

Saran, le 04/07/2022

PÔLE PERSONNES ÂGÉES

DIRECTION

Coordonnées du secrétariat :

02.38.74.42.89

Relevé de conclusions du Conseil de la Vie Sociale Vendredi 1^{er} juillet 2022
--

Présents : à actualiser

- **Madame BOREL**, cadre de santé, résidence Le Bois fleuri, bâtiment A
- **Mme DESCLERC-DULAC**, administratrice, CHR d'Orléans
- **Monsieur GERMOND**, représentant des résidents, résidence les Ecureuils
- **Monsieur GRELET**, représentant des familles et président du CVS, résidence Le Bois fleuri
- **Madame LOULIER**, cadre de santé, résidence Les Ecureuils
- **Madame PIERRE**, représentante des résidents, résidence les Ecureuils
- **Madame POPINEAU**, cadre de santé, résidence Pierre Pagot
- **Madame RETORET**, responsable qualité, Pôle Personnes âgées
- **Madame THOMAS**, représentante des familles, résidence Les Ecureuils

Excusé(e)s :

- **Madame BARBERON**, mandataire judiciaire à la protection des majeurs, Pôle Personnes âgées
- **Monsieur BOET**, représentant des familles, résidence Le Bois fleuri
- **Madame CARVALHO**, représentante des familles et vice-présidente du CVS, résidence Pierre Pagot
- **Monsieur CIMETIERE**, représentant des familles
- **Madame DESSE-MEZIERES**, directrice, Pôle Personnes âgées
- **Monsieur GRONGNET**, représentant des résidents, résidence Pierre Pagot
- **Madame GUILLON**, représentante des résidents, résidence Pierre Pagot
- **Monsieur HOERDT**, cadre supérieur de santé, Pôle Personnes âgées
- **Madame LENOIR**, assistante de direction, Pôle Personnes âgées
- **Madame RICHARD**, cadre administratif, Pôle Personnes âgées
- **Madame ROBILLARD**, cadre de santé, résidence Le Bois fleuri, bâtiment B
- **Madame VILLEGGER**, mandataire judiciaire à la protection des majeurs, Pôle Personnes âgées
- **Monsieur THAUVIN**, représentant du personnel
- **Monsieur TORCHIO**, représentant des familles, résidence Pierre Pagot.

Rappel de l'ordre du jour

- 1 – Révision du règlement intérieur du CVS
- 2 – Crise sanitaire COVID 19 (état des lieux, vaccination...)
- 3 – Ouverture du 1^{er} étage du bâtiment B de la résidence Le Bois fleuri
- 4 – Point sur les enquêtes de satisfaction 2022
- 5 – Plan d'Amélioration Continue de la Qualité : bilan 2021 et perspectives 2022
- 6 - Questions diverses des représentants des usagers

Les représentants des familles de toutes les résidences s'expriment et posent s'il y a lieu les questions émanant de leur propre questionnement ou de celui des familles qu'ils représentent.

1. Révision du règlement intérieur du CVS

Les modifications (en rouge) prennent en compte le décret n° 2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du conseil de la vie sociale et autres formes de participation.

Concernant le fait que le CVS puisse également comprendre un représentant des bénévoles, Mme DESCLERC-DULAC rappelle que les associations dans lesquelles interviennent ces bénévoles doivent avoir au préalable signé une convention avec le CHR d'Orléans.

Il est confirmé que les associations qui interviennent dans les résidences du Pôle Personnes âgées ont bien signé une convention ainsi qu'une charte spécifique sur la place des bénévoles au sein du Pôle Personnes âgées, qui pourrait être complétée à la lumière de leur possible participation au CVS.

Il est noté un changement de vocabulaire, « personnes accompagnées » et non plus « résidents ». Mme DESCLERC-DULAC souligne que ceci met en exergue que les personnes ont besoin d'accompagnement et que cela passe par l'allocation de moyens et de ressources humaines spécifiques pour les EHPAD.

Les membres présents valident les modifications apportées sous réserve d'ajouter la mention du décret du 25/04/2022 dans le premier paragraphe. Il n'y a pas eu d'autre remarque reçue de la part des membres excusés. Une validation du règlement intérieur est à prévoir en Conseil de Surveillance.

Mme DESCLERC-DULAC informe les membres du CVS de la publication par la Haute Autorité de Santé, en juin 2022, d'un avis pour améliorer la participation des usagers dans les commissions des usagers et les conseils de la vie sociale à destination :

- des personnes accompagnées en conseil de la vie sociale (CVS) dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS),
- des représentants des usagers en commission des usagers (CDU) dans les établissements de santé (ES), hôpitaux et cliniques,
- des directions et équipes des établissements.

Des fiches pratiques sont également disponibles, notamment pour :

- Faciliter et améliorer la représentation des personnes accompagnées en conseil de la vie sociale ;
- Faciliter l'autoévaluation sur le fonctionnement de l'instance à laquelle participent les usagers.

Ces documents seront diffusés aux membres du CVS avec le compte-rendu. Il est proposé que l'avis soit présenté lors de la prochaine réunion.

2. Crise sanitaire COVID-19

Les derniers dépistages élargis remontent à mars-avril sur :

- Les Ecureuils le 1^{er} mars 2022,
- Pierre Pagot le 7 avril 2022,
- la résidence Le Bois fleuri le 20 avril 2022.

On ne dénombre pas actuellement de cas parmi les résidents. Plusieurs cas ayant été signalés parmi les professionnels du 2^{ème} étage de la résidence Le Bois fleuri, un dépistage élargi aux professionnels et résidents de cet étage sera organisé à J7, soit le mercredi 6 juillet 2022.

L'importance du respect des gestes barrières est rappelée et est plus que jamais d'actualité dans ce contexte.

	Résidence Les Ecureuils	Résidence Pierre Pagot	Résidence Le Bois fleuri (bâtiments A et B)
Capacité autorisée de résidents	77	87	316
Nombre de résidents au 23/06/2022	69	77	264
Nombre de résidents vaccinés 3 doses	64	71	243
Pourcentage de résidents vaccinés 3 doses	92,7 %	92,2 %	92 %
Nombre de résidents vaccinés 4 doses au 23/06/2022	35	56	181
Pourcentage de résidents vaccinés 4 doses	50,7 %	72,7 %	68,5 %

Le faible taux de vaccination s'explique :

- pour la résidence Les Ecureuils, par le fait que beaucoup de résidents ont eu le COVID au 1^{er} trimestre 2022 et ne sont pas éligibles à la vaccination car le délai de 6 mois entre leur infection et l'injection n'est pas respecté ;
- pour la résidence Le Bois fleuri, par le fait que plusieurs résidents nouvellement entrés n'étaient pas du tout vaccinés ou seulement d'une seule dose. Beaucoup de résidents ont également eu le COVID au 1^{er} trimestre 2022 et ne sont pas non plus éligibles.

3. Ouverture du 1^{er} étage du bâtiment B de la résidence Le Bois fleuri

L'ouverture du 1^{er} étage du bâtiment B de la résidence Le Bois fleuri - Les Lilas est envisagée courant septembre-octobre 2022, avec la même organisation que celle existante pour Les Bleuets.

L'ouverture se fera par le transfert des résidents d'EHPAD du bâtiment A (sauf avis médical contraire) et l'accueil progressif de nouveaux résidents.

L'ouverture des 4 lits d'hébergement temporaire est prévue dans la foulée de l'ouverture du service.

4. Résultats des enquêtes de satisfaction 2022

L'enquête à destination des familles et des résidents s'est déroulée du 6 mai au 10 juin 2022. Elle est donc clôturée et l'exploitation des données est en cours. Les résultats pourront être présentés lors de la prochaine réunion du CVS.

Pour des questions d'organisation interne et de disponibilité des accompagnants, l'enquête a tardé à se mettre en place.

Les résidents interrogeables étaient moins nombreux que prévu initialement. On note toutefois un très bon taux de retour : 121 questionnaires enregistrés (sur 197 résidents interrogeables) soit 61,5 %.

Le taux de retour est bien plus faible du côté du questionnaire à destination des familles : 156 retours pour 801 envois. Les questionnaires ont été diffusés par mail, par courrier et mis à disposition à l'accueil des résidences, avec une relance. Certaines familles ont peu l'occasion de venir rendre visite à leur proche et ne sont donc pas en mesure d'apporter une réponse à cette enquête qui évoque essentiellement le quotidien de leur proche.

Le questionnaire reste trop long pour une majorité de résidents qui ont été en difficulté pour y répondre malgré l'accompagnement proposé.

A compter de 2022, les EHPAD devront s'appuyer sur un questionnaire de satisfaction validé au niveau national (non disponible à ce jour) et réaliser une enquête de satisfaction annuelle obligatoire (selon une méthodologie qui n'a pas non plus été publiée).

Nous reviendrons sur ce point lorsque des informations précises auront été communiquées par la Haute Autorité de Santé.

Au vu du retour d'expérience, il est souhaitable que le questionnaire soit adapté (exemple : questionnaire rédigé en FALC : facile à lire et à comprendre) et que la méthodologie soit cohérente.

Une périodicité annuelle nécessitera la mobilisation de ressources pour accompagner les résidents à remplir le questionnaire et laissera peu de temps à la mise en œuvre des actions entre chaque évaluation de la satisfaction.

5. Plan d'amélioration Continue de la Qualité : bilan 2021 et perspectives 2022

Les actions réalisées en 2021 sont présentées :

- Communication :
 - Actualisation du règlement de fonctionnement et du contrat de séjour au regard des évolutions réglementaires et internes.
 - Actualisation des supports de communication institutionnels à l'ouverture de l'extension de la résidence Le Bois fleuri et à la fermeture de l'Unité Paul Gauguin à La Source.
- Conseil de la Vie sociale :
 - Mise à jour du règlement intérieur du CVS
 - Organisation de réunions d'informations auprès des familles en lien avec le CVS
 - Développement de la communication autour du CVS
 - Intégration d'un suivi des actions décidées en CVS dans le PACQ (programme d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins)
- Dossier du résident :
 - Mise en œuvre d'un plan de formation / mise à niveau des professionnels à l'utilisation du logiciel Titan (dossier médical du résident).
- Gestion documentaire :
 - Revue complète des documents du Pôle PA intégrés sur la GED (gestion électronique des documents).
 - Diffusion et actualisation régulière d'un référentiel documentaire du Pôle PA
 - Recensement et communication des Recommandations de Bonnes Pratiques Professionnelles applicables au Pôle PA
- Processus accueil :
 - Formalisation d'une procédure d'accueil du résident au Pôle PA

Concernant l'accueil au sein de la résidence Les Ecureuils, Mme PIERRE fait part de son retour d'expérience lors de son arrivée au sein de la résidence. Elle espère que ceci n'était qu'une situation isolée mais personne n'était présent pour l'accueillir, elle s'est sentie très seule et ceci a été violent psychologiquement.

Mme LOULIER souligne l'importance de travailler la coordination avec les autres services de l'hôpital pour que les horaires d'arrivée des personnes accueillies soient en phase avec l'organisation interne de l'EHPAD.

Mme BOREL fait part du projet des cadres de la résidence Le Bois fleuri d'aller à la rencontre des futures personnes accueillies, souvent hospitalisées en Soins de Suites et de Réadaptation ou Court Séjour Gériatrique, pour se faire connaître et créer un premier lien.

Concernant la communication autour du CVS, les premiers retours de l'enquête de satisfaction auprès des résidents et des familles met en évidence une méconnaissance de cette instance, malgré les nombreuses actions réalisées en 2021 et depuis début 2022.

Mme DESCLERC-DULAC indique que le constat est le même pour la Commission des Usagers (CDU) dans le secteur sanitaire et qu'il est difficile de savoir que faire de plus pour se faire connaître.

M. GRELET propose de tenir une permanence une fois par mois pour le CVS à la résidence Le Bois fleuri. Il pourrait se rendre disponible à compter d'octobre. Il conviendra de prévoir une communication pour informer des dates de permanence retenues.

Les perspectives pour 2022 sont présentées dans le visuel ci-dessous :



Plusieurs actions sont déjà réalisées ou engagées :

- Elections des membres du CVS : réalisées en février 2022.
- Mise en place de flashes info mensuels à destination des familles : réalisée depuis janvier 2022.
- Enquêtes de satisfaction : réalisées pour les résidents et familles, en cours pour les professionnels
- COPIL bientraitance : réunions en avril et juin, recensement des correspondants bientraitance et programmation de formations.
- Aménagement de deux salons funéraires à la résidence Le Bois fleuri : réunion du groupe de travail fin mars pour définir l'organisation et les besoins techniques, travaux en cours
- Repas / nutrition : 1ère réunion du groupe de travail en juin.

Certaines actions sont conditionnées aux arbitrages à venir sur le projet de redimensionnement du Pôle Personnes Agées (restructuration des chambres, équipement de chambres en rails de manutention, etc.).

Il est important que les représentants des résidents et familles ainsi que les partenaires soient associés à certaines de ces thématiques (repas, bientraitance, projet d'accompagnement personnalisé, décès) ou tout du moins à certaines étapes, pour élargir les réflexions.

Un appel à candidature est fait parmi les membres du CVS afin de rejoindre le COPIL Qualité (4 réunions par an) et le COPIL Bientraitance (2 à 3 réunions par an).

M. CIMETIERE participait au COPIL Qualité et à certains groupes de travail mais il a fait part de son souhait de se retirer du CVS et des autres groupes.

Les personnes intéressées sont invitées à se faire connaître auprès du secrétariat de la direction du Pôle Personnes Agées. Mme RETORET se tient à la disposition des personnes qui souhaiteraient avoir plus d'informations sur ces deux comités de pilotage. Cet appel à candidature sera relayé dans le mail d'envoi du compte-rendu du CVS.

6. Questions diverses des représentants des usagers

Plusieurs sujets sont abordés :

- Organisation des repas : plusieurs résidents des Ecoreuils ont fait part de leur insatisfaction sur la composition des menus.

L'enquête de satisfaction a également permis de tracer un certain nombre d'insatisfactions. Lorsque les résultats seront exploités, ces données seront transmises au responsable de l'Unité Centralisée de Production Alimentaire et discutées en commission des menus afin de proposer des améliorations.

La diététicienne du Pôle Personnes âgées vient une fois toutes les 2 semaines aux Ecureuils.

En période de fortes chaleurs, les menus sont adaptés (ex : gaspacho en remplacement de la soupe). Les effectifs sont renforcés et des tours d'hydratation sont organisés.

- Actualisation des projets de vie personnalisés des résidents des Ecureuils : ils existent pour de nombreux résidents mais n'ont effectivement pas été mis à jour depuis un ou deux ans en raison du retard pris pendant la période COVID. Une IDE a été dédiée à ce travail au cours d'une journée de juin, pour réaliser un état des lieux des projets d'accompagnement personnalisés (PAP) à formaliser ou à mettre à jour. Mme LOULIER confirme donc que les PAP seront prochainement actualisés.
- Manque d'activités / d'animations l'après-midi aux Ecureuils : en l'absence de l'animatrice ou lorsqu'elle est de sortie avec plusieurs résidents, l'équipe est sensibilisée à éviter l'ennui des résidents. La télévision ou la musique sont régulièrement allumées, de façon adaptée, au niveau du salon et de la cafétéria qui est ouverte du lundi au vendredi à partir de 14h.
Mme DESCLERC-DULAC souligne l'existence d'un protocole culture santé en région Centre Val de Loire décliné par l'ARS et la DRAC. Le dossier sera étudié pour identifier si des financements sont possibles pour développer certains projets d'animation au sein des résidences.
De nombreux projets ont pu voir le jour grâce à des donateurs (associations ou partenaires), par exemple le projet vacances en gîte pour plusieurs résidents du Pôle ou encore l'acquisition d'une Tovertafel (table magique).
- Demande faite aux résidents d'uriner dans leurs protections plutôt que de les emmener aux toilettes : Mme LOULIER indique que ceci n'est ni une pratique courante, ni une pratique admise. Néanmoins, un rappel à l'équipe des Ecureuils a été fait le 10 juin dernier pour s'assurer que ce genre de pratiques inconcevables et non professionnelles n'ait pas lieu au sein de la résidence.
Il est important d'en parler pour que ce ne soit pas un sujet tabou. Nous sommes précisément dans l'accompagnement, à la fois des résidents et des familles. Les cadres savent se rendre disponibles pour répondre aux interrogations des familles sur l'évolution de l'état de santé des résidents et leur autonomie.
- Etiquetage du linge des résidents via Happytal à la résidence Le Bois fleuri : il est remonté que l'encre s'en va après plusieurs lavages, ce qui fait que le linge n'est plus marqué et peut être perdu. Cette remarque avait déjà été spécifiée à Happytal en septembre 2021 et Happytal avait changé d'encre avec le fournisseur. Il conviendrait de savoir quelles familles sont concernées pour savoir si le problème est persistant après le changement d'encre ou si le problème est antérieur.
A noter qu'à compter du 1^{er} janvier 2023, l'étiquetage sera à la charge de l'établissement.
Plusieurs personnes présentes soulignent que l'étiquetage du linge via happytal est onéreux, de même que la commande de produits d'hygiène par leur intermédiaire.

La prochaine réunion est prévue le jeudi 20 octobre 2022 à 14h00.

Le Président du CVS



Daniel GRELET

la Directrice du Pôle Personnes âgées



Clémence DESSE-MEZIERES

