

Date de réunion	04/08/2021	Lieu de réunion	Salle du Conseil
Début de réunion	14h00	Fin de réunion	15h30

Ordre du Jour :

- Nouveau protocole sanitaire dit de « retour au droit commun »
- Volet investissement du Ségur de la santé
- Résultats de l'enquête de satisfaction des résidents
- Questions diverses

Date de la prochaine rencontre : Juin 2021

Le Quorum étant atteint Mme Loquet ouvre la séance et remercie l'ensemble des participants de leur présence. Elle demande si chacun a reçu le compte-rendu de la dernière séance et s'il y a des remarques. Elle laisse la parole à M. Vanderperre pour la présentation du nouveau protocole sanitaire.

- Nouveau protocole sanitaire dit de « retour au droit commun »

M. Vanderperre informe les membres qu'une nouvelle recommandation en date du 21 juillet 2021 vise un retour à la normale. Toutefois comme chacun en a entendu parler par les médias un nouveaux projets de loi est examiné au conseil constitutionnel. Cette loi dont le principal objet est le passe sanitaire entrerait en vigueur lundi prochain soit le 9 août.

Concernant la recommandation du 21 Juillet :

- Les visites se font de 14h00 à 17h00 sans rendez-vous en chambre ou en espace collectif. L'accueil est encadré par un agent qui enregistre tout visiteur, prend la température et rappelle les mesures barrières. Après la visite il n'y a pas de test réalisé quel que soit le statut vaccinal du résident.
- Plus d'isolement pour les entrées, ni retour d'hospitalisation mais test PCR à J+4
- Pour les retours de sortie de résidents non vaccinés complètement : test à J7. Pour les sorties de plus de 7 jours test à J0 et J7
- En cas de contact à risque, un isolement de 7 jour est mis en place. Un test PCR est réalisé à J0 et J7. En cas de test positif l'isolement est prolongé de 10 jours. En cas de test négatif l'isolement est maintenu de sa durée initiale de 7 jours. Comme pour la population générale les personnes bénéficiant d'un schéma vaccinal complet ne sont pas isolées, seules les personnes ne bénéficiant pas de ce schéma vaccinal complet sont isolées.

- En cas de cas confirmé, l'isolement est donc de 10 jours à partir de la date du test. Si l'apparition de symptômes est ultérieure au test alors les 10 jours démarrent à la date de début des symptômes. Si les symptômes persistent au-delà des 10 jours alors l'isolement ne pourra être levé que 48h après la disparition des symptômes.
- En cas de cluster (cluster = 3 cas confirmés) dépistage systématiques de tous les résidents et agents
- Dépistage régulier des professionnels qui ne bénéficient pas d'un schéma vaccinal complet

Concernant la loi prévue pour le 9 août :

- Elle stipulera l'obligation vaccinale du personnel notamment travaillant en EHPAD, si pas de schéma vaccinal complet alors obligation de test.
A partir du 15 septembre obligation vaccinale entre en vigueur ne pourront travailler que les agents ayant un schéma vaccinal complet ou au moins une dose AVEC rdv pour 2nde dose. Pour les 2nd ils auront l'obligation de se faire tester toutes les semaines : au sein de l'établissement.
A partir du 15 Octobre si pas de schéma vaccinal complet alors sanction.
- Il y aura une communication pédagogique à l'intention des familles de la part du gouvernement.
- Pour les visiteurs (et intervenants): passe sanitaire sera contrôlé à partir du 9 août avec souplesse jusqu'au 15 septembre. C'est-à-dire soit vaccination soit test PCR négatif de moins de 48h.

M. Vanderperre demande s'il y a des questions sur cette recommandation et projet de loi.

Mme La Spina demande qu'en est-il de la vaccination du personnel.

Mme Loquet répond que seul 3 agents ne sont pas encore totalement vaccinés dont l'un à son rendez-vous pour la seconde dose et les 2 autres un rendez-vous pour la première.

M. Blois demande qu'en est-il des services extérieurs qui interviennent au sein de l'EHPAD.

Mme Loquet répond qu'ils seront soumis aussi à l'obligation de présentation du passe sanitaire.

M. Blois demande si le passe sanitaire, en cas de vaccination, ne sera présenté qu'une seule fois.

Mme Loquet répond que oui avec toutefois une période d'adaptation car elles seront 2 agents à se relayer à l'accueil des visiteurs.

M. Cras demande si un visiteur bénéficie d'une dose et d'un rendez-vous pour la seconde dose de vaccin est-il soumis au dépistage ?

Mme Loquet répond que si un visiteur ne bénéficie pas d'un schéma vaccinal complet alors il doit présenter un test PCR négatif de moins de 48h jusqu'à l'obtention de son attestation de vaccination. Elle ajoute qu'une période de rodage sera nécessaire et c'est pourquoi il est prévu une « souplesse » jusqu'au 15 Septembre.

- Volet investissement du Ségur de la santé

Mme Loquet présente aux membres que dans le cadre des investissements du Ségur de la santé l'EHPAD souhaite solliciter une subvention sur un projet :

- L'EHPAD Dronsart dispose d'un jardin pour les résidents, celui-ci est entretenu et cultivé par eux, les bénéfiques sur l'état de santé des résidents est visible ; orientation spatio-temporelle, utilité sociale, valorisation de l'image de soi, savoir partagé, etc. Cependant l'accès à ce jardin par des personnes en fauteuils ou ayant des difficultés est difficile voire impossible. L'achat de deux jardins thérapeutiques permettra l'accès à tous aux bienfaits de ces activités. De plus les conditions météorologiques sont souvent défavorables (fortes chaleurs / pluies), l'installation de trois pergolas bioclimatiques permettrait aux résidents d'être d'avantage en extérieur et protégés des intempéries.

Les représentants des résidents et les représentants des familles sont unanimes sur ce projet.

Mme Loquet informe l'assemblée que les Hopitaux de France financent également des projets innovants. Nous souhaitons leur présenter 1 projet après avis du CVS :

- « Un mini bus pour garder le lien »

Ce projet vise l'ensemble des personnes prises en charge par l'EHPAD ainsi que les locataires de la Résidence Séniors soit environ 200 personnes susceptibles d'être hospitalisées.

L'hospitalisation des Résidents de l'EHPAD constituent pour eux et leurs homologues une coupure dans leur habitude de vie mais aussi dans leur vie sociale. En effet nombre d'entre eux ne reçoivent aucune visite de famille ou d'amis durant leur hospitalisation qui peut parfois durer dans le temps.

L'action vise à mettre en place une équipe de visiteurs composée d'un animateur et d'un groupe de résidents et de bénévoles qui se déplacerait pour visiter les résidents hospitalisés. On sait combien le fait de "garder le moral" est important dans le rétablissement suite à une maladie ou une opération. Cette équipe de visiteurs permettrait de conserver le lien social mais également de prévenir des angoisses liées à une hospitalisation future. En effet savoir que l'on n'est pas "oublié" et que l'on va recevoir de la visite permet de mieux supporter l'hospitalisation.

En sortie de crise sanitaire les dégâts psychologiques sont palpables au niveau du moral des résidents, certains se laissant glisser vers un état mélancolique, l'hospitalisation est vécue comme un traumatisme puisque durant la crise aucune visite n'était permise et qu'un isolement de 7 jours était imposé au retour. Des groupes de paroles ont fait ressortir ce sentiment d'isolement en hospitalisation et des résidents ont émis l'idée de visiter leurs homologues hospitalisés pour garder le lien.

Les objectifs sont multiples pour les visités comme pour les visiteurs :

- o le maintien du lien social est essentiel,
- o le sentiment d'appartenance, faire partie d'un groupe solidaire,
- o recevoir des nouvelles de son lieu de vie et de ses amis, même si on n'y est pas, rassure sur le retour,
- o se sentir utile pour les visiteurs et se sentir attendu pour les visités,
- o ne plus vivre l'hospitalisation comme un traumatisme, perdre ses repères et ses amis mais comme un épisode de vie tout simplement.

L'activité envisagée : permettre à un groupe constitué de résidents, de bénévoles et des professionnels qui ont pour mission de visiter les résidents d'EHPAD

hospitalisés. Pour cela, de manière hebdomadaire, l'animateur recense les besoins et programmes les visites sur la semaine.

Le professionnel, qui a accès au projet personnalisé du résidents hospitalisé, peut ainsi organiser la visite dans les meilleures conditions possibles, bénévoles et amis peuvent ainsi se rendre à leur chevet par groupe de deux à trois personnes maximum. Plusieurs équipes sont donc constituées et peuvent intervenir dans différents services de l'hôpital.

Il est envisagé d'étendre ce dispositif afin de rendre des visites à toute personne âgée hospitalisée qui le souhaiterait. Les besoins pourraient être recueilli par le professionnel, sollicité par les agents hospitaliers qui signaleraient telle situation de personnes pour lesquelles un temps d'échanges non médical aideraient à supporter l'hospitalisation.

Les représentants des résidents et des familles sont d'accord à l'unanimité pour déposer ces projets.

Mme Loquet informe l'assemblée que l'ARS a ouvert un appel à manifestation d'intérêt pour financer des projets relatifs à la Qualité de vie au travail. L'équipe souhaite également y répondre au travers de 2 projets au bénéfice des agents et donc des résidents :

1. L'année 2019 a connu le départ de la démarche QVT au sein de l'EHPAD Dronsart. Cette démarche a rapidement fait des émules et de nombreux projets, fruits de la participation de tous les services, ont été élaborés, présentés et financés notamment par l'Agence Régionale de Santé des Hauts de France.

Ainsi en 2019 l'EHPAD a acquis

- Un Vélo connecté et une borne « Méli-mélo » par la fondation des Hôpitaux de France
- Un chariot mobile Snoezelen, un équipement radio pour création d'une radio interne tenue par les résidents avec diffusion dans les lieux collectifs, des murs sensoriels et tovertaffel pour les UVA, un Jacuzzi, 2 vélo triporteur et un parcours santé extérieur financés par le Département
- Un projet forum des métiers pour promouvoir les métiers de la santé financé également par l'ARS Hauts de France n'a pu voir le jour en raison de la crise sanitaire. Il devra être mis en œuvre dès la sortie de crise.

Mais l'année 2020 et la crise sanitaire qui nous a tous impacté, a freiné le déploiement de ces projets. Cette crise a rendu plus importante encore la question de la QVT en ESMS. En effet quand notre mission est le « prendre soin », il apparaît évident que notre capacité à accompagner est dépendante de notre disponibilité mentale, ou autrement dit de notre niveau de stress.

C'est pourquoi dès 2020 l'équipe de direction, en collaboration avec les équipes de terrains, a travaillé à l'amélioration de la QVT des équipes par différents projets financés par l'ARS :

- Une coiffeuse pour les agents (réalisé)
- Un accueil pour les enfants du personnel dans la crèche intercommunale gérée par l'EHPAD (réalisé)
- Des séances de coaching Yoga pour les agents

- Des séances de groupe d'analyse de pratique
- Une salle de sport interne à disposition des équipes

Ces 3 derniers projets sont chronophages et l'équipe de direction actuelle rencontre des difficultés pour planifier la mise en œuvre en coordonnant l'achat de matériel, l'intervention des prestataires, la communication aux équipes tout en adaptant le projet à l'évolution de la crise sanitaire.

C'est pourquoi, fort de ce constat, nous souhaitons recruter un(e) chargé(e) de mission qui aura pour objectifs :

- D'identifier précisément les freins au déploiement des projets 2019 afin d'identifier et d'activer les leviers nécessaires à développer puis optimiser l'utilisation des nouveaux équipements,
- De planifier la mise en œuvre des projets QVT 2020 (GAP, Yoga, salle de sport) de manière optimale et dans le souci d'autonomiser les équipes
- D'évaluer son action

2. Formation innovante en matière de bien-être

Mise en place d'une action de formation à la bien-être sous un format inédit : des scénettes « vis ma vie » jouée par des acteurs et permettant de se « mettre à la place de ». Cette formation contribuera à une définition co-construite entre professionnels et résidents / familles.

Par cette co-construction nous visons l'amélioration de la communication entre la triade soignant/ résident/ famille par cette co-construction et par l'acquisition de compétences communicationnelles et dans la gestion des situations complexes avant même qu'elles ne deviennent conflictuelles.

Cette action, qui s'inscrit dans la démarche globale de réflexion et de mise en œuvre de la démarche QVT de l'établissement, contribuera à améliorer la qualité de vie au travail du personnel.

Cette formation se déroule sur 2 journées en période d'alternance entre apports pédagogiques théâtralisés et collaboratifs puis des ateliers en binôme ou groupe.

Le CVS donne un avis favorable à ces projets à l'unanimité.

Mme Loquet propose de passer au dernier point à l'ordre du jour.

- Résultats de l'enquête de satisfaction des résidents

M. Vanderperre présente les résultats de l'enquête de satisfaction. Il propose de passer directement à l'analyse :

L'enquête de satisfaction des résidents a été réalisée de fin avril à mi-mai 2021 au sein de l'EHPAD Dronsart. Elle affiche un taux de retour de 90 %, c'est-à-dire 36 réponses sur 40 participations attendues (en 2019, sur 50/56 résidents, 41/41 en 2020).

Depuis trois années maintenant, la saisie se fait directement sur tablette tactile. Un accompagnement est systématiquement proposé aux résidents pour l'utilisation de cet outil.

L'accueil : Les résidents jugent très satisfaisant l'accueil et l'attention qui leur est portée. Les deux questions remportent des taux de satisfaction de plus de 90 %.

Le cadre de vie : La satisfaction générale est stable à un très haut niveau de satisfaction. Nous observons l'apparition d'une insatisfaction concernant le dérangement par le bruit, avec une perte de 26 points par rapport à l'année dernière. Nous notons une baisse

significative du nombre de résidents qui déclarent se sentir chez soi dans l'établissement (-16%). Mais aussi une baisse de la satisfaction de la température dans la chambre des résidents (-17.3%). Les résidents sont aussi de plus en plus dérangés par la lumière, notamment par la lumière extérieure avec une baisse de 14.5 points. Ils se sentent également moins en sécurité dans leur chambre comparée à 2020 (-8.7%).

Nous posons l'hypothèse que la crise sanitaire et son impact en terme de confinements et mesures sanitaires ont largement contribué à ces résultats que ce soit pour le bruit, le sentiment d'être chez-soi (aller-et venues, sorties et visites limitées), le sentiment de sécurité avec le risque accru en collectivité.

La restauration : Après une augmentation de 35 points en 2020 la satisfaction concernant les menus proposés connaît une diminution de 17 points. Les résidents soulignent que les repas servis n'ont pas toujours une bonne température, ils sont souvent froids. Les équipes ont été formés de nouveau sur l'utilisation des armoires chaudes. Utilisation qui fait l'objet de contrôles réguliers de l'équipe de cuisine.

Une légère baisse sur les horaires de repas et sur la qualité est aussi observée. La diminution concernant l'horaire des repas peut s'expliquer par le rétablissement de l'horaire du repas du soir à 18h30.

Le service lingerie : La satisfaction se maintient à un très haut niveau pour le délai de retour du linge qui a atteint les 100%. Cependant, l'entretien du linge et la restitution connaissent une diminution.

Un travail est actuellement en cours sur le circuit du linge pour permettre une sécurité de celui-ci et d'éviter les pertes ; la création d'un récépissé de dépôt de linge à marquer lorsque le résident ajoute du linge à son trousseau.

Mme La Spina remarque que cet outil ne fonctionne que pour les résidents qui n'ont pas de problème de mémoire. Mme Loquet explique que pour les résidents qui ont des problèmes de mémoire c'est la famille qui dépose le linge et c'est elle aussi qui reçoit le récépissé.

Le service technique : La baisse du nombre de résidents ayant sollicités le service technique est un bon point. En revanche, la satisfaction des réparations diminuent de 20 points. Et la satisfaction des délais de réparations passe de 87% en 2020 à 73.3%.

Le délai des interventions peut notamment s'expliquer par l'absence d'un ouvrier professionnel en raison d'une longue maladie.

L'animation : La qualité des animations proposées apporte cette année encore une grande satisfaction. Les résidents souhaiteraient qu'il y ait plus d'animation : en effet, la satisfaction de la quantité a diminué avec une baisse de 22.5%.

Il s'avère qu'en raison de la crise sanitaire, les animations se passent désormais par petits groupes, malgré une hausse d'animations, celles-ci étant réalisées par quartier d'hébergement, elles donnent l'impression d'avoir diminué.

Nous observons une baisse de près de 10 points concernant la participation des résidents. La diversité des activités progresse de plus de 10%.

L'accompagnement aux soins : La satisfaction se maintient à un haut niveau. Elle diminue légèrement sur certains items mais de manière non significative. Cependant, l'information des soins et examens pratiqués auprès des résidents passe de 95% à 72%. La satisfaction des soins de nuit diminue légèrement. Le soulagement en cas de douleurs connaît également une baisse de près de 10%.

Une nouvelle question a été ajoutée cette année. Nous souhaitons évaluer la satisfaction quant à la rapidité des réponses aux appels via l'appel malade. 75% des résidents ont répondu favorablement. Les 25% restant aimeraient une réponse plus rapide tout en exprimant comprendre qu'ils ne sont pas seuls et que le personnel soignant doit s'occuper de plusieurs personnes.

Mme Herbin témoigne que lorsqu'elle sonne il y a toujours quelqu'un qui vient. Selon son expérience il y aura toujours des petits problèmes, mais elle se sent bien ici.

Mme Vilcot ajoute qu'elle n'a aucun problème ici.

L'équipe : La satisfaction des résidents y est, cette année encore, élevée. Le tutoiement est uniquement à la demande des résidents. Toutefois, l'appel par leur prénom n'est pas systématiquement à leur demande.

Le personnel ne frappe pas toujours à la porte du résident avant d'entrée, une baisse de 8.3% est observée. La possibilité d'accueillir leurs proches à leur convenance reste près des 75%, sans doute provoquée par les limitations des visites qu'impose la crise sanitaire de la COVID-19.

Une baisse d'environ 12% est observé sur la pratique des cultes des résidents. La satisfaction reste très élevée à propos de l'attention et le respect de la part de l'ensemble du personnel.

Information-Communication : Les résidents déclarent ne pas savoir à qui s'adresser en cas de problème, alors qu'en 2020, la plupart avait répondu positivement. Ils pensent que l'établissement met à disposition des moyens pour s'exprimer à plus de 90 %. La connaissance du CVS progresse (+ 10 points). Celle des commissions menu et animation est stable.

La connaissance des personnes qualifiées diminue de 17 points, alors qu'en 2020, elle avait connu une réelle progression. Cette baisse peut s'expliquer par la modification de la question. En effet, elle portait à confusion : il était demandé aux résidents s'ils connaissaient les personnes qualifiées. Seulement, nous ne précisions pas que ces personnes étaient désignées par le Département du Nord.

La satisfaction globale de l'établissement reste à un niveau très élevé avec les 97.2% atteint cette année.

L'assemblée n'ayant pas de question Mme Loquet propose de passer aux question diverses

- Questions diverses

Mme La Spina explique qu'il n'y a pas de réseau Wifi dans les chambres et que cela serait intéressant pour pouvoir montrer des photos ou vidéos à son parent lors de visites.

Mme Loquet explique qu'un réseau public est disponible dans tout l'établissement. Il faut pour cela réaliser une première connexion.

M. Blois explique qu'il se connecte systématiquement à chaque visite sur le réseau « Ehpad Dronsart Public ».

Mme La Spina explique rencontrer des difficultés avec le circuit du linge : les jupes de sa mère étaient pliées au lieu d'être pendues et après avoir demandées plusieurs fois à ce qu'elles soient pendues elles le sont mais pliées en 2 sur le cintre. Elle ajoute avoir informé à l'oral plusieurs fois et par voie de post-it collés dans la chambre.

Mme Lepreux, représentante du personnel, dit avoir bien vu ces post-it. Et que selon elle il faut le temps que tous en prennent connaissance.

Mme Loquet ajoute que le mot va être repassé via l'infirmière.

Mme Bridelance demande s'il y a possibilité d'augmenter la taille des affiches dans l'ascenseur car les résidents dont la vue a beaucoup baissé ne peuvent les lire.

Mme Loquet répond que la taille est la plus grande que l'imprimante puisse réaliser.

Mme Tison ajoute que cette information par voie d'affiche est doublée d'une communication orale. Les animatrices vont à la rencontre des résidents pour les informer des animations de la semaine.

M. Cras rebondit et demande s'il est possible pour un visiteur d'assister à l'animation avec le résident, car cela peut être un moment agréable à passer ensemble.

Mme Loquet répond que dès lors que les visites sont possibles en chambre et en lieu collectifs alors les visiteurs peuvent assister aux animations.

M. Dupuis demande si les résidents vaccinés et non vaccinés peuvent se côtoyer sans risque.

Mme Loquet répond que les résidents non-vaccinés ne sont pas systématiquement contaminés. La vaccination protège la personne vaccinée d'une forme grave de la COVID, ainsi c'est la personne non-vaccinée qui prend un risque pour elle.

Les membres n'ayant plus de question Mme Loquet les informe que le projet en réponse à l'appel à projets pour les vacances dont nous avons parlé lors du dernier CVS est en cours de construction. Il n'y a pas de famille qui s'est manifestée pour y participer. 14 résidents sont intéressés.

L'ordre du jour est épuisé et les membres n'ayant plus de remarque, le Président clôture à 15h30.

ETAIENT PRESENTS	
Nom	Fonction
• Mme Eliane DOUCHET	• Représentante des résidents
• Mme Colette VILCOT	• Représentante des résidents
• M. Claude DUPUIS	• Représentant des résidents
• Mme Marie-Claire HERBIN	• Représentante des résidents
• Mme Martine LA SPINA	• Représentante des familles
• Mme Edith BRIDELANCE	• Représentante des familles
• M. Arthur CRAS	• Représentant des familles
• M. Jean Pierre BLOIS	• Représentant des familles
• Mme LOQUET Nathalie	• Attachée d'administration
• Mme LEPREUX Nathalie	• Représentante du personnel
• Mme TISON Sandrine	• Animatrice
• M. VANDERPERRE Aaron	• Psychologue coordinateur
EXCUSES	
• M. THUMERELLE Michel	• Directeur
• M. Serge PLAGLIAI	• Représentant des résidents
• Mme Nicole BOULANGER	• Représentante des résidents
• Dr LE VIGOUROUX Yann	• Médecin coordonnateur
• Mme SALADIN Colette	• Adjointe au Maire
• Mme BOILEUX Nathalie	• Conseillère municipale

Rédacteur(s)
M. VANDERPERRE Aaron

Le Président du CVS,
M. Claude DUPUIS



Le Directeur,
M. Michel THUMERELLE



Pour le Directeur
Nathalie LOQUET
Attachée d'administration

