

COMPTE RENDU
CVS du mardi 14 janvier 2025

Présents

Représentants des Usagers :

1. Madame GROUT Mauricette (Présidente collège résidents)
2. Madame HALET Nicole
3. Madame GAILLON Lydia
4. Madame LEFEBVRE Geneviève
5. Madame AUBER Danielle

Représentants des Familles :

1. Monsieur MANCEL Alain (Président collège familles)
2. Madame SAINT LO DAMBRY Corinne

Invités

1. Madame PETIT Marion, animatrice coordinatrice
2. Madame LESAGE Catherine, animatrice
3. Madame HUBERT Sandrine, animatrice
4. Monsieur CORDONNIER Christophe, Ingénieur qualité
5. Madame VOISIN Emilie, Cadre supérieure de santé
6. Madame GUILLOU Elodie, Infirmière coordinatrice

Représentants du Personnel :

1. Monsieur MOGIS Julien, Aide-soignant

Excusés

Représentants des Usagers :

1. Madame MOLAS Claudine
2. Madame LEMONNIER Edith
3. Madame LEMERCIER Madeleine

Représentants des Familles :

1. Monsieur DECHAMPS Bruno
2. Madame CLEMENDOT Manuella
3. Monsieur LEPIVERT Patrick
4. Madame NEUBAUER Ghislaine

Représentants des Bénévoles :

1. Madame LANGELE Myriam, Fête et Kfête

Invités :

1. Dr. MARTIN Bertrand, Chef du pôle médico-social
2. Monsieur TALEC Ronan, Directeur par intérim

L'ordre du jour est le suivant :

1. Projet Immobilier EHPAD
2. Évaluation Externe des EHPAD et AJA du CHA
3. Suivi des Plaintes, Réclamations et Événements Indésirables
4. Enquête de Satisfaction des Résidents et Nouveau Questionnaire pour les Familles
5. Signalement des Événements Indésirables (EI)
6. Mise à Jour des Documents Réglementaires
7. Rédaction d'une Charte de la Bienveillance
8. Réponse aux questions du dernier CVS

1. Projet Immobilier EHPAD

Après avoir souhaité une bonne année 2025 à l'ensemble des participants, Monsieur CORDONNIER, ingénieur qualité, commence ce premier CVS de l'année par un point d'avancement du projet de reconstruction de l'EHPAD. Il représente les différents échelons du projet entre 2024 et 2029.

En 2024, un prestataire a accompagné l'établissement pour concevoir le projet architectural qui se fera sur le site des Campeaux à Barentin. En parallèle, des groupes de travail internes ont été formés, composés de professionnels de différents services (soins, pharmacie, encadrement), pour penser l'EHPAD de demain et alimenter le projet. Ces groupes ont également visité des établissements récemment construits pour échanger des idées et faire des propositions.

En 2025, ces réunions continueront et un appel d'offre sera lancé pour choisir le prestataire en charge de la reconstruction. Ce projet est supervisé par M. LEROUX, chargé de mission.

Les travaux commenceront entre 2026 et 2028 pour une livraison prévue entre 2028 et 2029.

Mme AUBER, résidente, a demandé si les résidents et leurs familles seraient impliqués dans ces groupes de travail. M. CORDONNIER a précisé que des réunions avec les résidents seront

organisées et que les membres du CVS ainsi que l'ensemble des résidents seront régulièrement informé de l'avancement des travaux.

2. Évaluation Externe des EHPAD et AJA du CHA

La semaine du 27 janvier 2025 se tiendront les évaluations externes des EHPAD de Barentin et de Pavilly ainsi que de l'accueil de jour ; évaluations qui ont lieu tous les cinq ans. Ces évaluations visent à vérifier le respect des bonnes pratiques et des droits des résidents, sur la base de neuf thématiques clés (bienveillance, droits des personnes, autonomie, santé, gestion des risques, etc.).

Après l'évaluation, un rapport sera transmis à l'établissement et les résultats seront publiés sur le site de la Haute Autorité de Santé ainsi que communiqués aux résidents et familles. Un plan d'actions pour améliorer les pratiques sera également mis en place.

Les membres du CVS rencontrés lors de cette évaluation seront : Mme GROUT, M. MANCEL, et Mme LANGELE. Mme AUBER a signalé son absence en raison d'un impératif.

Mme SAINT-LO a demandé une précision sur le thème de la bienveillance qui sera détaillé plus tard dans la réunion. Une explication rapide est également faite sur les différents types de maltraitance.

3. Suivi des Plaintes, Réclamations et Événements Indésirables

Une augmentation des plaintes et réclamations est enregistrée sur l'EHPAD. Cela ne signifie pas forcément une augmentation des problématiques mais peut se traduire par un meilleur suivi de la part de l'établissement et une connaissance plus importante de la procédure pour les usagers.

Mme SAINT-LO, représentante des familles, est gênée pour la remise du formulaire de plainte et réclamation auprès de l'accueil, lisible par le personnel et donc non confidentiel. Il est précisé par Mme GUILLOU, infirmière coordinatrice, qu'il est possible de demander une enveloppe aux agents de l'accueil afin de remettre le formulaire. Il est décidé que les agents de l'accueil remettent systématiquement avec le formulaire des plaintes et réclamations une enveloppe pour le retour de ce dernier. Mr CORDONNIER présente aux participants l'objets de ces différentes plaintes ainsi que les actions entreprises pour y répondre.

Suite à ces signalements, et selon la problématique, plusieurs actions avec intervention d'un tiers ont eu lieu que ce soit avec le cadre, le psychologue, le médecin ou la direction.

Mr CORDONNIER précise également que des résidents et/ou des proches font également des courriers d'éloges et de remerciements : 2 pour l'EHPAD la Madeleine, 5 pour le Parc, 7 pour l'EHPAD St Martin et 5 pour l'USLD.

4. Enquête de satisfaction des résidents et nouveau questionnaire à destination des familles

La réalisation des enquêtes de satisfaction auprès des résidents, prévue initialement, comme chaque année, en fin d'année, a été décalée en lien avec la charge de travail des animateurs. Elle sera donc réalisée sur le premier trimestre 2025.

Quant au nouveau questionnaire à destination des familles des EHPAD et de l'USLD, ce dernier a été diffusé par mail aux familles en décembre 2024. 33 questionnaires ont été traités.

Les résultats sont présentés aux participants :

EHPAD St Martin :

10 retours sur 76 résidents

Conditions générales du séjour : 93%

Locaux et restauration : 82%

Accompagnement et soins : 64%

Services proposés à votre proche : 64%

Les droits de votre proche : 71%

44% d'insatisfaction sur les échanges avec le médecin,

43% d'insatisfaction sur la gestion du linge personnel.

Un point d'information est réalisé par Mme VOISIN, cadre supérieur de santé sur le temps de présence médicale. Le CHA a une réelle problématique concernant le recrutement d'un médecin en remplacement d'un arrêt maladie ; ce qui engendre des difficultés pour les résidents, leur prise en charge et les agents.

Cette présence est actuellement complétée par les autres médecins de l'établissement, en plus de leur service habituel. Un médecin remplaçant vient de rejoindre le service pour une courte durée le temps de trouver une nouvelle organisation. En complément, il va être mis à l'essai des créneaux de consultation à la maison médicale sur un modèle « consultation de ville ».

Mme VOISIN précise que l'établissement a également envisagé le recrutement d'une Infirmière en Pratique Avancée (IPA) spécialisée en pathologies chroniques. La présence d'une IPA permettrait d'avoir une prise en charge rapide et pallier au manque de temps médical.

Mme GAILLON, résidente, exprime une inquiétude importante sur cette absence, les rendez-vous en libéral sont difficiles et les transports à la charge du résident.

Les autres membres présents partagent cette inquiétude, qui reviendra à plusieurs reprises lors de ce CVS.

Mme SAINT-LO ainsi que les résidents présents souhaitent exprimer leur satisfaction quant aux équipes soignantes de jour comme de nuit qui sont à l'écoute, présentes et compétentes.

Mr CORDONNIER et l'équipe d'encadrement remercient l'agent de cuisine qui a réalisé la décoration de Noël au restaurant St Martin sur son temps personnel.

Il est demandé par Mme SAINT-LO si les bénévoles ont le droit d'emmener des résidents qui le demande à la K'fête. Cela est autorisé par l'encadrement mais avec l'accord d'un membre de l'équipe soignante. Mme PETIT demande à ce que les bénévoles soient vigilants sur les lieux concernés et sur quel temps.

Sur le sujet des bénévoles, il est précisé que la charte des bénévoles a été modifiée et en attente de validation. Après cette étape, elle sera signée par chaque bénévole et il sera envisagé un temps de sensibilisation comme celui fait actuellement pour les nouveaux arrivants de l'établissement, concernant des thèmes comme la confidentialité, la sécurité ou encore l'hygiène.

EHPAD LE PARC-UHR

4 retours sur 37 résidents

Conditions générales du séjour : 100%

Locaux et restauration : 83%

Accompagnement et soins : 53%
Services proposés à votre proche : 53%
Les droits de votre proche 71 %
67% d'insatisfaction sur la gestion du linge personnel,
33% d'insatisfaction sur l'information quant aux services accessibles.

EHPAD PAVILLY

14 retours sur 87 résidents
Conditions générales du séjour : 95%
Locaux et restauration : 93%
Accompagnement et soins : 76%
Services proposés à votre proche : 76%
Les droits de votre proche : 96%

Une question est posée sur le fait qu'une famille dit ne pas être prévenue des chutes. Mme VOISIN précise qu'une admission en EHPAD ne peut empêcher un résident de chuter, celui-ci est libre de déplacer librement même si le risque de chute est présent. En cas de chutes « graves », les familles sont prévenues, en revanche, l'équipe soignante ne peut pas prévenir chaque proche lors d'une chute sans gravité.

Il est donné pour exemple le thème du dernier café éthique du GHT qui évoqué le cas d'une résidente voulant continuer à se lever pour aller aux WC seule et cela, contre l'avis familial. La priorité n'était pas le risque de chute mais le respect des souhaits de la résidente dans ce cas.

Mme SAINT-LO demande si des caméras sont présentes et enregistrent dans les halls et autres lieux communs. Mr CORDONNIER explique qu'en effet, une vidéosurveillance est présente dans ces lieux. En cas de plaintes par exemple, la gendarmerie peut avoir accès à ces enregistrements.

USLD

5 retours sur 39 résidents
Conditions générales du séjour : 90%
Locaux et restauration : 85%
Accompagnement et soins : 75%
Services proposés à votre proche : 75%
Les droits de votre proche : 90%

Mr MANCEL fait part de difficultés sur l'USLD concernant les lieux communs pour les résidents et leurs proches : un lit est en stockage sur un de ces lieux et diminue donc l'espace dédié. De plus, le temps pour répondre aux sonnettes en début d'après-midi est parfois très long du fait de la tenue d'une réunion d'équipe sur ce créneau horaire. Mr Mancel demande s'il est envisageable de laisser 1 agent aux soins sur ce temps.

Mme GUILLOU et Mme VOISIN expliquent l'importance des transmissions avec l'ensemble des agents sur un service comme l'USLD. Toutefois, Mme VAUCLIN, responsable du secteur, va être prévenue de la problématique des transmissions non réalisées dans la salle de soins à ce jour, afin de voir avec l'équipe si un changement est possible.

Un représentant demande si des services sont excédentaires au niveau du budget. Les services de soins du CHA sont déficitaires, sauf le CSAPA. Une explication est donnée sur le pathos et le suivi budgétaire mais également sur les difficultés pour obtenir du financement supplémentaire.

5. Bilan des évènements indésirables 2024

En 2024, 117 évènements indésirables ont été déclarés, contre 83 en 2023.

14% de ces évènements sont liés au circuit du médicament, 17% au matériel, 16% à la prise en charge.

5 évènements indésirables en 2024 ont fait l'objet d'une analyse approfondie : 3 sur le circuit du médicament, 1 sur l'identitovigilance et 1 sur une prise en charge lié à des soins dentaires.

7 signalements ont été réalisés auprès de l'ARS suite à la survenue d'évènements indésirables graves.

Suite à ces signalements, plusieurs actions peuvent avoir lieu comme des rédactions ou mises à jour des procédures, des rappels de bonnes pratiques, des changements de pratiques.

Mme AUBER, résidence à l'EHPAD Le Parc explique qu'il est difficile pour les résidents d'avoir dans leur service des personnes âgées avec des pathologies psychiatriques qui déambulent et sont souvent bruyants. L'encadrement explique à madame que ces personnes ne peuvent pas toujours être accueillies dans des établissements spécialisés.

6. Mise à jour des documents réglementaires

Mr CORDONNIER précise qu'un nouveau livret d'accueil a été réalisé pour Pavilly et Barentin et sera prochainement diffusé.

Mr CORDONNIER ajoute que le règlement de fonctionnement ainsi que le contrat de séjour présentés aux résidents lors de leur accueil seront également mis à jour en 2025 avec une validation par les membres du CVS.

Enfin, il est expliqué aux membres ce qu'est le plan de gestion des situations sanitaires exceptionnelles, document qui a été mis à jour en fin d'année 2024 et qui détaille l'organisation à mettre en place en cas de crise sanitaire (épidémie, catastrophe naturelle, attentat, canicule...).

7. Rédaction d'une charte de la Bienveillance

Dans une démarche de bienveillance institutionnelle, Mr CORDONNIER propose aux membres du CVS la rédaction d'une charte de la bienveillance, engagement partagé entre résidents, familles, soignants et bénévoles.

Mme AUBER aurait préféré que ce document soit présenté en début de séance ou en amont de celle-ci afin d'y réfléchir ; cet avis est partagé par d'autres membres.

Mr CORDONNIER propose de travailler avec les résidents et les animateurs sur cette charte pour la valider au prochain CVS.

8. Éléments de réponse aux questions du dernier CVS

Accessibilité à la terrasse de l'EHPAD du Parc ainsi que le square

Mr CORDONNIER présente le projet d'accessibilité à la terrasse de l'EHPAD du Parc ainsi qu'au Square Franklin ROOSVELT. L'idée étant de poser des rampes d'accès PMR afin de faciliter l'accès à ces deux espaces. Des devis ont été réalisés. Ces derniers seront à étudier par la Direction.

Une rencontre avec la mairie de Barentin est prévue le 24 janvier 2024 afin d'échanger avec eux sur la possibilité d'une prise en charge quant à l'accès au Square. Le sujet de l'accessibilité et la sécurité des voiries sera également évoqué.

Gestion du linge personnel des résidents

La problématique de la gestion du linge personnel des résidents reste prépondérante. C'est pourquoi une réunion avec la blanchisserie du CHU de Rouen en présence des résidents et familles est prévue à la fin du mois de janvier. Cette réunion a pour but de répondre aux interrogations des familles et des résidents et de trouver des solutions d'amélioration.

Vols

Certains vols sont constatés depuis plusieurs mois maintenant dans certains secteurs de l'établissement. Une note de service de la direction a été adressée aux professionnels en décembre 2024. Il est rappelé également la possibilité pour le résident de placer ses objets de valeur dans un coffre. Cette solution est également à envisager dans le futur établissement.

Eau gazeuse

Concernant la distribution de l'eau gazeuse, l'encadrement précise que les petites bouteilles sont distribuées sur prescription médicale uniquement (liste de résidents, lié aux troubles de la déglutition). L'eau gazeuse en bouteille de 1.5L sera servie à la demande du résident. Il est précisé que pour des raisons de développement durable, la direction souhaite que la distribution de bouteille en plastique soit prochainement arrêtée.

Une information est donnée sur la commission des menus : Mme SAINT-LO fait la remarque que la quantité des plateaux le soir est trop importante. L'encadrement explique que selon les services, il a déjà fallu augmenter les portions (UHR).

Les représentants expliquent que beaucoup de lumières restent allumées dans les services et lieux de passage. Une sensibilisation a déjà eu lieu et est régulièrement refaite auprès des personnes, soignants ou non.

Calendrier des prochains CVS

CVS restreint : avril, octobre puis décembre

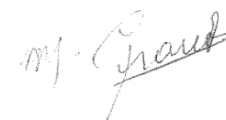
CVS en séance plénière : juin novembre

L'ordre du jour étant épuisé, la réunion du CVS s'achève à 17h.

Monsieur MANCEL Alain
Président du Conseil de la Vie Sociale

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to be 'Mancel'.

Mme GROUT Mauricette
Présidente du Conseil de la Vie Sociale

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Grout'.