affichage dans le hall + site internet + Blue Médi (*base documentaire électronique à destination du personnel*)

Le Dr Boudier se présente aux membres de la CDUVS : elle est médecin chef depuis janvier 2021 et médiateur médical.

1. Bilan annuel de la commission : présentation et approbation

Le rapport a été joint à la convocation. Ce rapport ne concerne que le SSR.

Le rapport est validé et sera transmis à l'ARS par le biais de la plateforme dédiée.

Pourquoi n'y a-t-il pas la même exigence pour l'EHPAD ? (Mme Genin)

Le directeur répond que le médico-social a 15 ans de retard.

2. Bilan des Fiches d'événements indésirables du 1er trimestre 2021

41 déclarations ont été comptabilisées au 1^{er} trimestre 2021 soit, 11 fiches d'événements indésirables (FEI) de moins que le trimestre précédent. Les FEI concernent aussi bien l'EHPAD que le SSR :

- ***Qui déclare le plus d'événements indésirables (EI) ?*** le service administratif, les soins et le service médical
- ***Quels sont les domaines qui recueillent le plus EI ?*** La prise en charge du patient (49% des EI), la sécurité (22%) et les fonctions hôtelières (15%) :
 - ☞ ***Prise en charge du patient*** : les problématiques en lien avec la prise en charge médicamenteuse (*manque de médicaments lors de la distribution et au moment de la préparation*), ont fait l'objet du plus grand nombre de déclarations. Un audit a été conduit pour cibler les dysfonctionnements et conduire des actions d'amélioration.
 - ☞ ***Sécurité*** : les vols ou disparitions d'objet ont fait l'objet de 7 déclarations (*en 2020 : 8 cas avaient été déclarés*).
 - ☞ ***Fonctions hôtelières*** : la gestion des repas (*erreur dans la préparation des plateau, quantité insuffisante, présence de corps étranger...*) a fait l'objet du plus grand nombre de déclarations dans cette thématique, soit 4 déclarations. 2 déclarations ont concerné la gestion du linge (*objet personnel retrouvé dans le linge traité par le prestataire ; erreur d'évacuation du linge sale*).

La gestion du linge appelle un commentaire de Mr Mesa qui estime que les déclarations sont sous-estimées au vu de son expérience et des témoignages des familles.

Il est rappelé que les nouveaux vêtements doivent être marqués avant d'être portés par le résident pour éviter les pertes. Depuis quelques mois, le linge des résidents nettoyés par les familles doit aussi être marqué. Un forfait de 100 € est payé à l'admission : il comprend le marquage de tous les vêtements à l'admission puis le marquage de tous les nouveaux vêtements pendant toute la durée du séjour du résident.

Un email sera envoyé aux familles pour rappeler l'organisation en matière de gestion du linge.

3. Baromètre de satisfaction : résultats du 1er trimestre 2021

Le tableau des résultats du 1er trimestre 2021 des indicateurs issus du baromètre de satisfaction a été annexé à la convocation.

L'ensemble des commentaires faits par les participants dans la rubrique « *Quels sont, selon vous, les points à améliorer ou vos suggestions ?* » ont également été joints.

Résultats marquants

- 89% des participants jugent leur séjour à la Martinière globalement satisfaisant.
- Taux de participation de 26% : après des taux de participation extrêmement bas ces 2 dernières années, nous sommes revenus aux taux de 2018
- L'ensemble des résultats sont satisfaisants ce trimestre : les résultats les plus faibles ont été obtenus sur les critères « *Attente pour les formalités administratives* » et « *Information reçue sur le déroulement des soins* »
- Les commentaires des participants mettent l'accent sur l'absence de personnel, le mobilier vieillissant, le temps de réponse aux appels.

Le directeur précise que pour le temps de réponse à un appel malade, nous avons la possibilité de savoir le temps de réponse aux sonnettes. Bien entendu, si un patient appelle au moment des toilettes, le temps de réponse est plus long.

Mr Mesa attire l'attention sur le fait que certains résidents ne sont pas en mesure de sonner. Le Dr Boudier indique que le personnel (infirmière, aides-soignantes, agents de service...) passe environ 10 fois par jour dans chaque chambre. Aussi, la plupart des résidents préfèrent-ils avoir la porte de leur chambre ouverte, ce qui permet au personnel de jeter un œil dans les chambres à chaque passage dans le couloir.

Mme Genin témoigne que son père est ravi d'avoir des passages fréquents dans sa chambre.

4. Questions/remarques des résidents, représentants des familles et représentants des usagers (liste non exhaustive)

Questions des résidents recueillies au cours d'une animation (voir annexe 1)

Restauration

Mr Buré, cuisinier, est invité à participer à la réunion pour répondre aux questions relatives à la restauration.

☞ « *Œufs durs et carottes râpées reviennent très souvent* » : Mr Buré indique qu'il va voir ce qu'il peut faire. Attention à la charcuterie car trop salée pour les gens qui ont des problèmes cardiaques et ne jamais associer charcuterie et fromage (beaucoup trop de sel).

Suggestions pour varier : sardines, maquereaux... concombres, betteraves, tomates.

☞ « *Poireaux vinaigrettes difficiles à couper et filandreuses* » : Mr Buré répond qu'il s'agit de poireaux en boîte. Il précise également que les endives et les radis ont déjà été retirés des menus à cause de la même problématique.

Avec les beaux jours, melons et pastèques vont bientôt être introduits.

☞ « *Saucisses et boudins se suivent dans les menus, peut-on éviter cela et les espacer ?* »
Mr Buré va étudier la faisabilité.

Le boudin est très apprécié par les résidents. Ne pourrait-il pas être mis en plat de substitution ? Cela paraît difficile selon Mr Buré car la commande de certains mets doit être anticipée plusieurs jours à l'avance, comme le boudin, les fraises, les salades piémontaises....

☞ « *Le service en salle est un peu long* » : le Dr Julien indique que les résidents mangent trop vite et qu'il est bien d'espacer le service pour éviter cela.

☞ Les glaces vont bientôt être proposées.

- ☞ Les résidents demandent plus de fruits frais.
- ☞ *Salade verte servi dans des ramequins, ce n'est pas pratique* : Mr Buré avait déjà passé la consigne de ne pas servir la salade dans les ramequins mais dans des bols. Il fera un rappel aux équipes.
- ☞ Viande du dimanche : la seule viande rouge qui peut être servie « rouge » en collectivité, c'est le rosbeef froid. La sauce est mise pour réchauffer la viande. Certains résidents n'apprécient pas ce mélange chaud/froid et aimeraient avoir le choix de prendre ou ne pas prendre la sauce pour la viande.
Les résidents demandent de la moutarde pour accompagner le rosbeef (*attention, c'est salé*).
- ☞ Repas mixés : Mr Mesa remercie le personnel de cuisine pour avoir pris en compte ses remarques relatives aux repas mixés. Il souhaiterait savoir, comment sont faits les plats mixés. Mr Buré explique, que lorsque de la ratatouille est prévue au menu, par exemple, elle est mixée en cuisine. L'assiette est préparée en cuisine centrale puis est mise dans une armoire chaude jusqu'à ce qu'elle soit servie au résident. C'est ce qui explique que le plat est parfois un peu sec.
Mr Mesa témoigne que les plats les plus sensibles au dessèchement sont le gratin dauphinois et les filets de poissons.
Mr Mesa signale que, parfois, les plateaux ne correspondent pas au menu mixé. Mr Buré admet que des erreurs peuvent arriver : il ne faut pas hésiter à le signaler, le plat sera alors changé.

Mr Buré prend en compte l'ensemble des remarques et tentera de trouver des solutions pour satisfaire les résidents.

Soins

- ☞ *Parfois les douches sont tardives* : il faut que le jour soit maintenu mais ce n'est pas choquant que la douche soit décalée l'après-midi. Il faut cependant s'attacher à prévenir le résident.
La plupart du temps, tous les résidents sont douchés le matin : on privilégie les résidents grabataires pour les toilettes.
- ☞ *Masques* : l'équipe de nuit est chargée de retirer tous les masques usagés et mettre des masques neufs : Mme Coquet fera un rappel aux équipes. L'animatrice précise qu'elle a une boîte de masques à sa disposition et de ne pas hésiter à lui en demander.

Animation

- ☞ L'animation commence vers 14h30 pour permettre aux résidents de faire la sieste. Pour commencer à 14h30, le brancardage commence vers 14h. L'animation termine à 16h – 16h30.
A ce sujet, Mr Mesa demande si, avec les beaux jours, il est possible de reporter l'horaire de reconduite en chambre l'après-midi. En effet, il faut que les résidents soient dans leur chambre à 16h30 pour le changement de protection et la mise au lit, ce qui est vraiment tôt en été. Mme Coquet va voir s'il est possible de décaler de 30 minutes.
- Pour permettre aux familles de s'organiser, l'animatrice va faire un planning hebdomadaire des animations (*lorsqu'il n'y a pas d'animation, les résidents peuvent être sortis dans le parc*).

- ☞ Une convention a été signée avec Collectivision pour 2 films par mois. Le 1er film diffusé sera « les tontons flingueurs », puis « Fantomas ». Le choix des films se fait avec les résidents.
Les films seront diffusés quand il n’y aura pas d’animation : cela pourra être mis sur la chaîne interne prochainement.
En ce qui concerne le choix des programmes TV, le Dr Julien indique qu’en UVP, il faut privilégier les documentaires aux chaînes d’informations en continu.
De même, des documentaires pourraient être mis dans les salons polyvalents.
L’animatrice va voir si elle peut proposer des programmes à regarder, en fonction du programme TV.
- ☞ Les stores sont pilotés de façon automatique en salle à manger de l’EHPAD (pas de commande manuelle) ce qui fait qu’ils se lèvent ou se ferment de façon inappropriée.
Ce problème dure depuis plusieurs mois et Mr Hardy, Ancien Général, est prêt à adresser un courrier à la CNMSS pour faire remonter ce dysfonctionnement. Les représentants des familles s’associeront à cette démarche.
Le directeur proposera un modèle de courrier qui sera adapté par les résidents et les représentants des familles.
- ☞ Les représentants de famille envisagent de mener une enquête de satisfaction auprès des résidents et de leur famille.
Le Dr Boudier propose de leur communiquer les questionnaires qu’elle avait élaborés en 2003 [*action réalisée le 02/06/2021*] : il y a un questionnaire pour les familles, 1 pour les résidents ne présentant de troubles cognitifs et 1 pour les résidents présentant des troubles cognitifs.
Pour les familles, les questionnaires seront envoyés à la personne de confiance ; pour les résidents, une personne sera missionnée pour interroger chaque résident.

5. Plaintes et réclamations, et demandes de dossier médical

Ce sujet n’a pas été abordé en réunion, certains représentants des familles devant participer à une réunion de l’Inter-CVS qui se déroule en fin d’après-midi.

6. Questions diverses

Inter-CVS

Mr Mesa indique qu’il entend des choses très surprenantes dans les rencontres inter-CVS : environ 8 établissements sur la quinzaine représentés semblent corrects. Il semblerait que cela soit lié à la personnalité du directeur car pour les EHPAD d’un même groupe, par exemple, on voit de grandes disparités.

signé

Le Président de séance
Thierry de MONTGOLFIER

Annexe 1 : Réunion des résidents : Préparation de la CDUVS du 1er juin 2021

Préparation de la CDUVS du 1 Juin 2021

Cette préparation a eu lieu le 11 mai 2021 lors d'une séance d'animation.

En présence des représentants des résidents : Madame Fabre, Messieurs George et Barraud.

Restauration :

- ⚡ Œufs durs et carottes râpées : un petit nombre de résidents évoquent une fréquence importante de ces deux aliments. Nous avons évoqué le fait qu'il s'agissait peut-être de plat de substitution
- ⚡ Les poireaux vinaigrette : appréciés par les résidents mais souvent difficiles à couper car les premières feuilles sont filandreuses.
- ⚡ Certains résidents ont l'impression que les saucisses figurent au menu très rapprochées des boudins. Impression ou réalité ?
- ⚡ Les boudins sont très appréciés et les résidents voudraient en avoir plus souvent

- ⚡ Le dimanche, très souvent la viande est froide mais les légumes chauds et la sauce tiède. Le contraste n'est pas très apprécié
- ⚡ Couscous : Il faudrait plus de légumes et de sauce
- ⚡ Salade verte : trop difficile à couper et mélanger dans les petits ramequins
- ⚡ Certaines tables trouvent que le temps est trop long entre les plats
- ⚡ Les fruits frais sont demandés +++
- ⚡ Des glaces seraient très appréciées de temps en temps

Soins :

- ⚡ Lorsque la douche est trop tardive, l'arrivée pour le repas est précipitée
- ⚡ Organisation de la distribution des masques : qui ? quand ? Il arrive de ne pas en avoir dans la chambre

Animation :

- ⚡ Sondage sur l'heure de début : 14h30 ou 15h semble être le bon horaire de début pour permettre de se reposer
- ⚡ La diffusion de documentaires serait appréciée
- ⚡ Serait-il possible d'avoir Canal + dans les chambres ?
- ⚡ Les stores de la salle de restauration ne sont pas être ouverts ou fermés de manière judicieuse













Annexe 2 : Feuille d'émargement

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

Objet de la rencontre : CDUVS

Animé par : T. de MONTGOLFIER F.I.F.R.

Date : 01.06.2021 Heure de début : 14h30 Heure de fin : 17h00

Nom et prénom	Fonction	Signature
BARRAUD Jean-Luc	Rep. des résidents	
FABRE Sylvie	Rep. des résidents	
MESA Françoise	Rep. Familles	
Hélène de COUTARS	Rep. familles	<u>H. de Coutars</u>
de Montgolfier Isabelle	Animatrice	
NICAUD Isabelle	RU	
DISTRINOU Josita	Resp. Qualité	
COQUET Albane	IREC	
Baudet Christophe	Med chef	
JULIEN Françoise	Med Co	
Jemin Claire Marie	Rep Familles	
Bouré Nicolas	avis. nior	
de Montgolfier Thierry	directeur	
PINTO Elisabeth	xc. dir.	<u>nic</u>