

**COMPTE RENDU DE LA REUNION CDUVS  
du 27 septembre 2023 à 14 h 30  
Salle à manger de direction**

**Etaient présents**

M. de MONTGOLFIER, Président	Mme FABRE, représentante des résidents
Mme SANCHEZ, Directrice Adjointe	Mr GOYARD, représentant des familles
Dr SABIR, Médecin Coordinateur	Mme GENIN, représentante des familles
Madame MOUCHANTAF, Infirmière Coordinatrice de l'EHPAD	Mme FERON, Responsable Qualité
Mr HARDY, représentant des résidents	Mme de MONTGOLFIER, animatrice
Mr BENONY, représentant des familles	
Mme ROUGIER, représentante des résidents	Mme PINTO, secrétaire et Médiateur Non Médical Suppléant
Mme VANTREPOL, représentante des familles	

**Excusés**

Mr BARRAUD, représentant des résidents	Madame RUYNAT, Cadre de Santé
Dr BOUDIER, Médiateur Médical Titulaire	Mme GELIS, animatrice
Dr DENNI, Médiateur Médical Suppléant	Médiateur Non Médical Titulaire (à recruter)
Madame NICAUD, Représentante des Usagers	Monsieur CUSSIGH, représentant du CA de l'AJL

**Ordre du jour**

- **Validation de l'enquête auprès de l'entourage**
- **Bilan des fiches d'événements indésirables du 2<sup>ème</sup> trimestre 2023**
- **Baromètre de satisfaction : résultats du 2<sup>ème</sup> trimestre 2023**
- **Résultats des questionnaires de satisfaction distribués en EHPAD**
- **Questions/remarques des résidents, représentants des familles et représentants des usagers**
- **Plaintes et réclamations, et demandes de dossier médical**
- **Questions diverses**

-----  
Annexe 1 : Enquête de satisfaction auprès de l'entourage des résidents de l'EHPAD

Annexe 2 : Bilan des fiches d'événements indésirables du 2<sup>ème</sup> trimestre 2023

Annexe 3 : Résultats des questionnaires de satisfaction distribués en EHPAD

Annexe 4 : Compte rendu des échanges entre les résidents pour la préparation de la réunion de la CDUVS

Annexe 5 : Feuille d'émargement

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

Le directeur présente le Docteur SABIR, le Médecin-Coordonnateur de l'EHPAD.

L'un des représentants des familles en profite pour demander la différence entre un Médecin-Coordonnateur et un Médecin Prescripteur.

Le Médecin-Coordonnateur n'est pas habilité à être médecin traitant. Il peut cependant faire des prescriptions en cas d'urgence.

Le Médecin Prescripteur remplace le médecin traitant de ville. Dans notre établissement, le Dr QUEROL est le médecin traitant de tous les résidents. Il est précisé néanmoins que les résidents peuvent choisir leur médecin traitant.

## **1. Validation de l'enquête auprès de l'entourage**

Mme Feron a envoyé une proposition de questionnaire, le 11 août 2023 par email, notamment aux représentants des familles (voir annexe 1).

Il s'agit de diffuser ce questionnaire par email. Les représentants des familles n'y sont pas opposés. Mme de MONTGOLFIER indique qu'il faut prévoir quelques questionnaires en version papier pour les familles qui n'ont pas d'adresse email.

Mme ROURGIER demande à être destinataire de ce questionnaire. On lui explique que l'on souhaite recueillir l'avis des familles ; un questionnaire a été distribué cet été pour les résidents.

Le questionnaire sera diffusé la semaine prochaine. On laissera aux familles 3 semaines pour le compléter. Mme Genin préconise de faire un rappel au bout de 15 jours.

## **2. Bilan des fiches d'événements indésirables du 2ème trimestre 2023**

Le bilan détaillé est en annexe 2.

En résumé :

- 28 fiches d'événements indésirables (FEI) comptabilisées au 2<sup>ème</sup> trimestre, en baisse par rapport au trimestre précédent.
- 13 déclarations ont concerné l'EHPAD.
- Répartition des FEI :
  - On constate une augmentation des plaintes et réclamations sur la période : 6 ce trimestre contre 3 le trimestre précédent.
  - Moins de FEI sur la sécurité des biens.
  - 5 FEI sur la prise en charge médicamenteuse : il s'agit essentiellement d'erreurs constatées dans les piluliers. Il est précisé que nous avons des difficultés de recrutement à la pharmacie mais les piluliers sont contrôlés de façon aléatoire à la sortie de la pharmacie et systématiquement lors de la distribution des médicaments.
  - Comportement de certains professionnels.

Pour revenir aux difficultés en pharmacie, la direction précise qu'une préparatrice en pharmacie a été recrutée à 60%.

Les représentants des familles profitent de cette parenthèse pour demander ce qu'il en est des effectifs soignants à l'EHPAD.

Mme MOUCHANTAF explique que 2 postes d'aides-soignants (AS) en EHPAD restent à pourvoir sur 24 postes d'AS de jour. Mme MOUCHANTAF a reçu des candidates et les postes devraient être pourvus en novembre.

Il y a un arrêt maladie long qui est remplacé par un CDD et un poste est à pouvoir en UVP qui est également occupé par un vacataire.

Au niveau des infirmières, l'équipe est complète et stable. Même les vacataires viennent régulièrement.

Mr BENONY se demande si les soignants sont tous bien formés et sensibilisés, notamment sur la gestion des appareils auditifs.

Mme MOUCHANTAF répond qu'ils sont sensibilisés, que le tableau dans la chambre permet de visualiser ces informations et qu'elle a fait venir un audioprothésiste, une fois par an.

Mme ROUGIER indique que la plupart des résidents appareillés ne veulent pas mettre leur appareil auditif.

### **« Pourrait-on rendre l'assurance obligatoire pour les appareils auditifs et lunettes ? »**

Le directeur ne peut pas obliger les familles à prendre ce type d'assurance.

Mr BENONY indique avoir pris une assurance pour l'appareils auditif de sa mère pour 160 € par an (perte et vol) avec une franchise de 200 € environ.

L'établissement pourra faire une information aux familles à ce sujet au moment de l'admission.

Mr HARDY prend la parole : lorsqu'il demande des renseignements, il voudrait bien qu'on lui réponde. Il prend l'exemple d'une demande de rendez-vous chez le dentiste où le soignant le regardait avec un sourire béat sans lui répondre ni lui dire à qui s'adresser.

Mr HARDY est informé que la prise des rendez-vous pour des spécialistes se fait auprès de la secrétaire médicale.

La remarque de Mr HARDY est prise en considération et le directeur présente ses excuses.

Mme ROUGIER témoigne : pour son cas personnel, tous les rendez-vous ont été pris de façon rapide.

## **3. Baromètre de satisfaction : résultats du 2ème trimestre 2023**

Le tableau des indicateurs a été joint à la convocation.

Il est rappelé que ces questionnaires sont distribués aux patients du SSR, à leur sortie.

Les indicateurs du 2ème trimestre 2023 montrent que les patients ayant répondu au questionnaire sont satisfaits à 92 % des prestations de l'établissement et de ses équipes.

Le taux de participation atteint les 42 %.

### **Points de satisfaction issus des questionnaires**

- L'accueil à l'admission et dans les services de soins (96% de satisfaits)
- La qualité des soins de rééducation (96%)
- L'information sur les objectifs de la prise en charge en rééducation (92%)
- La réponse des rééducateurs aux attentes pour l'amélioration de l'autonomie du patient (94%)
- Respect de l'intimité (96%)
- Qualité du service en restauration (94%)
- L'information reçue de la part de l'équipe médicale et sa disponibilité

### Point à améliorer

- La **communication sur l'existence des représentants des usagers** dans l'établissement (44% seulement en ont été informés) : les infirmières peuvent montrer l'affiche d'information présente dans toutes les chambres du SSR, sur le tableau en liège.
- Il est à noter **une baisse ce trimestre sur l'item « aide apportée à vos besoins élémentaires »** (on est passé de 84% à 78% de satisfaits).
- Plusieurs « *Points à améliorer ou suggestions* » des patients relatifs au même sujet :
  - **Bruit dans la salle à manger** : 5 personnes ont été dérangées par le bruit des pieds de chaise
  - **La literie** : 4 personnes ont signalé un matelas usé.

## 4. Résultats des questionnaires de satisfaction distribués en EHPAD

Les résultats des questionnaires de satisfaction distribués en EHPAD sont en annexe 3.

En résumé :

- Le taux de retour est de 30% : il est en baisse par rapport à l'année dernière. Il est à noter que le questionnaire en 5 volets a été distribué en été où les familles étaient en vacances ; Il faudra choisir une autre période l'année prochaine. Par ailleurs, le questionnaire devra être remanié pour qu'il soit plus court. Le questionnaire sur les repas pourra être dissocié des autres thématiques et diffusé de façon isolée. Le volet sur l'accueil devra être distribué quelques jours après l'admission.
- Points à améliorer :
  - **L'identification des différents professionnels.** D'ores et déjà, on a mis en place une étiquette avec la fonction, pour les vacataires, à apposer sur la tenue. Les témoignages indiquent que les étiquettes ne collent pas bien et qu'elles ne sont plus utilisées. Un représentant des familles fait remarquer que le personnel titulaire porte aussi des tenues bleues. Le directeur répond qu'il ne devrait pas car 7 tenues de travail sont attribuées à chaque soignant.
  - **Les résidents ne connaissent pas leurs représentants à la CDUVS.** Mme De MONTGOLFIER indique que l'information est donnée régulièrement mais les résidents oublient. Mr HARDY fait savoir que les résidents préfèrent demander les informations au personnel qu'à leurs représentants. Mme ROUGIER indique intervenir régulièrement en médiation. Mr GOYARD intervient pour dire que l'important est que les représentants de résidents fassent remonter les difficultés en CDUVS.
  - **La fréquence des douches et le respect des horaires** (sujet traité au point 5)
  - **La température des repas et l'attribution des places à table.** Mme ROUGIER a remarqué que le chauffe-assiettes n'est jamais branché ce qui fait que les assiettes sont froides et le contenu se refroidit rapidement. Les résidents souhaiteraient être consultés pour leur positionnement à table. Mme MOUCHANTAF informe les résidents qu'il s'agit de l'aboutissement d'une réflexion en équipe car on ne peut pas « parquer » les résidents présentant des troubles cognitifs. On essaie de prendre en compte l'avis des résidents, dans la mesure du

possible. Beaucoup de facteurs interviennent et parfois, on n'a pas le choix que d'imposer. On essaie de trouver un certain équilibre.

Les marges de manœuvre sont faibles car la salle à manger est déjà bien occupée.

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

Le compte rendu de la réunion de préparation de la CDUVS avec les résidents est en annexe 4.

### **Douches et horaires**

Les discussions font apparaître que le jour de la douche n'est pas toujours respecté. Par ailleurs, les résidents les plus autonomes sont souvent « bloqués » dans leur chambre en attendant la douche. S'ils étaient douchés les premiers, cela leur permettrait d'être libérés pour le reste des activités.

Peu de résidents sont dans ce cas : Mme MOUCHANTAF pense que la mise en place de cette mesure est tout à fait possible.

Le directeur indique que c'est dans la culture soignante de faire toutes les douches le matin. Peut-être que les douches peuvent être étalées dans la journée.

Mme MOUCHANTAF fait savoir qu'un recueil des volontés a été fait auprès des résidents à ce sujet pour la priorisation des tâches.

### **Les serviettes de toilette ne sont pas toujours remplacées après la toilette et les résidents ont l'impression de quémander**

Il semblerait que cela arrive surtout chez les résidents autonomes : le résident met les serviettes au sale, les aides-soignantes ne le savent pas et ne font le réapprovisionnement.

### **Information des résidents sur les rendez-vous à l'extérieur**

En général, l'information est communiquée à la fois au résident et à l'équipe soignante : La secrétaire médicale met l'information sur l'agenda des soignants et c'est affiché dans la chambre du résident.

### **Nettoyage des fauteuils roulants**

Mme MOUCHANTAF a instauré un roulement auprès des équipes et il semblerait qu'il y ait du mieux.

### **Les couloirs ne sont pas assez aérés et parfois il y a de mauvaises odeurs**

Le directeur explique que c'est réglementaire : il ne faut pas que les microbes des chambres aillent dans les couloirs. L'air va donc des couloirs vers les chambres.

### **Manucure**

Les aides-soignants peuvent couper les ongles des mains. Il ne faut pas hésiter à les solliciter en cas de besoin.

Mme Vantrepol suggère de faire la demande à l'infirmière qui fait passer l'instruction à l'équipe soignante.

### **Restauration**

**Les assiettes sont froides** : Mme CLAES indique que le vacataire oublie de brancher le chauffe-assiettes. Un rappel lui sera fait.

### **Les fruits sont froids et pas assez murs (ex. les prunes) – Fruits servis dans un ramequin**

Mme CLAES a déjà fait plusieurs rappels à ce sujet : les fruits doivent être sortis en arrivant dans la salle.

Les fruits sont servis dans des ramequins : les résidents ne peuvent pas les couper. Mme CLAES explique que ce contenant avait été choisi pour éviter la chute des fruits au moment du transport. Elle propose de prévoir des assiettes supplémentaires pour permettre aux résidents qui le souhaitent de couper leur fruit.

Lorsque les fruits sont déjà coupés, il faudrait les couper plus finement (Mme ROUGIER).

### **La soupe est tiède lorsqu'elle arrive aux résidents**

Actuellement, la soupe est répartie dans tous les bols (*les bols ne sont pas isothermes*), puis les bols sont distribués ce qui fait qu'en bout de chaîne, la soupe est tiède. Il faudrait que la soupe soit servie au fur et à mesure.

### **Le poisson est sec et dur**

Mme CLAES explique que le poisson est cuit au four à la vapeur. Le chariot-repas qui maintient les plateaux au chaud est à environ 60°C ; à cette température, le poisson continue à cuire.

### **Les petits suisse nature**

Les petits suisses sont très souvent aromatisés. Or, la majorité des résidents préfèrent les petits suisses nature.

Le service restauration prend en compte la demande.

### **Remarques de Mme ROUGIER**

La pâte à tarte n'est pas bonne, le pâté en croûte n'est pas fameux et la crème dessert servie hier était vraiment mauvaise (*il s'agissait du menu d'urgence, le cuisinier ayant eu un accident*). Mme CLAES entend ces remarques.

### **Analyse des quantités jetées**

Mme CLAES indique que Corinne et Fabien ont l'habitude de faire un retour d'informations en cuisine sur les plats qui ont été appréciés et ceux qui ne l'ont pas été. Les menus sont modifiés en conséquence.

### **Plats représentatifs des régions de France**

Mme CLAES remercie les résidents pour cette idée et la mettra en œuvre. Mme CLAES interrogera les résidents sur les plats qui leur feraient plaisir. Mme ROUGIER se porte volontaire pour proposer des plats.

### **Chocolat avec le café du dimanche**

Ce sujet sera abordé à la réunion du comité de pilotage de l'EHPAD demain.

A priori, cela ne pose aucune difficulté.

### **Choix entre 2 types de gâteaux pour le goûter**

Mme CLAES est surprise de la question car la restauration propose déjà deux types de texture systématiquement. Il y a donc le choix.

### **La nouvelle grille tarifaire de l'EHPAD**

Les représentants des familles abordent la question de la nouvelle grille tarifaire à l'EHPAD : « On s'est pris une claque ».

Le directeur explique que les tarifs sont fixés, par arrêté, par le Conseil Départemental de l'Essonne. Ils sont fixés pour une année civile, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre. Or, les arrêtés sont généralement envoyés aux établissements fin juillet, soit 7 mois après le début de l'année. Pour notre établissement, en 2022, les tarifs fixés ont conduit à une sous-facturation. Les tarifs applicables au 1<sup>er</sup> août 2023 viennent compenser cette sous-facturation et assurer un « rattrapage » sur les 7 premiers mois de l'année (*à payer sur les 5 derniers mois de l'année*). Les tarifs actuels seront valables jusqu'à la publication d'un nouvel arrêté. Le directeur a demandé à ce que les tarifs soient arrêtés plus tôt pour éviter ces situations.

Les familles entendent ces explications mais l'augmentation représente 800 € par mois, ce qui est monstrueux.

Les représentants des familles pensent intervenir auprès du Conseil Départemental pour signaler cette situation inacceptable.

Le directeur explique que, pour l'établissement, le budget dépendance a augmenté de 4%. Cette augmentation ne couvre pas l'inflation.

Un représentant des familles demande des explications sur l'APA qui n'a pas été valorisée depuis trois ans.

Le directeur indique que le montant de l'APA est fixé par le Conseil Départemental, selon une formule en lien avec les revenus du résident. Il propose au représentant des familles de venir le voir dans son bureau.

#### **Mme Genin demande des explications sur les annonces gouvernementales en lien avec le personnel de nuit**

Il ne s'agit pas d'augmenter le personnel de nuit mais d'augmenter la prime de nuit des soignants.

C'est un effet d'annonce.

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

Lorsque Mr BENONY a abordé le sujet des appareils auditifs, Mme Vantrepol a fait le lien avec le cas 24 du tableau des plaintes et réclamations diffusé avec la convocation.

Mme MOUCHANTAF explique qu'il s'agit d'une résidente de l'UVP qui a perdu son appareil dentaire. C'est une personne qui était en opposition. Avec les personnes qui présentent des troubles cognitifs et sont en opposition, l'équipe doit faire la balance entre forcer et apporter le soin.

## **7. Questions diverses**

Mr BENONY indique qu'il est très touché par la bienveillance de certaines aides-soignantes. C'est rassurant pour les familles.

*Fin du compte rendu.*

**signé**

Thierry de MONTGOLFIER  
Directeur

# Annexe 1 : Enquête de satisfaction auprès de l'entourage des résidents de l'EHPAD

## Enquête de satisfaction entourage des résidents de l'EHPAD

Notre établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la Qualité. Le recueil de votre satisfaction réalisée annuellement par le biais de ce questionnaire nous permet d'améliorer nos prestations.

Quel est votre lien avec le résident :

Conjoint  Frère/Sœur  Gendre/Belle fille  Voisin  Enfant  Tuteur  Neveu/Nièce

Autre (préciser):

Où réside votre proche :  EHPAD  UVP

ACCUEIL DE VOTRE PROCHE :				
Que pensez-vous de :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
- l'accueil qui lui a été réservé				
- l'information reçue sur sa prise en charge				
L'information reçue sur le fonctionnement de l'établissement				
la présentation de l'équipe de professionnels				
<b>Remarques/ suggestions :</b>				
LE CADRE DE VIE DE VOTRE PROCHE :				
Le sentez-vous :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
- assez informé concernant les représentants des usagers au conseil de vie sociale				
- libre de recevoir ses proches				
- en sécurité dans l'établissement				
- libre d'exprimer ses réclamations				
- libre de sortir à l'extérieur de l'établissement (aménagement adapté)				
- libre de ses croyances et de la pratique du culte de son choix				
<b>Remarques/ suggestions :</b>				
SOINS :				
Que pensez-vous de :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
- l'aide apportée pour les soins d'hygiène				
- la fréquence des douches				
- de la fréquence du nettoyage de ses prothèses (dentiers, lunettes, appareil auditif...)				
- du respect du port des prothèses				
- du respect de sa pudeur/ son intimité				
- du respect de sa dignité				
- la prise en charge soignante				
- la prise en compte de sa douleur				

- du suivi médical				
- de l'accompagnement par la psychologue				
- de l'accompagnement par les rééducateurs				
<b>Remarques/ suggestions :</b>				

VIE QUOTIDIENNE				
Que pensez-vous de :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
- du respect de ses souhaits et habitudes de vie				
- de l'aide dispensée dans les gestes de la vie courante				
- de la communication des informations				
- de l'ambiance au sein de l'EHPAD				
<b>Remarques/ suggestions :</b>				

RELATION AVEC LE PERSONNEL				
Que pensez-vous de :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
- du respect du personnel envers votre proche et les autres résidents				
- de l'amabilité et de la politesse des professionnels				
- de la disponibilité du personnel				
- de l'identification des professionnels				
- de la réponse du soignant lors d'un appel sonnette				
<b>Remarques/ suggestions :</b>				

L'ANIMATION				
Que pensez-vous de :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
- de l'intérêt des animations proposées				
- de la diversité des animations proposées				
- de la réalisation des animations				
- de la communication du planning des animations				
- de l'intervention des bénévoles				
<b>Remarques/ suggestions :</b>				

REPAS				
: Que pensez-vous de	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
- l'heure du petit déjeuner				
- l'heure du déjeuner				
- l'heure du dîner				
- la qualité du service hôtelier				

- l'aide apportée par le personnel pour son installation au repas				
- la variété des menus				
- la qualité des repas				
- la qualité du goûter				
- la prestation proposée pour partager un repas avec son entourage				

**Remarques/ suggestions :**

#### SA CHAMBRE

Que pensez-vous :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
- de la possibilité de personnaliser sa chambre				
- de la propreté de sa chambre				
- du respect du lieu privé qu'est sa chambre				

**Remarques/ suggestions :**

#### LE LINGE

Que pensez-vous :	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
- de la prestation de nettoyage de son linge				
- de la prestation de repassage de son linge				
- du délai de retour de son linge				

**Remarques/ suggestions :**

## Annexe 2 : Bilan des fiches d'événements indésirables du 2<sup>ème</sup> trimestre 2023

	<b>BILAN DES DECLARATIONS D'EVENEMENTS INDESIRABLES 2EME TRIMESTRE 2023</b>	
---	---	--

Période du bilan : Du 1<sup>er</sup> avril au 30 juin 2023

Objectif : Analyser les déclarations d'événements indésirables survenus au cours du premier trimestre afin d'en ressortir des statistiques exploitables dans le cadre de la gestion des risques au sein de l'établissement.

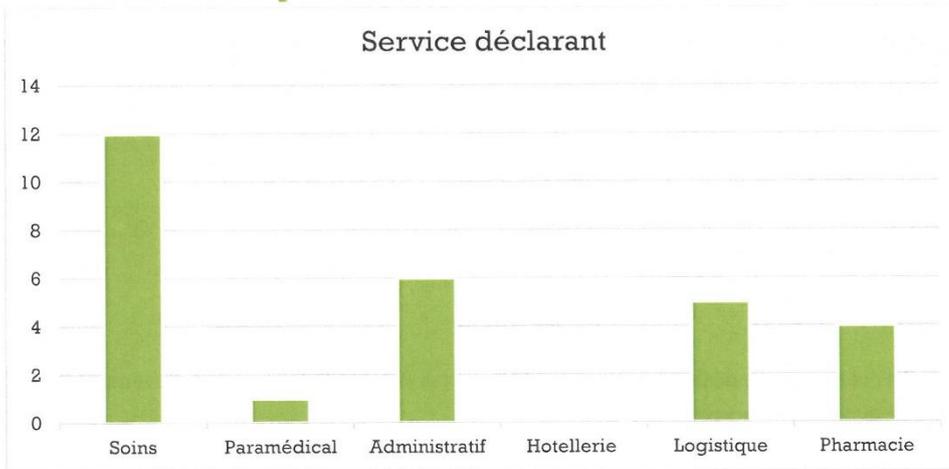
Rédacteur : Fanny FERON, Responsable Qualité

Il y a eu 28 événements indésirables déclarés via le portail BlueMédi. Il y a moins d'événements signalés par rapport au trimestre précédent.

Le bilan ci-dessous présente le détail de ces FEI :

1. Déclarations par service .....	2
2. Par unité concernée par l'évènement indésirable.....	2
3. Par typologie d'évènement.....	3
4. Répartition selon la criticité .....	5

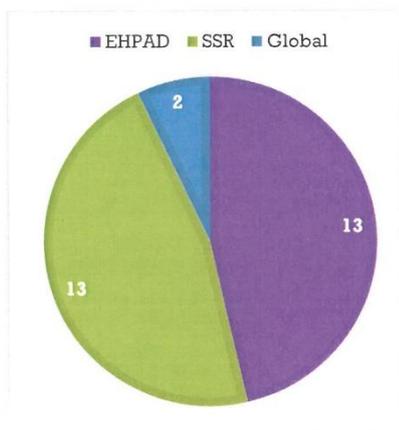
### 1. Déclarations par service



Le service soignant (IDE, AS et encadrement soignant) a déclaré 12 FEI soit 36% des déclarations du trimestre. La nature des évènements déclarés est variée : chute, problématiques dans l'organisation du personnel (absences de personnel), difficulté dans la gestion des repas, prise en charge médicamenteuse...

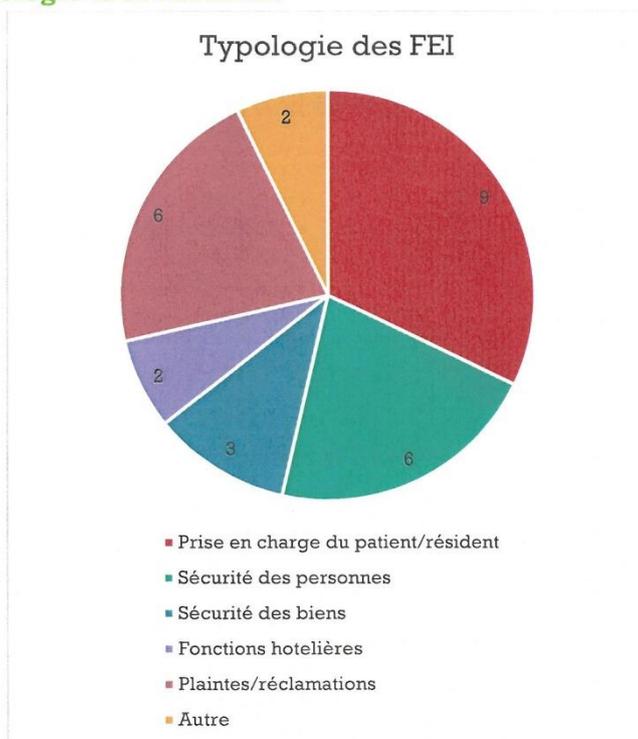
Le service administratif est le deuxième service déclarant avec 6 déclarations concernant principalement la sécurité des biens, les plaintes et réclamations et des signalements de dysfonctionnements survenus dans les services

### 2. Par unité concernée par l'évènement indésirable



La répartition des évènements signalés est la même pour l'EHPAD et le SSR. Seuls deux évènements n'étaient pas rattachés à une entité en particulier

### 3. Par typologie d'évènement



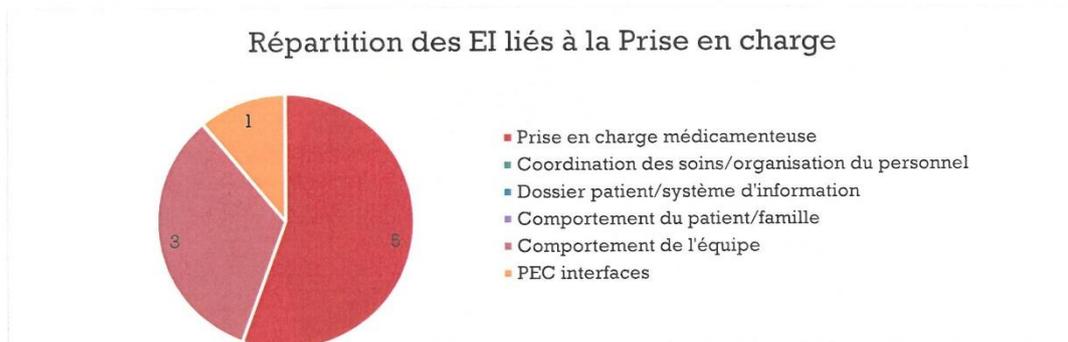
Les évènements relatifs à la prise en charge du patient/résident sont majoritaires dans le nombre de déclarations relevées soit 9 FEI représentant 32% de tous les évènements. Ces évènements relèvent notamment de la prise en charge médicamenteuse.

- Comportement non approprié des professionnels
- Erreurs dans les piluliers
- Erreur d'administration de médicament

Les évènements relatifs à la sécurité des biens (vol, dysfonctionnement d'un frigo) ont diminué mais les évènements liés à la sécurité des personnes (chutes, strapontin qui se casse, porte de placard qui tombe) étaient de 1 au premier trimestre et ils sont au nombre de 6 au deuxième trimestre.

A noter qu'il y a également eu 6 plaintes et réclamations ce trimestre, soit deux fois plus que le trimestre précédent.

Ci-dessous, le graphique représentant la répartition des FEI en fonction de la typologie de l'évènement :

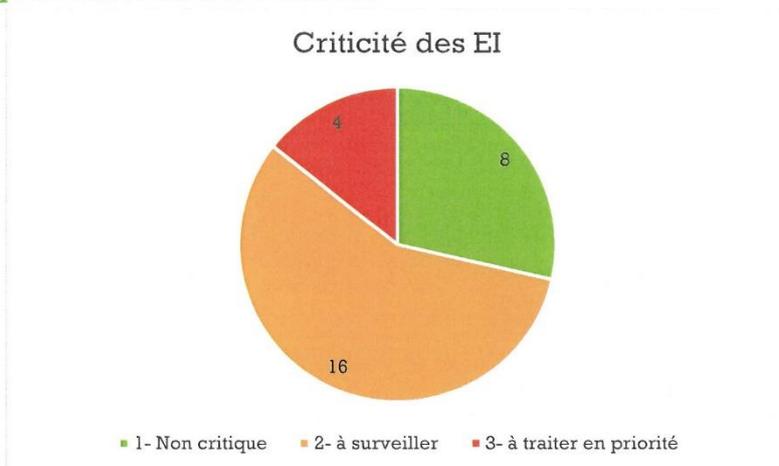


Ce trimestre, les problématiques liées à la prise en charge ont concerné la prise en charge médicamenteuse et le comportement de l'équipe.

Voici le détail des événements indésirables sur la prise en charge médicamenteuse :

	<b>ACTION EFFECTUEE</b>	<b>ACTION A REALISER</b>
Erreurs dans la réalisation des piluliers	Augmentation des contrôles Fidélisation de l'infirmière	
Erreur d'administration médicamenteuse. Les traitements de Mr A ont été donnés à Mr B	Affichettes pour indiquer aux aides-soignants qu'il ne faut pas encore donner le petit déjeuner Rappels identitovigilance	Réorganisation du matin
Manque d'information des ambulanciers sur la consigne de non appui. Le transfert de Mme C a été réalisé avec appui	Création d'une étiquette « sans appui » à mettre sur l'enveloppe de transport destinée aux ambulanciers	Evaluation de la mesure
Soignante au téléphone alors qu'elle aidait une résidente lors de la douche	Entretien disciplinaire	
Soignant sur son téléphone devant la télévision en UVP alors que 4 résidents étaient au soleil	Mise en sécurité des résidents Rappel à l'ordre	
Non-respect de l'organisation de l'établissement, absence d'aide, pas de brancardage pour l'animation.	Réunion générale de l'équipe (AS,IDE,ASH,GM) pour un recadrage Changement de poste d'un soignant, départ d'une aide-soignante	

#### 4. Répartition selon la criticité



La proportion d'évènements indésirables « à surveiller » a augmenté par rapport au premier trimestre. Les évènements à surveiller concernent la prise en charge médicamenteuse.

Les FEI concernant des risques non critiques représentent 45% des signalements.

Ce trimestre quatre évènements étaient à traiter en priorité et concernaient :

- Les erreurs dans la réalisation des piluliers (contexte difficile de manque d'effectif à la pharmacie)
- Le comportement d'une salariée

# Annexe 3 : Résultats des questionnaires de satisfaction distribués en EHPAD

---



## Résultats des questionnaires de satisfaction des résidents Enquête 2023

### **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

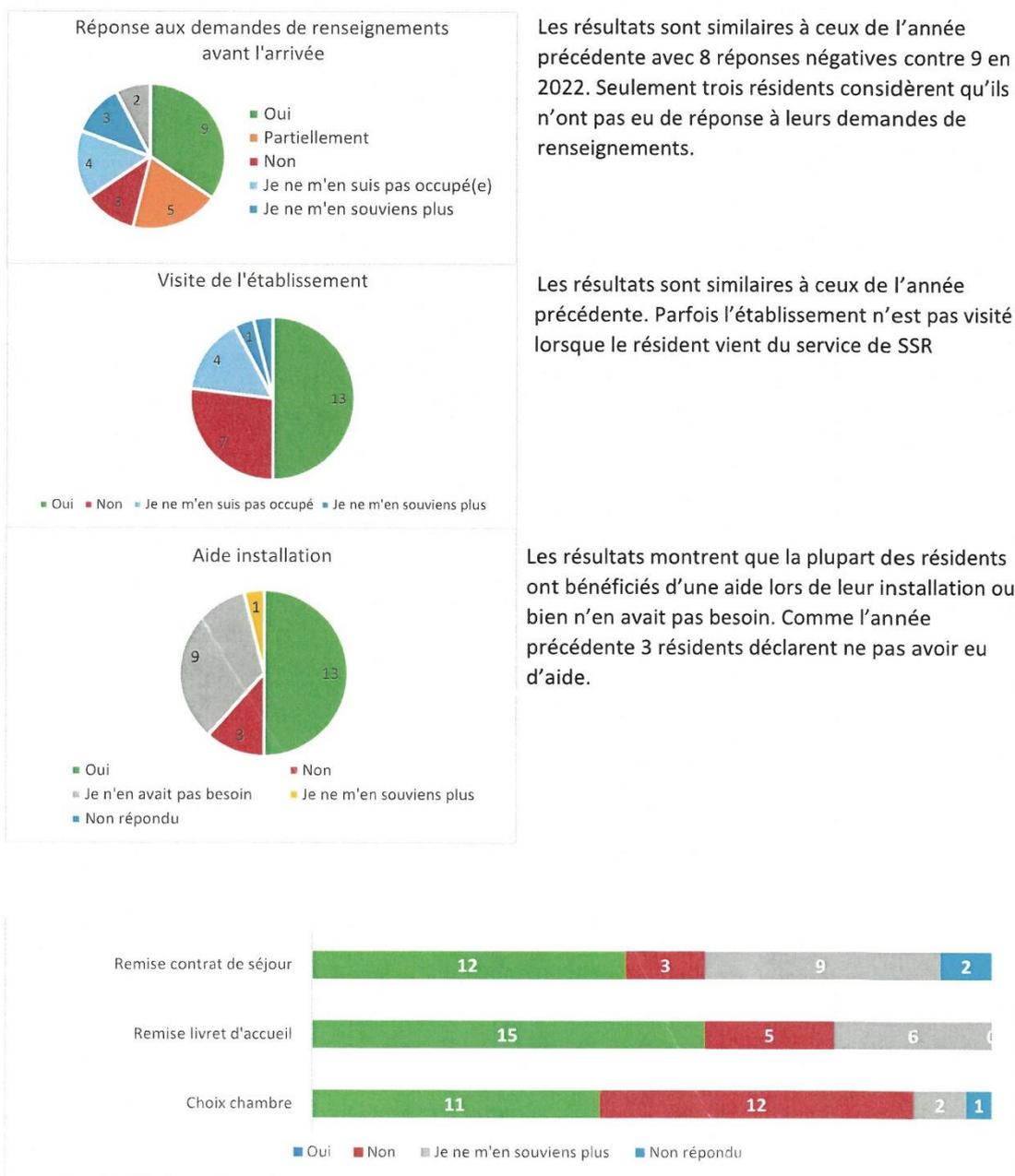
90 exemplaires de questionnaires ont été mis à disposition

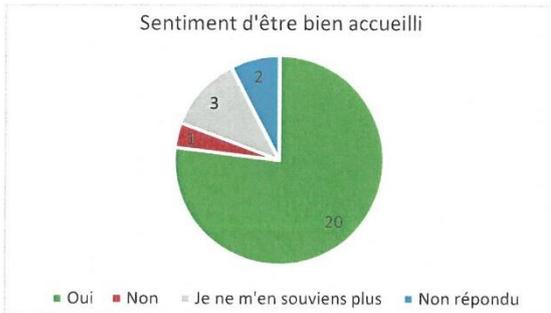
## PARTIE 1 : Votre arrivée et l'établissement

Taux de retour = 29% (n=26)

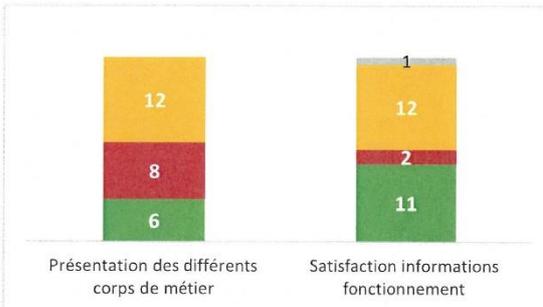
Le taux de retour est moins élevé que l'année précédente (40%)

### GRAPHIQUES

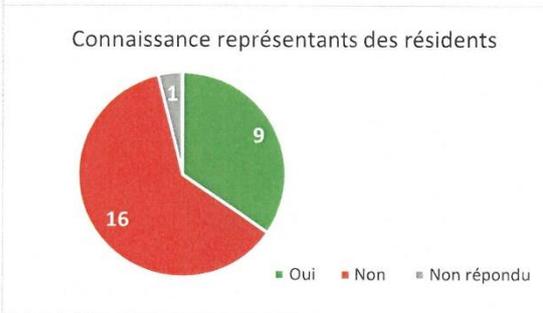




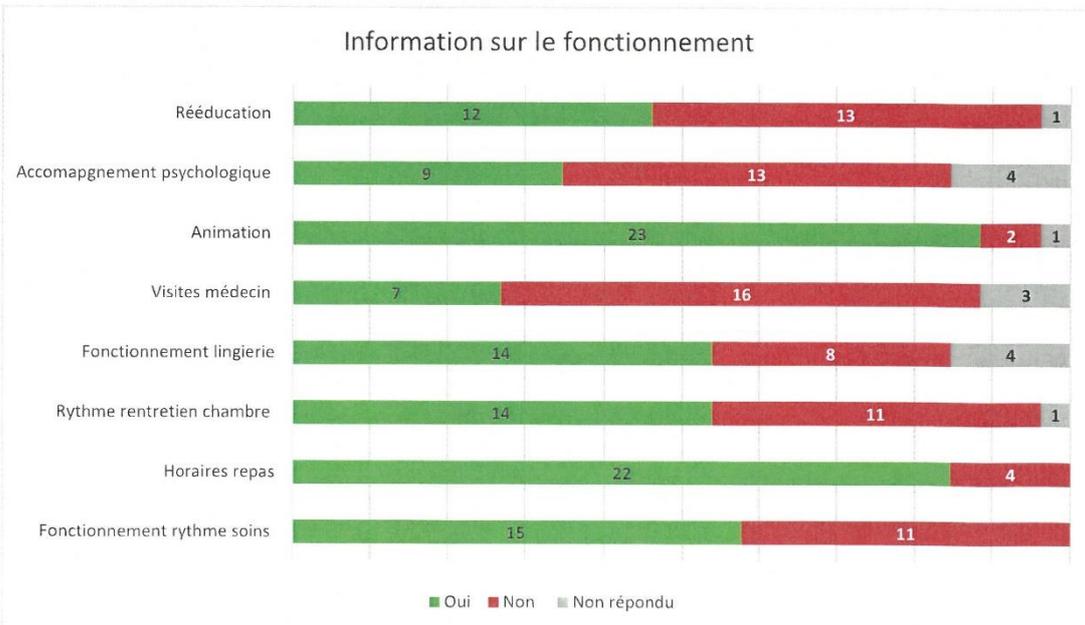
Les résultats montrent que la plupart des résidents ont le sentiment d'être bien accueillis (77%)



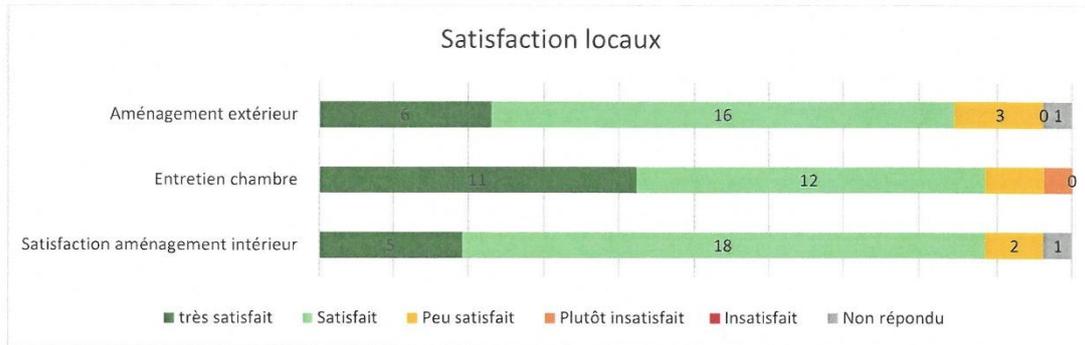
Les résultats montrent que les résidents ne sont pas très satisfaits de la présentation des différents corps de métier et des informations données sur le fonctionnement.



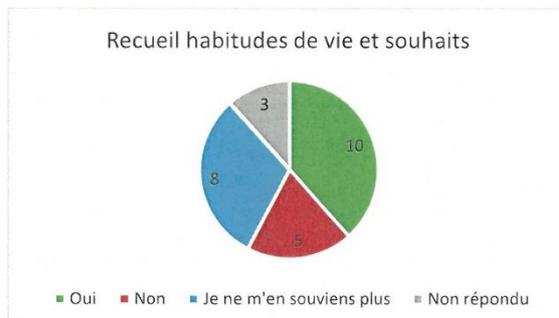
La plupart des résidents ne connaissent pas les représentants des résidents



Les résultats montrent que les résidents n'ont pas suffisamment d'informations sur le fonctionnement de la rééducation, de l'accompagnement psychologique, et des visites médicales.



Les résidents sont globalement satisfaits des locaux. Lors de la précédente enquête deux résidents étaient insatisfaits ce qui n'est plus le cas. Les problèmes soulevés pour l'entretien de la chambre sont rapidement corrigés.



Les résultats se sont légèrement améliorés car 19% des résidents (n = 5) signalent que leurs habitudes de vies et souhaits n'ont pas été recueillis contre 28% (n = 9) en 2022



## COMMENTAIRES

Une puce correspond aux commentaires d'un résident

- Pas beaucoup de chansons, peu variées
- Chambre petite
- Pouvoir accueillir les familles
- Il faudrait que la douche soit donnée de façon plus régulière et sans avoir à la réclamer

## 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
- L'aménagement extérieur

Les points pouvant être améliorés sont les suivants :

- L'aménagement extérieur et l'entretien du parc.
- La connaissance des représentants des résidents
- La connaissance des différents corps de métier.
- 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 = 30% (n=27)

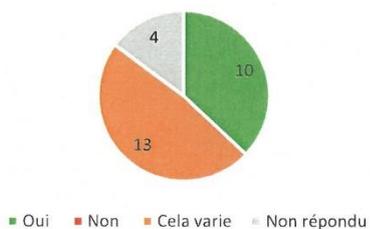
### GRAPHIQUES

Relations satisfaisantes avec les personnes qui s'occupent de vous

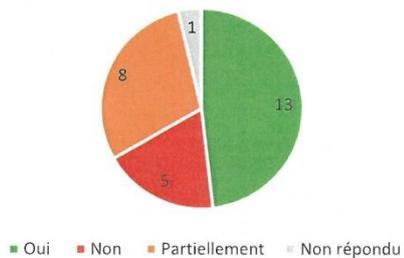


Les résultats sont stables par rapport à l'enquête réalisée en 2022.

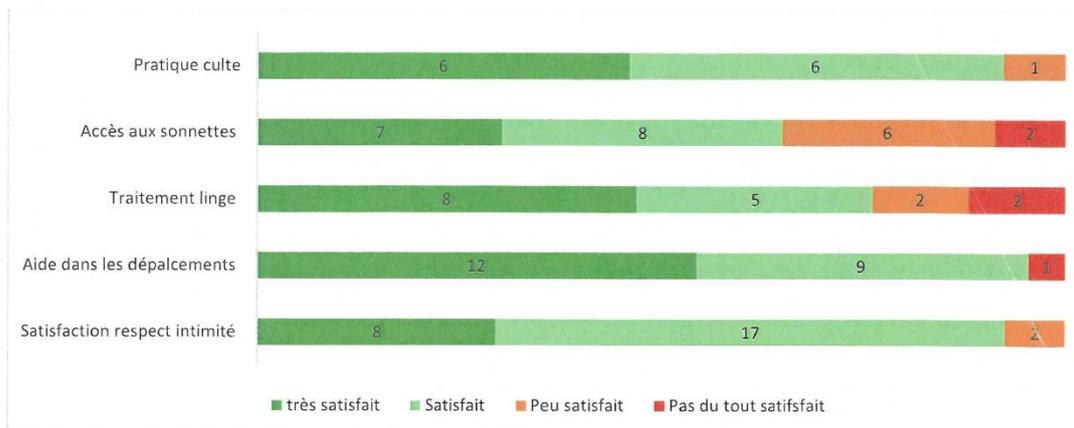
Si votre question ne s'adresse pas à la bonne personne, êtes-vous correctement orienté(e) ?



Savez-vous à qui vous adresser ?



Presque la moitié des résidents (49%) ne savent pas bien à qui s'adresser en fonction de leur demande. Plus de résidents ont répondu « non » lors de l'enquête 2023 par rapport à l'enquête réalisée en 2022 (3 en 2022, 5 en 2023)



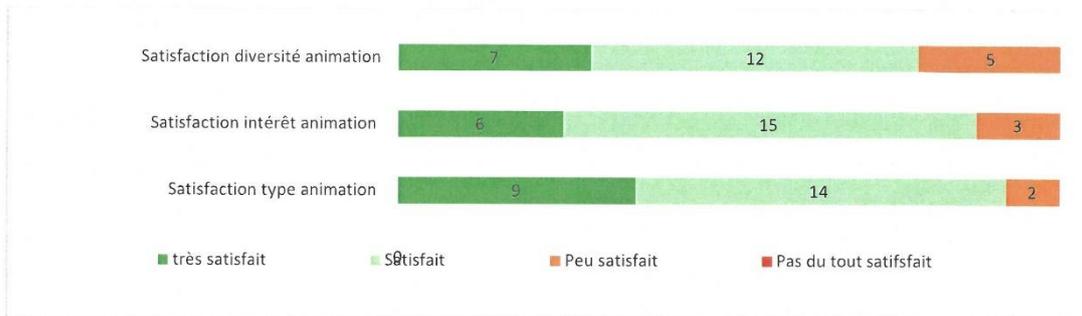
- La majorité des résidents sont satisfaits de la possibilité de pratiquer leur culte s'ils le souhaitent.
- Quelques résidents ne sont pas satisfaits de l'accès aux sonnettes (35%)
- Par rapport à l'enquête réalisée en 2022 deux résidents ne sont pas du tout satisfaits du traitement de leur linge.
- Un résident n'est pas du tout satisfait de l'aide apportée pour ses déplacements
- Deux résidents sont « peu satisfaits » du respect de leur intimité soit un de plus qu'en 2022. L'objectif est que tous les résidents soient satisfaits.



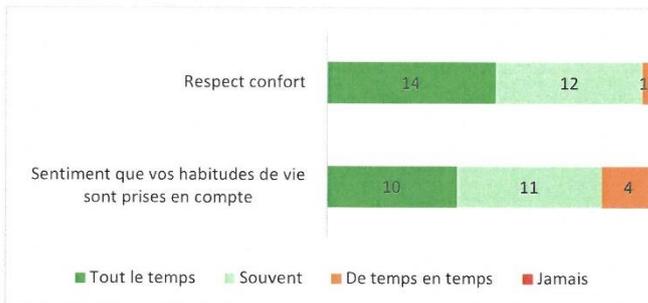
Par rapport à l'enquête réalisée en 2022 moins de résidents souhaiteraient participer à des sorties, il reste toutefois 11 résidents intéressés. Les idées de sorties recensées dans les commentaires sont : cinéma (5), théâtre (2), restaurant (4), exposition (2)



Plus de la moitié des résidents qui ont répondu à l'enquête s'ennuient au moins « parfois »



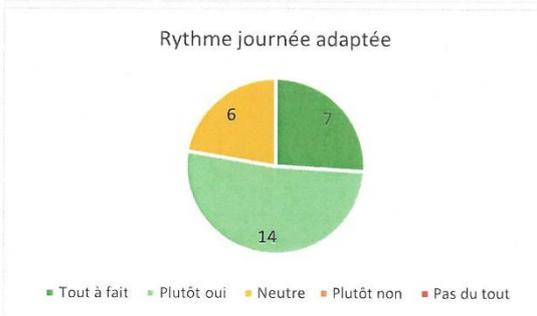
Les résultats sont stables par rapport à l'année dernière. Cinq résidents sont « peu satisfaits » de la diversité des animations proposée (soit 21% des résidents qui ont répondu à la question)



Les résidents qui ont répondu à la question sur le respect de leur confort sont plus satisfaits que l'année précédente.



On remarque que plus de la moitié (73%) des résidents qui ont répondu à cette question se sentent parfois seuls ou isolés. En 2022, les résidents qui avaient répondu étaient 50% à se sentir parfois seuls ou isolés.



Les résidents semblent davantage satisfaits du rythme de leur journée par rapport à l'année précédente car il n'y a pas eu de réponse négative.



Le questionnaire est principalement complété avec l'aide d'un proche

## COMMENTAIRES

- *Trop de liberté pour certaines personnes ; linge pas propre/pas repassé ; pas de réactivité ; toilette moyenne ; difficulté à suivre les présentations PowerPoint ; aucun esprit familial, trop de turnover dans les corps de métiers c'est dommage, la nourriture n'est pas bonne, trop cuit, trop dur à mâcher ; point à améliorer la nourriture*
- *Je souhaiterais plus de fromage aux repas, du pain le dimanche et un peu de vin de temps en temps*
- *Souhaits horaires plus réguliers pour la douche*
- *J'aimerais cuisiner des gâteaux au cours d'une animation, j'aimerais avoir aussi plus d'occasion de discuter avec d'autres personnes ; faire de la peinture ; aller au restaurant*
- *Plus de chansons, cinéma*
- *Je ne participe pratiquement jamais aux animations, les rares fois où j'ai voulu le faire, ne m'a pas convenu ; j'aurai préféré rester chez moi*
- *Peu importe : restaurant, exposition ; je souhaiterais m'impliquer davantage dans la vie collective car j'ai beaucoup d'idées*
- *Exposition et cinéma restaurant, réveil un peu tôt le matin*
- *Exposition, cinéma, théâtre ; on ne demande pas les habitudes de vie; plutôt 9h pour le coucher ; depuis quelque temps nette dégradation au niveau du ménage personnes rentrent dans la salle de bain sans frapper alors que je suis aux toilettes ; confusion appel et lumière: mal identifié sur la télécommande; chaleur en salle de restauration difficilement supportable, limite la participation aux activités*
- *Cinéma*
- *Traitement du linge long, perte de linge, quand Ricardo est absent il n'y a pas de récupération ;*
- *Lors d'un appel il faut pouvoir se déplacer jusqu'à l'interphone pour répondre et expliquer ce dont on a besoin. Il faut parfois attendre 10/15 minutes avant que quelqu'un vienne ; après-midi et soirées parfois longs ; améliorer le son dans la salle ; pas d'intérêt pour les revues de presse et certains documentaires ; heure du diner trop tôt (proche de l'heure du goûter) et soirée parfois longue après*
- *Je suis allé plusieurs fois au restaurant (pas de problème)*
- *Cinéma et théâtre ; heure de coucher trop tôt*

## ANALYSE

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

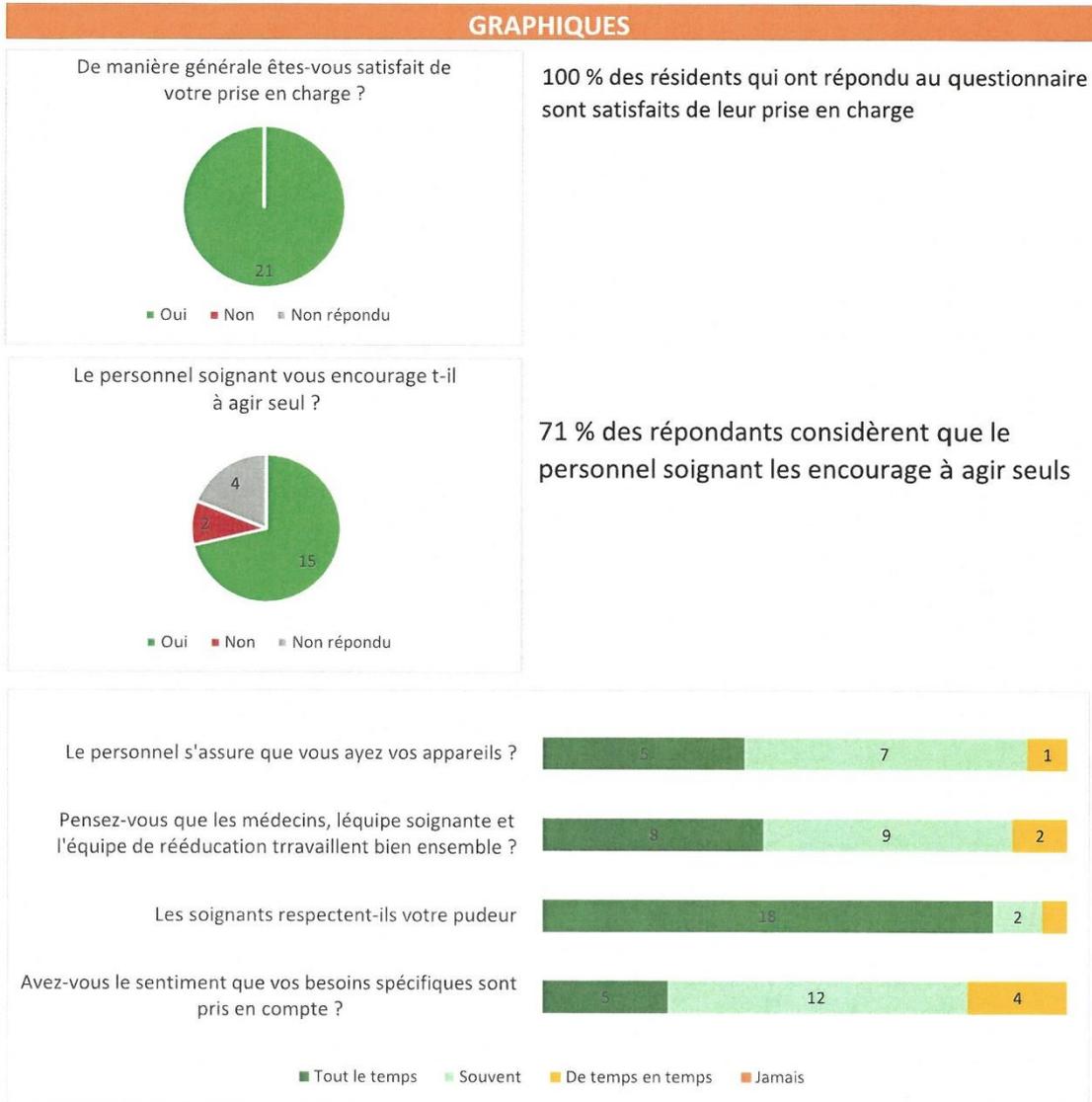
- Les relations avec les professionnels sont satisfaisantes (« oui » ou plutôt oui » n=24 soit 88%)
- Le respect de l'intimité
- Le rythme de la journée
- Les résidents sont globalement satisfaits du respect de leur confort
- Les résidents estiment que leurs habitudes de vie sont prises en compte

Les points pouvant être améliorés sont les suivants :

- L'identification des professionnels. Il est difficile pour les résidents de reconnaître les différents professionnels. Cela complique donc la possibilité de savoir à qui s'adresser
- Les résultats montrent certains résidents ne sont pas satisfaits 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
- Certains résidents se sentent seuls ou isolés

## PARTIE 3 : Vos soins

Taux de retour = 23% (n=21)

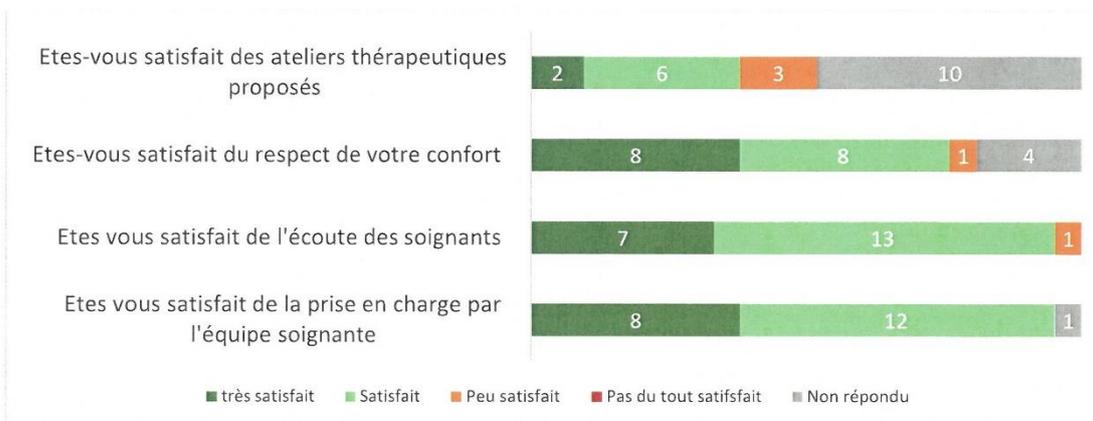


Les résidents sont plus satisfaits pour port des appareils médicaux que lors de l'enquête réalisée en 2022. Une seule réponse « de temps en temps » contre quatre en 2022.

Les résultats sont similaires à ceux de l'enquête précédente.

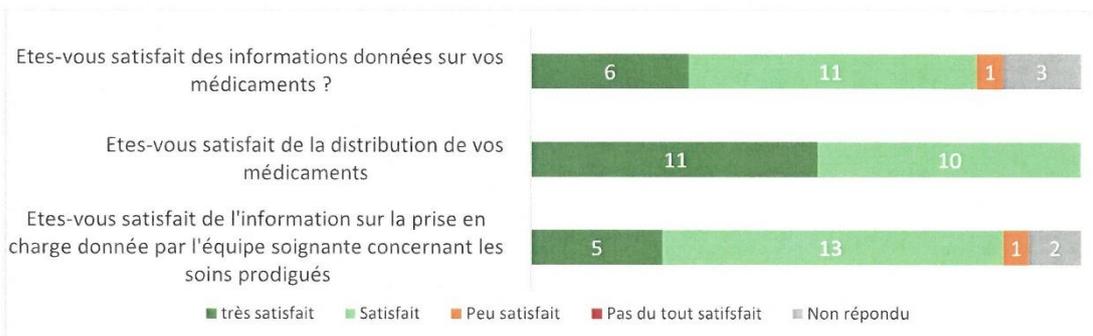


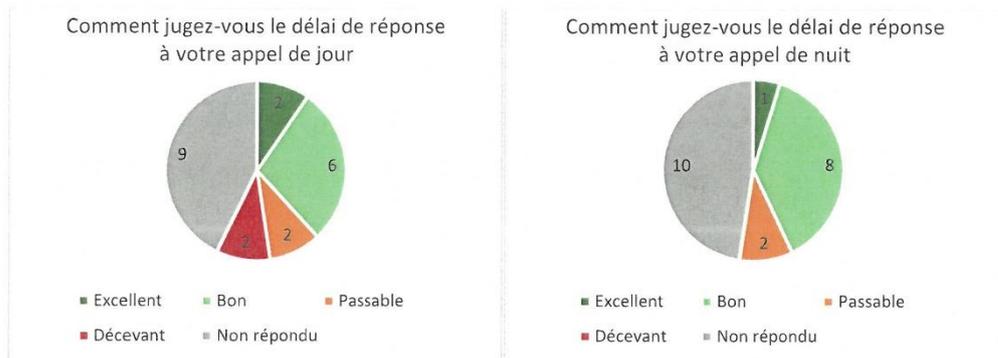
La fréquence des douches n'est pas suffisante pour 4 résidents, soit 19%. Les résidents qui n'ont pas répondu à la question sont autonome. Toutefois, le résultat s'est amélioré par rapport à l'année précédente car 42% des répondants n'étaient pas satisfaits de la fréquence des douches.



On remarque que 10 résidents n'ont pas répondu à la question sur les ateliers thérapeutiques proposés et 3 sont peu satisfaits. Certains résidents considèrent qu'il n'y a pas d'activités thérapeutiques.

Les résidents sont satisfaits de l'écoute et de la prise en charge par l'équipe soignante.





Les résidents qui n'ont pas répondu à cette question n'utilisent pas la sonnette.

Les résultats sont similaires à ceux de l'année dernière



Le questionnaire est principalement complété avec l'aide d'un proche

## COMMENTAIRES

Une puce correspond aux commentaires d'un résident

- Difficile pour visite du médecin en cas de nécessité ; douleurs rebelles aux traitements ; réponses aléatoires aux sonnettes ; l'horaire de la douche est très aléatoire (fonction de la charge de travail du personnel)
- Une douche par semaine n'est pas suffisante, il en faudrait au moins 2
- Pour les douches au moins deux par semaine ; je souhaite participer en plus de la séance de renforcement du lundi après-midi à la séance de gymnastique du mercredi matin

## ANALYSE

Les résultats montrent les points positifs suivants :

- Globalement les résidents sont satisfaits de leur prise en charge
- Les résidents sont satisfaits de l'écoute des soignants et sont satisfaits de leur prise en charge
- Le respect de la pudeur
- La distribution des médicaments

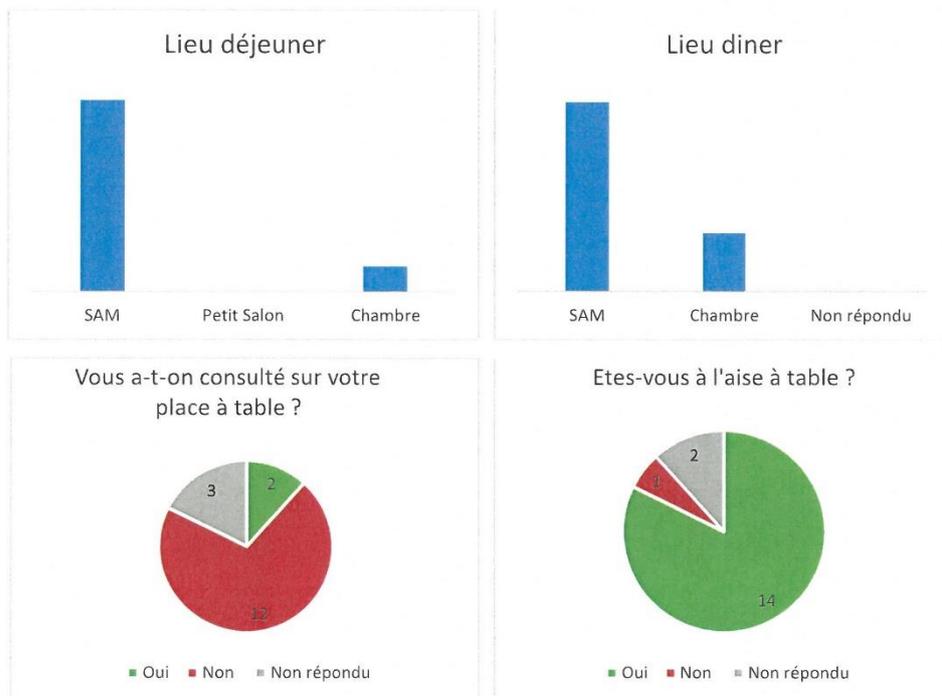
Les points pouvant être améliorés sont les suivants :

- La fréquence des douches.

## PARTIE 4 : Vos repas

Taux de retour = 18% (n=17)

### GRAPHIQUES

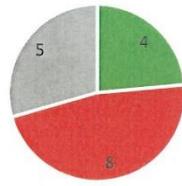


Les résultats sont presque les mêmes que pour l'enquête réalisée en 2022



Les résidents sont plus satisfaits de l'heure du diner par rapport à l'année dernière où 30% des répondants n'étaient pas satisfaits

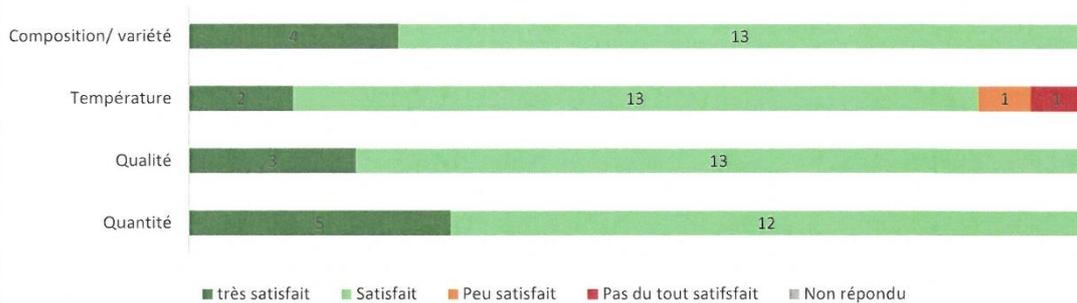
Présentation des nouveaux résidents à table ?



■ Oui ■ Non ■ Non répondu

L'année précédente 70 % des résidents considéraient qu'un nouveau résident à leur table n'était pas présenté. Ce résultat a diminué à 50%

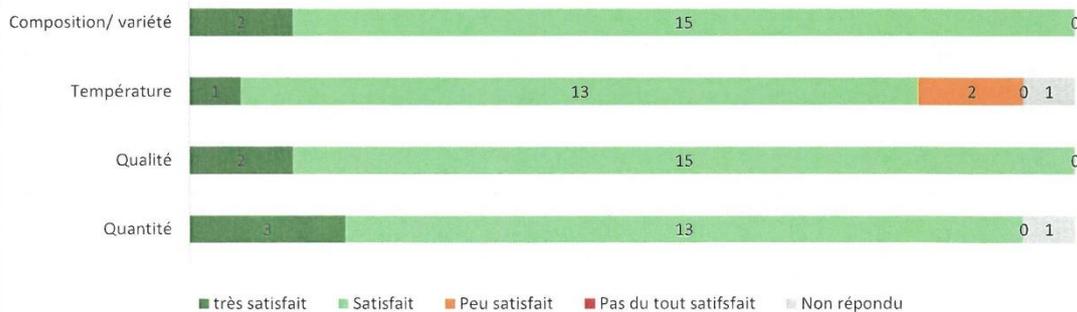
Petit-déjeuner



■ très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Non répondu

Les résultats se sont améliorés à l'exception de la température ( 2 insatisfactions contre 0 en 2022)

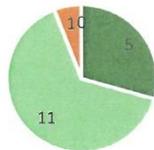
Déjeuner



■ très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait ■ Non répondu

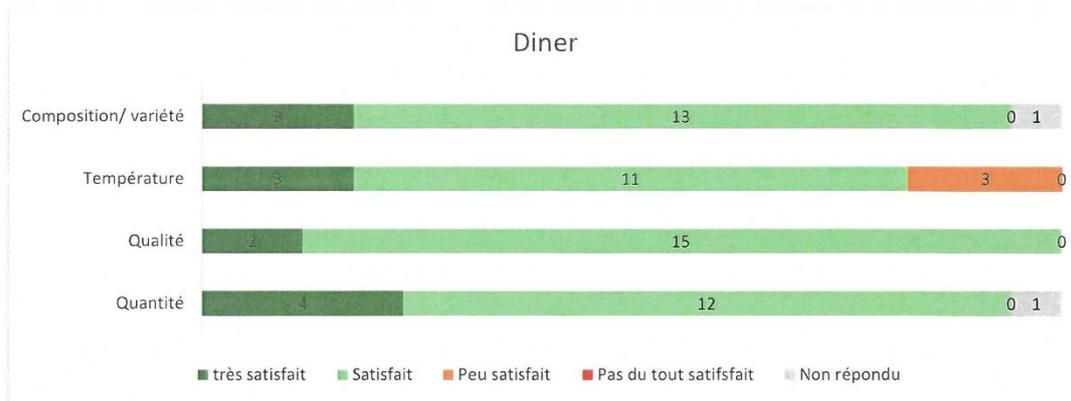
La satisfaction des résidents quant-au déjeuner s'est améliorée par rapport à l'enquête réalisée en 2022. Il reste deux résidents « peu satisfaits » de la température (problématique des assiettes froides)

Gouter



■ très satisfait ■ Satisfait ■ Peu satisfait  
■ Pas du tout satisfait ■ Non répondu

Légère amélioration des résultats pour le goûter



Amélioration des résultats également pour le dîner par rapport à l'enquête réalisée en 2022. La température reste source d'insatisfaction.

### COMMENTAIRES

Une puce correspond aux commentaires d'un résident

- *Jus de fruit pas suffisamment frais*
- *Il manque souvent un des composants du petit déjeuner*
- *Le gouter est souvent oublié en cas de visite en chambre cuisson à revoir*
- Certains personnels ne donnent pas de pain et sont toujours pressés, ils font accélérer les résidents ; laissez autonomie pour ouvrir certains aliments (laitages) svp merci
- *Diner un peu tôt, la soirée est longue ; les repas pourraient être parfois mieux équilibrés*
- *Trop de personnes à la même table*

### ANALYSE

Les éléments positifs sont les suivants :

- Tous les résultats sur les repas se sont améliorés par rapport à l'année dernière.

Les points pouvant être améliorés sont les suivants :

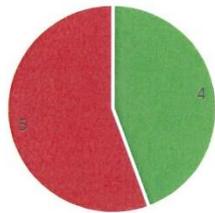
- La consultation des résidents sur la place à table.
- La présentation des nouveaux résidents. Les nouveaux résidents qui arrivent à table ne sont pas présentés aux résidents déjà présents
- Les températures

## PARTIE 5 : Vos droits

Taux de retour = 10% (n=9)

### GRAPHIQUES

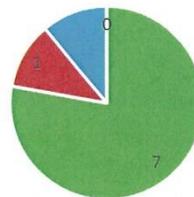
Avez-vous choisis de vivre en EHPAD ?



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

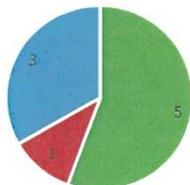
5 résidents sur 9 n'ont pas choisi de vivre en EHPAD. Par contre ils ont choisi notre établissement

Avez-vous choisis de vivre à La Martinière ?



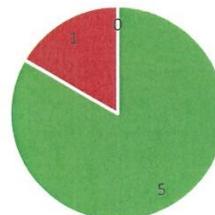
■ Oui ■ Non ■ Je ne m'en souviens plus ■ Non répondu

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



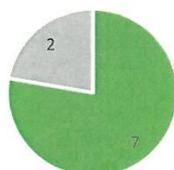
■ Oui ■ Non ■ Je ne m'en souviens plus ■ Non répondu

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



■ Oui ■ Non ■ Non répondu

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

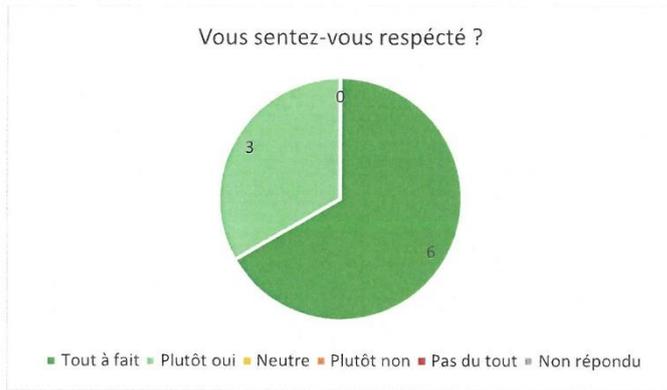


■ Oui ■ Non ■ Non répondu

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



■ Oui ■ Non ■ Partiellement ■ Non répondu



## COMMENTAIRES

Une puce correspond au commentaire d'un résident

- *Les horaires et le jour de la douche restent aléatoires*
- *Mise en place d'activités de jeux et de tournois*

## ANLAYSE

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)

#### **Points à améliorer**

- L'identification des différents professionnels
- La connaissance des représentants des résidents
- La fréquence des douches
- Les températures des repas
- La consultation des résidents sur la place à table

## Annexe 4 : Compte rendu des échanges entre les résidents pour la préparation de la réunion de la CDUVS

---

### Préparation de la CDUVS du 27 septembre 2023

Cette préparation a donné lieu à un temps d'échange. 31 résidents y ont pris part dont Mesdames Rougier et Fabre, Messieurs Hardy et Barraud représentants des résidents.

#### *Restauration :*

Les fruits notamment les prunes ne sont pas murs et toujours trop froids.

Serait-il possible de les sortir du réfrigérateur en début de repas ?

Les fruits entiers sont servis dans des ramequins qui ne permettent pas de les couper si on ne peut pas y mordre dedans.

Les plats sont chauds mais les assiettes sont froides, de ce fait les aliments refroidissent très vite. N'est-il pas possible d'utiliser le chauffe assiettes ?

Le soir, les bols de soupe sont tous servis en même temps et ne sont servis qu'après. De ce fait, la soupe est tiède lorsqu'elle est distribuée.

Le poisson : le mode de cuisson est toujours identique. Bout-il trop longtemps et de ce fait devient dur et sec ?

Les petits suisses sont très souvent aromatisés. Il ressort d'un sondage que la majorité des résidents préférerait des petits suisses naturels. Il en est de même pour les yaourts mais avec un moindre pourcentage de résidents en faveur des naturels.

A midi, problème d'organisation entre le débarrassage, la vaisselle qui provoque un service du dessert et du café très tardif.

#### *Propositions :*

Pourrait-on analyser, après les repas la quantité jetée au retour des assiettes pour évaluer les plats les moins appréciés, les proposer moins souvent ou plus du tout, afin de réduire le gaspillage alimentaire toujours important.

Le constat de la quantité de nourriture jetée reste un sujet très sensible pour l'ensemble des résidents qui jugent cela inacceptable en ces temps difficiles.

Pourrait-on avoir des plats représentatifs des régions de France ?

Le dimanche serait-il possible d'avoir un petit chocolat avec le café ?

Pour le goûter, serait-il possible d'avoir le choix entre deux gâteaux différents en goût et en texture (exemple gaufrette et petit beurre ?)

*Soins :*

Lorsque la douche est donnée très proche du repas, les résidents arrivent fatigués et en toute hâte en salle à manger.

Serait-il possible de faire un état des lieux sur les horaires des douches en fonction de la dépendance, des besoins, de l'état de fatigue.... ?

Les serviettes de toilettes ne sont pas toujours remplacées après avoir été mises au sale. C'est une source de difficultés pour les résidents qui ont l'impression de quémander, de même pour les gants.

Serait-il possible d'être informé à l'avance des rendez-vous médicaux à l'extérieur ?

La difficulté pour se faire couper les ongles des mains apparaît régulièrement.

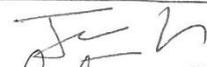
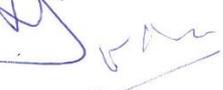
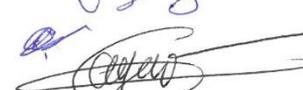
## Annexe 5 : Feuille d'émergiment

 <p><b>AYL</b> La Martinière ETABLISSEMENT DE SANTE</p>	<p style="font-size: small;">ENREGISTREMENT</p> <h3 style="margin: 0;">Fiche d'émergiment</h3>	<p style="font-size: x-small;">Réf : EN/QRV/009 Version 3 Validé en juin 2018</p>
--	--	---

Objet de la rencontre : C.D.U.V.S

Animé par : T. de Montgolfier

Date : 27/09/23 Heure de début : 14.H.30 Heure de fin : 16.H.40

Nom et prénom	Fonction	Signature
VANTREPOL Jacqueline	Représent. famille	
GEMIN Claire Marie	Représentant famille	
HARDY Guy	Représentant résidents	
Montgolfier Isabelle	Animatrice	
Rouger Isabelle	Représentante Résidents	
BENOY Laurent	Représentant famille	
FABRE Sylvie	Représentante résidente	
GOYARD Gilles	Représentant familles	
MOUCHANTAF Katia	IDEC	
SANCHEZ Alexiane	Directrice adjointe	
SABIR Alex Hadallah	Médecin coordonnateur	
PINTO Elizabeth	sec. dir	