



CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Procès-verbal de la réunion du Lundi 19 mars 2018

Étaient présents :

Mme BURRUS	Représentante des familles
Mr DUMAS	Représentant du CA
Mme HUMBERT	Représentant du personnel
Mr GALLOU	Résident invité
Mme GARBANI	Présidente du CVS
Mme GILLET	Représentante des familles
Mme HISLEN	Représentante des familles
Mme LIOCOURT	Représentante des familles
Mr MARON	Représentant des résidents

Assistaient :

Mme BACK	Directeur
Mme JACQUEL	Responsable qualité
Mme SAUNY	Animatrice
Mme ZANNETTI	Cadre supérieur de santé

Étaient excusés ou absents :

Mme DUBOST	Résidente invitée
Mr FERRY-BERT	Médecin coordonnateur
Mme FREMEZ	Représentante des familles
Mr GILLET	Représentant des familles
Mme GIRAUD	Résidente invitée
Mr GLASENER	Résident invité
Mme HOFFMANN	Représentante des familles
Mr MICHAUX	Représentant des résidents
Mme MONNET	Représentante des familles

Mme GARBANI, Présidente du Conseil de la Vie Sociale, ouvre la séance à 14h40.

I/ Approbation du PV du 13 novembre 2017

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

II/ Situation des travaux à « La Rochelle

Mme BACK présente l'avancement du chantier de construction.

Les travaux sont bien engagés, même si des difficultés ont été rencontrées avec les murs de soutènement et qu'ils sont actuellement interrompus pour cause d'intempéries.

Le déménagement aura probablement lieu fin 2018/début 2019 selon l'avis de la commission de sécurité.

Les représentants des familles regrettent que la vue depuis les chambres risque d'être moins agréable qu'actuellement. Mme BACK explique qu'une réaffectation des chambres sera effectuée ; les résidents actuellement logés dans la partie déjà réhabilitée ne devraient pas déménager sauf s'ils devaient intégrer une unité spécifique.

Les plans des locaux sont présentés dans le salon d'entrée du bâtiment « La Rochelle ».

Une chambre témoin sera proposée à la visite en temps utile.

Le CVS prend acte.

III/ Bilan des plaintes et réclamations

Le document de synthèse est remis sur table.

Au cours de l'année 2017, la direction a été amenée à traiter 12 courriers de réclamation : 11 provenaient de familles et 1 d'un résident, 9 concernaient des prises en charge effectuées à « La Rochelle » et 3 aux « Quatre saisons ».

De nombreux courriers de remerciement ont également été adressés à la direction de l'établissement : 19 au total pour les services d'EHPAD (17) et du SSIAD (2). La majorité a été adressée par les familles suite au décès de leur proche.

Le CVS prend acte.

EHPAD

IV/ Point sur le linge

Un groupe de réflexion a été constitué en août 2017 pour trouver des améliorations aux dysfonctionnements relatifs au circuit du linge.

Une nouvelle organisation a été mise en place pour une meilleure gestion des vêtements des résidents. La fiche de liaison famille relative au linge (présentée lors du dernier CVS) a été mise en place à compter de début décembre 2017. Les vêtements « non conformes » (décousus, usés, à remplacer ...) sont mis sous film par le service lingerie accompagnés de la fiche de liaison. Le soignant place ce linge filmé à disposition de la famille (dans la bannette murale de la chambre) pour que les mesures adaptées soient prises (réparation, changement ...).

Une note d'information a été adressée à tous les référents familiaux et affichées dans les services fin février pour informer les usagers de cette organisation.

Il est rappelé que les vêtements des résidents sont **lavés de façon intensive** à la blanchisserie de l'établissement et qu'il est préférable de privilégier les vêtements en coton, en acrylique et pratiques. L'établissement ne pourra être tenu responsable de la détérioration d'articles en laine, soie, cachemire, Damart ... ou qui ne supportent pas le lavage en machine.

Le CVS prend acte.

Mme LIOCOURT souligne que les chemises sont froissées : effectivement l'établissement n'est pas en mesure de proposer le repassage du linge.

Mme HISLEN demande comment sont traités les vêtements souillés par des urines ou comportant des souillures importantes : Mme ZANNETTI répond que le linge, si besoin, est rincé

par les aides-soignantes dans le service et envoyé en lingerie centrale. Les lingères lavent le linge de tous les résidents dans des machines de 32 ou 20 kg. Le lavage des draps est sous-traité à l'extérieur.

Les représentants des familles demandent pourquoi les « bavoires / serviettes » ne sont pas davantage utilisés pour éviter aux résidents de se salir pendant les repas. Il est répondu qu'une attention spécifique est portée aux personnes qui nécessitent une serviette, qu'elles prennent leurs repas dans les salons des étages ou dans les restaurants. La difficulté relève également de la position des résidents à table (éloignés des tables – tables non adaptées).

VI/ Restauration : résultats de l'enquête de satisfaction

Au mois de novembre 2017, le questionnaire de satisfaction proposée par ELIOR a été remis aux résidents de « La Rochelle » et des « Quatre Saisons » un jour donné.

33 résidents ont répondu à l'enquête (3 questionnaires ont été exclus par ELIOR).

Le taux de retour est de 19,4%.

La synthèse est commentée.



Le CVS prend acte.

Est évoqué le dysfonctionnement survenu le 8 mars suite auquel des résidents n'ont pas pris leur repas de midi. Mme BACK explique qu'une erreur a été commise par le personnel de cuisine : au lieu de garder les denrées à 80°C, elles ont été placées à 140°C et ont brûlé. Des raviolis de substitution ont été préparés mais cela a nécessité un certain temps et certains résidents impatients sont repartis dans leur chambre sans manger.

Mme LIOCOURT trouve une certaine **redondance dans les dîners** (quiche, omelette) et dans les desserts (flan, yaourt). De plus, ce qui est servi n'est souvent pas ce qui est annoncé au menu. Les quantités proposées sont juste suffisantes.

Mme BURRUS rajoute que les goûters non plus ne donnent pas satisfaction : tarte aux fruits remplacée par madeleine, gâteau emballé à la place de gâteau marbré, 2 petites galettes St Michel ...

Les résidents notent une amélioration dans les repas. Néanmoins, la viande est toujours « trop dure », malgré la cuisson basse température mise en place. Il est important de prendre en compte que certains résidents ont de problèmes de dentition.

Ils ont été déçus des pommes au four, du flan à la pistache liquide et aimeraient que le boudin soit servi le midi plutôt que pour le dîner.

Mme ZANNETTI demande que ces dysfonctionnements soient notés par les résidents ou les familles dans les cahiers à disposition dans les salles de restaurant pour qu'ils puissent être traités rapidement.

Il est demandé pourquoi certains résidents ont de la compote en ramequin et d'autres en pot individuel. Les représentants des familles s'interrogent également sur le fait qu'un résident qui arrive en retard à table a sa soupe servie et que personne ne lui fasse réchauffer.

Une **nouvelle enquête de satisfaction** (ELIOR) va être distribuée cette semaine.

Le prochain **repas à thème sera sur l'Espagne**.

VI/ Bilan des épisodes épidémiques 2017

L'établissement a connu cette année **2 phénomènes épidémiques** (gastro-entérite) : le premier du 27 avril au 05 mai 2017 sur le site des « Quatre Saisons » a concerné 25 résidents et 6 soignants,

le second, dans le contexte épidémique régional, a concerné le site de « La Rochelle » du 4 au 17 septembre 2017 : 45 résidents ainsi que 20 soignants ont été atteints.

Aucun cas groupé d'infection respiratoire ni de grippe n'est à déclarer en 2017.

Le CVS prend acte.

VII/ Animation, vie sociale : bilan 2017 et projets 2018

Mme SAUNY présente le bilan d'une année 2017 riche et variée et souligne les partenariats mis en place avec différentes associations, collectivités ... : majorettes, écoles de musique de Chaligny et Vandoeuvre-les-Nancy, chorale du collège de Custines, club canin de Pont-à-Mousson, Equit'aide de Lixières ... Elle remercie le fils d'une résidente qui intervient régulièrement pour présenter des diaporamas.

De nouvelles activités ont été mises en place en 2017 : intervention d'une art-thérapeute 2 fois / mois pour un groupe spécifique de 6 personnes et le projet « citoyennage ».

Le rapport d'activité de l'animation sera à disposition sur le site internet de l'établissement.

Le projet « **citoyennage** » se poursuivra cette année.

L'établissement s'est engagé dans un projet autour du **son dans la nature**. En partenariat avec un audio-naturaliste, un menuisier de Millery, les résidents vont créer une œuvre artistique autour du son. Leur réalisation sera exposée à la cité des paysages à Sion début juin et pendant 3 mois. Une sortie nocturne est prévue vendredi à Champigneulle.

Mme SAUNY regrette que ce projet, qui se veut être une ouverture sur l'extérieur, ne se fasse pas, comme initialement prévu, en collaboration avec la municipalité de Faulx.

Un **projet sur les papillons** est également prévu en collaboration avec la cité des paysages.

Un **atelier chocolat** a été organisé en collaboration avec un professionnel du chocolat : les œufs préparés et décorés par les résidents seront dégustés à Pâques.

Les résidents participent à un **concours entre EHPAD sur console de jeux Wii** (organisé par ELIOR). La finale se déroulera le 9 avril prochain à Ludres.

Le CVS prend acte.

Mme HISLEN trouve que les cadeaux de Noël n'étaient pas très adaptés aux résidents de l'EHPAD (fleur de douche, gel douche, lait pour le corps).

Pour 2018, le CVS propose une eau de toilette.

SSIAD

VIII/ Bilan de l'enquête de satisfaction

Le questionnaire a été diffusé à tous les patients pris en charge par le SSIAD au mois de septembre soit 33 patients. Le taux de retour à 60,6%.

La synthèse est commentée. Le bilan est très satisfaisant.

Le CVS prend acte.

IX/ Informations du Directeur

Mesures de sécurisation de l'établissement

Mme BACK rappelle que l'ensemble du territoire national est maintenu au niveau « *sécurité renforcée – risque attentat* ». La posture Vigipirate « Printemps 2018 » est active, sauf événement particulier, du 1^{er} mars au 13 juin 2018.

Le contexte actuel des travaux à « La Rochelle » rend difficile la mise en place des mesures de sécurisation de l'établissement. Mme BACK demande à ce que chacun (personnel, résidents, familles) soit vigilant et signale tout comportement suspect.

Grèves

Les membres du CVS ont été sollicités par les organisations syndicales pour s'associer aux journées nationales d'action des 30 janvier et 15 mars 2018 et participer à la mobilisation des familles et soutenir les professionnels pour améliorer la prise en charge de personnes âgées.

Visite de contrôle de la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes)

L'établissement a reçu la visite de 2 inspecteurs au mois de janvier.

À la suite des évolutions induites par la loi n° 2015-1776 de décembre 2015 relative à l'adaptation de la société au vieillissement (Loi ASV), ils sont venus contrôler la **description de l'établissement** (type d'hébergement, nombre de lits et de places, nombre de places à l'aide sociale), s'assurer qu'un certain nombre de documents (contrat de séjour, règlement de fonctionnement, livret d'accueil ...) ne comportent pas de clauses abusives et tiennent compte des mises à jour de la loi ASV, notamment que les prestations minimales d'hébergement sont mentionnées explicitement ainsi que celles qui sont facturées en sus. Ils ont vérifié les **modalités de facturation** et **l'affichage des prix** et des prestations facturées.

Visite d'inspection par le service vétérinaire, sécurité, qualité sanitaire de l'alimentation

L'établissement a reçu l'inspection des services vétérinaires le 1^{er} février dernier.

Le rapport mentionne que le niveau d'hygiène de notre établissement est « **TRES SATISFAISANT** » : l'établissement présente uniquement des non-conformités mineures.

Le résultat du niveau d'hygiène de l'établissement est publié sur le site internet « Alim'confiance » (www.alim-confiance.gouv.fr).



Commission de sécurité

L'établissement aura la visite triennale de commission de sécurité le **09 avril 2018**.

Autorisation de fonctionnement

L'établissement a reçu confirmation de son renouvellement d'autorisation de fonctionnement par arrêté conjoint entre l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental.

Il est autorisé à fonctionner pour **une durée de 15 ans à compter du 03 janvier 2017**.

28 lits d'hébergement permanent pour personnes âgées dépendantes sont transformés en 28 lits pour personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, soit les 2 UVP en cours de construction.

Projet dépistage dentaire

L'établissement a renouvelé sa coopération avec la société Conceptys, organisation de prothésistes dentaires spécialisée dans l'entretien, l'hygiène et la traçabilité des prothèses dentaires ; elle est intervenue la nuit du 1^{er} décembre 2017.

Une remise en état d'hygiène des prothèses dentaires et un diagnostic ont été effectués. Un rapport est remis à l'établissement de manière à ce que les prothèses dangereuses (18 au total) puissent être signalées rapidement aux familles. L'intervention a concerné 89 résidents, soit 149 appareils dentaires.

Certains résidents ont considéré le puçage des dentiers comme une atteinte à leur liberté, craignant de pouvoir être localisés. Mme BACK rappelle que la puce permet l'identification des appareils dentaires en les passant devant un lecteur qui se trouve dans la salle de soins.

Un local pour des consultations dentaires sera prévu dans le futur établissement.

Coupe PATHOS

Il s'agit d'une évaluation à un instant T (= coupe transversale) de la quantité de besoin de soins requis par chaque résident. Cela permet de définir le niveau de soins nécessaire pour assurer une prise en charge optimale de toutes les pathologies des personnes âgées.

Le médecin-coordonnateur coordonne cette évaluation gériatrique pluridisciplinaire qui implique l'ensemble de l'équipe soignante.

L'établissement devrait recevoir la visite de validation, organisée conjointement par le médecin évaluateur de l'ARS et celui du Conseil Départemental, en **juin 2018**.

Une augmentation du score Pathos permettrait à l'établissement de bénéficier de moyens financiers supplémentaires au regard de la dépendance et des besoins en soins des résidents accompagnés.

X/ Questions diverses

Télévision

Certains résidents ont des problèmes de réception de la télévision. Mme BACK confirme qu'il a été fait appel dernièrement à l'antenniste ; les problèmes ont peut-être été causés par le vent.

Mme HISLEN confirme qu'il y a actuellement des dysfonctionnements dans la réception des chaînes sur le secteur.

Le 27 mars prochain est prévu un **changement des fréquences de la TNT** dans une dizaine de départements du Grand-Est, dont la Meurthe et Moselle. Les résidents devront effectuer une recherche et mémorisation des chaînes afin de récupérer l'intégralité des programmes TV.

Si les résidents constatent une perte de certaines chaînes ou des difficultés de réception, il est nécessaire de transmettre l'information aux personnels.

Les représentants des familles demandent à ce que la **salle TV de « La Rochelle »** soit équipée d'un téléviseur plus grand.

Mme BACK valide la demande et propose d'échanger cette télévision avec celle actuellement installée au PASA.

Accès terrasse « La Rochelle »

Les représentants des familles signalent que la porte d'accès sur la terrasse depuis la salle TV ne permet plus de rentrer lorsqu'elle est refermée.

Il semblerait qu'une résidente referme systématiquement cette porte.

Plus aucune question n'étant soulevée, Mme GARBANI lève la séance à 17H00.

La date de la prochaine réunion est fixée au 02 juillet à 10H00.

La Présidente du CVS,
Marie Claude GARBANI

Signé