

Date de réunion	04/03/2021	Lieu de réunion	Salle du Conseil
Début de réunion	13h30	Fin de réunion	

Ordre du Jour :

- Commission menu et animation
- Point sur la réécriture du projet d'établissement
- Résultats de l'enquête de satisfaction des familles 2021
- Adaptation des mesures de gestion de crise sanitaire (nouvelles recommandation nationale en date du 09/02/2022)
- 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.

Mme Loquet propose d'ouvrir la séance en rendant hommage à Mme Herbin. Une résidente engagée dans l'association « Il fait bon vivre » dont elle a assuré la présidence et qui a dans le même temps assuré plusieurs mandats de représentants des résidents au sein CVS et du Conseil d'Administration.

Mme Loquet demande si chacun a reçu le compte-rendu de la dernière séance et s'il y a des remarques. Les membres n'ayant pas de remarque, elle invite Mme Delfolie à présenter le premier point à l'ordre du jour

- **Commissions menu et animation**

Mme Delfolie demande si tout le monde a pris connaissance du compte-rendu. Puisque tel est le cas elle propose de faire une synthèse de cette commission :

- Dernier trimestre : bien rempli avec les fêtes de fin d'année avec notamment le marché de Noël en ville, la visite du père Noël, la fête de Noël, le village de Noël dans les jardins, la messe et le repas de Noël, etc.,
- Les projets : le potager, la médiathèque 1x par mois le 1^{er} mardi du mois. Exemple ce premier mardi sera une lecture animée,
- Anniversaires : 2^{ème} vendredi du mois pour les quartiers du Moulin, des Forges et l'Allée des étangs, et le 3^{ème} vendredi du mois pour les quartiers de l'Ostrevant de l'Escaut et l'Allée du parc avec un intervenant,
- Atelier vitamine sportive les mardis matin avec l'ergothérapeute, très apprécié. Intervenante bénévole qui interviendra sur des activités la danse adaptée et gym cognitive,
- Chasse à l'œuf dans les jardins,
- Etc.

Mme Delfolie demande si les membres ont des remarques concernant les projets animations.

Les membres n'ont pas de remarque.

Mme Loquet souligne que les résidents sont en demande à la fois de profiter des extérieurs et de se rencontrer avec les enfants de la crèche et les locataires de la résidence service. Nous souhaitons justement profiter du beau temps et de la fête de pâques pour marquer le coup.

Mme Loquet passe la parole à Mme Régniez cheffe de cuisine.

Mme Régniez présente la commission menu. Le repas de la saint valentin particulièrement apprécié. Menu spécial tête de veau à la demande des résidents.

M. Pagliai informe l'assemblée que seul ce vendredi il n'a pas apprécié le repas.

Mme Régniez explique que lors de la commission les résidents ont souligné que les moules frites restent un incontournable.

Il a également été demandé du thé servi après le repas du midi et du soir et au goûter.

Mme Bridelance souligne que la soupe est dite « très bonne » en ce moment par les résidents.

Mme Régniez souligne avoir travaillé à répondre à M. Dupuis qui a relayé la demande du voisinage concernant la préparation d'artichaut : ils seront servis la semaine prochaine au sein du quartier qui l'a demandé.

M. Dupuis note que le dernier foie qui a été cuisiné était piquant. Il l'a d'ailleurs signalé directement pour en informer l'équipe de cuisine.

Mme Douchet a fait remarqué que la bière en bouteille moussait beaucoup. Mme Régniez explique en avoir informé le fournisseur qui lui a signalé un problème de lot.

• Réécriture du projet d'établissement

Pour rappel, tout EHPAD est autorisé à fonctionner pour une période de 15 ans. Tous les 5 ans il rédige son projet d'établissement. Ce projet est son engagement à atteindre les objectifs co-construits avec les résidents, les familles et le personnel pour répondre au mieux aux besoins et attentes des résidents.

Afin de faciliter la participation de tous, la direction a souhaité, comme annoncé au précédent CVS, procéder à une grande consultation auprès des résidents et familles. Elle a pris la forme de groupe d'expression pour les résidents et d'enquête auprès des familles.

Les résultats de la consultation sont les suivants :

Pour les familles

Ainsi, les participants ont ordonné les valeurs de la manière suivante :

- 1. Réflexion éthique**
- 2. Soutenir le pouvoir d'agir de la personne accompagnée**
- 3. Favoriser le lien familial**
- 4. Construire une vision et un projet partagé de tous**

Les familles ont souhaité souligner la valeur suivante « Favoriser le sentiment d'être chez-soi » qui nous apparaît effectivement essentielle. Elle est comprise dans le pouvoir d'agir de la personne accompagnée. Etre chez soi, c'est avoir la liberté de faire des choix, et l'autonomie pour exercer ce droit.

Pour les professionnels

Ainsi, les participants ont ordonné les valeurs de la manière suivante :

5. Soutenir le pouvoir d'agir de la personne accompagnée
6. Réflexion éthique
7. Favoriser le lien familial
8. Construire une vision et un projet partagé de tous

Les professionnels ont, comme les familles, souhaité souligner la valeur suivante « Favoriser le sentiment d'être chez-soi » qui nous apparaît effectivement essentielle. Elle est comprise dans le pouvoir d'agir de la personne accompagnée. Etre chez soi, c'est avoir la liberté de faire des choix, et l'autonomie pour exercer ce droit.

Les résultats complets sont joints au présent compte rendus.

• Résultats de l'enquête de satisfaction des familles

L'enquête de satisfaction des familles/ tuteurs réalisée en Novembre 2021 au sein de l'EHPAD Dronsart, affiche un taux de retour de 66% (Rappel : 41% en 2016, 43% en 2017 et 48% en 2018 et 59% en 2019, 28% en 2020) : soit la reprise de la croissance du taux de participation.

Concernant l'accueil, la satisfaction globale sur l'accueil progresse dépassant les 95% de moyenne.

A propos du **cadre de vie**, la satisfaction se maintient à un haut niveau de satisfaction > à 90% excepté pour l'odeur pour laquelle la progression continue. Une action de formation est en cours pour la mise en place d'ambiances olfactives adaptées aux moments de la journée.

Le bio-nettoyage de l'Etablissement est réalisée par une société externe. Dans le cadre de l'amélioration continu de la qualité des prestations, des audits seront réalisé par la responsable du service en 2022.

Il est à noter que, grâce à l'implication des résidents et agents, la satisfaction quant à la décoration progresse de 10 points.

Plus de 95% des familles ayant répondu se disent satisfaites par le cadre de vie.

La satisfaction des familles/tuteurs sur la **restauration** diminue. Elle était particulièrement élevée en 2020 puisqu'elle atteignait 100% de satisfaction pour les menus, la qualité, la quantité et l'adaptation aux goûts de chacun. Néanmoins elle se maintient à une moyenne de 92,3% de satisfaction.

Concernant la baisse de la satisfaction sur l'adaptation des repas (5 réponses d'insatisfaction), l'équipe de restauration travaille quotidiennement pour proposer des repas équilibrés et savoureux au goût du plus grand nombre. Pour ce faire chacun a le choix entre deux plats midi et soir. Quotidiennement à l'occasion du service au restaurant et à l'occasion des commissions menus, l'équipe de restauration est attentive aux souhaits des résidents pour faire évoluer les menus.

A propos du **traitement du linge**, 9 personnes font état d'un problème d'étiquetage et/ou de linge égaré ont conduit à un audit sur le circuit du linge et des actions en vue d'améliorer la traçabilité du trousseau du résident.

Il est à noter que la satisfaction se maintient à plus de 90% en ce qui concerne son entretien et progresse à propos de la restitution (+10 points) et du lavage respectueux du vêtement.

La satisfaction des familles/tuteurs sur la qualité et le délai des **réparations** diminuent. Parallèlement les familles et tuteurs sont plus nombreux à avoir demandé des réparations. En effet le service technique a été impacté par la crise sanitaire, avec un agent en moins et des délais de livraison importants, il a été plus difficile d'anticiper certaines réparations et de tenir les délais de réparations. Depuis le début d'année l'effectif étant complet le retour à une maintenance préventive et à des délais court de réparation est à anticiper.

L'animation a connu les effets de l'adaptation des mesures sanitaires au gré des confinements, déconfinements, et mesures en faveur du « retour à la normale ». Il est à noter le très haut niveau de satisfaction concernant les activités proposées et leur diversité. Le renforcement de la participation des résidents dans le choix des activités, c'est-à-dire dès la création de nouvelles activités et dans la construction de la « palette » d'activités proposées, nous permet de les accompagner au mieux dans le développement de leurs relations sociales.

De plus le développement de la communication à l'attention des familles et proches par les réseaux sociaux en a amélioré la visibilité.

C'est ainsi que cette année l'équipe atteint les 100% de satisfaction.

Au niveau de l'accompagnement **aux soins**, nous constatons une forte progression de la satisfaction des familles et tuteurs quant à l'accompagnement aux soins. Elle atteint un niveau moyen > à 95%.

S'agissant de **l'équipe**, les familles et tuteurs sont pleinement satisfaites de l'attention et le respect de l'équipe.

Concernant **l'information, la communication**, nous constatons une diminution de la connaissance des moyens d'expressions à disposition avec dans le même temps une progression importante de la connaissance du CVS, de la commission animation et des groupes d'expression. Cette année a connu la réélection des représentants des résidents et la reprise des groupes d'expression (permis par l'adaptation des mesures de gestion de l'épidémie).

Par ailleurs, dès l'entrée, l'ensemble de ces informations sont portées à la connaissance des résidents et familles oralement et par documents écrits remis contre signature. Les conseils, commissions, groupe d'expression sont souvent l'occasion de répéter et compléter l'information. Enfin des documents imagés et sous forme de trombinoscope ont été élaboré afin de faciliter la connaissance des professionnels et l'appréhension de ce nouvel environnement par le résident et sa famille. Ils concernent pour l'heure l'équipe bien-être et animation et vont être étendus aux autres services.

Mme La Spina, explique que s'il est vrai qu'il y a une amélioration dans le circuit du linge, le rangement laisse parfois à désirer même si là aussi une amélioration est notable. Enfin les draps sont parfois tâchés.

Mme Loquet répond que l'équipe a également noté l'état des draps. Un tri est en cour et 60 draps neufs ont d'ores et déjà été remis en service.

Mme La Spina remarque que la baisse de qualité du bio-nettoyage concerne notamment les bas de murs.

Mme Loquet confirme que cela fait partie des constats et à l'origine de la demande d'audits supplémentaires pour contrôler.

M. Cras, informe que ce n'est pas toujours facile, lorsque le parent ne sait plus s'exprimer, pour avoir de l'information cela passe par le personnel aide-soignant ou les infirmières.

Mme Bridelance, souligne la dureté de la porte de placard.

Mme Loquet répond que les bons ont été réalisés suite au CHSCT lors duquel ce problème a été signalé. L'équipe désormais au complet va être en capacité de réaliser toutes ces petites réparations.

M. Pagliai remarque que l'infiltration devant sa chambre a été résolue.

• Adaptation des mesures de gestion de crise sanitaire

En date du 09/02 de nouvelles recommandations ont rendu possibles l'adaptation des mesures sanitaires. Elles concernent :

Pour les résidents

- La levée possible de l'isolement d'un résident positif à J5 en cas de PCR négatif,
- L'isolement de 10 jours allongé de 10 jours après apparition des symptômes si ceux-ci surviennent plus tard. Levée à J7 si PCR négatif. PCR avant levée isolement,
- Le recours à un tes PCR à J4 et J7 en cas de contact à risque,

Pour les professionnels

- En cas de contact à risque le port du masque FFP2 et le maintien dans un seul et même quartier,
- Un agent qui a contracté la COVID-19 il y a moins de 6 mois qui a un contact sans gestes barrière est considéré comme étant un cas contact simple.

• Questions diverses

L'ordre du jour est épuisé et les membres n'ayant plus de remarque, Mme Loquet clôture la séance à 14h45.

ETAIENT PRESENTS	
Nom	Fonction
• Mme Eliane DOUCHET	• Représentante des résidents
• M. Claude DUPUIS	• Représentant des résidents
• M. Serge PLAGLIAI	• Représentant des résidents
• Mme Edith BRIDELANCE	• Représentante des familles
• Mme Martine LA SPINA	• Représentante des familles
• M. Arthur CRAS	• Représentant des familles
• Mme SALADIN Colette	• Adjointe au Maire
• Mme Nathalie LOQUET	• Attachée d'administration
• Mme Aurélie VAILLANT	• Cadre de santé
• Mme Fanny DELFOLIE	• Coordinatrice animation
• Mme Emmanuelle REGNIEZ	• Responsable cuisine
• Mme Angélique BEAUMONT	• Représentante du personnel
• M. VANDERPERRE Aaron	• Responsable qualité
EXCUSES	
• Mme Nicole BOULANGER	• Représentante des résidents
• Mme Colette VILCOT	• Représentante des résidents
• M. Jean Pierre BLOIS	• Représentant des familles
• M. Michel THUMERELLE	• Directeur
• Dr LE VIGOUROUX Yann	• Médecin coordonnateur
• Mme BOILEUX Nathalie	• Conseillère municipale

Rédacteur(s)

M. VANDERPERRE Aaron

Le Président du CVS,
M. Claude DUPUIS

Dupuis Claude

Le Directeur,
M. Michel THUMERELLE



[Signature]

Pour le Directeur
Nathalie LOQUET
Attachée d'administration