

Saran, le 15 avril 2022

PÔLE PERSONNES ÂGÉES

DIRECTION

Coordonnées du secrétariat :

02.38.74.42.89

Relevé de conclusions du Conseil de la Vie Sociale Mercredi 23 mars 2022
--

Présents :

- **Madame BARBERON**, mandataire judiciaire à la protection des majeurs, Pôle Personnes âgées
- **Madame BOREL**, cadre de santé, résidence Le Bois fleuri, bâtiment A
- **Madame BURGUES**, cadre de santé, résidence Les Ecureuils
- **Madame CARVALHO**, représentante des familles, résidence Pierre Pagot
- **Madame CHEVALLIER**, animatrice, résidence Le Bois fleuri
- **Monsieur CIMETIERE**, représentant des familles
- **Madame DESSE-MEZIERES**, directrice, Pôle Personnes âgées
- **Madame DOMENECH**, animatrice stagiaire
- **Madame GANDARINHO**, animatrice, résidence Les Ecureuils
- **Monsieur GERMOND**, représentant des résidents, résidence les Ecureuils
- **Monsieur GRELET**, représentant des familles, résidence Le Bois fleuri
- **Monsieur GRONGNET**, représentant des résidents, résidence Pierre Pagot
- **Madame GUILLON**, représentante des résidents, résidence Pierre Pagot
- **Madame HOCHART**, stagiaire au service des mandataires judiciaires à la protection des majeurs, Pôle Personnes âgées
- **Monsieur HOERDT**, cadre supérieur de santé, Pôle Personnes âgées
- **Madame PIERRE**, représentante des résidents, résidence les Ecureuils
- **Madame RETORET**, responsable qualité, Pôle Personnes âgées
- **Madame ROBILLARD**, cadre de santé, résidence Le Bois fleuri, bâtiment B
- **Madame THOMAS**, représentante des familles, résidence Les Ecureuils
- **Monsieur TORCHIO**, représentant des familles, résidence Pierre Pagot

Excusé(e)s :

- **Monsieur BOET**, représentant des familles, résidence Le Bois fleuri
- **Madame LENOIR**, assistante de direction, Pôle Personnes âgées
- **Madame RICHARD**, cadre administratif, Pôle Personnes âgées
- **Madame VILLEGER**, mandataire judiciaire à la protection des majeurs, Pôle Personnes âgées
- **Monsieur THAUVIN**, représentant du personnel.

Rappel de l'ordre du jour

- 1 - Présentation des membres du CVS
- 2 - Election du Président et du Vice-Président
- 3 - Bilan 2021 du service animation et réponses aux questions des représentants des usagers
- 4 - Campagne d'enquêtes de satisfaction 2022
- 5 - Point sur la situation sanitaire dans les établissements
- 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. Présentation des membres du CVS

Mme DESSE-MEZIERES, directrice du Pôle Personnes âgées (PA), souhaite la bienvenue aux nouveaux membres, représentants des résidents et des familles, suite aux récentes élections. Un tour de table est effectué afin que chacun puisse se présenter.

Mme DESSE-MEZIERES rappelle le rôle du CVS, qui a vocation à traiter de problématiques générales, susceptibles de concerner l'ensemble des résidents d'une structure ou du Pôle. En aucun cas le CVS ne traite et ne traitera de situations individuelles. Il convient dans ce cas de contacter directement la direction du Pôle qui répondra aux sollicitations.

Le Pôle PA compte à ce jour 522 lits répartis sur 3 sites. De nombreux lits ne sont pas occupés depuis la crise COVID (130 sur l'ensemble du Pôle).

2. Election du Président et du Vice-Président

Il convient d'élire, au cours de cette séance, un Président et un Vice-Président du CVS.

En tant qu'ancien Président, M. CIMETIERE détaille son rôle :

- collecte des questions qui peuvent se poser sur le fonctionnement et les problématiques rencontrées afin de les traiter au cours de la réunion suivante,
- co-construction de l'ordre du jour avec la Direction du Pôle PA.

Le compte-rendu est rédigé par la direction du Pôle PA, validé par le Président et la directrice, diffusé à l'ensemble des familles et affiché pour les résidents.

L'objectif commun est de participer à la mise en œuvre d'actions d'amélioration. A titre d'exemple, il peut être cité la mise en place, depuis le début de l'année, de flashs info pour améliorer la communication avec les familles. Deux numéros ont déjà été diffusés.

Un appel aux volontaires est réalisé dans l'assemblée. Sont finalement élus :

- en tant que Président du CVS : M. GRELET, représentant les familles de la résidence Le Bois fleuri,
- en tant que Vice-Présidente : Mme CARVALHO, représentant les familles de la résidence Pierre Pagot.

M. CIMETIERE, qui est membre du CDCA (Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie), fait part de son souhait de rester membre du CVS et de continuer à s'investir dans des groupes de travail en interne.

3. Bilan 2021 du service animation et réponses aux questions des représentants des usagers

Mmes CHEVALLIER et GANDARINHO, animatrices respectivement aux résidences Le Bois fleuri et Les Ecureuils, présentent le bilan des animations réalisées en 2021 (cf diaporama joint).

Le projet vacances 2022 est également présenté : 16 résidents passeront une semaine dans un gîte près de l'étang de Combreaux. Plusieurs activités seront proposées sur la semaine (promenades en calèche et en bateau, pêche...). Le gîte peut accueillir 9 résidents en fauteuil roulant. Les accompagnateurs bénévoles sont les bienvenus pour aider.

L'équipe animation est mobilisée pour rechercher des financements permettant de concrétiser des projets comme celui-ci.

Ceci peut passer par des partenariats avec des entreprises privées, du mécénat, des collectes de fonds auprès d'associations, pour défendre ou porter certains de nos projets.

Des précisions sont apportées sur l'organisation de l'équipe animation, constituée de 5 animatrices :

- Résidence Les Ecureuils : 1 animatrice à temps plein Sonia GANDARINHO.
- Résidence Pierre Pagot : la fin de contrat (en novembre 2021) pour l'animatrice sur site est un sujet qui a été abordé en réunion publique d'informations. Un courrier d'informations a été envoyé aux familles. Une stagiaire animatrice, Stéphanie DOMENECH, est régulièrement intervenue sur site depuis, avec pour objectif un recrutement en avril sous réserve de l'obtention de son diplôme d'animatrice.
- Résidence Le Bois fleuri bâtiment B : 1 animatrice à temps plein, Magalie CHEVALLIER.
- Résidence Le Bois fleuri bâtiment A : 1 animatrice à 80 %, Emilie DE SOUSA, sera de retour à compter du 4 avril, ce qui favorisera la reprise d'activités et animations. Un animateur contractuel est intervenu de septembre 2021 à mars 2022 pour la remplacer. Le poste n'a pas pu être remplacé pendant les premiers mois de 2021.
- 1 animatrice à 100% dédiée au bien-être (ateliers beauté, détente), Lucille LESCURE, qui intervient sur les 3 sites.

Compte-tenu du nombre de résidents accueillis sur le bâtiment A, les animatrices des autres résidences viennent en renfort : l'animatrice du bâtiment B le mercredi, l'animatrice des Ecureuils le vendredi, l'animatrice de Pierre Pagot le jeudi. L'objectif est de veiller à proposer un même niveau d'animations sur tous les sites.

A noter qu'entre le 11 octobre 2021 et le 1^{er} juin 2022, deux jeunes du service civique sont présentes et interviennent sur les 3 établissements. Leurs missions concernent plus particulièrement l'animation (Skype, jeux avec les résidents, temps relationnel...)

Les représentants des résidents des Ecureuils indiquent qu'il est parfois difficile d'être informés en temps utile sur le maintien ou non d'une animation lorsqu'il y a des contretemps (animatrice absente, cas de COVID qui peuvent impacter la tenue de certaines animations, etc...). Le planning est bien affiché mais les changements ou annulations n'y sont pas mentionnés.

En effet, l'arrêt inopiné est difficile à gérer, particulièrement dans le contexte de COVID. Il est retenu d'organiser une actualisation de l'affichage en lien avec les cadres. On note également qu'il y a eu plusieurs mouvements de cadres de santé ces derniers mois qui ont pu perturber le fonctionnement normal des établissements.

Une demande d'envoi du programme mensuel d'animation a été formulée par les familles. Ceci sera effectif à partir du mois d'avril 2022. Il est rappelé que le programme ne vaut pas inscription systématique des résidents aux activités et que le choix des résidents peut être modifié en fonction de l'état de santé du résident le jour même. C'est une simple information sur les activités proposées.

Concernant les questions relatives à l'activité de la cafétéria, l'activité a repris au bâtiment A (arrêt suite à une succession de clusters de COVID), en semaine entre 13h et 14h. Il est par ailleurs confirmé que la cafétéria de la résidence Les Ecureuils est bien ouverte en semaine sur les mêmes horaires.

Une question porte sur l'accès à la télévision de la salle d'animation à la résidence Pierre Pagot. Ceci est à suivre en fonction de l'évolution du cluster en cours sur la résidence.

Concernant les activités sur la résidence Les Ecureuils, il y a bien des activités quotidiennes mais pas en jour fixe pour garder une souplesse d'organisation :

- 1 fois / semaine : gym douce, loto, atelier pâtisserie, atelier vernis
- 1 fois / mois : IACA (visites des animaux), chorale, intervenant musical
- ainsi que des animations prévues par thématiques (printemps, jardinage, barbecue, etc...).

Un point est fait sur la place du bénévolat et les conditions d'interventions de prestataires externes.

Les bénévoles nous sollicitent pour intervenir dans la structure. Des bénévoles historiques ont signé une convention. Mais dès lors que l'on parle de conventionnement, cela a tendance à freiner les volontaires.

Pour intervenir au sein de nos établissements, les intervenants externes s'engagent à respecter le règlement intérieur et la charte des intervenants en contexte de COVID (respect des gestes barrières et passe sanitaire).

- Venue sur sites de plusieurs associations (Blouses roses, VMEH, JALMALV, La vie devant soi, ...). Elles proposent des temps d'échanges avec les résidents, certaines organisent des ateliers / activités, offrent également des spectacles.
- Des coiffeurs et désormais un barbier interviennent sur tous les sites par le biais d'une convention.

- L'aumônerie a repris les messes le vendredi à la résidence Le Bois fleuri.
- L'équipe animation fait appel à de nombreux intervenants extérieurs : chanteurs, musiciens, spectacles, animaux visiteurs,... Il est rappelé qu'il n'y a pas de facturation supplémentaire dans nos établissements lorsque les résidents participent aux animations, externes notamment.

Plusieurs projets intergénérationnels s'étaient mis en place en routine à la résidence Le Bois fleuri (écoles et foyer logement Georges Brassens, projet d'accompagnement de jeunes en situation de décrochage scolaire pour affiner leur projet professionnel et partage avec des résidents sur les métiers) et à la résidence Pierre Pagot (centre aéré). D'autres ont vu le jour pendant la première vague COVID et le confinement (1 lettre 1 sourire, dessins et courriers envoyés par de nombreux écoliers). La crise a fortement impacté les projets en présentiel. L'objectif est de pouvoir relancer les contacts, mettre en œuvre de nouveaux projets et avoir une vision homogène sur toutes nos structures.

4. Campagne d'enquêtes de satisfaction 2022

Mme RETORET présente les travaux réalisés par le groupe de travail qui s'est réuni à deux reprises pour actualiser les questionnaires d'évaluation de la satisfaction des résidents et des familles. M. Cimetière a été associé au groupe de travail. Après test du questionnaire auprès de résidents, quelques ajustements ont été apportés à certaines questions pour en faciliter la compréhension.

Les membres du CVS, destinataires des projets de questionnaire avant la réunion, sont favorables à la tenue de cette enquête et ne formulent pas de remarques sur le contenu. Plusieurs représentants des résidents ont d'ores et déjà rempli le questionnaire projet.

Le calendrier de déploiement de l'enquête reste à caler. Parmi les résidents interrogeables, près de 150 auront besoin d'être accompagnés pour le remplissage du questionnaire (troubles visuels, difficultés pour tenir un stylo, aide à la compréhension des questions, etc...). L'appui d'étudiants de l'IFPM est indispensable. La période de réalisation de l'enquête sera donc définie en fonction de leur disponibilité lors de stages au sein du Pôle.

5. Point sur la situation sanitaire dans les établissements

Les dépistages élargis se poursuivent à partir de 3 cas identifiés. De nouveaux cas ont été recensés ces derniers jours : au moins 1 résident et plusieurs professionnels à la résidence Le Bois fleuri, 2 résidents et 1 professionnel à la résidence Pierre Pagot.

Le tableau ci-dessous présente un état des vaccinations, cas de COVID et décès survenus entre le 15/12/21 et le 21/03/22.

	Résidence Les Ecureuils	Résidence Pierre Pagot	Résidence Le Bois fleuri (bâtiment A et B)
Capacité autorisée de résidents	77	87	316
Nombre de résidents au 21/03/2022	69	76	262
Nombre de résidents vaccinés 3 doses	65	68	243
Pourcentage de résidents vaccinés 3 doses	95,5 %	89,5 %	92 %
Nombre de résidents ayant eu le COVID entre le 15/12/21 et le 21/03/22	43	32	50
Pourcentage de résidents ayant eu le COVID	63 %	42 %	19 %
Nombre de décès COVID entre le 15/12/21 et le 21/03/22	0	2	6
Pourcentage de décès COVID	0	2,6 %	2,2 %

Environ 10% des résidents sur chaque site ne sont pas vaccinés. Il peut s'agir de refus, de contre-indications médicales ou de résidents en attente de vaccination par rapport à la date de leur dernière contamination au COVID.

Une deuxième dose de rappel est fortement recommandée pour les résidents de plus de 80 ans qui ont reçu leur première dose de rappel il y a plus de 3 mois. Des campagnes de vaccination vont donc être prochainement organisées sur les établissements.

Du côté des professionnels, 100 % sont vaccinés 3 doses. Une IDE a démissionné car elle ne souhaitait pas se faire vacciner, mais il n'y a pas eu de suspension.

	Résidence Les Ecureuils	Résidence Pierre Pagot	Résidence Le Bois fleuri (bâtiment A et B)
Nombre de professionnels toutes catégories socioprofessionnelles confondues	56	47	328
Nombre de professionnels ayant eu le COVID entre le 15/12/21 et le 21/03/22	18	18	81 dont personnel Elior
Pourcentage de professionnels ayant eu le COVID	32 %	38 %	24,6 %

Depuis le 23 mars 2022, le retour au droit commun est effectif dans les trois résidences :

- visites autorisées au sein des établissements avec présentation obligatoire d'un passe sanitaire valide ;
- sorties autorisées, sans limitation des activités collectives dans les espaces intérieurs et extérieurs au retour (sauf en cas de contact à risque) ;
- les repas collectifs ne font plus l'objet de recommandations spécifiques. Les repas avec les proches sont autorisés mais doivent respecter les mesures de prévention (repas assis, recommandations du port du masque le cas échéant, aération,...) ;
- préconisation de procéder à des dépistages réguliers et préventifs à partir de l'apparition d'un cas positif dans l'établissement ;
- obligation vaccinale de tous les professionnels.

Dans tous les cas, une attention particulière doit être portée au strict respect des gestes barrières, notamment le port du masque, l'aération / ventilation des locaux et l'hygiène des mains. Comme indiqué précédemment, nous enregistrons toujours des cas de COVID dans nos établissements, avec des recontaminations liées aux nombreux variants.

Le Pôle Personnes âgées accompagne des personnes extrêmement fragiles et vulnérables. Nous avons une responsabilité collective de respect des gestes barrières pour les protéger et les professionnels ne sont pas là pour faire la « police » auprès des familles.

6. Questions diverses des représentants des usagers

Plusieurs sujets sont abordés :

- Programme de travaux dans les chambres : en général, les travaux durent 3 semaines.
- Travaux dans les circulations de la résidence Pierre Pagot, fortement dégradées en raison de dégâts des eaux liés à la verrière : le CHR n'est pas propriétaire mais locataire, les locaux appartiennent au Conseil Départemental du Loiret. Pour éviter ces désagréments récurrents, des travaux de gros œuvre touchant à la structure du bâtiment sont nécessaires. Un devis a été établi, qui doit être pris en charge par le Conseil Départemental et reste en attente de validation.
- Manque de petites cuillères à la résidence Les Ecureuils : des commandes sont régulièrement effectuées mais quelques semaines plus tard, il en manque à nouveau. Un appel à la vigilance des professionnels sera de nouveau effectué. Des petites cuillères à usage unique en bois (en remplacement du plastique) peuvent être proposées compte-tenu du manque de petites cuillères inox.
- Menus et qualité des repas : les représentants des résidents des Ecureuils font part d'une insatisfaction, surtout sur le repas du soir (omelettes trop fréquentes avec souvent les mêmes légumes, soupes trop épaisses (les résidents demandent de l'eau pour la désépaissir), bols de soupe servis à l'avance parfois froids, etc). Les résidents considèrent qu'il est possible de proposer des repas peu onéreux avec des éléments de base bien agrémentés, ce qui éviterait du gaspillage. Ils s'interrogent sur le manque de formation du personnel.

Mme DESSE-MEZIERES explique que les menus sont arrêtés selon un cycle de 6 semaines avec un renouvellement en saison (hiver / été). Le choix des menus est défini lors d'une commission menus qui se réunit deux fois par an et est composée des cadres des établissements, du cadre administratif, des cuisiniers, des représentants de l'UCPA (Unité Centralisée de Production Alimentaire de La Source) et de la diététicienne du Pôle.

L'UCPA veille à choisir des produits frais et de saison et à développer de nouveaux goûts. Elle propose du manger main, testé au préalable par les résidents et les soignants. Tous les menus sont déclinés dans les différentes textures.

Il est difficile d'apporter satisfaction à chacun, les goûts étant très personnels et individuels.

L'UCPA veille à s'adapter aux demandes. Il avait été remonté par les familles le souhait d'avoir plus de légumes verts pour les résidents. Ceci avait été mis en place, mais finalement l'UCPA a constaté un important gaspillage et il a été décidé de revenir sur cette décision.

L'équipe animation confirme que lors des sorties gîtes, les courses sont effectuées en fonction des envies de chaque résident et se sont essentiellement des féculents qui sont demandés.

Historiquement, il existait une cuisine sur chaque établissement. La direction générale a décidé de passer les établissements en liaison froide car l'UCPA a été dimensionnée pour préparer tous les repas. C'est effectif pour la résidence Le Bois fleuri (simple dressage) mais les cuisines des résidences les Ecureuils et Pierre Pagot existent encore à ce jour.

La thématique de l'instant repas est un axe important du plan d'amélioration de la qualité du Pôle PA.

Une visite de l'UCPA était traditionnellement proposée aux représentants du CVS. Ces visites ont été suspendues en raison du contexte COVID. Le responsable de l'UCPA sera sollicité pour organiser une nouvelle visite en 2022 si cette proposition agréée les représentants.

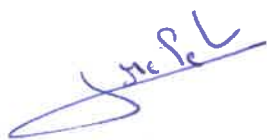
- Goûters à la résidence Les Ecureuils : un week-end sur deux, les résidents en chambre n'auraient pas de goûter. Un renfort hôtellerie est présent un week-end sur 2 et vient en sus de l'équipe de 4 professionnels. Lorsqu'ils ne sont que 4, il n'y a pas de possibilité de faire le goûter en chambre. Toutefois les IDE veillent, au moment de la distribution des médicaments, à donner une compote.
- Durée du jeûne nocturne : les résidents des Ecureuils font remonter qu'il peut être très long selon les tours prévus pour les repas. Le petit déjeuner est généralement servi entre 8h30 et 9h30 selon les étages, soit 14h après le dîner. M. HOERDT confirme cette problématique de durée. Un test de décalage de l'horaire des repas le soir (15 min plus tard) avait été fait, mais finalement les résidents ont exprimé la volonté de revenir à l'horaire précédent car pour beaucoup, très fatigués, le coucher intervenait trop tard.
Les professionnels de nuit proposent une collation, généralement sucrée (boisson et gâteau) aux résidents, qu'ils la demandent ou non. Des rappels seront faits aux équipes afin de s'assurer que les propositions sont effectivement réalisées. Les résidents qui souhaitent systématiquement une collation nocturne sont également invités à se rapprocher de l'équipe de nuit.
- Diffusion d'un annuaire spécifique par EHPAD (mails et numéros de téléphone des professionnels) : les coordonnées utiles sont indiquées à la fin du livret d'accueil délivré dans le dossier de pré-admission. Un rappel des n° utiles a par ailleurs été effectué dans le dernier flash info diffusé.
- Maintenance des volets roulants : pour que les services techniques puissent intervenir, les équipes soignantes doivent remplir une demande de travaux. Dans le cas précis remonté en séance, la demande n'a été faite aux services techniques que depuis le 2 mars. Le volet est en cours de réparation. A noter toutefois que dans le contexte actuel, nous sommes contraints par d'importants délais d'obtention des pièces pour réparation.
- Intervention de kinésithérapeute à la résidence Les Ecureuils : il n'y a pas de kinésithérapeute salarié sur le Pôle PA. M. HUILLERY intervient les lundis après-midi et vendredis à la résidence Les Ecureuils, uniquement sur prescription médicale. Nous ne rencontrons pas de difficulté liée à des prestations qui ne seraient pas honorées, sauf pendant les périodes de congés où la continuité n'est pas forcément assurée.

- Dons : un résident des Ecureuils propose de donner des pots de fleurs au service animation. Mme DESSE-MEZIERES indique que ce don est accepté et que le Pôle PA l'en remercie. Lorsqu'il s'agit d'un don d'équipement (ex : fauteuil, déambulateur...), la direction du Pôle demande une attestation de don afin que l'équipement puisse être enregistré dans l'inventaire.
- Perte d'objets : il est fortement conseillé aux résidents et familles de marquer ou graver les appareillages (lunettes, dentiers, appareils auditifs,...) chez des professionnels de l'appareillage. Selon les circonstances, la responsabilité de l'établissement peut être engagée, l'assureur peut prendre en charge ou non les réparations ou le remplacement. Mais dans le cas d'une prise en charge, il convient, quoi qu'il en soit, de présenter une facture acquittée (et non un devis).
- Inventaire des objets et effets personnels des nouveaux résidents : les inventaires à l'entrée ne sont pas réalisés car il est impossible pour le personnel de suivre le va et vient des objets entre les résidents et les familles sur toute la durée de l'hébergement.
- Jardin de la résidence Pierre Pagot : il est relevé l'absence de poubelle (juste un cendrier) et la présence, parfois, de déchets au sol. Ce point est pris en compte et sera remonté au service concerné.

Calendrier des prochaines réunions :

- CVS n°2 : Vendredi 1^{er} juillet - 14h00
- CVS n°3 : Jeudi 20 octobre - 14h00.

Le Président du CVS



Daniel GRELET

la Directrice du Pôle Personnes âgées



Clémence DESSE-MEZIERES