



# CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

## Procès-verbal de la réunion du Lundi 10 avril 2017

### Etaient présents :

Mme BURRUS	Représentante des familles
Mme FREMEZ	Représentante des familles
Mme HUMBERT	Représentant du personnel
Mme GARBANI	Présidente du CVS
Mme GILLET	Représentante des familles
Mme HILSEN	Représentante des familles
Mme LIOCOURT	Représentante des familles
Mr MARON	Représentant des résidents
Mr MICHAUX	Représentant des résidents

### Assistaient :

Mme BACK	Directeur
Mr FERRY-BERT	Médecin coordonnateur
Mme JACQUEL	Responsable qualité
Mme SAUNY	Animatrice
Mme ZANNETTI	Cadre supérieur de santé
Mr BLAVY	Stagiaire élève directeur

### Etaient excusés ou absents :

Mr DUMAS	Représentant du CA
Mme CASUCCI	Représentante des familles
Mme COMBEAU	Représentant des usagers du SSIAD
Mr GILLET	Représentant des familles
Mme HOFFMANN	Représentante des familles
Mme KANNENGIESSER	Représentante des familles
Mme MONNET	Représentante des familles

Mme GARBANI, Présidente du Conseil de la Vie Sociale, ouvre la séance à 14h10.  
Elle présente les excuses de Mr DUMAS et Mme MONNET.

## I/ Présentation des nouveaux membres du CVS

Un appel à candidature avait été lancé début février 2017 pour renouveler les représentants des familles.

Mesdames FREMEZ, HILSEN et LIOCOURT se sont portées candidates.  
Leur candidature est entérinée.

Mme BACK présente le Dr FERRY-BERT qui a pris ses fonctions de médecin coordonnateur depuis début mars 2017.

Mme BACK souhaite la bienvenue aux nouveaux membres.

Un tour de table est réalisé afin que chaque membre puisse se présenter.

Mme GARBANI rappelle le rôle du Conseil de la Vie Sociale dans le fonctionnement de l'établissement (EHPAD et SSIAD) et celui des représentants des usagers (résidents et familles).

## II/ Approbation du PV du 28 novembre 2016

Le procès-verbal ne fait l'objet d'aucune remarque, il est approuvé à l'unanimité.

## III/ Informations du Directeur

- **Portail national d'information pour l'autonomie des personnes âgées et l'accompagnement de leurs proches** :

Le site internet s'est enrichi mi-décembre 2016 avec l'affichage des prix des EHPAD et un comparateur des prix des EHPAD et des restes à charge.

Des affiches et dépliants promouvant la nouvelle version du site internet <http://www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr> seront à nouveau mis à disposition des usagers dans les halls d'entrées des divers bâtiments (administration, La Rochelle, Quatre Saisons) ainsi qu'au SSIAD.

Un exemplaire sera joint aux membres du CVS avec le compte rendu.



- **Réunion d'information des familles**

Mme GARBANI rappelle que l'objectif de cette réunion est d'échanger sur des questions et informations générales sur le fonctionnement de l'établissement ; cette réunion est également l'occasion pour les familles de comprendre les difficultés et contraintes qui ne permettent pas toujours de répondre favorablement aux demandes des familles.

La date de la rencontre avec les familles est arrêtée au **vendredi 12 mai 2017 à 17H00**.

Une information sera faite à tous les référents familiaux par courrier (papier ou électronique), par affichage et éventuellement sur le site internet

- **Projet citoyennage**

Mme BACK explique que l'établissement c'est inscrit dans cette démarche soutenue par la Fondation de France et la CNSA (caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) qui permet aux résidents de conforter leur rôle de citoyen et de se positionner, donner leur point de vue sur diverses thématiques. L'idée est de proposer aux résidents des temps où ils peuvent échanger entre eux et avec les professionnels.

Un groupe d'échange a été constitué sur le thème de l'entrée en institution.

Mme SAUNY, qui coordonne ce groupe, précise qu'il a été pointé des difficultés concernant l'arrivée dans la structure, la rupture ressentie pour le résident avec son environnement, la vie en collectivité et ses contraintes, le changement des habitudes ...

#### **IV/ Expression des usagers**

Mme JACQUEL rappelle que l'établissement s'est organisé pour favoriser l'expression et la participation des usagers, résidents et familles.

En effet, des résidents et des familles participent aux instances (CA, CVS, commission restauration).

Des boîtes à suggestion sont à disposition dans les halls d'entrée des bâtiments « Quatre Saisons » et « La Rochelle ».

Un livre d'or se trouve à l'accueil à l'administration.

Les familles et résidents ont également la possibilité de s'adresser directement par courrier au directeur. En 2017, 9 courriers de réclamation et 10 de remerciement lui ont été adressés.

Pour mieux répondre aux besoins ou aux attentes des usagers il est proposé de mener une **enquête de satisfaction**.

Mme JACQUEL présente le questionnaire. Il se présente sur une feuille et les questions simples sont organisées sous forme thématique : l'accueil, le cadre de vie (chambre, locaux communs), la vie dans l'établissement (repas, linge, animation), le personnel, les soins et expression libre.

Le questionnaire et sa mise en œuvre sont approuvés par le CVS.

Il sera diffusé aux familles et mis à disposition dans les services.

Une information sera faite à l'occasion de la réunion des familles.

#### **VI/ Situation des travaux à « La Rochelle »**

Mme BACK informe qu'une subvention de 2 000 000 € a été accordée par la caisse de solidarité de l'ARS.

Les travaux ont débuté au mois de janvier et pour une durée de 2 ans environ.

La première phase de travaux (1,5 ans) va consister en la construction d'un bâtiment accolé à celui existant et qui accueillera 76 résidents ainsi que l'administration, le SSIAD et les services logistiques.

La seconde phase (6 mois) consistera à la création de 2 unités de vie protégée (UVP) et d'1 unité d'hébergement renforcé (UHR).

4 chambres sur les 2 niveaux vont être prochainement concernées par les travaux.

A terme, l'ensemble des services de l'établissement seront regroupés sur un seul site géographique et le site actuel situé rue Pasteur sera vendu.

La capacité d'hébergement de l'EHAPD sera de 182 lits. Les chambres seront simples et toutes équipées d'une salle de bain. Certaines disposeront d'un sas commun à 2 chambres permettant d'accueillir des couples par exemple.

Pour faciliter la mobilité au sein des chambres, Mme HILSEN suggère d'installer des portes coulissantes dans les salles de bains. C'est ce qui est prévu.

## VI/ Validation du contrat de séjour

Le contrat de séjour a été mis à jour suite à la nouvelle loi relative à l'adaptation de la société au vieillissement et notamment en ce qui concerne, les prestations minimales d'hébergement, les délais de rétractation.

La redevance TV évoquée en page 4 du contrat de séjour est discutée (« La redevance TV est à la charge du résident »).

Il est rappelé que les personnes âgées de plus de 60 ans sont exonérées de la taxe d'habitation et ne sont donc pas assujettis à la redevance TV (= contribution à l'audiovisuel public) : c'est le cas de quasiment tous les résidents hébergés dans l'établissement.

Le contenu de la nouvelle version du contrat de séjour ne fait l'objet d'aucune autre remarque.

Le contrat est approuvé à l'unanimité.

## VII/ Point sur l'animation

Mme SAUNY rappelle que l'équipe d'animation essaie toujours d'être à l'écoute des souhaits des résidents.

Elle présente le rapport détaillé des activités d'animation réalisées au cours de l'année 2016 : sorties diverses et variées, événements festifs, vacances à St Maxime ... (Bilan joint au compte-rendu).

Les projets qui seront développés en 2017 sont présentés :

- Création d'un journal par / pour les résidents
- Mise en place d'un atelier floral pour la décoration des tables de la salle de restaurant
- Réalisation de karaoké et projection de films grâce à l'écran de cinéma installé à La Rochelle
- Organisation d'un séjour vacances à Vic-sur-Cère dans le Cantal du 10 au 16 juin.

Mme SAUNY a toujours pour projet de pouvoir proposer des séjours famille (portés par l'association Vacances Répît Famille), qui permettent aux aidants familiaux et leurs proches âgés dépendants de partir ensemble en vacances.

Le CVS prend acte.

Mme HILSEN regrette que lorsqu'une sortie à l'extérieur est organisée (exemple courses au supermarché), aucune animation n'est proposée pour les résidents qui ne sortent pas : cela pénalise la grande majorité des résidents.

Mme LIOCOURT demande si les résidents se plaignent de ne pas suffisamment sortir.

Selon Mme HUMBERT, les résidents formulent le souhait de sortir surtout à l'arrivée des beaux jours.

Mme SAUNY précise que les moyens humains ne permettent pas de sortir tous les résidents et que le maximum est fait pour contenter la majorité des résidents.

Elle explique également que le véhicule actuel permet de ne transporter qu'une seule personne en fauteuil roulant ; lorsqu'un fauteuil roulant est installé dans le véhicule, c'est au détriment de 3 personnes « valides » car il faut enlever les banquettes.

Mme BACK rappelle que l'établissement est en recherche permanente de bénévoles pour pouvoir assister les animatrices et par exemple accompagner les résidents dans le jardin.

Mme le Dr FERRY-BERT rappelle que le PASA propose un accompagnement pour les personnes présentant une démence avec des animations, activités et sorties adaptées.

Effectivement, il existe aujourd'hui des moyens mis à disposition pour certains profils de résidents mais pas pour tous.

L'avenir proche de l'établissement avec la création des unités permettra d'améliorer l'accompagnement des résidents avec des animations intra-unité et une démultiplication des accompagnements.

Mme HILSEN questionne l'animatrice sur le fait que des résidents ne sont pas acceptés lorsqu'ils arrivent en retard aux animations.

Mme SAUNY explique que le temps d'une animation est limité et que les allers et venues perturbent la séance d'animation. La ponctualité fait partie du respect des autres et des règles de la collectivité.

### **VIII/ Bilan 2016 des épisodes infectieux**

L'établissement a connu en 2016, un seul épisode épidémique d'Infection Respiratoire Aigüe au mois de décembre 2016 sur le site de la Rochelle.

Grâce à la mise en place rapide des mesures de protections (suppression des regroupements, animation, visites ...) et l'application des règles d'hygiène (isolement, port du masque, hygiène des mains ...), l'épidémie a été enrayée.

La campagne de vaccination antigrippale 2016/2017 a concerné 81,2% des résidents (78,31% en 2015).

En revanche, seulement 17,3% des personnels ont accepté de se faire vacciner (13,2% des soignants - 28,6% en 2015).

Le CVS prend acte.

## **SSIAD**

### **IX/ Bilan des questionnaires de satisfaction (année 2016)**

Mme BACK rappelle les missions du SSIAD.

Mme JACQUEL présente les résultats de l'enquête de satisfaction menée en continue au cours de l'année 2016 auprès des usagers du SSIAD.

Le CVS prend acte.

### **X/ Questions diverses**

#### **▪ Accueil des nouveaux résidents**

Mme HILSEN fait part des difficultés qu'elle a rencontrées lors de l'arrivée de son parent au mois de janvier à la Rochelle :

- Personne n'était présent pour assurer l'accueil physique lors de leur arrivée ; elle s'est dirigée seule vers la chambre
- La chambre n'était pas prête : le ménage n'était pas fait (produit dans le WC), le meuble était cassé (vis dans le tiroir).
- L'état des lieux n'a pas été réalisé et l'IDEC du service ne s'est pas déplacé pour constater l'état de la chambre
- Aucun agent n'est venu se présenter

L'ensemble de ces points fait que cela n'a pas donné l'impression que le résident était attendu pour son arrivée dans l'établissement.

Mme le Dr FERRY-BERT rappelle que la visite de pré-admission est très importante dans le processus d'admission du nouveau résident ; malheureusement, elle est parfois difficile à mettre en œuvre car cela peut retarder l'admission.

La visite préalable de l'établissement est bénéfique pour le futur résident, lui permettant de se projeter plus facilement dans sa nouvelle vie au sein de la structure.

Mme LIOCOURT confirme que préparer l'arrivée est un élément clé de la réussite de l'intégration du nouveau résident : l'accueil, c'est ce qui va marquer le résident et si son arrivée et l'accueil qui lui est fait, sont bien organisés, le séjour sera d'autant plus facile et agréable.

Elle rajoute que c'est également aux familles de s'impliquer dans la préparation du résident avant son arrivée, par exemple en montrant au futur résident des photos de la chambre si celui-ci n'a pas pu se déplacer et visiter l'établissement.

Mme ZANNETTI précise que l'organisation va être revue pour qu'un accueil soit assuré lors de l'entrée d'un nouveau résident.

Néanmoins, l'ensemble des représentants des familles s'accordent à dire que le personnel des services est très attentif, souriant et fait preuve d'une grande gentillesse à l'égard des résidents.

#### ▪ Repas

Mme LIOCOURT fait part de commentaires sur les repas proposés (exemples : bananes proposées midi et soir, poulet sec et dur, quantité insuffisante de pain, uniquement du pain de mie proposé dans les étages, carottes râpées trop fréquentes ...).

Le moment du repas doit être un véritable plaisir pour les résidents et ce n'est pas toujours le cas.

Mme BACK explique que l'établissement fait appel à un nouveau prestataire de restauration depuis le mois de janvier.

Les repas mixés sont préparés à partir du menu du jour ce qui n'était pas le cas auparavant. Une diversification et amélioration des goûters a été mise en place (gâteaux faits maison).

Elle rappelle que tous les repas sont cuisinés sur place dans la cuisine de l'établissement.

La commission restauration se réunit régulièrement ; elle est à l'écoute des différentes demandes pour répondre au mieux aux attentes et suggestions des résidents et de maintenir le niveau des prestations alimentaires.

Les dysfonctionnements évoqués vont être pris en compte.

#### ▪ Ascenseur

Mme HILSEN regrette les pannes récurrentes de l'ascenseur de La Rochelle.

Plus aucune question n'étant soulevée, Mme GARBANI lève la séance à 16H00.

La prochaine réunion est fixée au :

**lundi 19 juin 2017 à 14H00** dans la salle d'activité aux **Quatre saisons**.

La Présidente du CVS,  
Marie Claude GARBANI

**Signé**