

Saran, le 6 janvier 2023

PÔLE PERSONNES ÂGÉES

DIRECTION

Coordonnées du secrétariat :

02.38.74.42.89

<p style="text-align: center;">Relevé de conclusions du Conseil de la Vie Sociale Mardi 29 novembre 2022</p>
--

Présents :

- **Madame DESSE-MEZIERES**, directrice, Pôle Personnes âgées
- **Monsieur GRELET**, représentant des familles et président du CVS, résidence Le Bois fleuri
- **Monsieur HOERDT**, cadre supérieur de santé, Pôle Personnes âgées
- **Madame LENOIR**, assistante de direction, Pôle Personnes âgées
- **Madame LOULIER**, cadre de santé, résidence Les Ecureuils
- **Madame RETORET**, responsable qualité, Pôle Personnes âgées
- **Madame RICHARD**, cadre administratif, Pôle Personnes âgées
- **Madame ROBILLARD**, cadre de santé, résidence Le Bois fleuri, bâtiment B
- **Madame THOMAS**, représentante des familles, résidence Les Ecureuils
- **Madame VILLEGER**, mandataire judiciaire à la protection des majeurs, Pôle Personnes âgées

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 BOREL**, cadre de santé, résidence Le Bois fleuri, bâtiment B
- **Madame CARVALHO**, représentante des familles et vice-présidente du CVS, résidence Pierre Pagot
- **Mme DESCLERC-DULAC**, administratrice, CHR d'Orléans
- **Monsieur GERMOND**, représentant des résidents, résidence les Ecureuils
- **Madame GUILLON**, représentante des résidents, résidence Pierre Pagot
- **Madame PIERRE**, représentante des résidents, résidence les Ecureuils
- **Madame POPINEAU**, cadre de santé, résidence Pierre Pagot
- **Monsieur THAUVIN**, représentant du personnel

Rappel de l'ordre du jour

- 1 – Renouvellement des membres du CVS
- 2 – Information sur les demandes de subventions 2022
- 3 – Retour sur l'ouverture du 1^{er} étage du bâtiment B de la résidence Le Bois fleuri
- 4 – Crise sanitaire COVID 19 (état des lieux, vaccination...)
- 5 – Résultats des enquêtes de satisfaction
- 6 – Evolution du dispositif d'évaluation des ESSMS
- 7 - 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. Renouvellement des membres du CVS

Au décès de sa mère hébergée à la résidence Pierre Pagot, M. TORCHIO, son fils, a souhaité démissionner de son poste de représentant des familles de la résidence. Le poste est donc actuellement vacant. Pour rappel, 2 postes sont alloués sur la résidence.

Les membres sont favorables à une sollicitation des personnes qui s'étaient portées candidates lors des élections organisées en février 2022 et qui n'avaient pas été élues compte-tenu du nombre de voix obtenues.

2. Information sur les demandes de subventions 2022

a) Dans le cadre du PAI Investissement du quotidien de l'ARS/CNSA pour les EHPAD du CHRO

Objectif de la demande : amélioration de la qualité de vie des résidents et des professionnels.

Résidence Bois Fleuri :

Projet : Nouveaux chariots repas pour le bâtiment A :

- amélioration qualitative des repas des résidents ;
- homogénéisation des pratiques professionnelles avec le bâtiment B déjà équipé ;
- meilleure manœuvrabilité ;
- diminution des risques accidents du travail avec facilité de service des repas.

Devis de 102.291,67 €

Subvention PAI 2022 : 60.143,45 €

Résidence Les Ecureuils :

Projet : Installation de rails de transfert dans les chambres des résidents :

- soulager les professionnels dans la manutention de résidents ;
- réduire les risques de blessures pour les professionnels et les résidents ;
- améliorer la qualité de prise en charge des résidents (bienveillance).

Devis de 23.136,81 €

Subvention PAI 2022 : 22.701,20 €

Résidence Pierre Pagot :

Projet : Installation de rails de transfert dans les chambres des résidents :

- Soulager les professionnels dans la manutention de résidents ;
- Réduire les risques de blessures pour les professionnels et les résidents ;
- améliorer la qualité de prise en charge des résidents (bienveillance).

Devis de 25.761,86 €

Subvention PAI 2022 : 25.059,77 €

Accord de l'ARS/CNSA pour une subvention de 107.904 €.

b) Dans le cadre des crédits non reconductibles (CNR)

Demande de CNR 2022 pour un montant de 3.198.441 € sur les postes suivants :

- dépenses de personnel non pérennes (personnel intérimaire) ;
- formation ;
- actions relatives à la qualité de vie au travail ;
- médicaments coûteux ;
- pertes de recettes liées à la fermeture des lits ;
- pertes de recettes liées à l'absence de personnel IDE et médecin ;
- effets de l'inflation ;
- effet de la revalorisation du point d'indice : +3,5 % au 01/07/2022 ;
- téléconsultation en EHPAD.

c) Dans le cadre de l'appel à projet de la Fédération Hospitalière de France (FHF) pour le service animation

- Résidence Le Bois fleuri : projet de financement projets vacances 2023 (coût du projet de 5.819 € pour 20 résidents en mai 2023) - demande de subvention plafonnée à 5.000 € par la FHF ;
- Résidence Les Ecureuils : projet de financement d'un vélo triporteur (coût du projet 12.412 €) - demande de subvention plafonnée à 5.000 € par la FHF ;
- Résidence Pierre Pagot : projet de financement d'un camion pour personnes à mobilité réduite (coût du projet 58.000 €) - demande de subvention plafonnée à 20 000 € par la FHF.

3. Retour sur l'ouverture du 1^{er} étage du bâtiment B de la résidence Le Bois fleuri

Voici, pour rappel, les dates phares du projet :

- septembre 2020 : réception du chantier ;
- novembre 2020 : ouverture du rez-de-chaussée du bâtiment B de la résidence Le Bois fleuri avec le transfert des résidents de l'Unité Paul Gauguin La Source ;
- octobre 2022 : ouverture du 1^{er} étage du bâtiment B avec le transfert des résidents du 1^{er} étage et de 9 résidents du 3^{ème} étage du bâtiment A.

Le déménagement des résidents et de leurs effets personnels s'est déroulé dans les meilleures conditions. En fin de matinée, tous les résidents avaient emménagé dans leur nouvelle chambre et ont partagé le repas en salle à manger. Le 11 octobre au soir, une réunion d'informations pour les familles a été organisée afin de leur faire visiter les nouveaux locaux et découvrir éventuellement le nouvel espace de leur proche.

Depuis le 1^{er} déménagement, les familles rencontraient des difficultés pour joindre leur proche par téléphone. Le problème a été résolu à la mi-novembre 2022.

Même si l'environnement des résidents et les espaces communs proposent des conditions d'accueil plus favorables (chambres individuelles plus grandes, douches à l'italienne et rails de manutention au plafond dans toutes les chambres), aucune modification du tarif n'a été appliquée aux familles.

Les 2 étages étant dorénavant ouverts, une inauguration officielle du bâtiment B est prévue le mercredi 7 décembre après-midi.

Désormais, le bâtiment A de la résidence Le Bois fleuri n'accueille que des résidents d'USLD et le bâtiment B que des résidents d'EHPAD.

Le 1^{er} étage du bâtiment A est actuellement complètement fermé et pourrait servir d'unité d'isolement pour les personnes atteintes du COVID, même s'il est acté que les résidents positifs restent dans leur chambre et ne sont plus déplacés sur d'autres résidences ou étages pour l'heure.

Le Pôle Personnes âgées poursuit ses échanges avec l'ARS et le Conseil départemental du Loiret afin de réfléchir au redimensionnement du Pôle en souhaitant réduire le nombre de chambres doubles du bâtiment A permettant ainsi de les répartir sur les 3 étages du bâtiment. La décision impliquera des travaux de rénovation sur le bâtiment qui sont donc, pour l'instant, suspendus.

Le Pôle travaille sur des actions visant à diversifier son offre. En effet, depuis le 17 août 2022, une expérimentation de 4 lits d'hébergement temporaire d'urgence en sortie d'hospitalisation a été mise en place sur le bâtiment B. Ce dispositif d'accueil d'une durée maximum de 30 jours a été prolongé jusqu'au 30 avril 2023. Une demande va être adressée à l'ARS pour augmenter la capacité de 2 lits et pour le pérenniser à long terme.

En parallèle, à compter du mois de janvier 2023, une offre de 4 lits d'hébergement temporaire classique va être proposée sur la résidence Pierre Pagot, en transformant 4 chambres doubles en chambres individuelles. Ce mode d'hébergement répond aux besoins :

- d'un aidant familial qui cherche une structure rassurante pour accueillir son proche, en cas de congés ou d'hospitalisation ou simplement parce qu'il a besoin d'un peu de répit ;
- d'une personne vivant à domicile et qui souhaiterait séjourner quelque temps dans un EHPAD pour rompre l'isolement ou découvrir l'établissement avant une entrée permanente.

L'accueil est limité à 3 mois par année civile et peut être fractionné.

D'autre part, le Pôle souhaiterait ouvrir ses pôles d'activités et de soins adaptés (PASA) aux personnes actuellement à domicile à partir du 1^{er} trimestre 2023. Leur accueil ne se fera pas au détriment des résidents bénéficiant de cette prise en charge à visée thérapeutique puisque la capacité actuelle des PASA ne sera pas réduite. Une réflexion est en cours pour le transport de ces personnes vers nos établissements.

Enfin, le Pôle avait étudié la possibilité de créer des PASA pour les 3 résidences ouverts la nuit. Ce projet a reçu un avis défavorable de la part de l'ARS car l'expérimentation en cours sur l'EHPAD de Pithiviers n'est pas achevée.

Les membres manifestent leur intérêt pour ces projets novateurs permettant d'accueillir des publics diversifiés. Il est précisé que ces expérimentations seront réalisées à moyens budgétaires constants pour l'instant.

4. Crise sanitaire COVID-19

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 (bâtiment A et B)
Capacité autorisée de résidents	77	87	316
Nombre de résidents au 23/11/2022	73	78	267
Nombre de résidents vaccinés 3 doses	70	75	248
Pourcentage de résidents vaccinés 3 doses	95,9 %	96,1 %	92,9 %
Nombre de résidents vaccinés 4 doses	61	70	219
Pourcentage de résidents vaccinés 4 doses	83,6 %	89,7 %	82 %
Nombre de résidents vaccinés 5 doses	0	33	185
Pourcentage de résidents vaccinés 5 doses	/	42,3 %	69,2 %
Nombre de résidents ayant eu le COVID entre le 01/01/2022 et le 23/11/2022	45	49	45
Pourcentage de résidents ayant eu le COVID entre le 01/01/2022 et le 23/11/2022	61,6 %	62,8 %	16,8 %

Plusieurs campagnes de vaccination (vaccin Pfizer) pour les résidents et les professionnels ont été organisées sur les 3 résidences. Entre 93 % et 96 % des résidents selon les établissements ont bénéficié de 3 doses et entre 82 % et 90 % ont bénéficié de 4 doses de vaccin. Il est à noter que 100 % des résidents ne sont pas vaccinés car certains résidents ou familles ont refusé la vaccination et d'autres ont une contre-indication médicale. Le pourcentage de résidents vaccinés d'une 4^{ème} dose est moins important que pour la 3^{ème} dose dans la mesure où certains résidents ayant été contracté le virus doivent attendre 3 mois avant une nouvelle injection.

A la mi-novembre, une campagne de vaccination de la 2^{ème} dose de rappel (5^{ème} dose) avec un vaccin Pfizer bi-valent a été organisée sur les résidences Le Bois fleuri et Pierre Pagot. La résidence Les Ecureuils étant touchée depuis le 22 novembre par un cluster sera concernée en début d'année 2023.

Tous les résidents, sauf contre-indication médicale, ont été vaccinés contre la grippe.

100 % des professionnels du Pôle sont vaccinés contre le COVID au moins avec 3 doses.

5. Résultats des enquêtes de satisfaction 2022

Mme RETORET expose les résultats des enquêtes de satisfaction (cf document en pièce jointe).

L'enquête à destination des familles et des résidents s'est déroulée du 6 mai au 10 juin 2022.

La synthèse des résultats est présentée sous forme de comparatif des réponses par thématiques et items, pour les résidents et les familles.

En termes d'appréciation globale et de recommandation des établissements, les résultats sont majoritairement satisfaisants voire très satisfaisants.

Toutefois, des insatisfactions remontent clairement sur certains points, de manière généralisée sur l'ensemble du Pôle ou parfois plus ciblés sur certaines résidences :

- visite du médecin et qualité des informations sur l'état de santé, plus particulièrement à la résidence Le Bois fleuri – bâtiment A : en lien avec le sous-effectif médical et le recours très fréquent à l'intérim ces deux dernières années, avec un changement régulier de référent médical.
- méconnaissance du projet d'accompagnement personnalisé (PAP) par une grande majorité de résidents. 28% des familles expriment un besoin d'information sur le sujet. Un groupe de travail « PAP » se réunit prochainement pour relancer les travaux sur le sujet.
- manque de tranquillité à la résidence Le Bois fleuri bâtiment A, associé aux résidents déambulants présentant des troubles du comportement.
- insatisfaction concernant les repas, portant essentiellement sur la qualité et la variété, la température des plats et la prise en compte des goûts. Le Pôle reste par ailleurs dépendant des décisions prises en commission des menus du CHR (2 fois par an). Des repas tampons sont prévus pour répondre autant que possible aux goûts non satisfaits au regard du menu du jour.
- insatisfaction concernant la qualité du lavage, le linge détérioré ou égaré : sur les résidences Les Ecureuils et Pierre Pagot, du linge personnel part parfois dans les sacs à destination de la blanchisserie de la Source. Une vigilance au niveau du tri est nécessaire dans les services et la blanchisserie a été sensibilisée pour que les vêtements des résidents mis de côté reviennent plus rapidement sur le site concerné. Un projet est par ailleurs en cours d'étude sur le puçage des vêtements.
- fréquence des soins d'hygiène et douches aux résidences Les Ecureuils et Pierre Pagot en lien avec l'absentéisme.
- durée des repas à la résidence Les Ecureuils (2 services) et durée entre les repas du soir et le petit-déjeuner aux résidences Pierre Pagot et Les Ecureuils.
- méconnaissance des animations proposées et du programme d'animation, malgré l'affichage hebdomadaire et l'envoi mensuel du programme aux familles par mail.
- aide aux déplacements à l'intérieur ou à l'extérieur (plus particulièrement à la résidence Le Bois fleuri bâtiment A), manque de promenades dans le jardin et animations à l'extérieur insuffisantes. Il est précisé que le jardin central du bâtiment B uniquement accessible par le rez-de-chaussée du bâtiment n'a pas vocation à devenir un jardin thérapeutique. Son utilisation actuelle sera maintenue, à savoir un jardin d'agrément.
- méconnaissance des associations de bénévoles
- difficulté d'identification des métiers des différents professionnels
- défaut d'information sur les événements internes à chaque établissement
- manque d'accompagnement pour garantir le droit à la citoyenneté à la résidence Le Bois fleuri bâtiment A.
- méconnaissance des réunions publiques d'information : de nouvelles réunions sont programmées sur chaque établissement avant la fin de l'année 2022. Il est proposé de les organiser un samedi après-midi afin de permettre à un plus grand nombre de familles d'être présentes.
- méconnaissance du rôle du CVS ainsi que des représentants : malgré les élections en début d'année 2022, l'envoi par mail des compte-rendus de CVS et la mise à jour de l'affichage. Il est souligné que sur la résidence Le Bois fleuri bâtiment A, les résidents relèvent d'une prise en charge en USLD et ne sont donc pas concernés par le CVS.

Il est à noter que :

- les attentes des résidents et des familles peuvent être différentes selon les sujets ;
- des remarques peuvent être contradictoires avec les résultats des enquêtes.

A compter de l'année 2023, 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).

6. Evolution du dispositif d'évaluation des ESSMS

Mme RETORET présente les évolutions du dispositif d'évaluation des ESSMS (cf document en pièce jointe).

Les modifications majeures sont évoquées :

- l'évaluation externe aura désormais lieu tous les 5 ans au lieu de 7 ans précédemment. Pour le Pôle, la prochaine évaluation devrait avoir lieu en 2026.
- le recours à des organismes externes accrédités sera impératif.
- le référentiel national commun a été construit autour de :
 - o 4 valeurs prioritaires :
 - le pouvoir d'agir à la personne ;
 - le respect des droits fondamentaux ;
 - l'approche inclusive des accompagnements ;
 - la réflexion éthique des professionnels.
 - o 9 thématiques :
 - la bientraitance et l'éthique ;
 - les droits de la personne accompagnée ;
 - l'expression et la participation de la personne ;
 - la co-construction et la personnalisation de son projet d'accompagnement ;
 - l'accompagnement à l'autonomie ;
 - l'accompagnement à la santé ;
 - la continuité et la fluidité des parcours des personnes ;
 - la politique ressources humaines ;
 - la démarche qualité et gestion des risques.

A l'ordre du jour des prochaines réunions de CVS, un bilan des plaintes et des réclamations sera à prévoir.

7. Questions diverses des représentants des usagers

Plusieurs sujets sont abordés.

L'ARS nous sollicite pour qu'un représentant du CVS du Pôle Personnes âgées siège au Conseil de surveillance du CHR d'Orléans. M. GRELET, Président du CVS, accepte cette nouvelle mission. Pour rappel, cette instance se réunit en général 3 fois par an.

Les membres sont interrogés sur les sujets qu'ils souhaiteraient voir aborder dans les prochaines lettres d'informations envoyées régulièrement aux familles.

Les thématiques suivantes sont choisies :

- offres d'accueil à visée thérapeutique : PASA et UHR ;
- repas : choix des menus, textures, manger main, diététique, repas anniversaire, repas à thème, sorties au restaurant, commission des menus, repas accompagnants ;
- animations (rôle, spécificités des établissements, poste volant socio-esthétique, projet vacances, projet animation) ;
- transversaux (psychologue, ergothérapeute, kinésithérapeute, psychomotricien) : rôle, répartition sur les sites... ;
- présentation du plan d'accompagnement personnalisé (PAP) avec évocation des tabous (vie amoureuse, intimité de la personne âgée) ;
- présentation du CVS (rôle, composition,...).

Afin d'échanger avec les familles, M. GRELET a assuré des permanences, sur la résidence Le Bois fleuri, un samedi après-midi par mois de 16h00 à 18h00. Il dresse un bilan de ses présences :

- 8 octobre 2022 : une famille avait des interrogations sur le programme d'animations ;
- 12 novembre 2022 : 3 familles souhaitaient avoir des informations complémentaires sur le fonctionnement de l'établissement ;
- 10 décembre 2022 : prochaine permanence.

Résidence Les Ecureuils :

La fréquence des douches, à raison d'une par semaine, semble insuffisante. Il est rappelé que cet acte n'est pas toujours vécu de façon agréable par les résidents qui ont des troubles cognitifs et que les douches demandent plus de temps aux soignants dans leur accompagnement quotidien des résidents. Sur ce site, il semble compliqué, à ce jour, d'augmenter la fréquence étant donné que les chambres ne sont pas équipées de salles de bain. Il convient d'accompagner chaque résident à la salle de bain commune présente sur le palier de l'étage. Néanmoins, une réflexion est en cours pour réorganiser les activités entre les aides-soignantes et les agents de services hospitaliers et dégager ainsi davantage de temps.

Il est évoqué l'absence de goûter pour les résidents restant en chambre. Effectivement, actuellement le goûter n'est servi que dans les espaces communs. Ce point sera abordé avec les équipes soignantes pour que cette tâche puisse éventuellement être ajoutée à leur fiche de poste.

La variété des repas est abordée. Il est rappelé que les menus sont établis dans le cadre d'une commission qui se réunit 2 fois par an et à laquelle participent au minimum un cadre de santé, une animatrice, les cuisiniers des résidences Pierre Pagot et Les Ecureuils, une diététicienne et le responsable du service hôtellerie. Il a déjà été remonté que certains plats supportaient moins bien que d'autres d'être réchauffés longtemps dans un chariot repas. C'est la raison pour laquelle les croque-monsieur, par exemple, sont désormais proposés le midi plutôt que le soir. Les équipes ont bien conscience que les repas doivent rester un moment de plaisir pour les résidents.

Il est identifié que certains résidents qui ne présentent pas de troubles cognitifs ont davantage de difficultés à s'habituer à la vie en EHPAD. Lors des visites de pré-admission, la cadre de santé sensibilise bien les familles et les résidents sur le fait que la résidence Les Ecureuils, compte-tenu de sa structure architecturale, ne permet pas de sectoriser les résidents en fonction de leur pathologie. Les résidents déambulants partagent les mêmes espaces communs. Cependant, il serait intéressant de comprendre les raisons des difficultés d'adaptation des résidents qui n'ont pas de troubles cognitifs. Il convient de signaler, cependant, que certaines familles sont dans le déni de la pathologie de leur proche et n'acceptent pas la situation.

Il est regretté que l'animatrice actuellement absente ne soit pas pour l'instant remplacée. Les familles ont été avisées par un courrier en date du 6 octobre 2022 de l'absence de l'animatrice pour congé maternité. Une offre d'emploi a été envoyée à la DRH le 3 octobre pour son remplacement. A ce jour, aucune candidature ne nous est parvenue. Afin de ne pas pénaliser les résidents et pallier à son absence, les animatrices des autres sites maintiennent les activités qui étaient initialement prévues, à savoir :

- mardi 18 octobre : sortie bowling ;
- jeudi 20 octobre : sortie bowling ;
- lundi 24 octobre : sortie cinéma ;
- mardi 8 novembre : sortie bowling ;
- jeudi 10 novembre : sortie restaurant ;
- lundi 14 novembre : sortie bowling ;
- mercredi 16 novembre : sortie moulin ;
- mardi 22 novembre : sortie cinéma ;
- samedi 26 novembre spectacle ADVH – annulé du fait du cluster sur la résidence ;
- vendredi 2 décembre : repas de fin d'année reporté au 20 décembre.

Les personnes du service civique sont mobilisées en priorité sur la résidence Les Ecureuils pour proposer des animations pendant la journée sur site.

Un retour est effectué sur les réunions annuelles d'informations des familles qui ont eu lieu :

- résidence Le Bois fleuri - bâtiment A : mercredi 26 octobre après-midi ;
- résidence Pierre Pagot : mardi 15 novembre après-midi ;
- résidence Les Ecureuils : mardi 22 novembre après-midi.

Globalement, les familles sont satisfaites d'avoir des éclaircissements sur le fonctionnement des établissements. La dernière réunion est prévue le mercredi 30 novembre après-midi pour la résidence Le Bois fleuri - bâtiment B.

Le calendrier des réunions de CVS pour l'année 2023 a été établi et est le suivant :

- mardi 28 mars à 15h00 ;
- jeudi 14 septembre à 15h00 ;
- mardi 12 décembre à 15h00.

Les lieux de réunions seront définis, avec un roulement selon les sites, dans un deuxième temps.

Le Président du CVS

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'D. Grelet', written over a horizontal line.

Daniel GRELET

la Directrice du Pôle Personnes âgées

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Clémence Desse-Mezieres', written over a horizontal line.

Clémence DESSE-MEZIERES

