

COMPTE RENDU
CVS du mardi 12 novembre 2024

Présents

Représentants des Usagers :

1. Madame HURE Simone
2. Madame GAILLON Lydia
3. Madame BRAQUEHAIS Viviane
4. Monsieur NARIDON Jean-Claude
5. Madame LÉBOUCHER Aline
6. Monsieur LECLERE Jean-Pierre
7. Madame GERARD Monique
8. Madame AUBER Danielle

Représentants des Familles :

1. Madame NEUBAUER Ghislaine
2. Madame CLEMANDOT Manuella
3. Madame SAINT LO Corinne
4. Madame MANCEL Sylvie
5. Monsieur MANCEL Alain

Représentants des Bénévoles :

1. Madame LANGELE Myriam, Blouse Rose

Invités

1. Madame PETIT Marion, animatrice coordinatrice
2. Madame HUBERT Sandrine, animatrice
3. Madame VAUTIER Audrey, animatrice
4. Monsieur CORDONNIER Christophe, qualitatifien
5. Monsieur BERTRAND Vincent, animateur
6. Madame GUILLOU Elodie, IDE
7. Madame CHAUMONT Nathalie, cadre de santé
8. Mademoiselle MORCILLO Léa, service civique

Représentants du Personnel :

1. Monsieur MOGIS Julien

Excusés

Représentants des Usagers :

1. Madame MOLAS Claudine
2. Madame GROUT Mauricette
3. Madame LEMONNIER Edith
4. Madame LEMERCIER Madeleine

Représentants des Familles :

1. Monsieur LEFEBVRE Régis
2. Monsieur LE PIVERT Patrick
3. Monsieur DECHAMPS Bruno

Invités :

1. Dr. MARTIN Bertrand

L'ordre du jour est le suivant :

- 1 - Changement de Direction
- 2 - Démarche qualité en EHPAD et évaluation externe
- 3 - Suivi des plaintes et réclamations
- 4 - Enquête de satisfaction annuelle
- 5 - Signalement des évènements indésirables
- 6 - Présentation du programme des fêtes de fin d'année
- 7 - Nouveau livret d'accueil
- 8 - La parole aux membres du CVS

1. Changement de Direction

Mr CORDONNIER, ingénieur qualité, rappelle le départ du directeur Mr MARTIN, remplacé depuis septembre par Mr TALEC. Mr TALEC assure la direction par intérim jusqu'à nomination du prochain directeur. Au regard de ses autres missions de directeur des Achats, de l'Hôtellerie, de la Logistique et de l'Ingénierie Biomédicale, Mr TALEC confie l'animation du CVS à Mr CORDONNIER.

Mr CORDONNIER précise que ce changement de direction n'entache en rien la dynamique de l'établissement, notamment concernant le projet de reconstruction de l'EHPAD. La question est posée sur le délai de cette reconstruction. Mr CORDONNIER ajoute que le délai reste inchangé, soit une livraison des locaux pas avant 2029.

2. Démarche qualité en EHPAD et évaluation externe

Des évaluations sont obligatoires au sein des établissements de santé : la certification pour le secteur sanitaire qui a lieu tous les 4 ans (prochaine en 2026) et l'évaluation externe pour les EHPAD qui aura lieu la dernière semaine de janvier 2025.

Mr CORDONNIER rappelle que l'évaluation des EHPAD se fait sur la base d'un référentiel unique comprenant un certain nombre de critères à respecter sur des thématiques comme le droit des patients, la bientraitance ou encore la démarche qualité. Cette évaluation a pour but d'évaluer la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées.

Mr CORDONNIER représente la méthode de l'accompagné traceur ainsi que les résultats des dernières évaluations. Il évoque ensuite la préparation des équipes et des membres du CVS. Mr CORDONNIER propose que la rencontre avec les évaluateurs et les membres du CVS (une heure) se fasse le 28 janvier 2025 (présidente du CVS, président représentant des familles, un membre du CVS (bénévole) +/- un résident).

Mr CORDONNIER ajoute que la démarche qualité permet également de mettre à jour certains documents obligatoires ou encore certaines procédures.

3. Suivi des plaintes et réclamations

Mr CORDONNIER rappelle qu'à tout moment, un résident ou une famille peut exprimer son mécontentement. Pour se faire, il peut se rapprocher dans un premier temps de l'encadrement du service puis, s'il le souhaite, rédiger une plainte écrite via un formulaire spécifique disponible

auprès du personnel de l'accueil. Les plaintes et réclamations sont tracées et font l'objet d'une analyse par les équipes de l'établissement.

Depuis le début de l'année, 7 plaintes ont été tracées : 1 sur Pavilly, 3 à St Martin, 2 au Parc et 1 à l'UHR.

Les motifs de ces plaintes étaient : une erreur médicamenteuse, un changement de chambre, un comportement inadapté de la part d'un agent, le délai pour les douches et le rangement de la salle de bain, un problème de comportement concernant un praticien envers une famille, le comportement d'un résident vis-à-vis d'un autre résident et l'absence de séances de kinésithérapie sur une période déterminée.

Une réponse écrite par la direction est systématiquement réalisée, avec parfois, une rencontre de proposée.

Les résidents présents déclarent ne pas avoir connaissance du formulaire de plaintes et réclamations. Il est expliqué qu'il est possible de l'obtenir auprès de l'accueil, de la secrétaire ou de la cadre du service.

En parallèle à la gestion des plaintes et réclamations, Mr CORDONNIER ajoute que l'établissement reçoit également des éloges (remerciements pour les fêtes d'anniversaire, les prises en charge ou encore les condoléances adressées par l'établissement aux familles).

4. Enquête de satisfaction annuelle

Chaque fin d'année, les résidents de l'EHPAD et de l'USLD sont questionnés sur la qualité de leur prise en charge via un questionnaire de satisfaction. Une aide sera apportée par les animateurs et les agents du service civique si besoin.

Mr CORDONNIER précise qu'un questionnaire de satisfaction à destination des familles sera travaillé avant la fin de l'année avec les familles.

Mr CORDONNIER rappelle que les résultats de ces questionnaires sont disponibles via un affichage dans le service ainsi que sur le site internet de l'établissement. Les résultats de ces enquêtes font l'objet d'un plan d'actions.

Le dernier questionnaire a notamment mis en avant la méconnaissance du CVS par résidents et les familles. Ainsi une adresse mail a été créé par le président et mis à disposition des familles pour contacter directement les membres et faire remonter les problématiques. Cela permettra de rendre l'ordre du jour des CVS plus concret, car plus ciblé pour les problématiques et questions des familles et résidents.

Un échange a également lieu autour du projet d'accompagnement personnalisé (PAP) des résidents : les résidents présents ce jour n'ont pas connaissance de ce dernier, hormis une résidente qui explique que ce sont les objectifs et souhaits du résident. Le travail autour du PAP est entamé et est à poursuivre tout comme la communication sur celui-ci.

5. Signalement des évènements indésirables

Mr CORDONNIER rappelle que les professionnels sont formés à la déclaration des évènements indésirables (erreur lors de la distribution des médicaments, défaut de prise en charge, problème avec un matériel...).

Dans le cas où un évènement indésirable est jugé grave ou récurrent, un comité de retour d'expérience se met en place afin d'analyser l'évènement en question et trouver des axes d'amélioration. Par exemple en 2023, suite à une sortie inopinée d'un résident de l'UHR, des trompe-l'œil ont été mis en place sur les portes de secours.

Mr CORDONNIER annonce 92 signalements d'évènement indésirables depuis le début de l'année, plus que en 2023. 26 sur le site de Pavilly, 32 sur le site de St Martin, 14 sur l'USLD, 9 à l'UHR et 6 au Parc. Face à ses signalements, 4 CREX ont déjà été réalisés depuis le début de l'année : 3 concernant la gestion des médicaments et 1 sur l'identitovigilance (confusion entre deux résidents).

Mr CORDONNIER explique qu'une action d'amélioration possible est la mise en place d'une photo d'identité du résident dans son dossier médical à la place d'un bracelet d'identification afin de sécuriser sa prise en charge.

Mr CORDONNIER ajoute que selon la nature de l'évènement indésirable, l'établissement a l'obligation de signaler l'évènement aux autorités compétentes (Sinistre, maltraitance, tentative de suicide, défaut de prise en charge...).

Depuis le début de l'année 2024, ont été signalés à l'Agence Régionale de Santé (ARS) : 2 signalements sur l'USLD (défaut technique), 2 sur l'EHPAD St Martin (suspicion de maltraitance de la part d'un visiteur, une tentative de suicide), 2 sur l'EHPAD du parc (comportement inadapté d'un praticien envers une famille, un comportement d'un résident envers un autre résident), 1 sur l'EHPAD la Madeleine (tentative de suicide).

6. Programme des fêtes de fin d'année

Marion PETIT, responsable des animations présente le programme des fêtes de fin d'année.

Il est choisi pour cette année de garder le repas du réveillon aux dates officielles mais de proposer sur chaque site, sur le mois de décembre, une animation : un spectacle et un goûter réalisé par notre service cuisine. Le spectacle est différent d'un site à l'autre tout comme le goûter, adapté selon le service et la population accueillie.

Madame PETIT précise que le 23 décembre, les résidents accompagnés par le professeur en activité adaptée proposeront une animation cabaret. Cette animation aura lieu dans le hall de l'EHPAD St Martin.

7. Nouveau livret d'accueil

Mr CORDONNIER présente la maquette du nouveau livret d'accueil. Il précise que ce dernier se verra plus lisible et plus visuel que le précédent. Il ajoute que pour répondre à la réglementation, chaque service aura son propre livret d'accueil. Ce livret d'accueil a été validé en amont de ce CVS par les familles. Les membres du CVS valident ce nouveau livret qui sera prochainement édité.

Mr CORDONNIER précise que le livret d'accueil pour l'USLD sera retravaillé en 2025.

8. La parole aux membres du cvs

Avant de laisser la parole aux membres du CVS, Mr CORDONNIER rappelle le rôle du président du CVS : Le président du CVS doit représenter ses pairs, il doit interroger les autres personnes accompagnées, recevoir leurs questions ou leur avis, et les redire en CVS puis leur apporter des réponses suite à ce CVS.

Mr CORDONNIER laisse ensuite la parole aux membres du CVS sur des sujets qui les préoccupent.

Gestion du linge

Monsieur CORDONNIER rappelle que le linge personnel des résidents est traité par la blanchisserie du CHU Rouen.

Depuis le courrier du 5 juillet dernier adressé à la direction de la blanchisserie par les membres du CVS pour dénoncer la gestion dégradée du linge, le CH de l'Austreberthe a rencontré l'équipe de direction de la blanchisserie le 7 octobre 2024. La blanchisserie a pu s'expliquer sur le retour d'articles abîmés, tâchés (javel), ou comportant des transferts de couleurs.

S'agissant des transferts de couleurs, la Blanchisserie a fait le nécessaire auprès de son lessivier pour une solution type « décolor stop » qui fait désormais ses preuves. Cette solution est notable car les transferts de couleurs sont un cas de figure qui ne lui permet pas d'indemniser les familles (à l'inverse des tâches de javel qui ne peuvent être que de la responsabilité de la Blanchisserie). En ce qui concerne les étiquettes qui se décollent des vêtements : pour celles qui sont encore présentes, il est nécessaire de retourner le vêtement à la blanchisserie afin que l'étiquette soit réimprimée et recollée. En ce qui concerne les vêtements sans étiquette, Mr CORDONNIER indique que la seule solution est de les grouper et permettre l'accès aux familles pour qu'elles puissent récupérer les vêtements de leur proche dans la mesure du possible. Cette solution n'est pas idéale, mais est la seule à ce jour qui pourrait régler au moins partiellement la situation. Mr CORDONNIER précise que des créneaux seront proposés aux familles pour venir rechercher du linge non marqué.

À ce jour, les membres du CVS se plaignent toujours autant de la gestion du linge personnel des résidents et posent la question de l'indemnisation du linge perdu.

Mr CORDONNIER précise qu'il est important que le linge perdu soit signalé afin que l'établissement ait des éléments de preuve à apporter à la blanchisserie (quantification du linge perdu).

Le problème sera de nouveau remonté à la direction.

Vol d'argent dans les chambres

Suite aux signalements de vol d'argent dans des chambres sur l'EHPAD St Martin, des pièges avaient été mis en place en collaboration avec certains résidents. À ce jour, un piège est encore présent. L'établissement ne relève pas de nouvelles plaintes de vol à ce jour mais reste néanmoins vigilant. L'encadrement de l'établissement rappelle qu'en cas de vol d'argent ou autres, un signalement doit être fait. Le « déplacements » ou la disparation d'objets peut malheureusement être aux troubles cognitifs que certains résidents déambulants peuvent présenter.

Il est rappelé que la mise en place et/ou l'usage de micro ou caméra en chambre est interdite.

Produits de soin

Mme LANGELÉ, bénévole de l'association Fête et K'fête explique qu'à la demande de certains résidents, cette dernière se rendra chaque semaine à l'EHPAD Le Parc afin de proposer des produits de la cafétéria de Saint Martin aux résidents du Parc. Les résidents du Parc se réjouissent de cette démarche et remercie Mme LANGELÉ tout comme l'ensemble des membres du CVS.

Accès à l'espace extérieur

Les résidents exposent leur souhait d'avoir un meilleur accès aux espaces verts, notamment dans le cadre du projet de reconstruction de l'EHPAD.

À ce jour, deux sujets d'accessibilités restent sans réponses :

L'accessibilité de la terrasse de l'EHPAD Le Parc et l'accessibilité du Square Franklin ROOSVELT.

Concernant L'accès à la terrasse de l'EHPAD, une résidente précise que cette dernière n'est pas accessible en fauteuil roulant et dangereuse à pied du fait de l'irrégularité des dalles soulevées par tes racines. Mr CORDONNIER va se rapprocher des services techniques afin de trouver une solution à ce problème.

Pour ce qui est de l'accès au Square Franklin ROOSVELT, Mr CORDONNIER rappelle que l'établissement n'a à ce jour toujours pas de réponse sur la question de l'appartenance du chemin d'accès (Mairie ou CHA) pour la réalisation d'éventuelle travaux d'accessibilité. Ce dernier va se rapprocher de la Communauté de Commune afin d'avancer sur le sujet. La problématique de la voirie sera également évoquée.

Locaux

Les résidents de l'EHPAD Le Parc trouvent que l'accès aux WC des chambres n'est pas toujours adapté (il manque des barres de maintien pour faciliter les déplacements). Il est proposé qu'un tour des chambres soit réalisés afin de voir en direct les problèmes et faire un état des lieux.

Concernant l'EHPAD La Madeleine, une résidente signale que le cordon de la sonnette est trop court en cas de chute dans les salles de bain et de plus, une barre de maintien supplémentaire pourrait permettre de se relever plus facilement. Il est mentionné l'idée d'un appel individuel type présence verte pour rassurer les résidents qui le souhaitent. Il est demandé de faire remonter l'information à l'IDE et/ou la cadre du service afin de voir, pour les demandes personnelles, ce qui peut être fait.

La problématique des chambres double est évoquée, notamment la taille de celle-ci qui sont parfois très petites (EHPAD Le Parc) ne permettant pas un confort des résidents et un respect de l'intimité. A titre d'exemple, une résidente doit regarder la télévision assise de travers sur son lit car la taille de la chambre ne permet pas d'installer un fauteuil ; ce n'est pas un cas isolé. L'encadrement explique qu'une chambre double ne peut transformée en chambre seule du fait de la capacité d'accueil et du budget.

Les résidents de l'EHPAD Le Parc disent avoir souffert du froid en chambre mais aussi dans les lieux communs. La problématique n'est plus présente à ce jour mais souhaite l'évoquer. La même problématique est actuellement présente dans le hall du site principal de Barentin. Mr CORDONNIER explique que la problématique est bien connue, lié à la vétusté des locaux et à la conception des bâtiments.

Dignité respect

Les membres du CVS indiquent que le tutoiement est toujours constaté dans certains services. Un défaut de prise en soins est également évoqué. La cadre de ce service va en être informée. Une résidente qui a des difficultés de compréhension signale que certains professionnels et autres résidents ne sont pas patients. Il lui est rappelé l'importance d'en parler pour ne pas se renfermer sur elle-même. Concernant le tutoiement, des rappels sont fait régulièrement aux agents concernés.

Sonnette

Un membre du CVS évoque un temps de réponse important entre le moment ou le résident sonne et la venue du soignant. L'encadrement explique que certains résidents présentant des troubles importants peuvent utiliser la sonnette en continu. Ces résidents sont connus des professionnels ce qui peut expliquer un temps de réponse plus long de la part de ces derniers.

Des difficultés sont également évoquées concernant les résidents ayant des troubles du comportement importants, de façon productive, occasionnant des tensions, des gênes avec les autres résidents. Il est expliqué que l'établissement ne peut pas refuser des admissions sur la base de ces critères, qu'il doit les accueillir. Il est précisé que les troubles qui ne sont pas présents à l'admission peuvent se développer plus tard avec l'aggravation de certaines pathologies.

Animal de compagnie

Certains résidents de l'EHPAD Le parc souhaiterait avoir un chat pour le service comme c'est déjà le cas sur le site principal (EHPAD ST Martin). Il est expliqué que cela doit être réfléchi car la prise en charge d'un animal de compagnie présente des contraintes (gestion de l'hygiène, alimentation, frais vétérinaires ...). Des résidents et des agents seraient prêts à s'engager.

Il est demandé à ce que le projet soit face l'objet d'une réflexion de service afin qu'il soit présenté à la direction pour une éventuelle validation.

Eau gazeuse

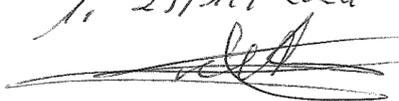
Une question est posée sur la distribution de l'eau gazeuse. L'encadrement explique que normalement, l'eau gazeuse relève d'une prescription médicale. Une réflexion est en cours sur le sujet de la distribution ou non d'eau gazeuse à l'ensemble des résidents pour des raisons de développement durable et de coûts.

Le CVS s'achève par les remerciements d'une résidente adressés aux professionnels pour la qualité de la prise en charge.

Le Conseil de la Vie Sociale prend acte de ces informations et des actions envisagées pour répondre aux différentes préoccupations exprimées.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16h30.

Monsieur MANCEL Alain
Président du Conseil de la Vie Sociale

Le 29/11/2024.


Mme GROUT Mauricette
Présidente du Conseil de la Vie Sociale

M. Grout
