COMPTE RENDU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

PROCES VERBAL

SEANCE DU VENDREDI 17 FEVRIER 2017

Etaient présents :

Monsieur ANNEBIQUE Claude, Représentant des familles

Madame BELLOUARD Odile, Résidente

Madame BOUTRIN Christine, Aide Médico Psychologique

Monsieur D'HAENE Michel, Directeur

Madame DREANO Jeanne, Représentant de l'administration

Madame LE PESQ Marie-Françoise, Représentante des familles

Monsieur LIOTTA Pierre, Représentant des familles

Monsieur MATHO Yves, Représentant des familles

Madame PRIGENT Josiane, Représentante des familles

Madame POHIN Claudine, Agent des Services Hospitaliers

Excusés :

Madame LE GAC Marie-Thérèse, Représentante de l'administration

Monsieur RENARD Patrick, Représentant des familles

Absents :

Madame BEC BOULATOFF Marguerite, Résidentes

Madame LE BOUHELLEC Florence, Aide-Soignante

Madame LUCAS Nathalie, Aide Médico Psychologique

Monsieur RIO Michel, Résident

Assistaient :

Madame EON Sandrine, Animatrice

Madame JEGO Alice, Stagiaire du SSIAD

Madame LE GUENNEC Solenn, Cadre de Santé

Secrétaire :

Madame PLEIBER Céline, Adjoint administratif

Ordre du jour :

1. Site internet
2. Les commissions d'animation et de menus
3. L'activité accueil de jour/accueil de nuit
4. Résultats de l'enquête de satisfaction
5. La réorganisation du temps de travail
6. Projet de création d'une association
7. Divers

PREAMBULE

En préambule de cette réunion Mr D'HAENE refait un point sur le Conseil de la Vie Sociale[1] (CVS).

Le CVS est une instance réglementaire créé par la loi du 02 janvier 2002. Il est renouvelé tous les 3 ans.

Cette instance regroupe :

- Des représentants des résidents ;
- Des représentants des familles, ou, s'il y a lieu des représentants légaux ;
- Des représentants du personnel ;
- Un représentant de l'organisme gestionnaire (ex : un membre du conseil municipal)

Le conseil donne son avis sur tout ce qui concerne la vie de l'établissement. Il peut faire des propositions dans le but d'améliorer le quotidien des résidents (il favorise un temps d'échange et un lieu de parole). Il se réunit 2 à 3 fois par an.

Son rôle est uniquement consultatif. La direction de l'établissement doit tenir compte des avis du CVS mais elle reste responsable des décisions relatives à la gestion de la structure.

1. SITE INTERNET

Le directeur rappel que l'Ehpad dispose d'un site internet dans lequel il est possible de retrouver les informations générales relatives à l'établissement *(ex : coûts, journal interne...)*.

Site : http://maison-de-retraite-de-quiberon.fr

[1] Loi 2002-2 du 2 janvier 2002 - Le décret n°2004-287 du 25 mars 2004 relatif au Conseil de la Vie Sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L.331-6 du code de l'action sociale et des familles, - La délibération du Conseil d'Administration en date du 18/02/2011 désignant les membres du comité syndical siégeant au conseil de la vie sociale et fixant le nombre de participants, - Le décret n°2005-1367 du 5 novembre 2005

2. LES COMMISSIONS D'ANIMATION (DES RESIDENTS) ET DE MENUS

a. Commission d'animation

L'animatrice, Mme EON Sandrine rappelle que la commission du 6 février 2017 a été récemment publiée dans le hall (pour tout public) et le classeur de la salle de pause (pour le personnel). Cette commission se réunit 3 à 4 fois dans l'année.

L'animatrice explique que les projets 2017 prévus sur 5 années plaisaient au résident :

- La mise en place d'un atelier : Esthétique/ Manucure/ Massage/ Bien-être
- Un projet de Piscine
- Faire de petites vacances pour les résidents
- Etc,...

L'animatrice informe avoir terminé son rapport d'activité 2016.

Le directeur précise que l'Ehpad dispose d'un seul poste d'animateur. Mme EON Sandrine, diplômée BPJEPS, a pris ses fonctions en février 2016. Un poste d'aide-soignante est dédié au fonctionnement de « l'accueil de jour » (Transport domicile compris).

Depuis une année des partenariats se sont développés (Croix-Rouge, pharmacies, etc....) octroyant une présence de bénévoles et aussi des cadeaux/dons aux résidents.

Des familles, des résidents se posent la question de l'absence d'animation les week-ends « *c'est vide !* ». Il est demandé de prévoir des projections de films. Le Directeur souligne que l'établissement fonctionne à flux tendu pour le personnel lors des week-ends (au détriment certainement du ménage et de l'animation). Paradoxalement, c'est durant les week-ends que souvent les visites des familles se font c'est donc leurs seuls regards sur l'EHPAD.

L'animatrice rappelle qu'elle a mise à disposition des clés USB comportant de nombreux films qui peuvent être proposés aux résidents sur les télévisions dans les pavillons.

b. Commission des menus

Elle a lieu tous les 3 mois avec les résidents, le chef cuisinier et la diététicienne.

Quelques suggestions sont remontées lors de la commission :

- Proposer un plateau de fromages ;
- Revoir à la baisse les portions servies ;
- Revoir aussi la qualité de certains pains. L'Ehpad fonctionne avec 3 boulangeries qui livrent le pain. Tous les mois un roulement se fait en changeant de boulangerie. Les résidents et le personnel trouvent que parfois ce pain n'est pas toujours de bonne qualité ;
- Mettre moins de feuilletage durant la semaine ;
  Mr LIOTTA relève aussi un nombre de feuilletages trop élevé.

Les représentants des familles et la direction précisent que manger reste l'un des plaisirs de la vieillesse. C'est pourquoi, il faut arriver à garder un budget assez confortable pour qu'ils profitent de ce plaisir.

3. L'ACTIVITE ACCUEIL DE NUIT / ACCUEIL DE JOUR

a. Accueil de jour

Le directeur précise que l'activité accueil de jour fonctionnait peu depuis un an ou deux. L'EHPAD dispose d'une capacité de 5 places d'accueil de jour mais ces places étaient rarement remplies.

Depuis quelques mois, la cadre de santé note une augmentation des accueils de jours. Cette évolution est certainement due à une large diffusion de l'information grâce à une plaquette distribuée au CCAS, aux cabinets médicaux et à des articles de journaux parus dans le journal Télégramme[2].

Depuis janvier/février l'accueil de jour a été restructuré. Il suit le cahier des charges préconisé par l'ARS.

L'accueil de jour est regroupé à la bibliothèque à part de l'animation de l'Ehpad. Par contre lors des spectacles organisés à l'EHPAD l'accueil de jour est convié.

La cadre de santé relève le mauvais agencement de la bibliothèque. Elle constate qu'elle n'est quasiment pas utilisée. Depuis la nouvelle organisation, la bibliothèque est le lieu réservé pour les accueils de jour. La cadre propose de la déménager dans le hall d'accueil. Lors de la commission d'animation, des ASH proposent de s'en occuper et de faire quelque chose de plus convivial. Selon la direction l'architecture n'est pas adaptée, elle voudrait revoir pour peut-être investir, récupérer dans du mobilier plus ancien ?, plus convivial.

b. Accueil de nuit

Rappel de l'accueil de nuit : il s'agit d'une chambre temporaire disposant de 3 lits placés en enfilade (dortoir). L'accueil de nuit est un « accueil temporaire ».

L'accueil de nuit peine à fonctionner. De ce fait, l'accueil ne répond pas à la demande de l'ARS. Actuellement une personne occupe cet accueil temporaire depuis 4 ans. Malheureusement, cette personne occupant cette chambre collective n'arrive pas à s'entendre avec les autres. En conséquence, les autres résidents temporaires ne restent pas. Le directeur souligne que la structure perd du financement sur cette chambre.

La dotation annuelle ARS pour l'accueil de nuit est de 33 284.54 €, soit équivalent d'un poste d'aide-soignante. (Pour un seul accueil).

A moyen terme, l'établissement souhaite revoir cette chambre pour en faire un hébergement temporaire. Le projet serait de séparer la chambre en deux par une cloison. Cela créerait deux chambres avec une salle de bain en commun. Le CTE a émis aussi un avis favorable à cette transformation. Un avis du Conseil d'Administration est attendu fin avril 2017 par délibération. La transformation de lits sera alors proposée à l'ARS pour décision : transformation de 3 places de nuit en 2 places hébergement temporaire (compte tenu de l'espace architectural).

---

[2] Parution du 12 août 2016, « Ehpad. Le minibus préserve aussi les liens », © Le Télégramme http://www.letelegramme.fr/morbihan/quiberon/ehpad-le-minibus-preserve-aussi-les-liens-12-08-2016-11179713.php#fYUvViMxCs0qZ1zy.99.

Monsieur MATHO, représentant des familles, estime qu'il est normal que la structure évolue en fonction de la dynamique de la population/société. Il trouve que c'est de plus en plus complexe de répondre aux nouvelles demandes puisqu'il faut de la souplesse de la part des structures.

Madame LE GUENNEC, cadre de santé, signale que les 2 places existantes en hébergement temporaire ne suffisent pas à satisfaire les demandes. Ce serait alors un plus pour répondre aux nouvelles demandes.

Le CVS valide la proposition de deux nouvelles chambres temporaires.

4. PATHOS

D'ici la fin d'année, le budget de l'Ehpad s'étalera sur 5 années. Les conventions tripartites sont remplacées par un CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) conclu pour une durée de 5 ans.

Courant avril 2017, un médecin de l'ARS viendra évaluer au hasard certains résidents. De cette évaluation découlera le PATHOS Moyen Pondéré (PMP)[3] de la structure. En fonction de ce PMP, l'ARS accordera une dotation[4].

Monsieur MATHO pense que c'est une possibilité d'adapter plus souplement les besoins du secteur.

5. PROJET D'ASSOCIATION

L'Ehpad a pour projet de créer une association. Cette association a pour objectif de mettre de la vie dans la structure. Selon le conseil, il faut démarrer l'association en interne pour fédérer et par la suite la développer en externe. Le CVS propose de solliciter le personnel de l'Ehpad, les retraités de l'Ehpad, le foyer logement, les personnes de la commune, les familles.

Mme POHIN, ASH est prête à s'investir dans l'association cependant elle émet des réserves sur le temps à octroyer à l'association. Elle appréhende de gérer l'association seule. En effet, l'investissement l'inquiète un peu car après avoir discuté de l'association aux collègues très peu souhaitent y participer pour diverses raisons :

- La vie familiale ;
- L'habitation lointaine ;
- Revenir sur son lieu de travail hors activité ; ...

Pour Mr D'HAENE la création de statut est assez simple. Il considère que 2 à 3 manifestations suffiraient sur l'année.

Madame PRIGENT trouve l'idée de l'association très intéressante mais soulève aussi le souci de temps pour le personnel qui souhaiterait y participer.

Mme DREANO propose que Mme POHIN organise une réunion sur ce thème afin de démarrer le projet.

Le directeur pourrait envisager de mettre à disposition ponctuellement du personnel de l'EHPAD si besoin et selon les manifestations (donc rémunérations).

---

[3] Définition : le PMP est un indicateur synthétique de charge en soins médicaux et techniques pour une population donnée.

[4] Calcul : (GMP + (2.59*PMP))*nb de places permanent*valeur du point

6. RESULTAT DES ENQUETES DE SATISFACTION RESIDENTS/FAMILLES 2016

Mme JEGO Alice, stagiaire à l'EHPAD, a analysé le questionnaire de satisfaction 2016. Durant le conseil, elle nous a commenté les résultats de l'enquête en abordant les regards croisés.

Réalisée chaque année auprès des résidents et de leurs familles, cette enquête a pour objectif d'évaluer leurs degrés de satisfaction quant aux services délivrés par l'EHPAD et d'apprécier son évolution par rapport aux années précédentes. Elle a également pour but d'identifier les points de progrès et de mettre en place des actions correctives dans un souci d'amélioration continu de la qualité.

Les retours étaient assez satisfaisants. La famille se révèle plus exigeante et moins satisfaite que les résidents.

Divers items ont été analysés :

- ***Le cadre de vie***

Les résidents interrogés et leurs proches sont globalement satisfaits du cadre de vie au sein de l'établissement notamment grâce à la possibilité de personnaliser la chambre et au respect de l'environnement par les agents.

Par ailleurs, certains résidents n'apprécient pas leur literie et ne sont pas satisfaits du cadre extérieur de l'établissement

- ***L'entretien et l'hygiène***

Dans l'ensemble, les usagers et leurs familles sont satisfaits de l'entretien et de l'hygiène.
Quelques points restent tout de même à revoir. Entretien et hygiène posent problème le week-end. La cadre de santé explique que la cause vient de la nouvelle organisation. Aucun ménage n'est prévu le week-end.
Monsieur LIOTTA souligne qu'au niveau du personnel cela ne suit pas. Il remarque que dès qu'il y a des personnes malades les remplacements se compliquent. Il explique que sa femme n'a pas été douchée durant une semaine. La cadre rétorque qu'une toilette au lavabo est faite.
La gestion du linge : une non satisfaction est relevée. Perte de vêtements.

- ***La qualité des repas***

Les résidents sont plus satisfaits que les familles sur cet item. Les points négatifs constatés sont le respect des goûts alimentaires, la diversité des menus et le plat de substitution.

Mr LIOTTA trouve qu'il y a trop de feuilletage dans la semaine et pas assez de légumes.

- ***La restauration***

Les avis sont majoritairement satisfaisants, les points positifs étant : La place du résident en salle à manger, les quantités servies, la qualité du service et la distribution du petit déjeuner. Certains points restent à améliorer tels que les horaires du repas (repas du soir) et le temps qui y est dédié.

- ***Les soins d'hygiène***

Contrairement aux familles, les résidents sont plus satisfaits que l'année précédente à ce sujet. Ils ont jugés satisfaisant le respect de l'intimité et de la pudeur, les soins apportés par le personnel.

Néanmoins, la fréquence des douches et du nettoyage des prothèses semblent insatisfaisant. Les familles souhaiteraient qu'ils y aient plus d'aide lors des soins d'hygiène.

- ***Les soins infirmiers et libéraux***

D'une manière générale, les usagers sont satisfaits des soins infirmiers et médicaux. En ce qui concerne les familles, elles sont très insatisfaites de la fréquence des visites des médecins libéraux et la prise en compte globale des problèmes de santé.

Tous deux, montre une insatisfaction face aux informations reçues concernant les soins.

- ***Le respect des droits***

Beaucoup de résidents et de familles n'ont pas rendues réponse à ces questions.

Les points positifs sont la liberté d'aller et de venir comme les résidents le souhaitent, du culte mis à leur disposition.

Néanmoins, les points négatifs qui apparaissent sont la sécurité dans l'établissement ainsi que les informations transmises sur le Conseil de la Vie Sociale.

- ***L'animation et la vie sociale***

Les usagers sont satisfaits voir très satisfaits de l'animation et de la vie sociale dans la structure.
La qualité et la diversité des animations au sein de l'EHPAD sont jugés peu satisfaisantes par certaines familles.
Ils sont tous deux très satisfaits des possibilités de déjeuner avec leur entourage.
Suite aux peu de réponses obtenues pour le questionnaire de satisfaction le directeur compte retravailler l'enquête de satisfaction. Il a constaté que le questionnaire n'est pas forcément adapté aux résidents et familles.

Le nouveau questionnaire de satisfaction 2017 sera proposé à l'essai lors d'une prochaine réunion du CVS. Le CVS approuve.

7. NOUVELLE ORGANISATION

A compter du 01/02/2017 une nouvelle organisation des services a été mis en place.
L'objectif principal était la prise en charge des résidents. L'une des priorités était de garder la verticalisation[5].

La direction souligne que 3 postes ont été supprimés car ils n'apparaissaient pas sur le tableau des emplois. Ces emplois supplémentaires ne sont pas sans conséquence sur le déficit budgétaire 2016. Il s'agit là de 2 postes d'aide-soignant (1 poste de nuit et 1 poste de jour) et 1 poste d'infirmière. Mr D'HAENE ajoute qu'une personne a été embauchée récemment en renfort en contrat d'apprentissage d'aide-soignant à l'EHPAD.

[5] Définition : transfert actif d'une personne.

Les modifications de la semaine :
Les horaires ont été modifiés
Aide aux repas le midi.
Le personnel est sectorisé. Les soignants changent de secteurs tous les 6 mois.
Avantages : Gain de temps car meilleur suivi de chaque résident.

Les modifications du week-end :
Moins de postes.
Les Agents des Services Hospitaliers (ASH) sont sollicités par les Aides-Soignants (AS) pour les transferts.
Aide aux repas le midi.
Avantages : Gain de temps car les résidents ne descendent plus manger dans la salle à manger du Rez-de-Chaussée mais ils restent à leur étage.
Mme POHIN souligne que les résidents sont contents de manger à leur étage car ils sont moins nombreux.
Inconvénients : Mr LIOTTA déplore que le week-end on ne puisse plus manger à l'Ehpad avec un résident. Il explique que certaines personnes ne peuvent se libérer que les week-ends. La cadre de santé lui rétorque qu'il n'y a pas assez de personnel ni même de chariots pour assurer le service des visiteurs. Néanmoins les familles et amis peuvent sortir manger ou venir goûter avec leur proche.

8. DIVERS

- Mme PRIGENT demande comment fonctionne le médecin coordonnateur. Si c'est le médecin traitant de l'Ehpad.

La cadre de santé explique que ce n'est pas un médecin traitant. Le rôle du médecin coordonnateur est d'assurer la qualité de la prise en charge au niveau institutionnel et de s'occuper de l'encadrement du personnel médical.

- Il intervient dans le processus d'admission ;

Il donne un avis sur les admissions des nouveaux résidents, après s'être assuré que les capacités de l'Ehpad permettent de les prendre en charge médicalement. Il évalue la perte d'autonomie des résidents et fixe leur GIR.

- Dans l'encadrement des personnels soignants ;

Il contribue auprès des professionnels de santé exerçant dans l'établissement à la bonne adaptation aux impératifs gériatriques des prescriptions de médicaments.

- Il identifie les risques éventuels pour la santé publique dans les établissements et veille à la mise en œuvre de toutes mesures utiles à la prévention, la surveillance et la prise en charge de ces risques ;

En cas d'urgence, le médecin coordonnateur peut s'occuper des prescriptions médicales et octroyer des médicaments aux résidents

- Mr LIOTTA demande s'il serait possible de faire une visite guidée des locaux à la famille. Plus particulièrement voir la structure dans sa globalité (cuisine, lingerie...).

La cadre de santé répond qu'une visite est systématiquement proposée lors de la rencontre avec le futur résident et la famille. Par contre, pour des raisons de sécurité et d'hygiène la cuisine et la lingerie ne peuvent pas être visitées. Toutefois, en accord avec le chef-cuisinier des visites de la cuisine peuvent être programmées à 14h30. Les consignes d'hygiène seront à être respectées.

- Mr LIOTTA trouve qu'il y a un manque d'information sur le CVS. Il propose que nous fassions une promotion du CVS auprès des familles. *Ex : une plaquette informative.*
Mr MATHO demande à ce que le compte rendu du CVS soit largement diffusé.
Mme PRIGENT soulève aussi ce manque d'information.

- Mme LE GUENNEC prévient les familles qu'un opticien se propose de venir une fois par mois pour nettoyer les branches des lunettes et réaliser un bilan gratuit pour les personnes en difficultés. Les bilans seront envoyés aux familles mais sans obligation de les valider.

- Mr MATHO souligne aussi les problèmes audio des résidents. Il propose de solliciter des spécialistes afin qu'ils fassent comme le propose les opticiens un bilan audio.

Fin de séance 16H30

Fait le 27 février 2017

La présidente
Mme BELLOUARD Odile

O. Bellouard

PS : Les familles qui souhaitent faire part de remarques ou de questionnements peuvent s'adresser directement aux représentants des familles du Conseil de la Vie Sociale. Il suffit d'adresser un courrier à : Représentants des familles de la Vie sociale EHPAD « La Rose des vents » 2 rue de la Bonne Fontaine 56170 QUIBERON. Ou par mail : accueil@ehpad-quiberon.fr à l'attention des représentants des familles du conseil de la vie sociale (CVS).

Sinon, une boîte aux lettres existe pour le CVS à l'accueil de l'EHPAD.