



CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Procès-verbal de la réunion du Lundi 02 juillet 2018

Étaient présents :

Mme BURRUS	Représentante des familles
Mr DUMAS	Représentant du CA
Mme HUMBERT	Représentante du personnel
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
Mr MICHAUX	Représentant des résidents

Assistaient :

Mme BACK	Directeur
Mme le Dr FERRY-BERT	Médecin coordonnateur
Mme JACQUEL	Responsable qualité
Mr GALLOU	Résident invité
Mr GLASENER	Résident invité
Mme SAUNY	Animatrice
Mr SCHOUMACHER	Résident invité
Mme ZANNETTI	Cadre supérieur de santé

Étaient excusés :

Mr GILLET	Représentant des familles
Mme MONNET	Représentante des familles

Mme GARBANI, Présidente du Conseil de la Vie Sociale, ouvre la séance à 10h10.

I/ Approbation du PV du 19 mars 2018

Mme BACK informe les membres du CVS que l'établissement a reçu un **avis favorable de la commission de sécurité** suite à la visite du mois d'avril 2018.

Concernant le téléviseur de la **salle TV de « La Rochelle »**, Mme BACK se demande s'il est pertinent d'y placer un écran plus grand car c'est également un espace de convivialité pour les familles et c'est à cet endroit que les familles peuvent déjeuner avec leur proche.

Dans le nouveau bâtiment, des lieux seront spécialement aménagés en « salon télé ».

Ce point reste en attente.

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

II/ Situation des travaux à « La Rochelle »

Le chantier a pris 90 jours de retard cet hiver pour cause d'intempéries, en plus du retard causé l'été dernier par le renforcement du mur de soutènement de la maison voisine.

Mme BACK présente l'avancement du chantier de construction : le 3^{ème} étage est monté, la prochaine étape sera l'installation de la toiture puis des huisseries.

Le planning est sans cesse recalé et la livraison est probablement prévue courant janvier 2019.

Mme BACK propose lorsque le bâtiment sera couvert d'organiser une visite.

Mr SCHOUMACHER demande si la toiture sera en tuiles. Mme BACK explique que ce sera un mixte : pour la plus grande partie, il s'agira d'une toiture plate permettant ainsi d'implanter l'ensemble des éléments techniques ainsi que des fermettes dans certains lieux.

Mme HISLEN précise que l'accès à « La Rochelle » est problématique. La route n'est pas carrossable et il est impossible de sortir avec un fauteuil roulant.

Mme BACK répond que l'intervention d'une entreprise est prévue la semaine prochaine pour combler les nids de poule ; les travaux n'étant pas terminés, cette voie d'accès est empruntée par les engins et il n'est donc pas prévu pour le moment de mettre le revêtement définitif.

Le CVS prend acte.

EHPAD

III/ Prix de journée

Depuis le 1^{er} juin 2018, le **prix de journée « hébergement »** (couvrant l'ensemble des prestations d'administration générale, d'accueil hôtelier, de restauration, d'entretien, d'activités de la vie sociale), s'élève à **57,13 € pour une chambre seule** et **55,63 € pour une chambre double**.

Le **prix de journée « dépendance »** fixé par le Conseil Départemental (participation au financement de l'ensemble des prestations d'aide et de surveillance nécessaires à l'accomplissement des actes essentiels de la vie et qui ne sont pas liés aux soins) a également été réévalué au 1^{er} juillet 2018. Il est fonction de la perte d'autonomie de la personne accueillie :

GIR 1 et 2 = 21,93 € - GIR 3 et 4 = 13,92 € - GIR 5 et 6 = 5,90 €

Le prix mensuel à payer par une personne accueillie en chambre double est de **1 845,90 €**.
(= 5,90 € x 30 jours + 55,63 € x 30 jours).

L'augmentation des tarifs prend en compte les travaux de restructuration de l'établissement : l'évolution des tarifs a été lissée sur plusieurs années.

Mr SCHOUMACHER demande comment font les résidents qui ne sont pas en mesure de payer cette somme. Mme BACK répond que l'établissement est habilité à l'aide sociale et sous certaines conditions, le Conseil Départemental peut prendre en charge une partie du montant de la facture et la contribution de la personne.

Mme BACK rappelle que les usagers ont la possibilité de comparer les prix pratiqués dans tous les EHPAD via le site internet www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr.

Le prix médian d'une chambre seule en EHPAD s'élève à 1 953 € par mois (1 890 € à l'EHPAD « Les Hêtres »).

Le CVS prend acte.

IV/ Annexe au contrat de séjour

Depuis le 1^{er} avril 2017, les contrats de séjour des résidents en EHPAD peuvent comporter une annexe relative aux mesures particulières mises en place pour assurer leur sécurité et soutenir l'exercice de leur liberté d'aller et venir.

Cette annexe n'avait pas encore été formalisée bien que les mesures soient prises en cas de besoin. Celle-ci concerne notamment les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de troubles apparentés.

Mme JACQUEL explique que cette annexe a été rédigée selon le modèle-type arrêté dans le décret n°2016-1743 du 15 décembre 2016 relatif à l'annexe au contrat de séjour dans les établissements d'hébergement sociaux et médico-sociaux pour personnes âgées.

Mme le Dr FERRY-BERT rappelle que l'établissement apporte des réponses adaptées face aux risques identifiés (chute, fugue ...); les mesures de restriction de liberté d'aller et venir (par exemple contention au fauteuil) sont toujours mises en place suite à une prescription médicale. La formalisation de cette annexe **facultative** permet de prouver que les mesures individuelles proposées et applicables à une situation particulière ont été définies de façon collégiales et que l'information a été donnée au résident et/ou à son représentant légal et/ou à sa personne de confiance désignée de façon acceptable.

Le CVS approuve le document et sa mise en place.

Mme le Dr FERRY-BERT explique qu'une réflexion va être également menée sur la **personne de confiance** car souvent un amalgame est fait entre « référent » et « personne de confiance », or ces 2 notions sont différentes.

Si le résident n'est pas en mesure de désigner une personne de confiance, il faudrait systématiquement s'orienter vers une représentation de la personne et la mise en place d'une mesure de protection; mais il est difficile aujourd'hui pour les tribunaux de répondre aux demandes grandissantes.

L'habilitation familiale permet à un proche (descendant, ascendant, frère ou sœur, époux, concubin ...) de représenter une personne qui ne peut pas manifester sa volonté dans certains actes. Contrairement à la sauvegarde de justice, la tutelle ou à la curatelle, l'habilitation familiale n'est pas une mesure de protection juridique.

V/ Prestation linge

Mme JACQUEL rappelle que l'établissement s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la prestation linge. Une nouvelle organisation a été mise en place pour la gestion des vêtements « non conformes » des résidents (décousus, usés, à remplacer ...). Ils sont mis à disposition des familles dans la chambre (bannette murale) accompagnés d'une fiche de liaison. Il s'avère que certaines familles ne respectent pas cette organisation et ne reprennent pas le linge (réparation, changement ...).

Le CVS propose qu'un nouveau rappel soit fait.

Mme BACK explique qu'elle peut envisager une prestation « remise en état / couture » du linge en supplément, comme il existe déjà la prestation « marquage du trousseau ».

VI/ Prestation restauration

1- Résultats de l'enquête de satisfaction

Au mois de mars 2018, le questionnaire de satisfaction proposée par ELIOR a été remis aux résidents de « La Rochelle » et des « Quatre Saisons » un jour donné.

Le **taux de retour** faible 23% (37 retours sur les 170 résidents) s'explique par le nombre limité de résidents en mesure de donner leur avis. Mme SAUNY précise que le questionnaire a été remis aux résidents en salle à manger. Beaucoup n'ont pas voulu y répondre précisant « ça ne sert à rien ». Lors de la prochaine enquête, il conviendra de comptabiliser les résidents qui ne souhaitent pas répondre.



Vous appréciez ...



Nous pouvons améliorer ...



Les résultats sont commentés.

Mme LIOCOURT précise que les résidents ont remarqué des améliorations. Néanmoins, ils rapportent toujours que les plats ne sont pas assez chauds, que la viande pose toujours problème, que les dîners sont redondants.

Température des plats : 32% de mécontents

Les résidents confirment qu'à la salle de restaurant de « La Rochelle », ce sont toujours les mêmes personnes qui sont servies en dernier et donc pour qui les plats sont moins chauds. Une organisation avait été mise en place pour que le service en salle ne soit pas toujours réalisé dans le même sens.

Les résidents précisent que le personnel ne passe pas auprès de toutes les tables pour resservir les personnes qui le souhaitent lorsqu'il y a du reste ; il est juste annoncé « *quelqu'un en reveut* ». Mme ZANNETTI se charge de revoir ces points avec l'équipe de restauration et de faire respecter l'organisation définie.

Mr GLASENER précise que lorsque les résidents font des remarques au personnel de restauration, souvent, les agents sont dans l'opposition et autoritaires.

Le chef de cuisine passe 2 à 3 fois par semaine auprès des résidents lors du déjeuner pour recueillir leur avis.

Mme HISLEN relate l'incident avec les oranges non épluchées à Pâques. Le personnel lui a répondu qu'il n'avait pas le temps d'éplucher les fruits : pourtant des éplucheurs ont été mis en place.

Présentation des plats :

Mr MICHAUD précise que la présentation des assiettes n'est pas appétissante ; il rajoute que le week-end, « *ce n'est pas mangeable* ».

Mme ZANNETTI va passer dans les services mercredi 4 juillet et jeudi 5 au soir pour évaluer la prestation.

Goût des produits :

Mme HISLEN précise que les fruits sont très froids voire glacés lorsqu'ils sont servis aux résidents. Mme ZANNETTI se charge de revoir ce point avec les équipes.

Mme BACK encourage les résidents à noter dans le cahier de restauration l'ensemble des constats qu'ils font.

Mme HISLEN trouve que l'augmentation du prix pour les repas améliorés n'est pas justifiée au regard de la prestation proposée. Le repas proposé à Pâques ne justifiait pas 5€ de plus (rondelles de cœur de palmier, ragout d'agneau et dessert individuel) ; les familles ont eu des serviettes blanches et non pas les serviettes de Pâques.

Mme BACK précise que le dessert a été commandé chez un pâtissier.

Mme Le Dr FERRY-BERT explique que les repas accompagnants sont un « plus » que l'établissement propose aux proches. Ce ne peut pas être une prestation d'exception. L'établissement n'est pas en mesure de proposer le service gastronomique et hôtelier attendu. Elle invite donc les familles à se rendre au restaurant avec leur proche.

Mme LIOCOURT signale que les repas n'ont pas été améliorés pour les dimanches de la fête des mères et la fête des pères.

Le CVS prend acte des résultats et des commentaires apportés.

2- Engagement dans une démarche de lutte contre le gaspillage alimentaire

Mme BACK annonce que l'établissement a été retenu avec 17 autres établissements, scolaires principalement (2 EHPAD), pour participer à un programme d'actions de lutte contre le gaspillage alimentaire lancé par le Conseil Départemental.

L'accompagnement se déroulera pendant une année à partir de septembre 2018 : il consistera en un diagnostic sur site, l'organisation de campagnes de pesée, la définition et la mise en œuvre d'actions, la formation des personnels auprès des convives ...

Le CVS prend acte.

VII/ Animation et vie sociale

Mme SAUNY explique que l'établissement s'est lancé depuis le début de l'année dans la création d'une œuvre artistique dans le cadre d'un projet proposé par la cité des paysages.

Le « **Totem à sensations** » est exposé depuis le 3 juin dernier à Sion. À l'issue de l'exposition, la création reviendra dans l'établissement.

Les résidents et le travail du groupe ont été félicités par la cité des paysages.

Mme SAUNY interroge Mr DUMAS, représentant de la commune, sur la raison pour laquelle les habitants de Faulx n'ont pas été associés à ce projet (par l'intermédiaire du Foyer Rural). Il s'agit d'une erreur du Conseil Départemental qui n'a pas communiqué les coordonnées des bonnes personnes à contacter à Mme SAUNY.

L'établissement participera probablement à un prochain projet sur le thème des papillons.

Mr DUMAS propose un partenariat avec le service périscolaire de l'école de Faulx ainsi que les mercredis récréatifs.

Mme SAUNY explique que l'animation en EHPAD est en pleine mutation : les résidents changent, les animations aussi. Les temps d'activités, d'animations et d'échange doivent être réorganisés. Des animations plus individuelles ou « flash » sont à développer pour les personnes en perte d'autonomie.

Mme HISLEN demande en quoi consiste l'animation « papotage en chambre » retrouvée régulièrement sur les plannings d'animation.

Mme SAUNY explique qu'il s'agit d'un échange, d'une discussion avec le résident dans sa chambre. C'est un temps qui leur est réservé de façon individuelle.

Dans le service des « Quatre saisons », il est de plus en plus difficile de réaliser des animations de groupe : le perte d'autonomie est grandissante, les résidents ne souhaitent pas se retrouver en groupe.

Mme SAUNY annonce les temps forts passés et à venir : sortie à la compagnie des ânes, participation à une collecte de stylos usagés dans le cadre de la semaine du développement durable, participation à un concours de jeu vidéo en collaboration avec la société ELIOR (Mr GALLOU, résident à « La Rochelle » en a été le vainqueur), colloque « citoyennage » prévu les 16 et 17 octobre 2018.

Le CVS prend acte.

VIII/ Enquête de satisfaction

Mme JACQUEL propose qu'une enquête de satisfaction soit menée, cette année, auprès des résidents sur la base du questionnaire validé par le CVS en avril 2017 (*celle réalisée l'année dernière ayant été menée auprès des familles*).

Cette enquête sera réalisée en lien avec les animatrices.

Le CVS approuve la réalisation de cette enquête d'ici la fin de l'année.

SSIAD

Aucun point n'est à aborder.

Les usagers du SSIAD ont été sollicités par l'IDEC pour participer au CVS. Actuellement aucun ne souhaite s'investir dans cette instance : étant à domicile, ils ne se sentent pas faire partie de l'établissement. Les membres du CVS proposent de solliciter les aides-soignantes du SSIAD.

IX/ Informations du Directeur

Le Conseil Départemental proposera au mois de septembre des temps de rencontre destinés aux équipes dirigeantes, aux professionnels, aux représentants des résidents et des familles et aux aidants dans le cadre d'un projet d'échanges, d'informations et de formations entre membres des CVS. L'objectif est de valoriser le rôle des CVS comme espace de dialogue entre toutes les parties prenantes d'un EHPAD pour la prévention collective et la bienveillance.

Le PATHOS (évaluation des besoins en soins) et le GIRAGE (évaluation de la perte d'autonomie des personnes hébergées) ont été évalués les 11 et 15 juin derniers.

Le financement de l'établissement (budgets soins et dépendance) pour les années à venir sera calculé sur la base de ces 2 indicateurs. Des moyens supplémentaires vont être alloués à l'établissement lissés sur les 7 prochaines années.

Le **GIR** Moyen Pondéré a été réévalué à **782** (760 en 2013).

Le **PATHOS** Moyen Pondéré à **330** (205 en 2011).

L'évaluation réalisée témoigne de la réalité : la prise en soins et l'accompagnement des résidents au sein de nos services sont lourds.

Mme le Dr FERRY remercie les équipes très impliquées dans cette évaluation.

Mme BACK fait part des **difficultés de personnel** rencontrées au mois d'avril : manque de personnel, postes coupés, recours à l'intérim ...

Mme le Dr FERRY-BERT rappelle que « sonner » est le moyen le plus simple pour le résident de solliciter le personnel. Elle précise que l'équipe encadrante est en mesure de surveiller les délais de réponse aux sonnettes.

Les familles qui souhaitent des renseignements sur la(les) pathologie(s) de leur proche doivent se rapprocher du médecin traitant.

Pour ce qui concerne la perte d'autonomie, les difficultés au quotidien, il convient de se rapprocher des infirmiers coordonnateurs ou cadre de santé.

Dernièrement une affiche a été placée dans chaque chambre rappelant les numéros de téléphone et mails des principaux responsables de l'établissement.

Dans le cadre des mesures de **prévention « canicule »**, un courrier a été transmis la semaine dernière aux familles leur rappelant les mesures d'hydratation et la conduite à tenir en cas de fortes chaleurs.

Des affiches et plaquettes rappelant les recommandations à suivre sont à disposition dans chaque service.

X/ Questions diverses

Vols

Mme LIOCOURT signale que des vols ont été commis à plusieurs reprises.

Mme BACK est consciente que cela constitue un véritable problème.

Il est recommandé aux personnes accueillies de porter la clé de leur logement sur elles (autour du cou par exemple).

Qualité des soins

Selon Mme BURRUS, le brossage des dents semble être négligé.

Mme BACK rappelle que depuis 3 ans, l'établissement prend en charge l'intervention d'une société pour le diagnostic, l'entretien et le puçage des prothèses dentaires. Reste à la charge de la famille, l'organisation des soins nécessaires diagnostiqués par la société partenaire.

Les représentants des familles regrettent que, pour le déplacement des résidents en fauteuil, aucun remboursement ne soit prévu par l'assurance maladie, ce qui constitue un véritable frein à la consultation dentaire.

Les futurs locaux devraient permettre l'intervention d'un dentiste pour des soins de base.

Plus aucune question n'étant soulevée, Mme GARBANI lève la séance à 12H15.

La date de la prochaine réunion sera fixée ultérieurement.

La Présidente du CVS,
Marie Claude GARBANI

Signé