



# CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

## Procès-verbal de la réunion du Lundi 13 novembre 2017

### Etaient présents :

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

### Assistaient :

Mme BACK	Directeur
Mme JACQUEL	Responsable qualité
Mme SAUNY	Animatrice
Mme DUBOST	Résidente invitée
Mme GIRAUD	Résidente invitée
Mr GALLOU	Résident invité
Mr GLASENER	Résident invité

### Etaient excusés ou absents :

Mr FERRY-BERT	Médecin coordonnateur
Mme FREMEZ	Représentante des familles
Mr GILLET	Représentant des familles
Mme HOFFMANN	Représentante des familles
Mme LIOCOURT	Représentante des familles
Mme MONNET	Représentante des familles
Mme ZANNETTI	Cadre supérieur de santé

Mme GARBANI, Présidente du Conseil de la Vie Sociale, ouvre la séance à 14h10. Elle propose un tour de table pour que l'ensemble des membres du CVS puissent se présenter aux résidents invités à participer à cette séance.

## **I/ Approbation du PV du 10 avril 2017**

Un complément d'information est demandé sur le « renforcement des effectifs » mentionné en page 2. Mme BACK explique qu'il est demandé aux agents d'étaler leurs congés sur la période estivale et qu'un poste d'AS sur chaque site a permis de palier aux absences pour congés.

Le procès-verbal est approuvé à l'unanimité.

## **II/ Situation des travaux à « La Rochelle**

Mme BACK présente l'avancement des travaux :

- Le nouveau parking est opérationnel et les baraquements de chantier sont installés sur l'ancien parking
- A la fin du mois de novembre, un enrobé va être réalisé sur le nouveau parking ainsi que sur la voie d'accès
- Un éclairage provisoire a été mis en place depuis la grue car les lampadaires ont été enlevés
- Actuellement les fondations du nouveau bâtiment sont en cours de réalisation
- Un escalier de secours sera créé sur l'arrière du bâtiment existant ; l'escalier actuel sera détruit ce qui permettra de « raccrocher » le nouveau bâtiment en construction à celui existant.

La fin de cette tranche de travaux est prévue pour fin 2018, planning dépendant des intempéries et problèmes éventuels lors du chantier.

- Les 40 places dans les 2 étages au-dessus du PASA seront alors libérées permettant d'engager la tranche de travaux suivante (environ 6 mois) qui consistera en la réhabilitation des locaux (au-dessus du PASA).

Une chambre témoin sera mise à disposition des résidents, familles et personnels.

Mme DUBOST s'interroge sur ce qui restera des espaces verts. Mme BACK explique que des espaces seront créés devant l'établissement et que les espaces verts et les terrasses à l'arrière seront réaménagés.

Le CVS prend acte.

## **EHPAD**

## **III/ Règlement des frais de séjour**

A compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, et conformément à la réglementation, le paiement des frais de séjour sera à effectuer à terme à échoir, c'est-à-dire en début de mois pour le mois.

Cette nouvelle disposition a été actée par le Conseil d'Administration. Elle sera appliquée à tous les résidents (double système de facturation impossible à mettre en œuvre avec le logiciel comptable).

Une information sera prochainement faite à tous les résidents et familles.

Mme BACK précise qu'il y aura la possibilité d'échelonner le règlement du mois de janvier 2018 sur plusieurs mois.

En cas d'hospitalisation, absence ... du résident, la régularisation se fera sur le mois suivant.

Le contrat de séjour sera modifié en conséquence.

L'établissement proposera également, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2018, le prélèvement automatique des frais de séjour au libre choix des résidents et des familles.

Le CVS prend acte.

#### **IV/ Bilan de l'enquête de satisfaction des familles**

Mme JACQUEL rappelle qu'une enquête de satisfaction a été réalisée du 07 juin au 30 juin 2017 après des référents des résidents.

44 personnes ont répondu au questionnaire soit un taux de retour de 25,6%.

Mme BURRUS suggère, pour améliorer ce taux de retour, de proposer aux familles un questionnaire en ligne.

Les résultats sont commentés. Les points suivants font l'objet d'une discussion :

- La température des locaux : Mme GIRAUD précise qu'il fait très chaud et qu'elle ne peut pas régler le radiateur ; Mr GLASNER a des courants d'air malgré le changement de fenêtre et de volets électriques.

A La Rochelle, les chambres dans lesquelles la température n'est pas satisfaisante sont celles situées aux extrémités. Les résidents peuvent demander des couvertures supplémentaires s'ils le souhaitent.

- Les ascenseurs : les résidents signalent que le bouton « niveau 1 » est cassé dans le petit ascenseur de La Rochelle. Après les repas, il y a des « embouteillages » devant les ascenseurs, cela crée souvent des comportements violents, des insultes de la part de certains résidents. Mme DUBOST propose que le personnel régule la remontée des résidents dans les étages par l'ascenseur.

- Les repas : Mme GIRAUD précise qu'il n'y a pas toujours assez pour servir tout le monde. Mr GLASNER rajoute que ce sont souvent les mêmes personnes qui sont servies en dernier dans la salle de restaurant.

Une assiette témoin devait être mise en place par la cuisine pour que les personnels en charge du service puissent juger de la quantité à servir par assiette.

L'organisation prévoyait également que le service en salle ne se fasse pas toujours dans le même sens.

Ces points vont être revus avec les responsables.

Mme HILSEN précise que les fruits sont parfois glacés. Pourtant, ils sont sortis de la chambre froide au moins 1/2H avant d'être consommés.

Elle explique que le mobilier de la salle de restaurant n'est pas adapté pour installer 2 fauteuils roulants côte à côte. Mme BACK précise que le choix de ce modèle de table a été fait en fonction de l'encombrement de la salle. A l'issue des travaux, des salles à manger seront installées dans les unités ce qui permettra de limiter le nombre de résidents dans la salle actuelle.

Mme GARBANI précise que certaines personnes se salissent lors des repas et regrette qu'il n'y ait pas assez de bavoirs.

Les résidents regrettent que les nappes ne soient pas mises les samedi et dimanche et que le store et volet roulant en salle à manger soient cassés.

- Le linge : Mme DUBOST précise que ses robes sont souvent froissées, elle aimerait savoir s'il est possible de les repasser.

Les représentants des familles indiquent que le choix vestimentaire du résident n'est pas toujours respecté.

Mme JACQUEL propose et présente une fiche de liaison concernant le linge (remise en état, trousseau à compléter ...). Cet outil de communication entre le personnel soignant / les lingères et les familles sera placé dans la bannette murale de la chambre. Le CVS approuve cette fiche et l'organisation s'y rapportant.

Globalement, les familles sont satisfaites des prestations proposées. Mme BACK va s'assurer que le nécessaire soit fait pour répondre, dans la mesure du possible, aux remarques formulées.

## V/ Retour sur le projet « citoyennage »

Mme SAUNY rappelle que l'objectif de « citoyennage » est de donner la parole aux personnes âgées et qu'elles puissent exercer leur droit de citoyens.

Depuis fin 2016 et pendant 9 mois, chaque lundi un petit groupe de résident s'est réuni autour d'un thème de discussion : « l'intégration en EHPAD ».

Ce projet était mené de concert avec 7 autres EHPAD de Moselle et s'est clôturé par un colloque de 2 jours à Langatte :

- le 4 octobre, les résidents ont restitué, devant une assemblée de professionnels, de résidents mais également de représentants des autorités de tutelle, les conclusions de leurs réflexions
- la journée du 5 octobre a été consacrée à la mise par écrit de leur travail.

Mr GLASENER est très satisfait d'avoir participé à ce groupe de réflexion et d'avoir rencontré et échangé avec d'autres résidents d'autres EHPAD.

Il indique « *citoyennage ça rapproche les résidents entre eux ! C'est également un outil pour préserver la santé car on s'occupe de notre esprit* ».

Mr GALLOU précise que cette initiative a permis de tisser des liens : « *lorsqu'on arrive en maison de retraite il est difficile de lier des amitiés et avoir participé à ce groupe a rapproché les membres du groupe* ».

Les résidents soulignent que les personnels d'encadrement ont su se mettre au niveau et à la portée des résidents. Ces échanges leur ont permis de proposer des améliorations qu'ils souhaiteraient dans le cadre de la vie sociale.

Mme BACK ajoute que la présentation faite lors du colloque a été très intéressante et a montré que les professionnels ont à apprendre en écoutant les résidents. Parfois, on oublie de demander l'avis des résidents sur leur vie au sein de l'établissement alors qu'il est fondamental de prendre en compte les difficultés et les envies des personnes accueillies.

Les représentants du Conseil Départemental et de l'ARS ont également été touchés par ce qui a été présenté.

Cette initiative a été largement relayée par la presse (voir sur le site internet).

Mme SAUNY explique que « Citoyennage » va perdurer l'année prochaine et consistera à la mise en œuvre des propositions formulées ; par exemple, certains résidents ont demandé à être formés/informés sur la maladie d'Alzheimer de façon à mieux comprendre les autres personnes avec lesquelles ils vivent.

Mme HILSEN trouve dommage que cette démarche ne s'adresse qu'à une minorité de résidents et se demande quel sera l'impact sur l'ensemble des résidents.

Les résidents « acteurs au sein du groupe » répondent qu'ils sont les portes parole de l'ensemble de la population accueillie et ont été force de propositions au nom de tous les résidents.

Mme GARBANI lève la séance à 17H10.

Les points qui n'ont pas pu être évoqués ce jour sont reportés à une séance ultérieure.

La date de la prochaine réunion sera fixée début 2018.

La Présidente du CVS,  
Marie Claude GARBANI

**Signé**