



Résidence Pierre et Marie Curie
10 rue Lamennais, 35240, RETIERS

COMPTE RENDU
Conseil de la Vie Sociale
du mercredi 23 avril 2014

Etaient présents : Mme Thomas (Présidente du CVS), M. Corgne, Mme Gendron (représentants des familles), M. Hardy, Mme Hervochon D. (représentants des résidents) Mme Perron (représentante du Conseil d'Administration), Mme Drouet (Cadre de Santé), M. Rousselet (Directeur), M. Brignon (Qualiticien), M. Charron (Animateur).

Excusées : Mme Gosnier, Mme Faivre, Mme Perrois (représentantes du personnel).

Début de la séance : 14h00

Ordre du jour :

- 1- Bilan des enquêtes de satisfaction des résidents 2013.
- 2- Point sur l'avancée des groupes de travail suite à l'évaluation interne.
- 3- Retour sur l'évaluation externe
- 4- « Sanction » suite à une altercation entre résidents
- 5- Service des repas (repas froid)
- 6- Ouverture de la porte d'entrée des Coquelicots
- 7- Questions diverses

La réunion débute par les différentes interrogations de Madame la Présidente du CVS :

- « Sanction » suite à une altercation entre résidents :

Mme Thomas demande à avoir plus d'informations sur l'altercation qu'il y a eu entre deux résidents lors d'un repas. En effet, plusieurs discordes ont eu lieu à cette table depuis un moment, ce qui a fini par créer une mauvaise ambiance. La solution qui a été prise dans l'urgence par l'infirmière en poste a été de séparer ces résidents et de placer l'une d'elle à une autre table, cette résidente a par la suite retrouvé une nouvelle place dans la salle à manger.

- Service des repas (repas froid) :

Certains résidents trouvent qu'il y a encore des repas servis froids. Ces demandes sont fréquemment discutées et étudiées lors des « commissions menus » organisées 3 fois par an. Des solutions y sont apportées (filmage des plats, plats plus petits, roulement au niveau du service en salle à manger à respecter...). M. Hardy nous indique tout de même qu'il y a une nette amélioration au niveau de la température des plats.

- Ouverture de la porte d'entrée des Coquelicots :

Celle-ci avait été fermée pour éviter la sortie et l'errance d'un résident qui avait « fugué » à plusieurs reprises par cette porte. A ce jour, elle a retrouvé sa vocation d'entrée car l'accès est désormais possible par celle-ci.

- Les transferts d'appel du soir :

Mme Thomas nous explique qu'elle a essayé un soir d'appeler l'établissement entre 18h30 et 20h45, mais en vain. A partir de 21h, elle a réussi à avoir un membre du personnel, sans doute une veilleuse de nuit, car le transfert d'appel se fait à cette heure directement sur leur portable.

Le problème rencontré est que le transfert d'appel entre l'accueil et les cuisines et infirmières n'avait pas été activé, dû à un oubli.

Une solution a été mise en place : renvoi automatique après 20 secondes (soit 5 sonneries).

- La fréquence du « balayage » des chambres :

Question posée par Mme La Présidente du CVS. Mme Drouet indique que théoriquement, le ménage est fait une fois par semaine et par chambre, sauf cas exceptionnels comme les jours fériés tombant en pleine semaine. Le ménage d'une chambre comprend : dépoussiérage, balayage et lavage. Certaines chambres souillées plus rapidement sont faites plus souvent.

M. Rousselet indique qu'un document de traçabilité du ménage des chambres existe et que la fréquence peut ainsi être vérifiée.

Mme Gendron demande à ce que la table de ses parents soit lavée plus souvent car collante. La famille avait à une époque apporté des éponges mais le personnel soignant leur avait indiqué à juste titre que l'éponge était considérée comme un « nid à bactéries ».

- Porte de la salle de détente ouverte pendant les activités :

Effectivement, celle-ci est ouverte pendant les activités. Elle permet aux résidents curieux de pouvoir observer de loin ce qui s'y passe, elle permet aux résidents ayant un handicap physique ou psychique de pouvoir rejoindre le groupe plus facilement...

En effet, cette porte reste très souvent ouverte car cette salle est une salle de vie où chacun est libre de pouvoir aller et venir. Les avis sont partagés sur la nécessité ou non de fermer cette porte.

- Accessibilité du parc de l'établissement :

Mme Gendron déplore l'inaccessibilité du parc de l'établissement. En effet, celui-ci n'est pas adapté aux personnes en fauteuils roulants. Le parc appartient à l'EHPAD et est donc financièrement à sa charge.

M. Rousselet rappelle que l'accessibilité de celui-ci n'est pas une priorité à ce jour, le budget ne le permettant pas. De plus, un projet immobilier dans le parc ayant été évoqué, M. Rousselet est dans l'attente de plus amples informations à ce sujet.

- Bilan des enquêtes de satisfaction des résidents 2013 :

M. Brignon présente les résultats de l'enquête de satisfaction 2013 réalisée auprès des résidents en octobre et novembre 2013.

Le questionnaire de satisfaction a été élaboré et validé par le CVS. M. Brignon est allé à la rencontre des résidents en capacité de comprendre et de répondre au questionnaire.

Tout d'abord quelques limites à ce questionnaire :

Une influence peut être apportée sur les réponses de la personne qui mène l'enquête (ton de la question, explications données au résident...).

Pour certaines questions (ex : animation, aide du personnel pour les sorties,...), les réponses apportées sont plus liées à la situation du résident (santé, dépendance...) qu'à la qualité du service proposé.

Certaines questions n'ont pas été prises en compte dans l'analyse (n°4, 19, 61, 62, 63, 64, 65) en raison de la compréhension aléatoire du résident à ces questions (non fiabilité des réponses).

Participation des résidents :

- 49 résidents ont été interrogés sur les 4 secteurs
- 41 résidents ont accepté de répondre
- Taux de participation à ce questionnaire : 84 %

Le questionnaire est construit autour des catégories de questions suivantes :

- Repas
- Soins
- Chambre
- Lingerie
- Vie dans l'établissement
- Linge
- Animation
- Informations complémentaires

Les principaux points positifs révélés par l'enquête :

- + de 95 % de satisfaction pour les catégories repas, respect des résidents / attention du personnel, animation, linge, toilette, rapidité des interventions, réparations/chambre, propreté des espaces communs, sentiment de sécurité.
- Les repas sont très bons.
- Personnel très respectueux, très agréable et à l'écoute des demandes.
- Le linge est très bien entretenu, très bien repassé et le retour est très rapide.
- Animation : interventions des professionnels / bénévoles et des intervenants extérieurs très appréciées; Très large participation des résidents.
- Rapidité des interventions de jour comme de nuit appréciée par les résidents.
- Fort sentiment de sécurité.
- Le journal des résidents.
- Satisfaction totale des services apportés par l'établissement.

Les principaux axes d'amélioration révélés par l'enquête :

- Repas : Diminuer la quantité le soir (éviter le gaspillage).
- Améliorer la qualité du ménage dans les chambres (le ménage n'est pas tout le temps bien fait en fonction des agents).

- Diminuer la quantité de linge égaré (à modérer par le fait que certains résidents ont eu du linge de perdu, mais sur les années précédentes).
- Attendre la réponse des résidents avant d'entrer dans leurs logements.
- Effectuer de temps à autre des animations pendant les week-ends.
- Mettre en avant le site Internet.
- Accentuer la communication sur le rôle du CVS et de la commission menus.
- *Point sur l'avancée des groupes de travail suite à l'évaluation interne :*

M. Brignon commence par redéfinir le cadre : loi obligeant les EHPAD à évaluer les prestations délivrées aux résidents suivant une réglementation.

En 2012, nous avons réalisé l'évaluation interne. Cette démarche nous a permis d'évaluation l'ensemble de prestations délivrées aux résidents au regard d'un référentiel. Ensuite, des axes d'amélioration ont été définis afin de constituer des fiches projets :

INTITULE DES PROJETS	NOMS DES PILOTES
N°1 : Projet de Vie Sociale et Culturelle	Mme Prime-Duz, Mme Baldini, M. Charron
N°2 : Projet de soins	Mme Drouet, Mlle Devouge, Dr Pautret
N°3 : Projet Ethique et Bienveillance	Mme Prime-Duz, Mlle Devouge
N°4 : Projet Ressources Humaines	M. Rousselet, Mme Drouet, Mme Ligot

Projet de Vie Sociale et Culturelle :

Ce groupe est animé par Mme Baldini, Mme Prime-Duz et M. Charron.
M. Charron prend la parole.

3 réunions de travail ont eu lieu jusqu'à présent. Actuellement, un premier travail de rédaction a été fourni afin de définir les différentes notions de Vie Sociale et Culturelle (la philosophie, l'animation en gérontologie et l'animation à l'EHPAD Pierre et Marie Curie).

3 thématiques de travail ont été définies afin de cadrer les champs d'actions.

- **Thématique 1 : Le projet individuel (le projet d'accueil et d'accompagnement personnalisé)**
- **Thématique 2 : La personnalisation des activités individuelles et collectives**
- **Thématique 3 : La possibilité du maintien des liens sociaux**

M. Charron précise qu'une fiche enquête des recueils des volontés a été établie dans le but de rencontrer les résidents et de leur permettre d'exprimer leurs souhaits et leurs besoins. Il ajoute que sur chaque thématique, un gros travail de recueil des données est à réaliser.

L'objectif : fin décembre 2014, le plan d'amélioration du projet de Vie Sociale et Culturelle doit être établi.

Le projet de soins :

Les chefs de projets sont Mme Drouet, Mme Devouge et Dr Pautret.

Le projet de soins est entièrement rédigé. Le plan d'amélioration est établi.

Méthodologie :

1. Définition du mot « soins »
2. Etat des lieux de nos pratiques à l'aide de différents thèmes (nutrition, escarre, douleur,...)
3. Production du plan d'actions prioritaires
4. Réalisation des fiches actions

Dans les prochaines semaines, des groupes de travail seront proposés au personnel par le biais d'un appel à candidature.

Projet Ethique et Bienveillance :

Les chefs de projets sont Mme Prime-Duz et Mme Devouge. M. Rousselet participe également à ce groupe de travail.

2 réunions ont eu lieu à ce jour.

Le premier travail consistait à définir ce qu'était l'éthique.

Dans un second temps, le groupe de travail propose d'intégrer dans chaque groupe de travail une réflexion éthique. C'est à dire que le chef ou l'animateur d'un groupe de travail ait une réflexion, un questionnement éthique pour chaque prise de décision, ce qui est déjà très largement le cas mais sans formalisation.

Dans un troisième temps, il est envisagé de mettre en place une instance éthique, selon un périmètre à définir.

Projet Ressources Humaines :

Les chefs de projets sont Mme Drouet, Mme Ligot et M. Rousselet.

Objectif 1 : Formaliser les fiches de postes et les fiches de fonctions pour l'ensemble des personnels (soignants et non soignants) : l'ensemble des fiches de tâches sont rédigées.

Objectif 2 : Former les membres du CTE et du CHSCT.

Objectif 3 : Former les agents aux Préventions des Risques liés à l'Activité Professionnelle : des formations ont débuté en 2013 et continuent en 2014.

Objectif 4 : Evaluer les réunions de personnel. Par exemple, évaluer l'application des décisions prises en réunions de secteur : non fait pour le moment.

Objectif 5 : Réunir le Comité d'Hygiène et de Sécurité pour les Conditions de Travail : le CHSCT a été réuni le 21.11.2013.

- [Retour sur l'évaluation externe :](#)

L'établissement a reçu le pré-rapport de l'évaluation externe fin janvier. Ce dernier comporte de nombreuses erreurs et incompréhensions des évaluatrices sur le fonctionnement de l'établissement.

Nous avons envoyé fin février nos observations sur ce rapport et reçu un rapport définitif qui sera ensuite transmis à l'ARS (Agence Régionale de la Santé) moyennant encore quelques corrections.

M. Brignon donne quelques exemples de préconisations et de points positifs :

Préconisations :

- Proposer des animations le week-end
- La mise en œuvre effective du projet individuel
- Supprimer les chambres doubles
- Revoir la procédure de traitement des évènements indésirables (efficacité)

Points positifs :

- Implication du personnel dans l'accompagnement global des résidents
- L'existence des projets individualisés avec une procédure à la clé
- La procédure d'entrée des nouveaux résidents
- Fonctionnement des instances (CVS, Commissions menus,...)
- Prise en compte de la bientraitance

Clôture de la réunion à 16h10.

Prochaine réunion du C.V.S le :
MARDI 9 SEPTEMBRE 2014 A 14H

Rédigé par C. Charron
Et validé par le directeur,
V. Rousselet