



CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Procès-verbal de la réunion du Lundi 23 février 2015

Etaient présents :

Mme BURRUS	Représentante des familles
Mr DONNOT	Représentant du personnel
Mme GARBANI	Présidente du CVS
Mme GILLET	Représentante des familles
Mme MICHALAK	Représentante du C. A.

Assistaient :

Mme BACK	Directeur
Mr HENNERESSE	Médecin coordonnateur
Mme JACQUEL	Responsable qualité
Mme SAUNY	Animatrice
Mme ZANNETTI	Cadre supérieur de santé

Etaient absents ou excusés :

Mme CASUCCI	Représentante des familles
Mr GILLET	Représentant des familles
Mme HOFFMANN	Représentante des familles
Mme HUMBERT	Représentant du personnel
Mme KANNENGIESSER	Représentante des familles
Mr MARON	Représentant des résidents
Mr MICHAUX	Représentant des résidents
Mme MONNET	Représentante des familles

Mme GARBANI, Présidente du Conseil de la Vie Sociale, ouvre la séance à 9H45.
Elle présente les excuses de Mme MONNET et Mr GILLET.

Mr DONNOT assiste exceptionnellement à cette réunion, Mme HUMBERT nouvellement nommée au CVS (suite aux dernières élections professionnelles de décembre 2014) n'a pas pu venir.

Mme BACK, présente Mme Nadia SAUNY, nouvelle animatrice coordinatrice qui a pris ses fonctions dans l'établissement début février 2015.

I/ Approbation du procès-verbal du 06 octobre 2014

Le procès-verbal ne fait l'objet d'aucune remarque, il est approuvé à l'unanimité.
Le PV sera affiché dans les vitrines réservées au CVS et informations aux usagers.

II/ Bilan de l'évaluation externe en EHPAD

Mme BACK rappelle le déroulement de l'évaluation externe qui a eu lieu les 24, 25 et 26 septembre 2014.

Dans le cadre de la **procédure semi-contradictoire**, le CNEH (organisme évaluateur) a envoyé un **pré-rapport** le 20 novembre 2014.

Le document a été relu en intégralité par le directeur, la responsable qualité et le médecin coordonnateur ainsi que par les responsables de service pour les chapitres les concernant.

Des demandes de corrections, accompagnées d'éléments de preuve, ont été sollicitées auprès du CNEH pour quelques points.

La majorité de nos remarques a été prise en compte et intégrée dans le rapport définitif.

Ce rapport définitif a fait l'objet d'une transmission aux autorités tarifaires, ARS et Conseil Général, fin décembre 2014.

Mme ZANNETTI précise que le travail de collecte d'éléments de preuve a permis la révision des éléments d'appréciation mais que les cotations, quant à elles, n'ont pas été modifiées par le CNEH.

Les résultats de l'évaluation externe présentés sous forme graphique sont commentés.

Chacun des 44 items du référentiel EVA a été coté par les évaluateurs selon une échelle à 4 niveaux : **A** : la structure répond **totalemment** aux exigences du critère

B : la structure répond **en grande partie** aux exigences du critère

C : la structure répond **partiellement** aux exigences du critère

D : la structure ne répond **pas du tout** aux exigences du critère

De nombreux points forts ont été relevés et 82% des items ont été jugés totalement ou en grande partie satisfaisants.

Le rapport d'évaluation externe mentionne :

⇒ **36 FORCES** : ■ **8 cotations A**

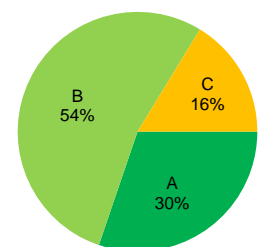
- Item 3 : Les modalités de prise en compte des RBPP
- Item 5 : Les soins médicaux et le fonctionnement médical
- Item 6 : L'urgence et la continuité des soins
- Item 10 a : Les troubles du comportement au PASA
- Item 19 : L'implantation de l'EHPAD dans son environnement
- Item 22 : La coopération, l'action en réseaux coordonnés, l'inscription dans le territoire de santé et la filière gériatrique
- Item 38 : La gestion globale des risques
- Item 41 : La gestion économique, comptable et financière

■ **28 cotations B**

⇒ **8 DEFIS** : ■ **8 cotations C**

- Item 8 : Le dossier Résident
- Item 11 : L'incontinence, l'élimination, la constipation
- Item 12 : Les escarres
- Item 13 : La contention
- Item 17 : La douleur physique et la souffrance morale
- Item 18 : Les soins palliatifs, la fin de vie, le décès
- Item 26 : La construction, la mise en œuvre et l'évaluation des projets personnalisés
- Item 29 : L'organisation de l'animation et le Projet d'animation

■ **0 cotations D**



Répartition des cotations

Les cotations C sont pour la plupart liées à un manque de formalisation des pratiques (ex 11 - « il n'existe pas de protocole de prévention de l'incontinence, la prévention de la constipation ou des troubles du transit », 13- « il n'existe pas de protocole relatif au recours à la contention validé et diffusé », 17- « il n'y a pas de protocole de prise en charge de la douleur » ...)

L'EHPAD devient de plus en plus médicalisé avec de plus en plus de soins techniques.

Mme GRABANI souhaiterait que l'item n° 28 « l'expression et la participation des résidents, des familles et de l'entourage » soit traité cette année.

Mme GARBANI demande si des « résultats » sont perceptibles suite à la mise en place des projets d'accompagnement personnalisés (PAP).

Mme ZANNETTI répond qu'il s'agit d'un projet de vie personnalisé avec la recherche permanente du « *qu'est-ce qui vous ferait plaisir ?* ». Des difficultés de mise en place sont parfois rencontrées faute de temps et de moyens humains.

L'ensemble des actions d'amélioration préconisées par les évaluateurs sont en cours de priorisation et planification par le Comité de Pilotage Qualité et Gestion des Risques.

Mme GARBANI demande qu'un bilan d'avancement soit réalisé au moins une fois par an.

Mme BACK a rédigé une note d'information adressée aux familles et usagers rappelant les conclusions de cette évaluation externe.

La synthèse est à disposition sur le site internet de l'établissement www.maisonderetraitefaulx-leshetres.fr (présentation/démarche qualité-relations avec les usagers).

Les instances de l'établissement seront également prochainement informées.

Le rapport sera ensuite mis à disposition des professionnels.

III/ Résultats de l'enquête de satisfaction destinée aux familles

Mme JACQUEL présente les résultats de l'enquête de satisfaction menée, sur une période de 4 semaines (du 20 octobre au 17 novembre 2014), auprès des familles dont un proche est hébergé au sein de l'EHPAD.

Tous les référents des résidents (à l'exception des résidents sous mesures de protection), ont été associés à cette enquête de satisfaction.

55 personnes y ont répondu, soit 43,65% de la population interrogée.

Les résultats sont assez satisfaisants.

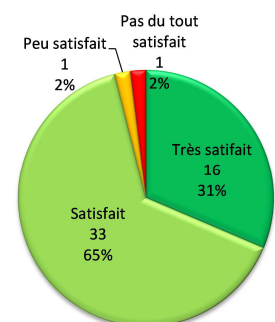
A 96%, les familles sont satisfaites du séjour de leur proche au sein de l'établissement.

Mme GARBANI affirme que les résultats montrent que le fonctionnement de l'établissement est parfois méconnu des familles et précise que la vision des familles est parfois biaisée du fait de la situation émotionnelle dans laquelle elles se trouvent.

55% des familles n'ont pas connaissance de l'existence du CVS.

Mme GARBANI pense que les usagers ignorent les missions et le rôle du CVS.

Selon elle, il est nécessaire que cette instance représentative des usagers soit plus connue ; il faudrait que le CVS soit systématiquement représenté dans les instances de l'établissement ou lors des réunions, manifestations associant les familles.



Mme MICHALAK rappelle qu'il est important de tenir compte des remarques formulées par les familles, notamment celles relatives à la communication entre les familles et l'établissement et le manque de personnel.

Mme BURRUS insiste sur le fait que le rôle de l'établissement n'est pas d'assister en permanence les familles et que c'est aussi à elles de s'investir dans la nouvelle vie de leur proche.

IV/ Gestion des risques épidémiques : bilan 2014

En 2014, l'établissement n'a pas connu d'épisode épidémique particulier.

Mr le Dr HENNERESSE souligne la bonne couverture vaccinale pour les résidents de l'établissement et rappelle que le personnel, non vacciné, est un facteur aggravant dans la transmission de la grippe.

Mme JACQUEL explique qu'une auto-évaluation de la maîtrise du risque infectieux est mise à jour chaque année (Document d'Analyse du Risque Infectieux).

Les résultats de l'évaluation réalisée pour 2014 montrent un score global de 59,3% d'objectifs atteints contre 54,9% pour l'année passée (+ 8,2 % d'amélioration).

VI/ Informations du Directeur

- **Maintenance ascenseur à La Rochelle**

Une maintenance sur l'ascenseur de gauche à La Rochelle aura lieu du 16 au 27 mars ; il sera bloqué sur cette période. Une note d'information sera diffusée.

- **Prix de journée**

La nouvelle tarification, arrêtée par le Conseil Général, a été communiquée à toutes les familles par courrier ou par email. L'augmentation du prix d'hébergement 2015 reste liée à l'amortissement du nouveau sas d'entrée de La Rochelle, à la hausse du coût de l'énergie ainsi que du coût de la vie ...

Le prix de journée s'établit comme suit pour 2015 : 56,93 € / jour pour une chambre double et
57,96 € / jour pour une chambre seule

Mme BACK rappelle que l'établissement reste très compétitif sur le secteur du Val de Lorraine.

- **Bornes « Mélo »**

L'établissement a fait l'acquisition de 4 bornes musicales (2 à La Rochelle et 2 aux 4 Saisons). Il s'agit d'une sorte de jukebox contenant plus de 2 000 titres dans une grande diversité de styles musicaux.

Cet investissement de près de 20 000 € a été possible grâce aux subventions versées par le RSI¹, l'AG2R, la Fondation Hôpitaux de France présidée par Bernadette Chirac.

- **Voyage à Evian**

Du 29 août au 05 septembre 2015, 8 résidents partiront en vacances à Evian. L'hébergement se fera face au lac Léman.

Ce séjour est organisé par le CCAS² de Frouard. Son montant s'élève à 490 € pour les personnes imposables et 305 € pour les personnes non imposables avec une prise en charge financière possible par la CARSAT.

Une pré-liste de résidents susceptibles de pouvoir y participer a été établie.

¹ Régime Social des Indépendants

² Centre Communal d'Action Sociale

▪ **Mini-séjour dans les Vosges**

Une sortie/grand week-end est à l'étude par la responsable de l'animation avec pour objectif thérapeutique, la réautonomisation de la personne démente. Ce projet sera mené en partenariat avec le PASA³. Un encadrement de 1 pour 1 est nécessaire (1 professionnel pour 1 résident).

▪ **Travaux**

Le choix du bureau d'étude et de l'architecte est arrêté. Un concours a été organisé et chaque candidat devait présenter une esquisse au regard du cahier des charges établi.

Le projet retenu répond complètement aux attentes et au fonctionnement de l'établissement ; les plans seront affichés.

Ces travaux vont consister en la construction d'un bâtiment sur le site de la Rochelle qui permettra d'héberger 76 résidents, au sein de 2 UVP⁴ et 1 UHR⁵, et d'accueillir le SSIAD⁶ et l'ensemble des services administratifs, techniques, logistiques actuellement sur le site Pasteur.

Cette année 2015 sera consacrée à l'élaboration de l'avant-projet simplifié puis détaillé.

En 2016 débiteront les travaux.

▪ **Article de présentation du CVS**

Mme BACK remet à l'ensemble des membres présents un article paru en janvier dans l'Est Républicain dans lequel Mme GARBANI présente son rôle de présidente du CVS.

Cet article a été relayé sur le site internet de l'établissement.

V/ Questions diverses

▪ **Représentation du Conseil de la Vie Sociale**

Mme GARBANI souhaiterait que le CVS soit représenté dans les instances et commissions de l'établissement :

- Conseil d'Administration : CVS représenté par son président
- Commission gériatrique : CVS représenté par son président
- Comité de pilotage Qualité et Gestion des Risques : CVS représenté par son président
- Commission restauration : CVS représenté par un représentant des familles (Mme BURRUS)
- Commission d'animation : n'existe pas ; Mme ZANNETTI explique que des réunions d'animation sont organisées mensuellement. Mme GARBANI est invitée à y participer le 25 février prochain.

Mme GARBANI explique qu'un projet « inter-CVS » est en cours avec pour objectif de fédérer les CVS du département.

Elle est invitée au prochain CVS de la Maison de retraite de Ludres.

Mme GARBANI aimerait pouvoir disposer d'une salle afin que les représentants des usagers puissent se réunir, si besoin, dans le cadre du CVS. L'établissement leur proposera une salle à la demande.

▪ **Expression des usagers**

Les boîtes à idées mises en place l'année dernière sont très peu utilisées sur les 2 EHPAD mais restent un moyen de communication à privilégier.

Mme BACK informe les membres qu'elle est destinataire de courriers de réclamation (4 en 2014) mais également de remerciements (11 en 2014).

³ Pôle d'Activités et de Soins Adaptés

⁴ Unité de Vie Protégée

⁵ Unité d'Hébergement Renforcée

⁶ Service de Soins Infirmiers à Domicile

▪ **Café des proches**

Mme GARBANI demande comment continuer à faire vivre les temps d'échange mis en place dans le cadre du café des proches.

Mme BACK propose de les relancer avec la mise en place de réunions thématiques (d'information, de sensibilisation) selon la demande du CVS qui seraient animées par des professionnels.

Il est proposé de restituer les résultats de l'enquête d'opinion des familles à l'occasion d'une telle réunion thématique. Cela permettrait d'apporter des réponses et des explications aux remarques des familles.

▪ **Restauration**

Mme BURRUS précise que les résidents sont très contents des **nouveaux gâteaux** servis au goûter (tranche de biscuits au chocolat ...) ainsi que des nouveaux petit fromages .

En revanche, il avait été demandé en commission restauration de pouvoir proposer un choix plus variés pour les jus de fruits (pomme, raisin, orange).

Le fait que **l'heure du petit déjeuner** ait été avancée constitue un point positif car le jeûne nocturne est de fait raccourci.

Le prestataire en charge des **distributeurs de boissons** avait attiré l'attention sur la faible consommation de boissons.

▪ **Fauteuils**

Mme GARBANI demande s'il est possible que chaque résident puisse bénéficier d'un fauteuil individuel. Mme BACK répond que le parc de matériel est en cours de renouvellement. L'ergothérapeute recruté récemment réalise actuellement un inventaire et une remise en état des fauteuils roulants.

▪ **Divers**

Mme GARBANI informe les membres du CVS qu'elle participe, à présent, à 2 associations :

- la FNAPAEF⁷, organisme national qui rassemble des associations d'usagers
- et « Bien vivre en Lorraine »

Elle s'est également inscrite dans un groupe de travail au sein du PAERPA⁸.

Un colloque « **préserv**er l'**autonomie pour Bien Vieillir** » organisé par la CARSAT⁹ en présence de Laurence Rossignol, Secrétaire d'Etat chargée de la Famille, des Personnes âgées et de l'Autonomie, se tiendra le 26 mai 2015 au centre Prouvé à Nancy.

La date de la prochaine réunion du Conseil de la Vie Sociale est fixée au :

Lundi 1^{er} juin 2015 à 9H30 dans la salle d'activités de la Rochelle.

Plus aucune question n'étant soulevé, la séance est levée à 12H15.

La Présidente du CVS,
Marie Claude GARBANI

Signé

Le Directeur,
Joëlle BACK

Signé

⁷ Fédération Nationale des Associations et Amis des Personnes Âgées Et de leurs Familles

⁸ Personnes Agées En Risque de Perte d'Autonomie

⁹ Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail