

COMPTE RENDU DE LA REUNION CVS du 12 décembre 2024 à 14 h 30 Salle à manger de direction

Etaient présents

Mr Bernard ACARD, Directeur d'Appui
Mme Alexiane HARSCOUE DE KERAVEL, Dir. Adjointe

Elus résidents

Mme Isabelle ROUGIER, titulaire
Mr Guy HARDY, titulaire
Mme Sylvie FABRE, suppléante

Elus familles

Mme Claire Marie GENIN, titulaire
Mme Jacqueline VANTREPOL, titulaire

Excusés

M. de MONTGOLFIER, Président
Mr Laurent BENONY, suppléant
Représentants du personnel : Mme Alicja RUYNAT
Représentant CA AJL : Mr Walter LALUBIN

Médecin coordonnateur : Dr Hélène BORONSKI

IDEC : Mme Mathilde SALMIER

Responsable restauration : Mme Cécile CLAES-BOURGEOIS

Invités :

Mr THIAM et Mme FERON, Resp. Qualité
Mme PINTO, secrétaire de direction (pour le CR)

Responsable Logistique : Mme Laëtitia PAQUETTE

Animatrice

Mr CAILLE, Responsable Maintenance

Ordre du jour

- 1. Enquête annuelle de satisfaction en EHPAD (Mr THIAM)** : Validation des questionnaires et organisation de la diffusion et du recueil
- 2. Tableau des Plaintes et réclamations**
- 3. Questions/remarques des résidents, représentants des familles et représentants des usagers**
 - 8) Interlocuteur référent pour les questions techniques/maintenance*
 - 2) Les portes Coupe-feu (invité : Mr CAILLE, responsable maintenance)*
 - 1) La fonction d'animation*
 - 3) Sensibilisation et/ou Formation des Aides-Soignantes*
 - 4) La programmation des douches*
 - 5) Le linge*
 - 6) La prise en compte de certains besoins spécifiques des résidents*
 - 7) Séances de Kinésithérapie : La possibilité pour les résidents de l'EHPAD (comme tout assuré de la CPAM) de bénéficier de séances de Kiné après une chute ou une opération. Qu'est-il possible de faire pour faire avancer cette demande ?*
 - 9) La situation financière de l'EHPAD/SSR*
- 4. Questions diverses**

Annexe 1 : Feuille d'émargement

Diffusion : membres du CVS + affichage dans le hall (écran tactile) + site internet + Blue Médi (base documentaire électronique à destination du personnel)

Mr ACARD salue le retour de Mme HARSCOUE DE KERAVEL après son congés maternité.

1. Enquête annuelle de satisfaction en EHPAD (Mr THIAM) : Validation des questionnaires et organisation de la diffusion et du recueil

Le questionnaire de satisfaction de l'EHPAD a été retravaillé avec les représentants des familles.

Il y aura désormais 2 questionnaires (*ils ont été joints à la convocation*) :

- 1 questionnaire pour les nouveaux arrivants
Le questionnaire leur sera remis environ 1 mois après l'admission. Le Dr BORONSKI propose de le remettre au moment de la rencontre de la famille pour discuter du projet d'accompagnement personnalisé.
- 1 questionnaire pour l'enquête annuelle

Le questionnaire pour l'enquête annuelle sera envoyé aux familles par email et mis dans la chambre de chaque résident (*toutes les familles n'ont pas d'imprimante et toutes les familles n'ont pas d'adresse email*).

Le questionnaire sera diffusé courant janvier 2025.

2. Tableau des Plaintes et réclamations

Les membres du CVS n'ont pas de commentaire particulier par rapport aux réclamations reçues. En revanche, les représentants des familles demandent à ce qu'un tri soit fait pour que n'apparaissent dans le tableau que les plaintes et les témoignages de satisfaction issus de l'EHPAD.

La secrétaire de direction en prend note.

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

8) Interlocuteur référent pour les questions techniques/maintenance

2) Les portes Coupe-feu (invité : Mr CAILLE, responsable maintenance)

Malgré un signalement de dysfonctionnement de la part des familles, une porte coupe -feu peut rester en panne pendant 2 mois. Ce type d'incident présente un problème de sécurité : Quand ces portes restent fermées toute la journée, il est impossible pour les résidents de les ouvrir car elles sont trop lourdes ; quand elles sont bloquées par des cales, en cas d'incendie, elles ne peuvent jouer leur rôle de protection.

Les portes coupe-feu ont été réparées.

Les représentants des familles indiquent que si les portes coupe-feu sont fermées, les résidents n'arrivent pas les ouvrir. Il faut informer les personnels de l'EHPAD de rouvrir les portes coupe-feu lorsqu'elles sont fermées. Il est interdit de mettre des cales au niveau des portes coupe-feu : un rappel sera fait au personnel.

Il faut un contrôle plus régulier des portes coupe-feu.

Madame SALMIER propose de programmer une formation des équipes soignantes et de faire une affiche pour le local des vacataires en EHPAD.

1) La fonction d'animation

- Les principales missions du poste

- Les jours effectifs d'animation avec présence de l'animatrice. Les réunions de service sont-elles prioritaires sur les animations ?

- L'organisation des animations : communication et accueil des résidents, préparation de la salle en début et en fin d'animation, les horaires de l'animation, le goûter...

La nouvelle animatrice prendra ses fonctions à partir du 6 janvier 2025. Mr ACARD souhaite qu'elle puisse organiser son travail comme elle le souhaite.

Pour Mr ACARD, l'animatrice ne doit pas faire les transferts. Madame SALMIER partage ce point de vue, c'est pourquoi elle a formalisé ces temps de transfert dans les fiches de tâches des AS de 7h. Après l'animation, chaque AS emmène les résidents de sa tournée dans leur chambre.

Les représentants des familles font remarquer que des animations ont annulé à cause de réunions internes.

Mme SALMIER indique que c'est exceptionnel mais lorsque les réunions sont anticipées, les AS peuvent proposer une animation.

Les membres du CVS sont informés que :

- la nouvelle animatrice travaillera du lundi au vendredi,
- il n'y aura qu'une seule animatrice (les soignants prendront en charge davantage d'animations).

Mme VANTREPOL précise que la présence de 2 animatrices en EHPAD avait été promise par monsieur de MONTGOLFIER ; Les familles veulent le maximum d'animations pour les résidents.

Mr ACARD est très clair à ce sujet : l'EHPAD fonctionnera avec une seule animatrice. Par ailleurs, il a travaillé dans plusieurs EHPAD et il n'a jamais vu un établissement avec 2 animatrices.

Mme SALMIER veut développer l'animation avec des soignants qui aiment ces activités. Aussi, une des ASH vient de façon régulière donner un coup de main à Suzanne pour les animations.

« Le samedi et le dimanche, il n'y aura pas d'animations ? »

L'animatrice peut prévoir des animations en son absence.

Le Directeur d'Appui encourage les familles à aller vers l'animatrice pour faire des suggestions.

On trouvera des solutions pour les vacances de l'animatrice.

3) Sensibilisation et/ou Formation des Aides-Soignantes

Serait-il possible de sensibiliser les aides-soignantes aux problèmes de confort et de sécurité des résidents : fenêtres ouvertes dans les couloirs ou les chambres pendant plusieurs heures, dysfonctionnement des portes

Plusieurs familles ont constaté que les fenêtres étaient grandes ouvertes alors que le froid s'est installé.

Mme SALMIER indique avoir recadrer les équipes lorsque cette information lui est parvenue. Elle a également prévenu la responsable hôtellerie pour sensibiliser les équipes ASH.

Mme SALMIER informe par ailleurs les membres du CVS que, tous les lundis et tous les jeudis, des formations en interne sont organisées à l'EHPAD, pour répondre aux attendus des bonnes pratiques, faire des rappels sur le fonctionnement de l'établissement, faire des recadrages lorsque des dysfonctionnements sont constatés, etc...

Mme SALMIER passe dans le service tous les matins.

Le Dr BORONSKI précise qu'il faut aérer les pièces, pendant environ 10 minutes, pour éliminer les virus et les odeurs.

Le Dr BORONSKI appuie les propos de Mme SALMIER en disant que les équipes sont sensibilisées au fur et à mesure.

Le Dr BORONSKI informe les familles que les projets d'accompagnement personnalisé sont désormais faits au fur et à mesure : « *on essaie de personnaliser au maximum* ».

Mme ROUGIER indique que les vacataires ne sont pas très polis : « *on leur parle, ils ne répondent pas* ».

Mr ACARD répond que ces attitudes entrent dans le cadre de la bienveillance. Les équipes d'encadrement sont très attentives au respect des résidents. Mme SALMIER souhaite être informée de tous les comportements inappropriés constatés par les familles ; il ne s'agit de délation mais de corriger rapidement les attitudes déviantes.

Mme GENIN indique que, du côté Marignan, les AS sont particulièrement gentils et bienveillants (sourires...).

Il semblerait que depuis l'arrivée du Dr BORONSKI et Mme SALMIER, le personnel soignant soit plus détrempé et enclin à la bonne ambiance.

Mr ACARD le répète : si vous constatez des dysfonctionnements, faites-les remonter rapidement pour qu'ils soient corrigés pour le bien-être de nos résidents.

La priorité de Mme SALMIER, depuis sa prise de fonction, est de redéfinir les tâches de chacun pour que tout le monde se sente en sécurité.

4) La programmation des douches

Jusqu'à présent, le jour de la douche hebdomadaire était fixe pour chaque résident et annoncé sur une affichette dans les chambres. Ces affichettes ont disparu. Elles permettaient aux résidents de s'organiser et aux familles d'être informées. Serait-il possible de replanifier à jour fixe les douches et de remettre les affichettes.

Mme SALMIER souhaite instaurer 2 douches par semaine pour chaque résident (une douche par équipe). Bien entendu, la volonté du résident sera respectée.

« Combien y-a-t-il d'AS en EHPAD ? »

Il y a 6 postes d'aides-soignants en EHPAD. Certains postes sont pourvus par des vacataires réguliers.

Mme SALMIER a créé un local « vacataires » où de nombreuses informations sont mises à la disposition des vacataires. Par ailleurs, les AS qui commencent à 7h sont les référents et accompagnent les nouveaux vacataires.

5) Le linge

De nombreux désordres sont constatés par les familles : collecte du linge sale, délai du retour du linge, rangement du linge dans les armoires, reprise des cintres en métal

Devant les désordres dans la gestion du linge des résidents, Mme SALMIER a missionné l'AS qui commence à 7h30 pour remonter le linge de la lingerie et la distribution du linge.

Cette tâche est à réaliser les lundis et les vendredis.

Tous les jours, le linge sale est mis dans les valseuses. Le prestataire, ANETT SOLEIL, passe deux fois par semaine pour déposer le linge propre et prendre le linge sale.

Mme VANTREPOL a remarqué que les AS ne prennent jamais le linge qui est stocké dans la partie droite du placard.

Mme SALMIER va passer l'information.

Aussi, les cintres sont-ils stockés dans les penderies et s'accumulent avec le temps. Mme SALMIER va voir comment régler le problème.

Mme SALMIER précise qu'il y a très peu de turn-over en EHPAD ce qui est confortable pour le fonctionnement mais les vacataires veulent rester vacataires car ils sont mieux payés.

6) La prise en compte de certains besoins spécifiques des résidents

Eau/liquide gélifié, la température dans les chambres, les appareils auditifs...

Appareils auditifs

Les familles indiquent que les appareils ne sont pas mis le matin. Il faut faire remonter l'information car, soit l'aide-soignant a oublié, soit le résident n'a pas voulu les porter, mais il faut qu'une réponse puisse être apportée à la famille qui le demande.

Eau gélifiée

Une feuille d'hydratation existe et la distribution doit se faire avec cette feuille. Mme SALMIER précise que la distribution est faite par un personnel fixe.

En cas de changement de texture, par le biais de cette fiche, tous les professionnels sont informés (IDEC, médecins, diététicienne,...).

Par ailleurs, une boîte de gélifiant a été mise dans les chambres des résidents pour lesquels les liquides doivent être gélifiés.

Le Dr BORONSKI attire aussi l'attention des membres du CVS sur le fait que certaines familles ne respectent pas les régimes et textures. Les soignants sont invités à signaler les transgressions. Le médecin reçoit alors la famille et c'est tracé dans le dossier du résident. L'établissement et les équipes ne veulent pas être responsables en cas de pneumopathie.

Bien entendu, le Dr BORONSKI indique que pour les résidents en fin de vie et pour faire plaisir au résident, cela peut être discuté.

7) Séances de Kinésithérapie : La possibilité pour les résidents de l'EHPAD (comme tout assuré de la CPAM) de bénéficier de séances de Kiné après une chute ou une opération. Qu'est-il possible de faire pour faire avancer cette demande ?

L'EHPAD a une dotation globale de l'ARS, ce qui veut dire que les séances de rééducation qui s'y déroulent sont à la charge de l'établissement et non prises en charge par l'assurance maladie.

Néanmoins, tous les mercredis pendant 3h30, François, masseur-kinésithérapeute, assure de séances de rééducation à l'EHPAD.

Le Dr BORONSKI explique qu'après une hospitalisation et lorsqu'il faut une prise en charge aiguë, très souvent les résidents sont admis en SSR avant de revenir en EHPAD.

Benoit, enseignant en activité physique adaptée (EAPA), intervient également à l'EHPAD pour des séances d'activité physique adaptée, pour l'entretien de la marche, l'équilibre... Les enseignants en activité physique adaptée sont des professionnels qui ont fait un master. Contrairement aux kinés, ils ne peuvent pas toucher le malade mais il s'agit de mobiliser la personne. Benoit est très motivé. Il est à 0.5 ETP à l'EHPAD.

Mme GENIN indique que son père y participe à ces séances.

Le Dr BORONSKI explique que l'établissement est également doté d'une maison Sport-Santé. Il s'agit de proposer de l'activité physique adaptée à des personnes autonomes.

La maison Sport-santé est organisée en association et des personnes de l'extérieur viennent suivre leurs séances de sport.

Après un diagnostic établi par l'EAPA, les séances sont adaptées à la condition physique du patient (9 € la séance).

Actuellement, 2 résidents font du sport dans la maison Sport-Santé.

Mme VANTREPOL fait savoir que des personnes en EHPAD ont eu des fractures et n'ont pas bénéficié de séances de rééducation.

Le Dr BORONSKI regrette cette situation mais elle n'est pas en mesure de juger des décisions prises avant qu'elle prenne ses fonctions. Actuellement, à chaque fois qu'il y a une fracture, on fait le nécessaire pour que le résident soit admis en SSR pour la rééducation.

9) La situation financière de l'EHPAD

Mr ACARD fait savoir aux membres du CVS que la situation financière de l'EHPAD ne fait pas partie des informations à transmettre au CVS.

Les représentantes des familles expliquent qu'elles se sont permises d'évoquer ce sujet parce que Mr BARRENECHEA, lors de son audit en septembre, avait évoqué ce sujet avec elles.

Mr ACARD indique que 98 % des Ets à but non lucratif sont déficitaires. Aussi, l'EHPAD La Martinière est-il habilité à l'aide sociale (100% des lits).

Depuis juillet 2024, les autorités nous ont autorisé à pratiquer le tarif différencié mais il ne peut s'appliquer qu'aux nouveaux arrivants et au maximum sur 50% des lits.

Mr ACARD le rappelle « c'est le département qui décide des tarifs et nos prix sont encadrés ».

Il est précisé qu'environ 70% des dépenses sont la masse salariale.

4. Questions diverses

Travaux cuisine

Ils ont débuté en janvier 2024 pour finir mi-janvier ou en février 2025. On attend la nouvelle cuisine (*locaux et nouveaux matériels adaptés à la cuisine collective*) pour servir des repas de meilleure qualité.

La CNMSS, propriétaire des bâtiments, prend en charge les travaux.

Au 1^{er} janvier 2025, il y a une concession publique. Mr ACARD développera le sujet au prochain CVS.

Repas

Les représentants des résidents n'ont pas abordé la question des repas, c'est la raison pour laquelle Mr ACARD pose la question.

Les repas sont corrects et il y a du progrès, selon les représentants des résidents.

La facturation

Nous rencontrons de gros problèmes au niveau de la facturation actuellement en raison de l'arrêt maladie, depuis le mois d'octobre, des deux hôtesse d'accueil qui ont la charge de cette mission.

Nous pallions à la situation en faisant appel à une ancienne vacataire. Nous avons pris beaucoup de retard mais la facturation devait être finie la semaine dernière. Il a fallu régulariser 3 mois de facturation.

Mme VANTREPOL indique que ces 3 mois de retard peuvent poser problème pour les résidents qui ont un tuteur, notamment.

Mr ACARD admet que nous avons communiqué tardivement sur ce sujet.

Prochaine réunion du CVS : 13 mars 2025 à 14h30

Fin du compte rendu.

signé

Bernard ACARD
Directeur d'Appui












Annexe 1 : Feuille d'émergiment

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

Objet de la rencontre : CVS

Animé par : B. ACARD

Date : 12/12/2014 Heure de début : 14.H.30 Heure de fin : 16.H.35

Nom et prénom	Fonction	Signature
SALTER Mathilde	IREC	
VANTREPOL Jacqueline	Représent. Famille	
THIAM Popa Elhadji	Responsable Qualité	
FERON Fanny	Responsable qualité	
Mme ROUGIER	residente représentante	
M. HAZON	resident	
Mme Genin	responsable famille	
M. BOUSSINI	Médecin G	
ACARD Bernard	Directeur appui	
Hauscoïc de Keravel Alexiane	D.A.	
CHES BOUNGOUÏ Ceuk	resp. dent	
PINTO Elizabeth	sec. dir	