

## **COMPTE RENDU DE LA REUNION CDUVS du 19 septembre 2022 à 14 h 30 Salle à manger de direction**

### **Etaient présents**

M. de MONTGOLFIER, Président

Mme SANCHEZ, Directrice Adjointe

Madame MOUCHANTAF, Infirmière Coordinatrice de l'EHPAD

Madame NICAUD, Représentante des Usagers

Mr BENONY, représentant des familles

Mme ROUGIER, représentante des résidents

Mr HARDY, représentant des résidents

Mme FABRE, représentante des résidents

Mr BARRAUD, représentant des résidents

Mme GENIN, représentante des familles (par visio)

Mme FERON, Responsable Qualité

Mme de MONTGOLFIER, animatrice

Mme GELIS, animatrice

Mme PINTO, secrétaire et Médiateur Non Médical Suppléant

### **Excusés**

Dr JULIEN, Médecin Coordonnateur

Mme RINGOT, représentante des familles

Mr DUPONT, Représentant des Usagers

Mr GOYARD, représentant des familles

Dr BOUDIER, Médiateur Médical Titulaire

Dr DENNI, Médiateur Médical Suppléant

Madame RUYNAT, Cadre de Santé

Médiateur Non Médical Titulaire (à recruter)

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**

- **Présentation des résultats de l'enquête en 5 volets, menée auprès des résidents sur leur expérience et leur satisfaction**
- **Bilan des Fiches d'événements indésirables du 2<sup>ème</sup> trimestre 2022**
- **Baromètre de satisfaction : résultats du 2<sup>ème</sup> trimestre 2022**
- **Questions/remarques des résidents, représentants des familles et représentants des usagers**
  - Organisation à définir pour prévenir les familles lorsque les animations sont suspendues
  - Quelle est l'organisation pour le nettoyage des fauteuils roulants ?
  - Questions des résidents recueillies à l'occasion d'une animation
  - Pour l'UVP, proposition de faire un livret « trousseau »
  - Questions des résidents préparées lors de l'animation du 7 septembre 2022
- **Plaintes et réclamations, et demandes de dossier médical**
- **Questions diverses**

Annexe 1 : Résultats de l'enquête de satisfaction en EHPAD, en 5 volets

Annexe 2 : Bilan des signalements d'événements indésirables – 2<sup>ème</sup> trimestre 2022

Annexe 3 : Préparation de la CDUVS du 19 septembre : questions/remarques des résidents

Annexe 4 : Feuille d'émargement

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

# **1. Présentation des résultats de l'enquête en 5 volets, menée auprès des résidents sur leur expérience et leur satisfaction**

Mme Feron a rédigé une synthèse des résultats de l'enquête. Ils sont joints au compte rendu en annexe 1.

## **Synthèse des résultats du volet no. 1 : Votre arrivée et l'établissement**

- 32 résidents ont répondu à ce questionnaire, soit **40% en termes de taux de retour**. Le questionnaire a été majoritairement complété avec l'aide d'un proche, tout au long de l'enquête.
- **Points positifs**
  - Les résidents ont le sentiment d'avoir bien été accueillis
  - L'aménagement des locaux leur convient et notamment la chambre. Un bémol pour le parc au niveau des commentaires (entretiens des bancs et des allées)
- **Marges de progrès**
  - Presque la moitié des résidents ne savent pas qui sont les représentants des résidents
  - 3 résidents sur 4 ne reconnaissent pas les différents corps de métiers (tenue)
  - Il semblerait qu'il y ait un manque d'informations sur le fonctionnement de la vie en établissement.

## **Synthèse des résultats du volet no. 2 : Votre vie quotidienne**

- **Taux de retour** : 34%
- **Points positifs**
  - Les résidents sont satisfaits des relations avec les personnes qui s'occupent d'eux (88%)
  - Ils estiment que leur intimité est respectée
  - Le personnel apporte son aide dans les déplacements
  - 3 résidents sur 4 sont satisfaits des animations proposées (*il est à noter que 3 résidents ont demandé par le biais des commentaires d'avoir « plus de musique » « plus d'animations musicales »*)
  - Le rythme de la journée semble convenir à l'ensemble des résidents
- **Marges de progrès**
  - 1 résident sur 2 ne reconnaît pas facilement les différents professionnels
  - Lorsque les résidents ont une question à poser, la plupart ne sait pas à qui s'adresser et quand on les oriente vers une autre personne, dans 40% des cas, ils n'ont pas leur réponse.
  - Un peu plus de la moitié des résidents souhaiterait participer à des sorties.
  - 44% des résidents se sentent seuls.
  - 40% des résidents estiment que l'accès aux sonnettes n'est pas satisfaisant (*c'est un sujet qui a fait l'objet de 4 remarques au niveau des commentaires*).

## **Synthèse des résultats du volet no. 3 : « Vos soins »**

- **Taux de retour** : 30%
- **Points positifs**
  - Les résidents sont satisfaits de leur prise en charge par les soignants (92%) et de l'écoute apportée (88%)
  - Les soignants respectent la pudeur des résidents

- Le personnel encourage l'autonomie des résidents : environ 3 résidents sur 4 en sont satisfaits
- Les résidents sont satisfaits de la distribution des médicaments mais ils peuvent manquer d'informations sur les médicaments
- **Marges de progrès**
  - La fréquence des douches pourrait être adaptée à chaque résident
  - La réponse aux sonnettes pourrait être améliorée ou compensée par des passages plus fréquents

#### **Synthèse des résultats du volet no. 4 : « Vos repas »**

- **Taux de retour** : 25% (soit 20 questionnaires)
- **Points positifs**
  - Les horaires des repas conviennent aux résidents, sauf l'horaire du dîner qui est jugé un peu tôt en été
  - Le petit déjeuner est satisfaisant, que ce soit en composition/variété (75%) en qualité (95%), en quantité (95%) ou en température (90%).  
Pour le déjeuner et le dîner, les avis sont plus mitigés.
- **Marges de progrès**
  - Les résidents souhaiteraient être consultés pour leur place à table
  - Ils regrettent que les nouveaux résidents ne leur soient pas présentés (*une représentante des résidents indique ce point a été corrigé*)
  - Le déjeuner et le dîner ne satisfont qu'à peine la moitié des résidents.  
D'ores et déjà, la responsable restauration a prévu d'organiser une commission « menus » dans laquelle les résidents seront invités à s'exprimer.  
Une représentante des résidents indique que les repas se sont nettement améliorés ces derniers temps.

#### **Synthèse des résultats du volet no. 5 : « Vos droits »**

- **Taux de retour** : 21% (soit 17 questionnaires)
- **Points positifs**
  - Tous les résidents se sentent libre de circuler et de recevoir leurs proches
  - Les professionnels mettent tout en œuvre pour que les relations familiales et amicales soient maintenues
  - Les résidents se sentent respectés (88%)
  - Les habitudes de vie sont respectées (82%)
- **Marges de progrès**
  - 1 résident sur 4 environ n'ose pas toujours exprimer ses besoins et ses attentes

A la lumière de ces résultats, la direction demande à ce qu'un (ou des) groupe(s) de travail soi(en)t constitué(s) pour prioriser les actions. Les résidents feront partie de ces groupes de travail. La direction souhaite que le fruit de ce travail soit présenté au goûter des familles prévu le 3 décembre prochain.

Une représentante des résidents insiste sur l'aménagement du parc : il y a des risques de chutes à cause des racines et de la mousse. Il y aurait beaucoup de plaintes, selon elle.

En ce qui concerne le taux de retour des questionnaires (*qui a diminué au fur et à mesure des volets*), le directeur indique que le taux de retour en EHPAD est de 18% au niveau national.

## **2. Bilan des Fiches d'événements indésirables du 2ème trimestre 2022**

Le bilan est présenté en annexe 2.

37 signalements ont été comptabilisés au 2<sup>ème</sup> trimestre : 25 concernaient l'EHPAD, 10 le SSR et 2 l'établissement de manière générale :

- Des événements sont récurrents, notamment le manque de denrée alimentaire au moment du petit déjeuner et les chutes (3 signalements).
- 2 signalements ont donné lieu à une analyse approfondie.

Pour pallier aux dysfonctionnements déclarés, des actions ont été menées et d'autres sont planifiées, dont notamment :

- Un quizz et une mise en situation avec un simulateur de vieillesse
- Une auto évaluation sur la promotion de la bientraitance pour la prévention de la maltraitance de la personne accueillie
- La conduite de l'enquête ANESM 2015 intitulée « Bientraitance des personnes âgées accueillies en EHPAD »

La prise en charge du patient/résident et la fonction hôtelière sont les domaines qui comptent le plus de signalements : 12 et 11 respectivement. 5 plaintes ont été enregistrées au 2<sup>ème</sup> trimestre (cf l'annexe 2 de la convocation).

La responsable qualité souhaite faire davantage d'analyses approfondies au 3<sup>ème</sup> trimestre.

Le directeur le rappelle : « un salarié qui déclare une erreur, n'est pas puni ». Une charte existe.

## **3. Baromètre de satisfaction : résultats du 2ème trimestre 2022**

Il est rappelé que ces résultats sont issus de l'analyse des questionnaires de sortie distribués en SSR.

Le tableau de synthèse des indicateurs a été joint à la convocation, en annexe 1.

- **Taux de participation insuffisant** : 17% (19% au 1<sup>er</sup> trimestre 2022). L'objectif est de 30%.
- **Points positifs** :
  - 94% des participants ont jugé leur séjour à la Martinière globalement satisfaisant ;
  - Tous les participants (100%) estiment avoir été bien informés du déroulement des séances de rééducation ;
  - La gestion de la douleur : 100% des participants ayant ressenti une douleur indiquent avoir eu un traitement dans des délais corrects ;
  - Les participants sont satisfaits de leur prise en charge médicale : ils sont informés de leur état de santé (94% de satisfaits) et les médecins sont disponibles (94% de satisfaits).
- **Marges de progression** :
  - Les critères qui rencontrent les moins satisfaits sont « la rapidité à répondre aux appels », « la température de la chambre » et « le goût des repas ».
  - Le taux de participation est insuffisant : les secrétaires médicales ont été invitées à remettre les baromètres de satisfaction aux patients sortants au moins 48h à l'avance.

## **4. Questions/remarques des résidents, représentants des familles et représentants des usagers**

### **Les sonnettes**

Un représentant des résidents explique que « *c'est un appel global et que le résident n'a pas toujours la réponse à sa demande* ».

En principe, la sonnette doit être utilisée pour les urgences mais en fonction du degré d'autonomie la sonnette est utilisée pour les actes de la vie quotidienne.

Un représentant des familles fait remarquer que s'il y avait de nombreux passages de personnel, les résidents n'auraient pas besoin de sonner.

Selon Mme Rougier, résidente et représentante des résidents, il y a beaucoup de passages de professionnels dans les couloirs.

Par rapport au ratio national, La Martinière est au-dessus de la moyenne nationale. En effet, on est à 8 personnels (administratif, soin, cuisine, personnel de nuit...) pour 10 résidents.

En fait, cela fait peu de personnel soignant auprès des résidents, fait remarquer un représentant des résidents.

Il est à noter que lorsque le personnel soignant fait les soins, il est moins rapide pour répondre aux sonnettes.

Mme Rougier explique qu'à l'admission, tout cela est confus et les résidents peuvent ne pas tout comprendre.

Nous disposons d'une chaîne TV pour diffuser des informations concernant l'établissement : nous allons développer ce moyen de communication pour expliquer l'utilisation de la sonnette, par exemple. Au moment de l'admission, il faut également bien expliquer le fonctionnement de la sonnette.

### **Organisation à définir pour prévenir les familles lorsque les animations sont suspendues**

Le directeur confirme que les familles doivent être prévenues lorsqu'il n'y a pas d'animation, pour leur permettre de s'organiser.

L'animatrice indique que cet été, il y a eu 4 jours sans animations et admet qu'elle a oublié de mettre un mot sur le tableau d'informations, comme elle a l'habitude de le faire.

### **Quelle est l'organisation pour le nettoyage des fauteuils roulants ?**

Les soignants de nuit doivent nettoyer les fauteuils roulants : des rappels ont été faits et une feuille de traçabilité est mise en place.

Mme Mouchantaf informe les membres de la CDUVS et en particulier les représentants des familles, qu'en cas de problème, il faut le lui signaler (*ou à l'infirmière*). Elle fera le nécessaire pour qu'une solution soit apportée.

### **Pour l'UVP, proposition de faire un livret « trousseau »**

C'est une bonne idée. Nous allons voir comment le mettre en place et les familles seront peut-être sollicitées.

### **Questions des résidents préparées lors de l'animation du 7 septembre 2022 (voir annexe 3)**

#### **Difficultés liées à la présence de nombreux vacataires cet été**

Nous connaissons les mêmes difficultés de recrutement que l'ensemble des établissements hospitaliers français. Cette situation nous oblige à faire appel à des vacataires, souvent plus nombreux en été à cause des congés.

Il est vrai que les vacataires connaissent moins bien les résidents et donc leurs habitudes de vie. Les résidents indiquent être plus mal à l'aise avec du personnel qu'ils ne connaissent pas.

Mme Mouchantaf, Infirmière coordonnatrice, informe qu'actuellement, pour l'EHPAD, nous sommes à la recherche de 5 aides-soignants en CDI (soit 50% de l'effectif de jour). En attendant de pourvoir ces postes, nous faisons appel à des vacataires. Il est à noter cependant qu'il s'agit de vacataires très réguliers pour la plupart.

L'équipe d'infirmières est stable et fixe. Nous devons aboutir à un résultat comparable pour l'équipe d'aides-soignants.

#### Accompagnement dans les déplacements des résidents dépendants

Tout professionnel de la Martinière peut aider un résident à se déplacer, occasionnellement. Mais c'est au soignant d'accompagner les résidents dans les activités programmées (l'équipe soignante doit s'organiser).

#### Les repas

Les résidents jugent que le service est copieux : il faut faire des portions adaptées à l'appétit du résident et aux apports recommandés.

Une commission « menus » aura lieu en octobre pour travailler le sujet.

#### Comptes financiers de l'établissement

Mme Genin, représentante des familles, demande qui contrôle les comptes de l'établissement, notamment si l'EHPAD a des problèmes financiers.

Le directeur répond que les comptes sont suivis par le Chef comptable et contrôlés par un commissaire aux comptes. Par ailleurs, le Conseil Départemental et l'ARS contrôlent également notre budget (*ils sont financeurs*).

#### L'état des allées extérieures

Selon le cahier des charges, les allées du parc sont carrossables (*il faut qu'elles puissent supporter le poids d'une ambulance*). Cela se traduit par un budget de 1 000 € le mètre pour les refaire, ce qui ne peut pas être envisagé.

La direction est en pourparlers avec le propriétaire, la CNMSS, pour classer les allées en chemins piétonniers, pour diminuer ces coûts de réparation.

En attendant, une brosse mécanique a été achetée pour enlever la mousse.

#### Le PASA

Le PASA est maintenant ouvert.

Une journée Portes Ouvertes sera organisée pour expliquer aux résidents et à leur famille, le fonctionnement du PASA et ses modalités d'accès.

En effet, le PASA est réservé à des résidents présentant des troubles cognitifs et souffrant de la maladie Alzheimer et maladies apparentées. Les activités du PASA sont adaptées aux besoins de ces résidents et visent à réduire les troubles cognitifs.

Les résidents sont issus de l'EHPAD et de l'UVP.

#### L'organisation de la rééducation en EHPAD et l'organisation de groupe de Sport

La direction précise qu'il y a des rééducateurs en EHPAD parce que nous sommes adossés au SSR, sinon il y en aurait beaucoup moins.

Un kinésithérapeute intervient à l'EHPAD le mercredi matin, sur prescription médical. Son intervention se fait en fonction des priorités déterminées par le médecin.

En collectif, il y a le programme Prescri'forme, mais cette solution est payante pour le résident. Quelques résidents en bénéficient actuellement.

A priori, certains résidents souhaiteraient adhérer à ce programme. Il faut qu'ils en parlent au médecin-coordonnateur.

Mme de Montgolfier recentre la question : les résidents qui viennent du SSR ne comprennent pas qu'il n'y ait plus de rééducation. En effet, en SSR, le but de l'hospitalisation est la rééducation alors que l'EHPAD est un lieu de vie où ce type de soin n'est plus quotidien.

#### Absence, hospitalisation et décès de résidents

Les avis des résidents sont mitigés quant à l'information en cas de décès : certains résidents souhaiteraient en être informés, d'autres non.

Actuellement, l'équipe fait une information au cas par cas aux voisins de table, à ceux que l'on ressentait proche.

Pour les patients qui vont au PASA la journée, peut-être pourrait-on prévoir un set de table « PASA ».

Pour les patients qui sont hospitalisés, il faudra prévoir au cours du circuit d'admission et d'accueil de recueillir sa volonté à ce sujet (peut-on ou pas prévenir ses voisins de table).

## **5. Plaintes et réclamations, et demandes de dossier médical**

Le tableau de synthèse des réclamations et des éloges a été joint à la convocation. Les participants n'ont pas de commentaire particulier à émettre.

Le directeur fait savoir que la plainte d'une famille auprès de la Commission de Conciliation et Indemnisation des accidents médicaux a été déboutée.

## **6. Questions diverses**

### **Aide ponctuelle des résidents pour des tâches variées**

Mme Rougier demande si les résidents pourraient bénéficier d'une aide au niveau informatique... réveil à mettre à l'heure... etc. Le directeur indique qu'il ne faut pas hésiter à faire appel aux membres du personnel, il faut oser demander de l'aide.

### **Réorganisation de la salle à manger**

L'équipe soignante, la psychologue et les animatrices travaillent actuellement le sujet.

Ce travail a été engagé récemment, le 16 septembre, et devrait aboutir en octobre. Il concerne la salle à manger et les salons.

### **Les jardins entre les bâtiments**

Il faut les entretenir plus régulièrement.

*Fin du compte rendu.*

signé

Thierry de MONTGOLFIER  
Directeur



## Résultats des questionnaires de satisfaction des résidents Enquête 2022

### **Contexte :**

La réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des résidents s'inscrit dans la démarche continue d'amélioration. Cette enquête nous permettra donc d'identifier les points à améliorer et les points fort de l'EHPAD du point de vue des résidents.

### **Objectif :**

Evaluer la satisfaction des résidents afin d'orienter le programme d'amélioration sur les thématiques suivantes :

- L'accueil et l'établissement
- La vie quotidienne et l'animation
- Les soins
- Les repas
- Le respect des droits

### **Méthode :**

Il s'agit d'une enquête réalisée en cinq phases correspondant aux thématiques ci-dessus de date à date. Ce questionnaire laisse aussi la possibilité aux résidents de rester anonymes.

### **Population :**

Critères d'inclusion : résidents présents depuis au moins deux mois dans l'établissement.

### **Questionnaire :**

Le questionnaire comporte des questions fermées qui sont suivies d'une possibilité de réponse plus détaillée. Il y a également des questions fermées pour lesquelles le résident devra se positionner sur une échelle. Une question ouverte à la fin de chaque partie permet de s'exprimer plus en détails.

### **Recueil des données :**

Le questionnaire est complété seul pour les résidents en ayant les capacités. Sinon, il est complété avec un proche ou un représentant des familles.

La période de recueil sera longue avec au moins 15 jours entre chaque partie pour permettre au plus grand nombre de pouvoir le remplir

Une lettre d'information sera également distribuée aux résidents et aux proches.

### **Analyse statistique :**

L'analyse descriptive sera réalisée sur la base des taux de satisfaction par items et par partie.

L'analyse des questions ouvertes sera réalisée via une extraction des mots clés.

Pour les résidents de l'EHPAD le questionnaire a été distribué en chambre

Pour les résidents de l'UVP le questionnaire était disponible sur demande

80 exemplaires de questionnaires ont été mis à disposition

# PARTIE 1 : Votre arrivée et l'établissement

Taux de retour = 40% (n=32)

## GRAPHIQUES

Réponse aux demandes de renseignements avant l'arrivée



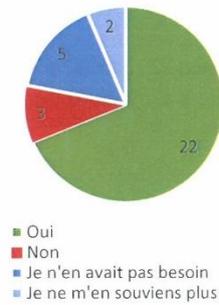
Visite de l'établissement



Accompagnement par un personnel le jour de notre arrivée



Aide installation



Remise contrat de séjour



Remise livret d'accueil



Choix chambre

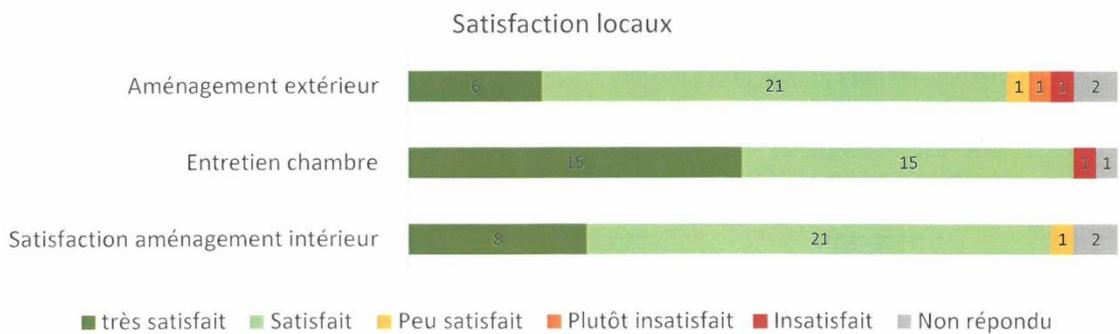
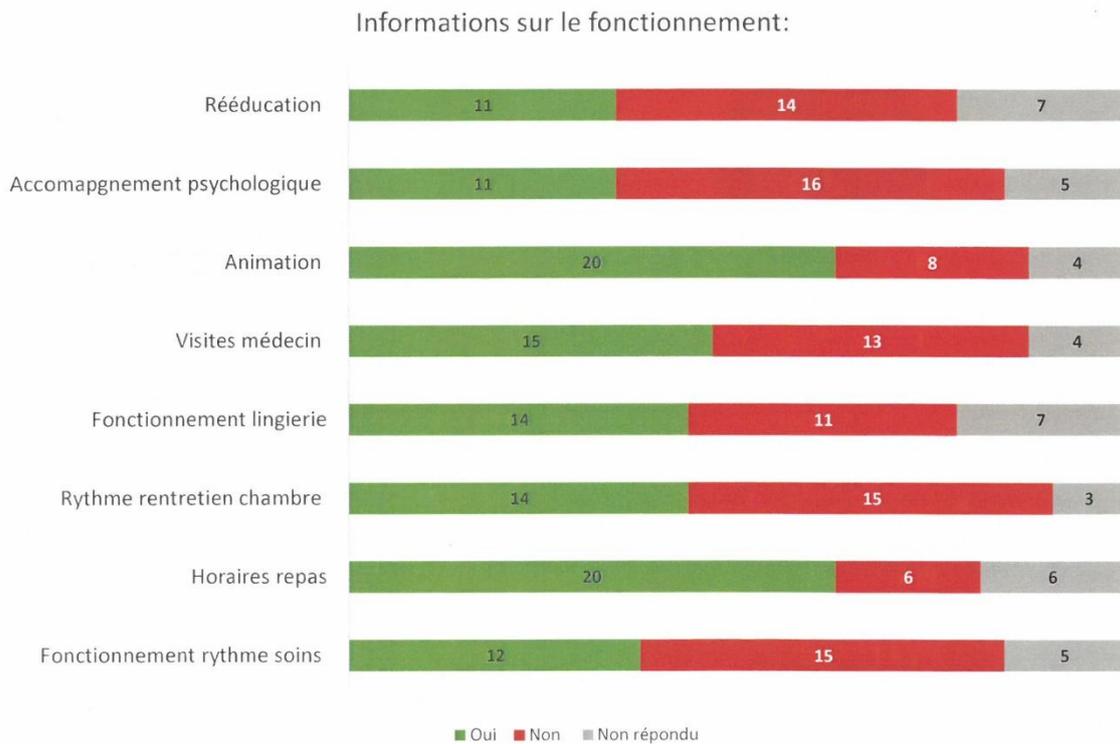
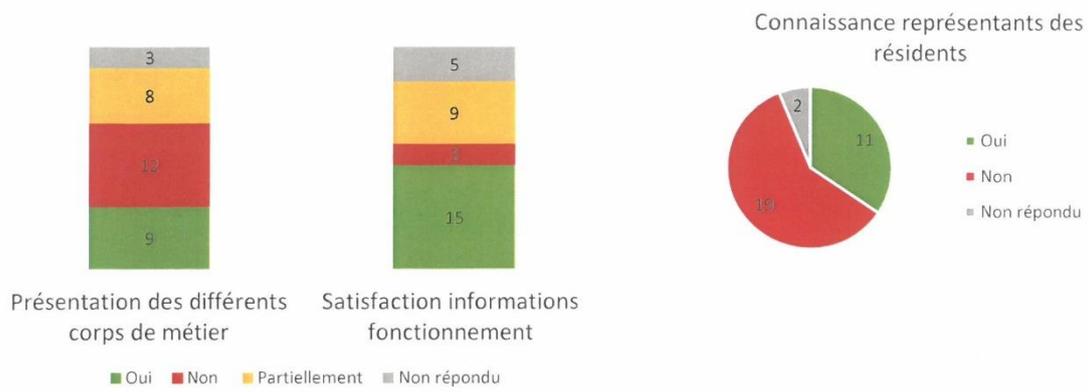


■ Oui ■ Non ■ Je ne m'en souviens plus ■ Non répondu

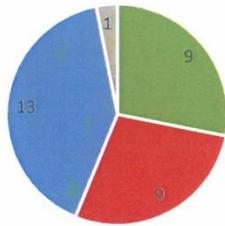
Sentiment d'être bien accueilli



■ Oui ■ Non ■ Je ne m'en souviens plus ■ Non répondu

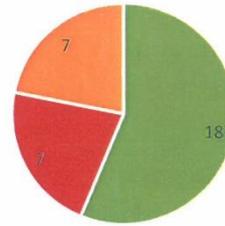


### Recueil habitudes de vie et souhaits



■ Oui ■ Non ■ Je ne m'en souviens plus ■ Non répondu

### Sorties dans le parc



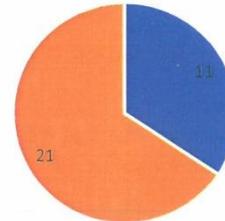
■ Oui ■ Non ■ Partiellement

### Chambre agréable



■ Oui ■ Non ■ Non répondu

### Questionnaire complété :



■ Seul ■ Avec un proche ■ Avec un représentant des familles

## COMMENTAIRES

Une puce correspond aux commentaires d'un résident

- *Heure de couché trop tôt ; Repas du soir trop tôt ;*
- *Permettre plus aux résidents de profiter de la terrasse*
- *Appareils auditifs qui ne sont pas mis donc isolement*
- *Les soignants font ce qu'ils peuvent vu l'absentéisme récurrent*
- *Je me trouve bien ici*
- *Les infirmières sont sympas*
- *Les équipes soignantes titulaires sont très agréables et à l'écoute ; le personnel vacataire n'a pas la même connaissance et ne doit pas lire les habitudes de vie des résidents*
- *Parc très agréable mais les bancs sont abimés*
- *Création d'une fiche personnalisée pour chaque résident stipulant son handicap ; adaptation du personnel à chaque résident ;*
- *Entretien des bancs et des allées du parc*
- *Problème pour la taille protections hygiéniques*
- *Souhaite plus de détails dans le déroulement de la journée ;*
- *Les repas ne sont pas assez variés ; des sorties extérieures seraient souhaitables ; besoin de plus de communication avec la famille (besoin vêtements, matériel, suivi soins)*

## ANALYSE

Les résultats de cette première partie montrent que les questions relatives à l'arrivée dans l'établissement sont difficiles eu égard à son éloignement dans le temps. Par exemple, tous les résidents ne se souviennent pas avoir eu leur contrat de séjour et le livret d'accueil. Il faudrait peut-être mettre en place de questionnaire dans les jours qui suivent l'arrivée d'un nouveau résident. Le questionnaire a majoritairement été complété avec l'aide d'un proche

Les résultats sont satisfaisants sur les points importants ci-dessous :

- L'entretien de la chambre
- L'aménagement intérieur
- La chambre est agréable
- Le sentiment d'être bien accueillis (81 % des répondants soit n=26)

Les points pouvant être améliorés sont les suivants :

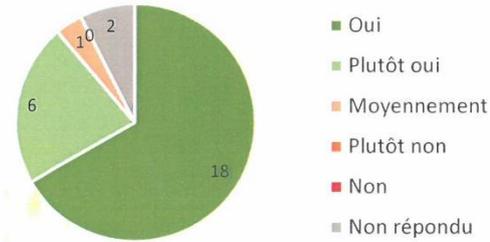
- L'aménagement extérieur et l'entretien du parc.
- La connaissance des représentants des résidents. Les représentants des résidents sont peu identifiés par les résidents (59% des répondants déclarent ne pas les connaître)
- La connaissance des différents corps de métier. Les résidents ne connaissent pas les différents corps de métiers ou bien seulement partiellement (77% des répondants soit n=20).
- Le fonctionnement de la vie au sein de l'établissement (Rythme des soins, accompagnement psychologique, entretien chambre, rééducation)

## PARTIE 2 : Votre vie quotidienne

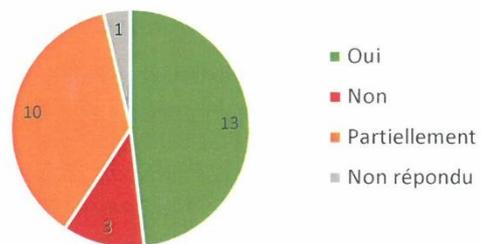
Taux de retour = 34% (n=27)

### GRAPHIQUES

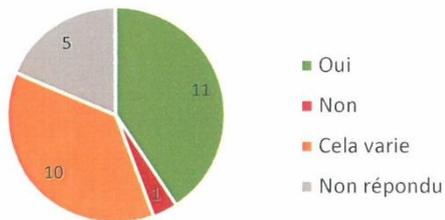
Relations satisfaisantes avec les personnes qui s'occupent de vous



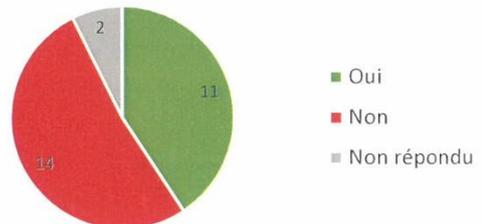
Savez-vous à qui vous adresser ?



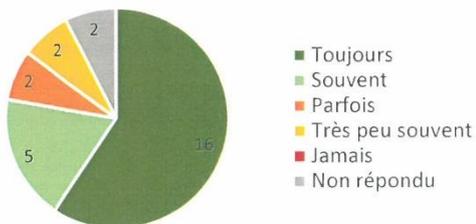
Si votre question ne s'adresse pas à la bonne personne, êtes-vous correctement orienté(e) ?

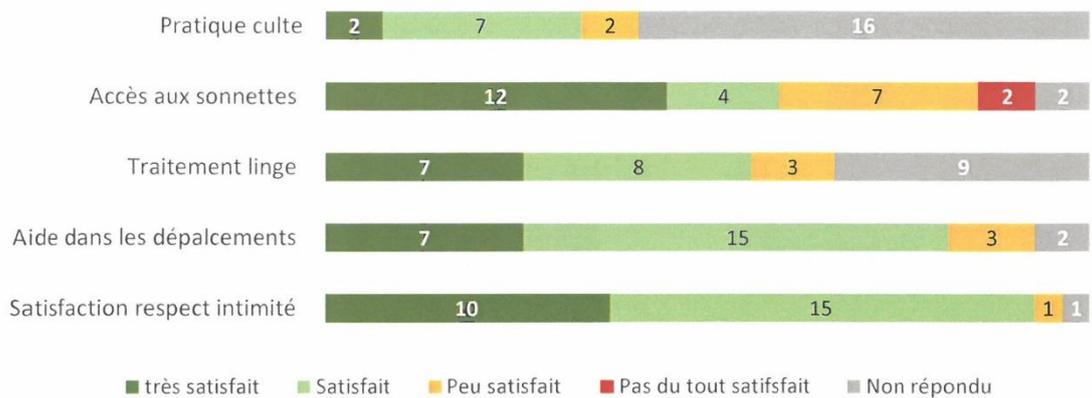


Reconnaissez-vous facilement différents professionnels

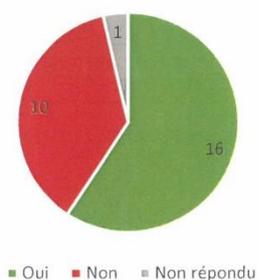


Frappe-t-on à la porte avant d'entrer ?

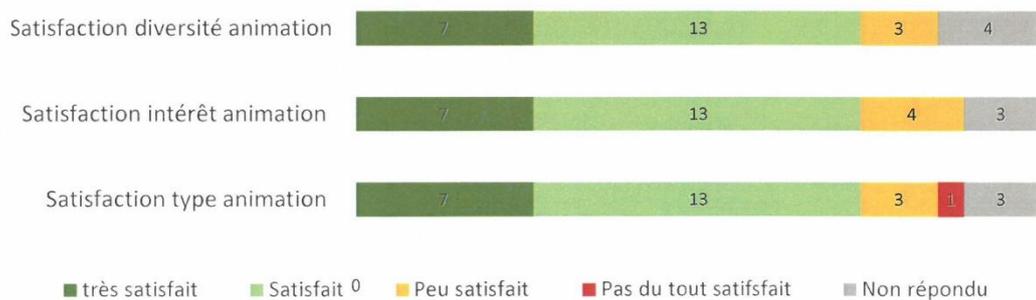
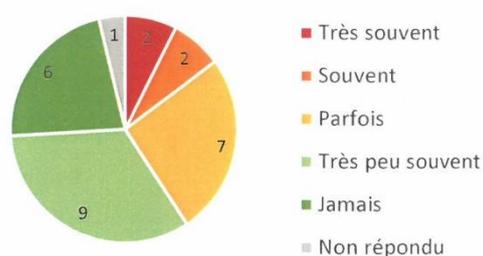


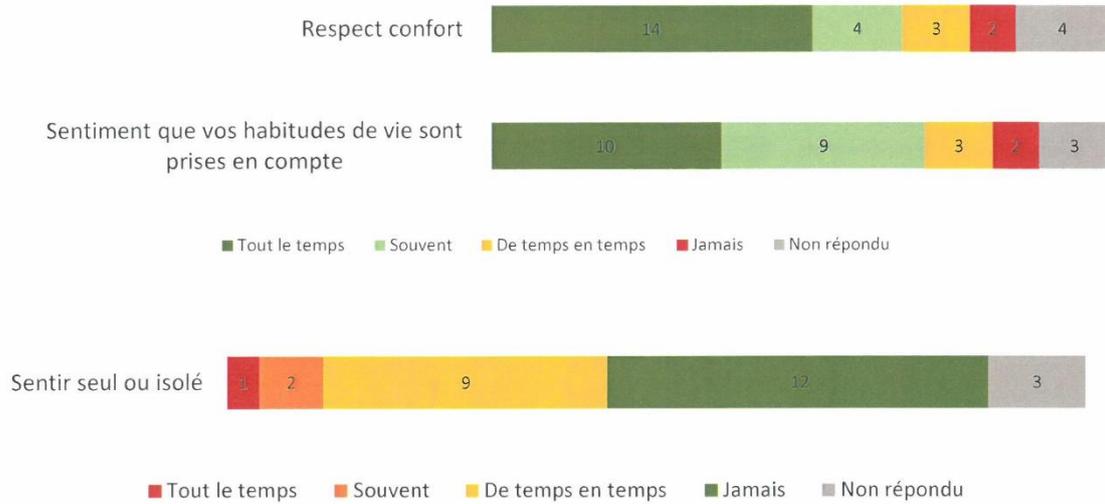


Souhait participation à des sorties

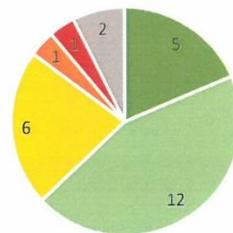


Vous arrive t-il de vous ennuyer ?



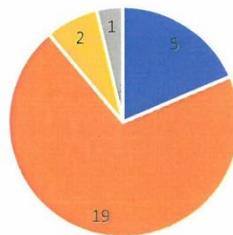


Rythme journée adaptée



■ Tout à fait ■ Plutôt oui ■ Neutre ■ Plutôt non ■ Pas du tout ■ Non répondu

Questionnaire complété



■ Seul ■ Avec un proche ■ Avec un représentant des familles ■ Non répondu

## COMMENTAIRES

Une puce correspond aux commentaires d'un résident

- *Que les horaires de la douche soient plus réguliers*
- *Sonnette rarement à proximité*
- *Plus d'animation sur la culture (Expositions)*
- *Pas assez d'animations musicales*
- *J'aimerais avoir plus de musique*
- *Pas assez de couleurs pour les tenues des professionnels*
- *Il n'y a pas assez d'encadrement*
- *Dès fois reste nue toute seule et attend que la personne revienne*
- *Relations satisfaisantes avec toutes sauf certaines vacataires*
- *Sonnette souvent par terre, difficile d'accès pour une personne à mobilité très réduite*
- *C'est le résident qui doit s'adapter aux personnels ! malheureusement l'inverse n'est jamais appliqué ; tout est en fonction de la disponibilité du personnel et de ce qu'il a envie de faire*
- *Malgré les informations indiquées dans la chambre quelques vacataires n'appliquent pas certaines consignes*
- *Tenues vestimentaires difficilement identifiable*
- *Sonnette pas toujours accessible ; le temps entre l'appel et la réaction est parfois assez long*
- *Il faudrait des animations musicales plus souvent*
- *Malgré nos demandes il arrive que le confort de notre mère ne soit pas respecté (table roulante loin d'elle, pas d'accès au verre d'eau, aux magazines et à la télécommande)*
- *Porte souvent ouverte*
- *Tous habillés de la même façon*
- *Aide dans les déplacements : « tout le monde s'en fou »*
- *Traitement du linge pas assez rapide*
- *Sonnette pas toujours accessible*
- *Souhait système de lecture par audioguide*

## ANALYSE

Les résultats de la deuxième partie montrent les points positifs suivants :

- Les relations avec les professionnels sont satisfaisantes (« oui » ou plutôt oui » n=24 soit 88%)
- Le respect de l'intimité
- Les animations (74%)
- Le rythme de la journée
- Les résidents sont globalement satisfaits du respect de leur confort (66% n=18)
- Les résidents estiment que leurs habitudes de vie sont prises en compte (70% n=19)

Les points pouvant être améliorés sont les suivants :

- L'identification des professionnels. Il est difficile pour les résidents de reconnaître les différents professionnels (52% soit n=14). Cela complique donc la possibilité de savoir à qui s'adresser
- Les résultats montrent que 30% des répondants ne sont pas satisfaits (n =9) de l'accès aux sonnettes
- La participation à des sorties. 59% des répondants souhaiteraient participer à des sorties (n=16)
- Il arrive que des résidents s'ennuient (41% n=11)
- Certains résidents se sentent seuls ou isolés (44% n= 12)

## PARTIE 3 : Vos soins

Taux de retour = 30% (n=24)

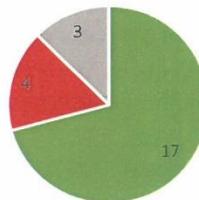
### GRAPHIQUES

De manière générale êtes-vous satisfait de votre prise en charge ?



■ Oui ■ Non ■ Non répondu

Le personnel soignant vous encourage-t-il à agir seul ?



■ Oui ■ Non ■ Non répondu

Le personnel s'assure que vous ayez vos appareils ?



Pensez-vous que les médecins, l'équipe soignante et l'équipe de rééducation travaillent bien ensemble ?



Les soignants respectent-ils votre pudeur ?

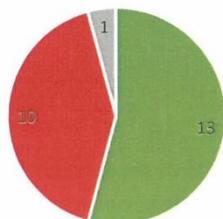


Avez-vous le sentiment que vos besoins spécifiques sont pris en compte ?



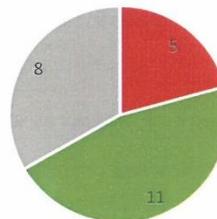
■ Tout le temps ■ Souvent ■ De temps en temps ■ Jamais ■ Non répondu

La fréquence des douches vous paraît-elle satisfaisante ?

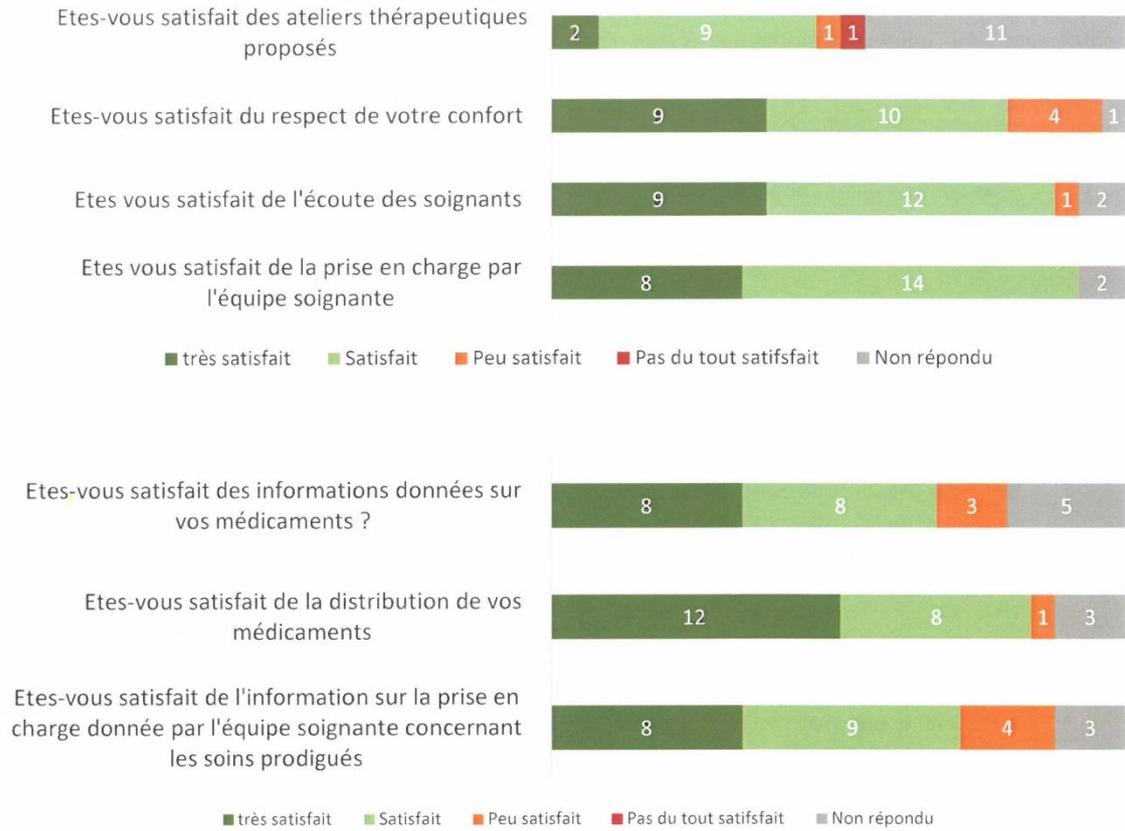


■ Oui ■ Non ■ Non répondu

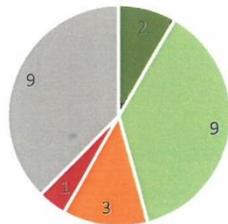
Est-ce qu'il vous arrive de ne pas avoir une douche par semaine ?



■ Oui ■ Non ■ Non répondu

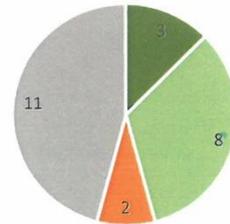


Comment jugez-vous le délai de réponse à votre appel de jour ?



■ Excellent ■ Bon ■ Passable ■ Décevant ■ Non répondu

Comment jugez-vous le délai de réponse à votre appel de nuit ?



■ Excellent ■ Bon ■ Passable ■ Décevant ■ Non répondu

Vous avez complété ce questionnaire :



## COMMENTAIRES

Une puce correspond aux commentaires d'un résident

- Minimum 2 douches par semaine
- J'aimerais plus de douches
- Nous avons l'impression que les transmissions ne sont pas toujours effectuées (*ex : Lansoyl donné alors que des selles abondantes ont eu lieu le matin*)
- Certains personnels ne prennent pas en compte le handicap de la personne
- Le personnel est gentil, on peut parler un peu, dans l'ensemble ça va

## ANALYSE

Les résultats montrent les points positifs suivants :

- Globalement les résidents sont satisfaits de leur prise en charge (92% n=22)
- Les résidents sont satisfaits de l'écoute des soignants et sont satisfaits de leur prise en charge
- Le respect de la pudeur ( 87% n=21, 3 non réponse)
- La distribution des médicaments

Les points pouvant être améliorés sont les suivants :

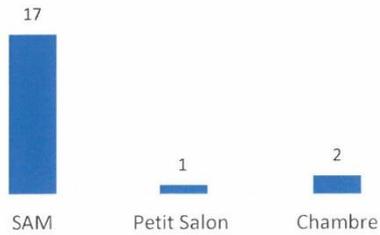
- La fréquence des douches. Elle n'est pas satisfaisante pour 42% des résidents (n=10), de plus 21% indiquent ne pas avoir toujours une douche par semaine (n= 5). La question de la fréquence des douches est également évoquée dans les commentaires comme n'étant pas suffisante.

## PARTIE 4 : Vos repas

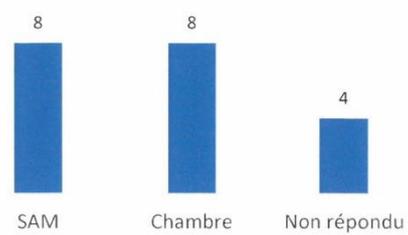
Taux de retour = 25% (n=20)

### GRAPHIQUES

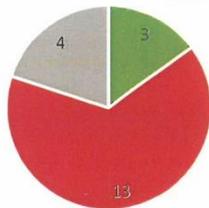
Lieu déjeuner



Lieu dîner

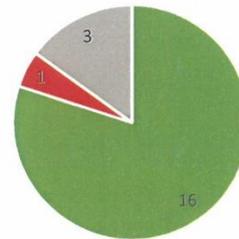


Vous a-t-on consulté sur votre place à table ?



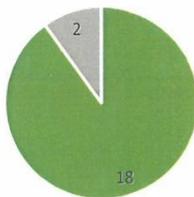
■ Oui ■ Non ■ Non répondu

Etes-vous à l'aise à table ?



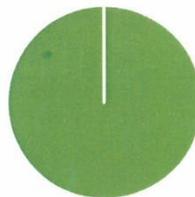
■ Oui ■ Non ■ Non répondu

Heure petit déjeuner



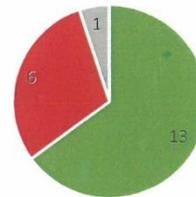
■ Oui ■ Non ■ Non répondu

Heure déjeuner



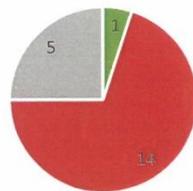
■ Oui ■ Non ■ Non répondu

Heure dîner



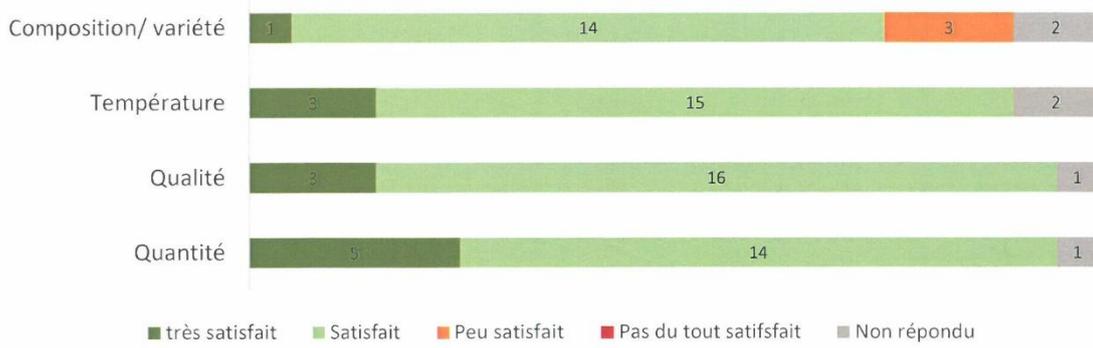
■ Oui ■ Non ■ Non répondu

Présentation des nouveaux résidents à table ?

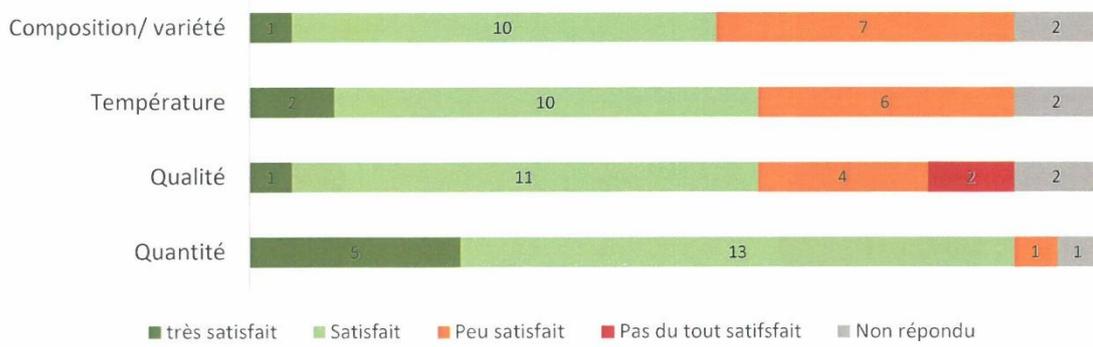


■ Oui ■ Non ■ Non répondu

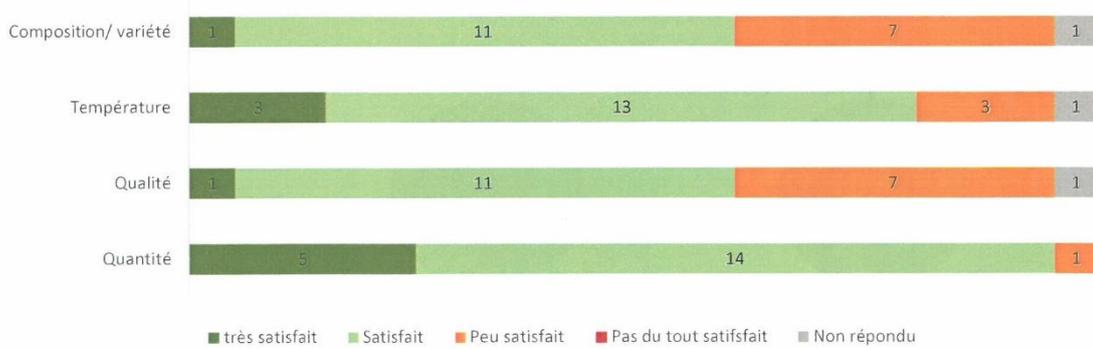
### Petit-déjeuner



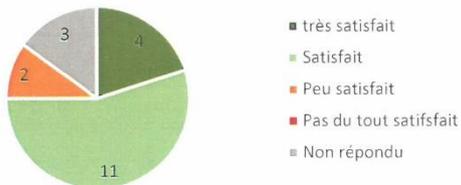
### Déjeuner



### Diner



### Goûter



### Questionnaire complété



## COMMENTAIRES

Une puce correspond aux commentaires d'un résident

- *Heure de repas trop tôt, 18h30 ou 19h serait mieux*
- *Quantité : trop copieux ; viandes trop cuites ; soupe : très bien*
- *Difficulté pour accéder à ma place lors du déjeuner ; manque de saveur des plats sans sel*
- *Le repas du soir est trop copieux*
- *18h c'est trop tôt*
- *Satisfait du petit déjeuner mais toujours pareil*
- *Repas toujours tiède voir froid ; toujours dinde, poulet ou porc ; les biftecks sont durs*
- *C'est mieux le soir que le midi en termes de variété et composition*
- *Augmenter la qualité plutôt que la quantité ; prévoir un deuxième choix si le plat ne plaît pas*
- *Fromage sous plastique peu apprécié ; plus de fruits de saison*
- *Davantage de frites*
- *Proposer autre chose que de la soupe quand il fait chaud*
- *Des fruits de temps en temps pour varier*
- *Trop tôt je préférerais 18h30*
- *Peu de variété pour le petit déjeuner*
- *Déjeuner : envie de changement*
- *La quantité est trop importante et les repas ne sont pas assez variés*
- *Manque de variété des gâteaux*
- *Pourquoi ne pas proposer un petit peu de vin une fois pas semaine (comme pour le croissant le dimanche)*
- *Pas assez de gâteaux*
- *Diner : pas assez varié*
- *Potage souvent trop liquide et parfois filandreux*

## ANALYSE

Les éléments positifs sont les suivants :

- Les résidents sont satisfaits de l'heure du petit déjeuner et du déjeuner
- Les résidents se sentent à l'aise à table
- Les quantités sont satisfaisantes, voir trop importantes
- Les résidents sont satisfaits du petit déjeuner

Les points pouvant être améliorés sont les suivants :

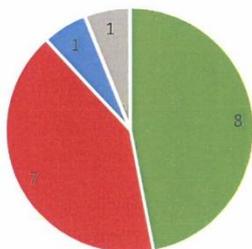
- La consultation des résidents sur la place à table. La plupart des résidents qui ont répondu au questionnaire n'ont pas été consultés sur la place à table (65 % n= 13)
- L'heure du diner. L'horaire est trop tôt par rapport au souhait des résidents (30% n=9 + nombreux commentaires)
- La présentation des nouveaux résidents. Les nouveaux résidents qui arrivent à table ne sont pas présentés aux résidents déjà présents (70% n= 14)
- Les résidents expriment un besoin de changement sur la composition et la variété du déjeuner et du diner (30% n = 7)

## PARTIE 5 : Vos droits

Taux de retour = 21% (n=17)

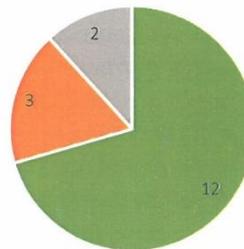
### GRAPHIQUES

Avez-vous choisis de vivre en EHPAD ?



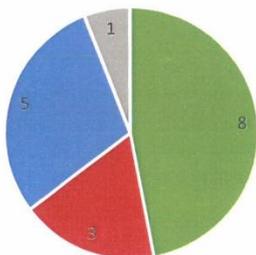
■ Oui ■ Non ■ Je ne m'en souviens plus ■ Non répondu

Avez-vous choisis de vivre à La Martinière ?



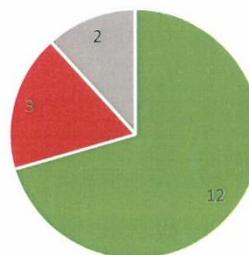
■ Oui ■ Non ■ Je ne m'en souviens plus ■ Non répondu

Avez-vous pu donner votre avis quant aux décisions médicales et thérapeutiques vous concernant ?



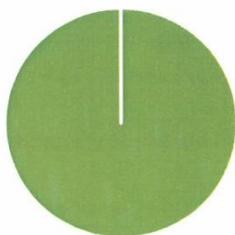
■ Oui  
■ Non  
■ Je ne m'en souviens plus  
■ Non répondu

Avez-vous le sentiment que votre liberté de choix et de décision est respectée ?



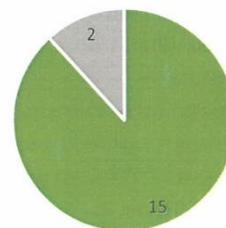
■ Oui ■ Non ■ Non répondu

Vous sentez-vous libre de circuler et de recevoir vos proches ?



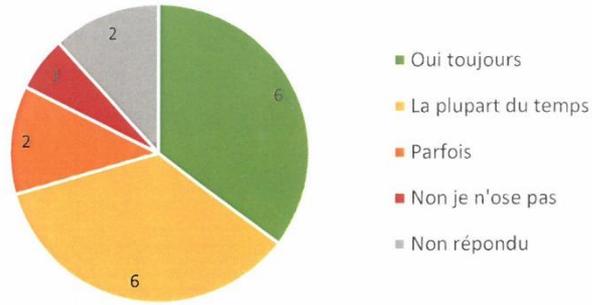
■ Oui ■ Non ■ Partiellement ■ Non répondu

Trouvez-vous que les professionnels favorisent le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux ?

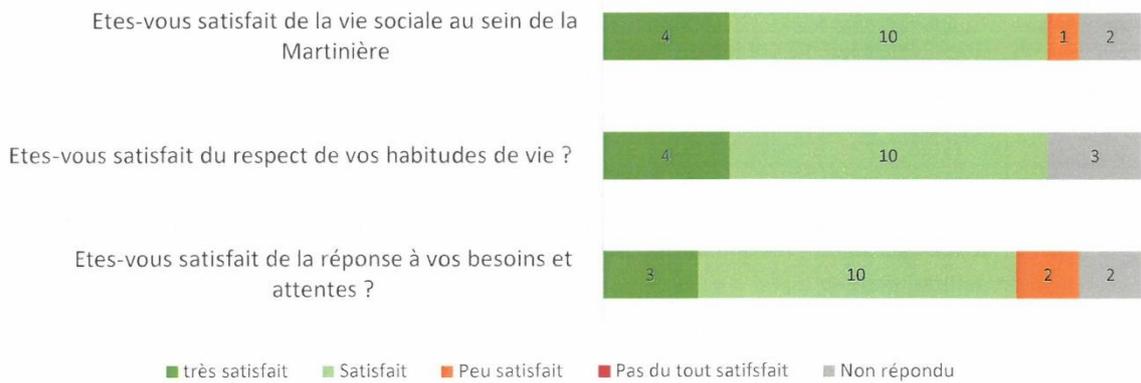
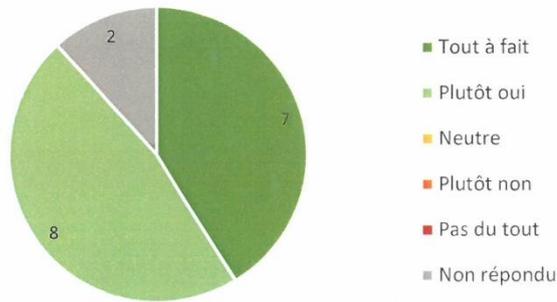


■ Oui ■ Non ■ Non répondu

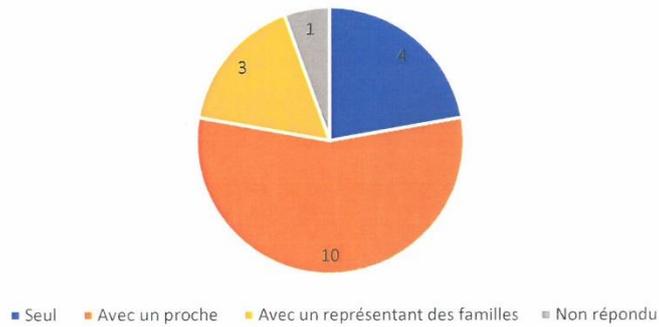
Osez-vous exprimer vos besoins et vos attentes ?



Vous sentez-vous respecté ?



Vous avez complété ce questionnaire



## COMMENTAIRES

Une puce correspond au commentaire d'un résident

- *A améliorer pour le respect liberté de choix et de décision ; vie sociale à améliorer*
- *Manque rééducation et activité physique*
- *Il serait agréable que le kiosque soit ouvert tous les jours*
- *Connaitre les missions de chacun des personnels et savoir à qui s'adresser pour chacun des besoins. Il n'est pas facile d'entendre "Ce n'est pas mon travail"*

## ANALYSE

Les éléments positifs sont les suivants :

- Les résidents se sentent libre de circuler et de recevoir leurs proches
- Les résidents sont satisfaits du maintien des relations familiales et des réseaux amicaux
- Les résidents n'osent pas toujours exprimer leurs besoins et attentes (53% n=9) mais sont plutôt satisfaits de la réponse à leurs besoins (76% n= 13)

Les éléments à améliorer sont les suivants :

- 18 % (n=3) des résidents ont le sentiment que leur liberté de choix et de décision n'est pas respectée

### Points à améliorer

- L'identification des différents professionnels
- La connaissance des représentants des résidents
- L'organisation de sorties
- La fréquence des douches
- L'horaire du repas du soir
- L'ajustement des quantités des repas
- La consultation des résidents sur la place à table

## Annexe 2 : Bilan des signalements d'événements indésirables – 2ème trimestre 2022

### BILAN DES SIGNALEMENTS D'ÉVÉNEMENTS INDESIRABLES 2<sup>ème</sup> trimestre 2022



Afin de prévenir la répétition de dysfonctionnements au sein de l'établissement, il existe un système de déclaration des événements indésirables à destination de l'ensemble des professionnels de l'établissement sur BlueMédi appelé FEI.

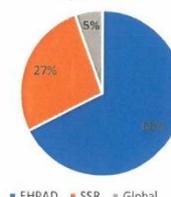
L'analyse de ces incidents permet de questionner la structure et son organisation et d'améliorer nos pratiques.

- **37 signalements** ont été réalisés entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 juin 2022
  - » 25 concernent l'EHPAD
  - » 10 concernent le SRR
  - » 2 concernent l'établissement de manière générale

Nombre de déclarations



Répartition



• **Certains événements sont récurrents :**

- Manque de denrées alimentaires (8 signalements)
- Chute de résident sans fiche de chute réalisée (3 signalements)

- Deux signalements ont donné lieu à une analyse approfondie des causes. Ces analyses ont donné lieu à la planification d'actions correctives

• **Les actions réalisées :**

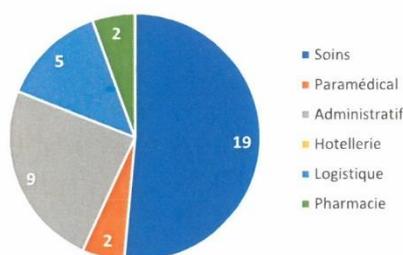
- Réalisation d'une vérification complète des barrières de lit
- Réajustement des stocks de denrées dans les services
- Information sur la prévention et la conduite à tenir face à une suspicion de faits de maltraitance (Bulletin qualité + courrier du directeur)
- Information sur la maltraitance institutionnelle (Bulletin qualité)
- Rappel de consignes sur l'installation des résidents au lit et la possibilité de border le drap autour du matelas anti-escarres (à l'exception de l'endroit où se trouve le moteur)
- Rappel de consignes aux IDE sur l'étiquetage et l'inscription de la date d'ouverture sur les médicaments multidoses

• **Les actions correctives en cours et à venir :**

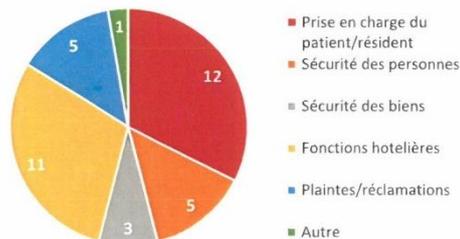
- Quiz et mise en situation grâce au simulateur de vieillissement
- AUTO-EVALUATION Promotion de la bientraitance pour la prévention de la maltraitance du patient
- Enquête BIENTRAITANCE DES PERSONNES ÂGÉES ACCUEILLIES EN EHPAD ANSEM 2015

### GRAPHIQUES

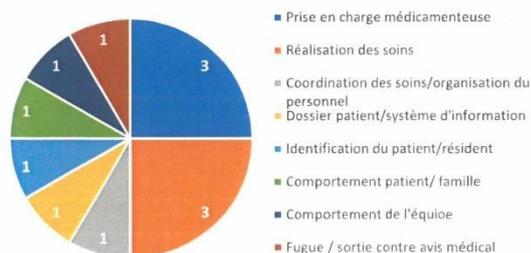
Répartition des déclarants par service



Types d'évènements déclarés



Types d'évènements liés à la prise en charge



Répartition des évènements liés aux fonctions hotelières



Répartition des évènements liés à la sécurité des personnes



Répartition des évènements liés à la sécurité des biens



### **Annexe 3 : Préparation de la CDUVS du 19 septembre : questions/remarques des résidents**

---

#### Préparation de la CDUVS du 19 Septembre 2022

Cette préparation a eu lieu au cours de l'animation du 7 Septembre 2022 en présence de 26 résidents dont Mme Rougier et Mr Hardy, représentants des Résidents.

En préambule une présentation de la CVS, du rôle des différents membres et notamment de celui des représentants des résidents.

Mr Hardy souligne qu'ils ne sont que peu sollicités par les autres résidents : peu de problèmes graves ou un besoin de présenter régulièrement les représentants élus.

1/Les résidents évoquent les difficultés liées à la présence de nombreux vacataires pendant l'été dont :

- Une mauvaise connaissance des résidents, de leurs besoins et habitudes.
- Méconnaissance de l'établissement et de son fonctionnement, notamment pour l'accompagnement des résidents dans les différents moments de la journée
- Des perturbations dans le service des petits déjeuners, des manques sur les plateaux.
- Une certaine mauvaise volonté de la part des « remplaçants » peut être perçue par certains résidents.
- Des questions liées sur le statut et les différences de salaires entre vacataires et permanents sont évoquées
- Plus généralement, se pose la question de la fonction de chaque professionnel, de ce qu'il doit faire et de ce qu'il peut faire. Les résidents restent déroutés lorsqu'un professionnel leur dit « je ne peux pas ».

2/ Les déplacements au sein de l'Établissement : pour les résidents dépendants, ils sont un moment d'attente voire d'inquiétude. Il serait nécessaire de faire un point sur quel personnel assure l'accompagnement et le retour. Il est arrivé que certains résidents attendent longtemps dans la salle à manger après le repas avant d'être raccompagnés en chambre.

Tous les professionnels peuvent-ils accompagner les résidents dans les couloirs ? Lesquels peuvent faire un transfert ?

3/ Les repas :

Certains résidents voudraient avoir des parts moins copieuses afin d'éviter le gaspillage dans l'assiette à défaut de réduire celui de la production.

Cécile Claes, de passage dans la salle a pu faire certains rappels sur la nécessité de respecter les textures, de ne pas « échanger » avec son voisin de table surtout les compléments alimentaires.

Les quiches sont un peu trop présentes même si elles sont trouvées gouteuses dans l'ensemble, et les fruits sont souvent très durs et trop froids.

Elle propose aux résidents de programmer une « commission menu » au cours du mois d'octobre.

#### 4/ L'état des allées extérieures :

Celles permettant de faire une boucle pour aller voir les perruches sont particulièrement dégradées. Cela rend la promenade dangereuse.

#### 5/ Le PASA : les questions sur le sujet reviennent fréquemment :

Pour qui, comment les résidents sont-ils « choisis », que s'y passe-t-il ?

La question se pose également en salle à manger : absence à table, repas servi sur un plateau à ceux qui n'y sont pas allés...

#### 6/ L'organisation de la rééducation en Ehpad et l'organisation de groupe de sport :

Pour certains résidents venant du SSR, il reste difficile d'accepter d'avoir moins ou plus du tout de prise en charge de rééducation.

Une nouvelle explication sur la répartition des moyens SSR et Ehpad semble nécessaire.

Serait-il possible de mutualiser un professeur de sport avec une participation financière comme cela avait eu lieu il y a quelques temps ?

#### 7/ L'absence / le décès de résidents

L'absence se manifeste souvent en salle à manger lorsqu'un résident est hospitalisé ou fatigué. Comment peut-on communiquer en respectant la vie privée du résident et le secret médical.

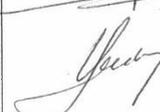
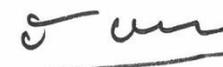
## Annexe 4 : Feuille d'émargement

	ENREGISTREMENT <b>Fiche d'émargement</b>	Réf : EN/QRV/009 Version 3 Validé en juin 2018
---	---	--

Objet de la rencontre : CDUVS

Animé par : J. de Montgolfier

Date : 19/09/2022      Heure de début : 14.H.30      Heure de fin : 17.H.00

Nom et prénom	Fonction	Signature
NICAUD Isabelle	RU	
Bénony Laurent	Famille Représentant	
de Montgolfier Théo	directeur	
HARDY Guy		
ROUGIER	résidente	
BARREAU	Jem duc	
GELIS Erhène	Animatrice	
Montgolfier Isabelle	Animatrice	
MOUCHANTAF Katic	IDEC	
FERON Fanny	Responsable qualité	
SANCHEZ Alexiane	Directrice adjointe	
PINTO Elisabeth	sec. dir.	
Mme Claire Marie GENIN	présente en visio conférence.	