

COMPTE RENDU DE LA REUNION CVS **du 13 mars 2025 à 14 h 30** **Salle de l'administration**

Etaient présents

Mme Alexiane HARSCOUEY DE KRAVEL, Dir. Adjointe

Elus résidents

Mr HARDY, titulaire
Mme ROUSSEAU, titulaire
Mme FABRE, suppléante
Mme LOTTIN, suppléante

Elus familles

Mme GENIN
Monsieur TEIXIER
Madame MASSICOT LORIDANT
Monsieur CARLHIAN

IDEC : Mme SALMIER

Médecin coordonnateur : Dr BORONSKI

Mme PINTO, secrétaire de direction (pour le CR)

Excusés

Mr Bernard ACARD, Directeur d'Appui

Animatrice : Mme ORFAO

Responsable logistique et lingerie : Mme PAQUETTE

Représentants du personnel : Mme Alicja RUYNAT

Responsable restauration : Mme CLAES-BOURGEOIS

Représentant CA AJL : Mr Walter LALUBIN

Responsable Maintenance : Mr CAILLE

Ordre du jour

- 1. Enquête annuelle de satisfaction en EHPAD : résultats (Mme FERON)**
- 2. Présentation du bilan annuel de l'EHPAD (Dr BORONSKI)**
- 3. Questions/remarques des résidents et représentants des familles**
 - « Se repérer dans les couloirs et lieu de vies »
 - Fréquence de changement de la literie des résidents
 - Les douches : sont-elles à nouveau à jour fixe et affichées dans les salles de bains
 - Concession publique au 1er janvier 2025 (cf compte rendu de décembre 2024)
 - Infirmière de nuit ?
 - Fonctionnement de l'astreinte médicale jours fériés et week-ends
 - Rotation importante du personnel (à l'exception des infirmières)
 - Hygiène : les changes et protections
 - Réponse aux sonnettes
 - Goûter et animations dans l'antichambre de la salle à manger
 - Hygiène de la volière à perruches
- 4. Tableau des Plaintes et réclamations ciblé EHPAD**
- 5. Questions diverses**

Annexe 1 : Enquête annuelle : suggestions et remarques des participants

Annexe 2 : Présentation du bilan 2024 de l'EHPAD par le Dr BORONSKI

Annexe 3 : Feuille d'émargement

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

Enquête annuelle de satisfaction en EHPAD : résultats (Mme FERON)

Les résultats de l'enquête ont été envoyés, par email, le 10 mars aux membres du CVS.

- Période de recueil : du 8 janvier au 3 février 2025
- Taux de participation : 13% (ce qui est faible). 12 questionnaires retournés.
- Beaucoup de questions sont restées sans réponse. Il est à noter que l'année dernière, l'animatrice avait accompagné les résidents. Valérie venant d'arriver dans l'établissement, elle n'a pas pu se consacrer à cet accompagnement.
- Résultats :
 - ☞ Seulement la moitié des participants sont satisfaits de l'animation.
 - ☞ Les résidents se sentent seuls.
 - ☞ Les résidents souhaiteraient choisir leur place à table.
Mme SALMIER précise que les places en salle à manger sont attribuées en fonction des affinités, des capacités de communication, du besoin d'aide... Des changements sont faits régulièrement.
Les petits salons sont utilisés pour faire manger les résidents qui ne sont pas autonomes au niveau des repas ; la salle à manger est réservée aux résidents les plus autonomes.
Chaque demande de changement de place à table est prise en compte et étudiée.
Mme LOTTIN indique que, lorsque son époux vient manger, elle souhaiterait qu'il mange à sa table habituelle et non isolée avec son époux sur une autre table.
 - ☞ Les ¾ des participants répondent que les douches ne sont pas assez fréquentes.
Mme SALMIER a planifié les jours de douche à raison d'une par semaine minimum. Un affichage du jour de la douche dans les chambres est en cours.
Mme LOTTIN voudrait qu'il y ait des horaires pour les douches. Cela n'est pas possible, selon Mme SALMIER, car il y a des aléas qu'on ne peut pas planifier (absentéisme, présence de vacataires, fluctuations dans la santé des résidents...).
 - ☞ Les affichages pour le linge ont été refaits pour améliorer le circuit et éviter les erreurs de tri. Un mail sera envoyé aux familles qui gèrent le linge de leur proche pour qu'elles fournissent une panière.
Mme SALMIER le répète : il ne faut pas hésiter à venir la voir en cas de difficultés.

Mme FERON précise qu'à la fin de son rapport figurent les remarques et suggestions des résidents par thématique (voir annexe 1).

Un représentant des familles, Mr CARLHIAN, souhaite faire plusieurs remarques quant à la prise en charge :

- ☞ Il y a un manque de bienveillance de certains soignants (il s'agit de 2 ou 3 salariés). Il note cependant une amélioration. Les vacataires sont plutôt bienveillants.
Il illustre ses propos par un exemple : les aides-soignants conduisent les résidents dans leur chambre sans leur adresser la parole.
Mme SALMIER indique que la bientraitance est un axe prioritaire de l'établissement : des formations sont programmées régulièrement, les équipes sont rencontrées quotidiennement, Mme SALMIER est très régulièrement « sur le terrain »... Depuis le 3 mars, Mme SALMIER a instauré une réunion de transmission, tous les matins, qui permet de donner les informations essentielles et faire des recadrages si nécessaire.

Mr TEXIER indique que, selon lui, c'est plutôt un manque d'empathie et cela ne s'acquière pas.

Le Dr BORONSKI tient à souligner que l'ensemble de l'encadrement est très attentif au sujet de la bientraitance. Chaque mois, en collaboration avec la psychologue, une rubrique de la Charte de bientraitance est analysée et discutée en équipe.

La direction est pleinement impliquée dans cette démarche puisque c'est un axe du projet d'établissement.

☞ Mr CARLHIAN a recueilli plusieurs témoignages qui font état d'un délai très important entre le moment où les résidents sont réveillés et le moment où on leur apporte le petit déjeuner.

Mme SALMIER va se renseigner mais il s'agit peut-être de résidents qui ont besoin d'être changés.

Pour conclure ce point, Mme SALMIER indique que nous avons de nombreux postes vacants dans les soins mais nous avons des vacataires fidèles et compétents. Mme SALMIER précise qu'elle s'est employée à évaluer les vacataires et à ne garder que ceux qui donnaient satisfaction.

Présentation du bilan annuel de l'EHPAD (Dr BORONSKI)

La présentation du Dr BORONSKI est en annexe 2.

Le Dr BORONSKI précise qu'elle est arrivée à l'EHPAD en septembre 2024. Le rapport a donc été établi avec les éléments à sa disposition.

Le Dr BORONSKI a d'abord présenté la composition de notre EHPAD (*nombre de lits en EHPAD, en UVP, PASA*) et les effectifs alloués pour les prises en charge et les activités.

Activité 2024

- ☞ Taux d'occupation : 98.10 % (99% en 2023)
- ☞ Nombre d'entrée : 16
- ☞ Nombre de résidents accueillis : 104
- ☞ Nombre total de sortants : 18 (4 transferts dans un autre établissement, 14 décès)
- ☞ Origine des résidents : 33 du domicile et 71 de SSR (38 du SSR La Martinière)
- ☞ Nombre de résidents prioritaires (issus du Monde Militaire) : 19
- ☞ Age moyen : 88.6 ans - Age maximum : 103 ans, (4 centenaires au total le 31/12/2024)
- ☞ 70 femmes (82%) et 15 hommes (18%)
- ☞ Durée moyenne du séjour : 2.5 ans
- ☞ Presque les $\frac{3}{4}$ des résidents sont dépendants voire très dépendants (GIR 1 : 25% - GIR 2 : 47%)
- ☞ Activité du PASA :
 - Nombre de $\frac{1}{2}$ journées d'accueil par semaine théorique : 10 - Nombre de $\frac{1}{2}$ journées par semaine effectives sur l'année entre : 7 à 10
 - Nombre de résidents présents par semaine théorique : 70 - Nombre de résidents présents effectif par semaine : 57 à 70

Evénements marquants en 2024

- ☞ **Changement médecin coordinateur** : arrivée du Dr BORONSKI le 03/09/2025
- ☞ **Changement Infirmière de Coordination** : arrivée de Mme SALMIER le 01/10/2024
- ☞ **Réorganisation du travail des IDE de nuit** sur l'Ets le 01/11/2024 : plus d'IDE de nuit affectée budgétairement à l'EHPAD mais présence infirmière la nuit en EHPAD
- ☞ Le **poste de garde malade** (*présence du lundi au vendredi de 9h à 15h*) a été remplacé par un poste d'AS volante 7 j/7 à partir du 01/11/2024
- ☞ **Rééducateurs** :
 - Poste de psychomotricienne occupée du 19/03/24 au 30/11/2024. Depuis le poste est vacant.
 - Augmentation du temps EAPA de 0.3 ETP à 0.4 ETP à partir du 01/11/2024 (Benoit FANTINI)
- ☞ **Secrétariat** : augmentation du temps de travail de 0,8 ETP à 1 ETP pour la facturation
- ☞ **Animation** :
 - Départ d'Isabelle DE MONTGOLFIER le 07/04/2024
 - Départ de l'animatrice restante, Evelyne GELIS, le 23/05/2024
 - Au 02/09/2024, embauche d'une animatrice qui est restée 1 mois
 - Décision de la direction de n'avoir qu'une seule animatrice (*comme dans tous les EHPAD*)
 - Janvier 2025 : arrivée de Valérie ORFAO
- ☞ **Absences/ Postes Vacants**
 - L'ASG dont le temps de travail est réparti sur le PASA et l'UVP est en arrêt longue maladie depuis juillet 2024. Un remplacement a été fait du temps au PASA sur le mois de décembre.
 - Fin 2024, 7 postes d'aides-soignants sont vacants dont 2 pour arrêt longue maladie.

Projets 2025

- ☞ Nouvelle réorganisation des équipes pour l'amélioration continue de la prise en charge de nos résidents
- ☞ Formation des équipes, les accompagner
- ☞ Repenser le fonctionnement au niveau de l'UVP
- ☞ Augmenter nos recettes notamment par le tarif différentiel (mis en place en juillet 2024)
- ☞ Négociation en cours avec l'ARS du Contrat Pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM)

Questions/remarques des résidents et représentants des familles

« Se repérer dans les couloirs et lieu de vies »

Cette question n'a pas été abordée.

Fréquence de changement de la literie des résidents

Le lit est changé le jour de douche en systématique et plus si besoin.

Les douches : sont-elles à nouveau à jour fixe et affichées dans les salles de bains

Ce point a été traité au 1^{er} point de ce compte rendu.

Concession publique au 1er janvier 2025 (cf compte rendu de décembre 2024)

Jusqu'à présent, la CNMSS (Caisse Nationale Militaire de Sécurité Sociale), propriétaire de l'établissement, prenait en charge les gros travaux contre le paiement de loyers.

Depuis le 1^{er} janvier 2025, nous avons en charge l'entretien des bâtiments (y compris les gros travaux) ; en contrepartie, nous ne payons plus de loyers.

Infirmière de nuit ?

Ce point a été évoquée au point « Présentation du bilan annuel de l'EHPAD ».

Fonctionnement de l'astreinte médicale jours fériés et week-ends

A partir de 18h, il y a une astreinte médicale qui peut intervenir si nécessaire. Le samedi matin, un médecin est présent dans notre structure.

Si le médecin d'astreinte est amené à intervenir auprès d'un résident, la famille est prévenue.

Rotation importante du personnel (à l'exception des infirmières)

Ce point a été traité au 1^{er} point de ce compte rendu.

Hygiène : les changes et protections

L'un des représentants des familles évoque le sujet des protections : C'est un sujet stressant pour certains résidents qui ont peur d'avoir une protection pleine (fuites possibles) au moment des animations. Or, il est difficile d'obtenir le changement d'une protection, l'après-midi.

Il évoque sa propre expérience où lorsqu'il a demandé le changement de la protection sa mère, il lui a été répondu d'attendre le passage de la personne dédiée à cette tâche.

Ce représentant des familles souhaite donc connaître les horaires habituels de changement des protections.

Mme SALMIER indique que les protections sont changées 4 à 5 fois par jour et aussi souvent que nécessaire. En journée, elles sont changées le matin, vers 14h et vers 16-17h.

L'après-midi, un soignant a pour mission de répondre aux demandes et besoins des résidents.

Les représentants des familles indiquent que les résidents ont peur de dire les choses car ils ont peur des représailles. Beaucoup de résidents n'osent pas demander.

Le Dr BORONSKI et Mme SALMIER le répètent : il ne faut pas hésiter à faire remonter les difficultés rencontrées. Ce n'est pas de la délation mais il s'agit d'améliorer les prises en charge.

L'un des représentants des familles s'étonne qu'il n'y ait pas de toilette intime après les changes ; cela gêne certains résidents et la survenue d'infections est crainte.

Mme SALMIER informe que cela n'est pas enseigné lors de la formation d'aide-soignant, l'urine étant absorbée par la protection.

Elle explique avoir expérimenté, dans un autre établissement, la toilette intime systématique : elle a constaté la survenue de mycoses car la peau n'était pas bien séchée. Ici, on ne constate pas de problème cutané. Néanmoins, si le résident le souhaite, la toilette intime peut être réalisée.

Réponse aux sonnettes

Les représentants des familles signalent le délai important de réponse aux sonnettes. « *Comment cela se passe-t-il s'il y a un malaise ?* »

Le Dr BORONSKI intervient en disant que cela ne veut pas qu'il n'y a pas de soignant aux abords. Il ne faut pas hésiter à re-sonner dans ces cas-là.

Il faut remonter l'information à l'IDEC (Mme SALMIER) car attendre 30 minutes pour une sonnette, il faut savoir pourquoi.

Mme SALMIER indique faire des contrôles « sonnettes » inopinés de façon hebdomadaire (*elle actionne la sonnette dans une chambre et voit dans quel délai l'équipe intervient*). Les soignants interviennent en général dans les 10 minutes. Sinon, ils sont chargés de s'expliquer.

Récemment, on a enlevé le report des alarmes en UVP.

Gouter et animations dans l'antichambre de la salle à manger

Lorsque des animations sont organisées dans l'antichambre de la salle à manger, la distribution du gouter n'est pas optimale car les résidents ne peuvent pas poser leur tasse : soit ils la gardent en main, soit ils la posent sur l'accoudoir de leur fauteuil roulant. La tasse risque de tomber pouvant entraîner des brûlures pour le résident et du travail supplémentaire pour le personnel en charge du nettoyage.

Mme SALMIER va revoir l'organisation ; elle n'avait pas eu cette remontée d'information.

Hygiène de la volière des perruches

Mme LOTTIN indique qu'il faudrait la nettoyer régulièrement car l'habitat est très triste.

Valérie ORFAO sera sollicitée à ce sujet.

Tableau des Plaintes et réclamations ciblé EHPAD

Le tableau a été joint à la convocation et n'appelle pas de commentaire particulier.

Questions diverses

Questionnaire post-admission

Le Dr BORONSKI fait savoir qu'un questionnaire post-admission en EHPAD a été élaboré par le responsable qualité et les représentants des familles, en décembre 2024.

Il est distribué un à trois mois après l'admission du résident.

Fin du compte rendu.

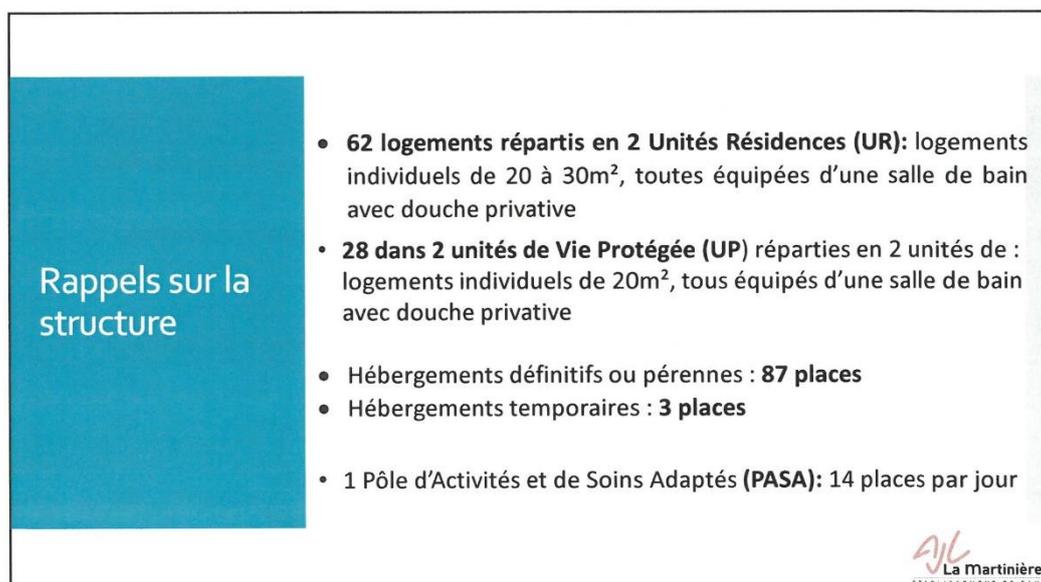
signé

Alexiane HARSCOUE DE KERAVEL
Directrice Adjointe

Annexe 1 : Enquête annuelle : suggestions et remarques des participants

Suggestions et remarques

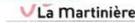
THEME	POSITIF	NEGATIF
Rythme journée		Mise en tenue de nuit à 16h trop tôt
Douleur		On soigne mes douleurs sans succès et non la cause de mes douleurs
Respect besoins		Je suis incontinente, il me faut minimum 3 protections par jour, on m'en donne pas et quand on en prend dans les allées s'est mal vu. L'organisation est mauvaise. J'ai résolu le problème en en achetant à l'extérieur
Divertissements		Télévision dans le salon trop petite pour être vue par tous
Animation	Bonnes animations avec Valérie	
Hygiène		2 douches par semaine SVP
Hygiène		Hygiène des cheveux, dentaire et mains à refaire. Coiffage rarement fait
Repas		Depuis les travaux de la cuisine, il arrive que les repas soient servis froids
Animation		Animations pas assez nombreuses
Vols		Attention aux vols de vêtements
Hygiène		Revoir le change des protections
Animation		Manque d'animation pour l'UVP
Hygiène		Deux douches par semaine, ne pas avoir à les réclamer
Repas	Petit déjeuner très satisfaite	2 autres repas satisfaite en quantité mais qualité moyenne
Animation		Pas ou peu d'animations pendant plusieurs mois.
Effectif		Manque de personnel pendant les vacances
Animation	Heureusement que des services essentiels ont été assurés par une bénévole, bravo à elle et merci	
Sécurité		Pas de sonnette à disposition
Communication		Il est très difficile de joindre l'accueil de la marinière au téléphone
Direction		Plusieurs dysfonctionnements à noter: problème de facturation, pas de directeur présent à la fête des familles notamment mais aussi en semaine ou le weekend. Jamais vu ou présenté après plusieurs mois d'exercice
Repas		Alimentation exclusivement mixée alors que je peux manger certains morceaux



Personnels

- **Médecins : 0,6 ETP coordination / 0,4 ETP prescription**
- **IDE**
 IDE de coordination sur 1 ETP
 1 IDE horaire 7h-18h15 1 ETP
 1 IDE horaire 8h45-20h 1 ETP
 1 IDE de nuit horaire 19h50-7h10 jusqu'au 01/11/2024
- **AS**

Horaires	Nb AS pour Résidence	Nb AS pour UVP	Nb ASG pour PASA
7h00-18h00	1 ETP	2 ETP	
7h30-18h30	2 ETP		
8h00-20h00	3 ETP	2 ETP	
Garde malade* du lundi au vendredi	1 ETP		
Du lundi au vendredi			1,5 ETP
20h00-7h00	2 ETP	2 ETP	



Personnels

- **Rééducateurs**

	Professionnel	Lei d'intervention
0,7 ETP	Psychomotricienne	Résidence+ PASA +/-UP
0,3 ETP*	Enseignant en Activités Physiques Adaptés	Résidence + PASA
0,1 ETP	Kinésithérapeute	Résidence + prise en charge ponctuelle pour tout l'EHPAD

- **Psychologue 0.8 ETP pour Résidence + UP + PASA (coordinatrice du PASA)**
- **Autres personnels**

- **ASH**

Horaires	Nb ASH Pour Résidence	Nb ASH pour UVP
7h30-18h30	1 ETP	1 ETP
8h00-18h00	1 ETP	
8h00-20h00	2 ETP*	1 ETP

- **Secrétariat médical** 0.8 ETP (transformé en 1 ETP le 01/10/2024)
- **Animation** 2 ETP diminués à 1 ETP
- **ASG**
 1 ETP ASG au PASA
 0,5 ETP ASG au PASA complété par 0.5 ETP en UVP
- **Personnels du SSR mutualisés avec l'EHPAD**



Activité Globale

Nombre de journées : 32575 (2023: 32529)

Taux d'occupation : 98.10% (2023: 99%)

Nombre d'entrées : 16

Nombre de résidents accueillis : 104

Nombre total de sortants : 18 dont

- Transferts dans autre établissement : 4
- Décès : 14 (3 décédés dans autre établissement)
- Retour à domicile : 0

Caractéristiques des résidents

Origine des patients accueillis

- Domicile : 33
- Hôpital : 71 dont SSR la Martinière : **38**

Nombre de résidents prioritaires (issus du Monde Militaire) : **19**

Age moyen : 88.6 ans

Age médian : 90 ans

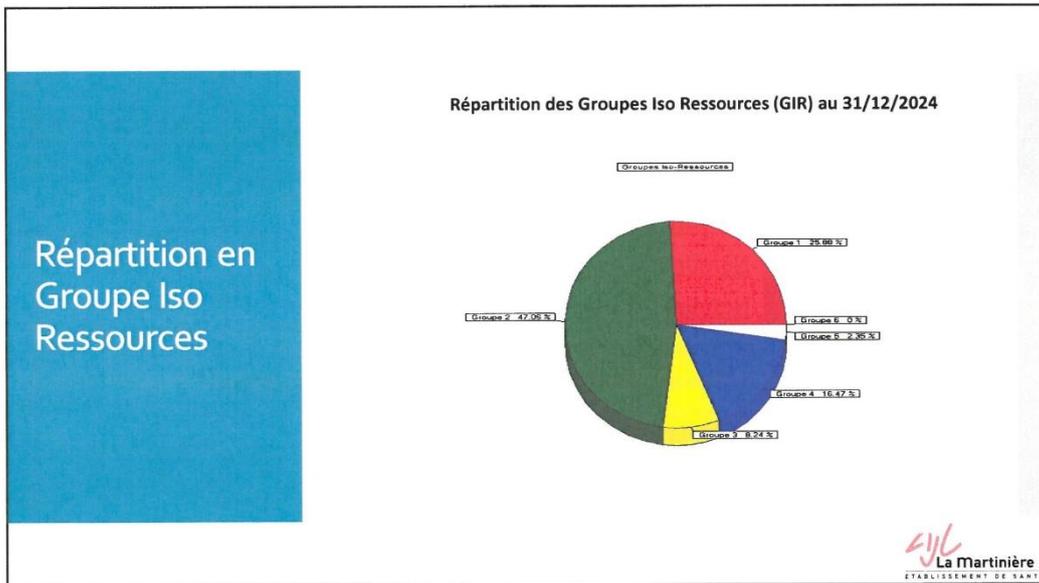
Age maximum : 103 ans, (4 centenaires au total le 31/12/2024)

Age moyen à l'entrée : **85 ans** (médiane 87 ans)

Genres : 31/12/2024

70 femmes (**82%**) 15 hommes (**18%**)

Durée moyenne du séjour : 910 jours soit **2.5 ans**



Caractéristiques des résidents

Activité du PASA

Nombre de ½ journées d'accueil par semaine théorique : 10
 Nombre de ½ journées par semaine effectives sur l'année entre : 7 à 10

Nombre de résidents présents par semaine théorique : 70
 Nombre de résidents présents effectif par semaine : 57 à 70

La Martinière
ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ

Éléments marquants 2024

- **Coordination :**
 - Changement médecin coordinateur le 03/09/2025
 - Changement Infirmière de Coordination le 01/10/2024
- **IDE de nuit supprimée** le 01/11/2024
- **Poste de garde malade remplacé par AS volante 7 j/7** le 01/11/2024
- **Rééducateurs:**
 - Poste de psychomotricienne occupée du 19/03 /24 au 30/11/2024. Depuis le poste non pourvu.
 - Augmentation du temps E APA de 0.3 ETP à 0.4 ETP à partir du 01/11/2024.
- **Secrétariat:** augmentation du poste de 0,8 ETP à 1 ETP pour la facturation

Éléments marquants (2)

- **Animation:**
 - Suppression poste le 07/04/2024,
 - départ de l'animatrice restante le 23/05/2024,
 - embauche animatrice du 02/09 pour 1 mois
- **Absences/ Postes Vacants**
 - L'ASG dont le temps de travail est réparti sur le PASA et l'UVP, est en arrêt longue maladie depuis juillet 2024. Un remplacement a été fait du temps au PASA sur le mois de décembre.
 - Fin 2024, au total **7 postes d'aides-soignants** sont vacants dont 2 longue maladie.

Perspectives

- **Charges en personnel: diminuer Absentéisme/ Fidéliser**
 - ❖ Nouvelle réorganisation des équipes
 - ❖ Formation des équipes, les accompagner
 - ❖ Repenser le fonctionnement au niveau de l'UVP
- **Recettes: A Augmenter**
 - ❖ Tarif différencié depuis juillet 2024
 - ❖ Nouvelle négociation avec ARS du forfait soins en cours
- **Sans Oublier** : Améliorer la prise en charge de nos résidents

Merci de votre attention

Annexe 3 : Feuille d'émargement

 La Martinière <small>ETABLISSEMENT DE SANTE</small>	Fiche d'émargement	Version 3 Validé en juin 2018
--	---------------------------	----------------------------------

Objet de la rencontre : CVS

Animé par : A. HARSOUET & K. RAVEL

Date : 13/03/2025 Heure de début : 14h30 Heure de fin : 16h35

Nom et prénom	Fonction	Signature
TEXIER Pierre HASSIOT-LORIDANT EN fonction Demise ROUSSEAU	Elu Familles Elu familles representante familles Residente	
Françoise Escroff LOTTIN Angèle	Residente	
CARLIAN Jacques HARDY Guy SALMER Nathalie	Représ. Familles Méd. Co. MTC	
HARSOUET de K/ ALEXIANE	DIRECTRICE ADJOINTE	
Dr Borowski	Med. Co.	
PINTO Elisabeth	sec. dir	