

 <p>Résidence DRONSART E.H.F.A.D Bouchain</p>	<b>Conseil de Vie Sociale</b> <i>Compte rendu</i>	<b>CR-CVS-44</b>
--	--	------------------

Date de réunion	27/09/2022	Lieu de réunion	Salle du Conseil
Début de réunion	13h30	Fin de réunion	15h00

<p>Ordre du Jour :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fin du régime d'exception et mesures sanitaires</li> <li>• Commissions menu et animation</li> <li>• Réforme du CVS</li> <li>• Résultats de l'enquête de satisfaction des résidents</li> <li>• PAI investissements du quotidien</li> <li>• Questions diverses</li> </ul>
---

Date de la prochaine rencontre : Décembre 2022
--

Le Quorum étant atteint Mme Loquet ouvre la séance et remercie l'ensemble des participants de leur présence.

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 propose d'aborder le premier point à l'ordre du jour.

- Fin du régime d'exception et mesures sanitaires

Le régime d'exception créé pour lutter contre l'épidémie liée à la COVID 19 a pris fin le 31 juillet 2022.

Ce changement de cadre légal entraîne plusieurs évolutions :

- Conséquence sur le passe sanitaire : Depuis le 1er août 2022, la présentation d'un passe sanitaire ne peut plus être exigée pour l'accès aux établissements et services de santé et médico-sociaux, que ce soit pour les patients ou pour leurs accompagnants / visiteurs.
- Conséquence sur le port du masque dans les ESMS : Le/la directeur/trice conserve la faculté de rendre obligatoire le port d'un masque de protection pour les personnes d'au moins 6 ans.

En raison de la fragilité des personnes accueillies et du niveau de circulation actuel du virus, le Ministre de la Santé et de la Prévention recommande fortement aux directeurs d'établissements de rendre le port du masque obligatoire dans la période, sauf situation particulière.

Les gestes barrières doivent continuer à être respectés par les résidents, professionnels et visiteurs extérieurs, quel que soit leur statut vaccinal, notamment l'aération des locaux et le lavage des mains.

Les membres du conseil approuvent ces mesures.

- Commissions menu et animation

Des changements sont apportés sur la composition des repas du soir :

Pour les résidents ne souhaitant pas prendre de plat le soir, ils ont la possibilité de choisir le menu soupe + pain /fromage.

Ainsi, les deux choix de menu sont tout de même conservés et s'ajoute un menu supplémentaire.

Les résidents ayant sélectionnés le choix du plat, dispose tout de même de la possibilité de prendre de la soupe.

Ces modifications sont mises en place à titre expérimental à la demande des résidents, la pérennisation de ce fonctionnement sera soumise à la validation de la commission CLAN.

Les membres du CVS approuvent ce changement et considèrent que ceci évitera du gaspillage alimentaire.

Commission menu :

Madame Macarez fait la lecture commentée du compte rendu de la commission menu du 14 septembre 2022.

Les membres approuvent le compte rendu et sont satisfaits que leur avis soient pris en considération pour l'élaboration des menus d'hiver.

Madame B. représentante des familles, fait remarquer qu'une fois le café du petit déjeuner a été servi froid et réchauffer au micro-onde. Elle signale également que parfois il manque des petites cuillères sur le plateau et que le personnel ne revient pas forcément.

Madame Guégain IDE, répond qu'elle n'a pas eu connaissance de ces dysfonctionnements mais fera rappel au personnel que le plateau repas doit être complet, et que tout problème en cuisine doit être signalé pour adaptation de l'organisation.

Commission animation :

Madame Delfolies fait la lecture du compte rendu de la commission du 16 septembre, les membres approuvent le compte rendu et sont satisfaits des activités réalisées et celles proposés pour les semaines à venir.

Mme B, représentante des familles annonce qu'au CH de valenciennes une activité de réalité virtuelle est proposée aux résidents et lui semble très appréciée, Me Loquet précise qu'en effet ce dispositif a été présenté aux résidents en 2020 mais ceux-ci ont préférés l'option du vélomed. (Visite virtuelle en vélo de différents lieux)

Mme B, indique qu'elle a vu un reportage TV sur une activité en EHPAD qui proposait une correspondance avec différents EHPAD ou écoles de France. Mme Delfolies indique que l'atelier « la petite plume » de l'EHPAD DRONSART consiste également à entretenir une correspondance dans toute la France, en ce moment les échanges se font avec un EHPAD du MANS.

- Réforme du CVS

Attendons la publication des décrets modifiant CASF. Ils ne sont pas encore parus. La réforme doit être appliquée pour le 01/01/2023. Dès parution nous pourrons retravailler le règlement de fonctionnement du CVS pour le voter lors de la réunion du CVS de décembre.

Il conviendra de refaire le point en fin d'année afin de prévoir pour celui de décembre les points nécessaires comme la révision de son règlement.

- sa composition change, et prévoit d'intégrer le Dr Le Vigouroux,
- ses missions sont élargies :
  - toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement notamment sur les droits et libertés des personnes accompagnées, sur l'organisation intérieure et la vie quotidienne, les activités, l'animation socio-culturelle et les prestations proposées par l'établissement ou services, les projets de travaux et d'équipements, la nature et le prix des services rendus, l'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture, l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prises en charge ;
  - Il est associé à l'élaboration ou à la révision du projet d'établissement en particulier son volet portant sur la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance ;
  - Il est entendu lors de la procédure d'évaluation, il est informé des résultats et associé aux mesures correctrices à mettre en place ;
  - Dans le cas où il est saisi de demandes d'information ou de réclamations concernant les dysfonctionnements mentionnés à l'article L. 331-8-1, le président oriente les demandeurs vers les personnes qualifiées, le dispositif de médiation ou le délégué territorial du défenseur des droits.

*Article L331-8-1 : « Les établissements et services et les lieux de vie et d'accueil informent sans délai, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat, les autorités administratives compétentes pour leur délivrer l'autorisation prévue à l'article L. 313-1 ou pour recevoir leur déclaration en application des articles L. 321-1 et L. 322-1 de tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout évènement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées. »*

- Sur les enquêtes de satisfaction, nous le sollicitons déjà sur ses nouvelles missions,
- devons envoyer les invitations au moins 15 jours avant date de réunion (non plus 8 jours),
- désignation d'un secrétaire de séance,
- le CVS doit réaliser un rapport d'activité annuel que le président du CVS doit présenter au CA.

- **Résultats de l'enquête de satisfaction des résidents**

Le document de synthèse de cette enquête est remis à chaque membre présent, il sera diffusé sur le site internet de l'EHPAD DRONSART. Les membres du CVS auront tout le loisir d'en prendre connaissance et de solliciter des explications lors de la prochaine réunion.

Madame B. remarque que certains résidents auraient plus de facilité à manipuler un téléphone sans fil sur la table de chevet, madame Loquet précise que le choix des téléphones a été fait lors des groupes de travail en relations avec les usagers et les professionnels et que ces groupes ont validés l'achat de téléphones filaires plus tôt que sans. (Les arguments étaient, la perte, la casse, le besoin de piles, le vol. Problème que nous constatons aujourd'hui avec les télécommandes des télévisions)

L'analyse des réponses à l'enquête :

L'enquête de satisfaction des résidents a été réalisée en juin 2022 au sein de l'EHPAD Dronsart. Elle affiche un taux de retour de 100 %, c'est-à-dire 42 réponses sur 42 participations attendues (50/56 en 2019, 41/41 en 2020, 36/40 en 2021).

Depuis quatre 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 95 %.

Le cadre de vie : La satisfaction générale est stable à un très haut niveau de satisfaction. Nous observons une hausse de 20% concernant les résidents qui ne sont pas dérangés par le bruit, cela est probablement due à la reprise des activités au rez-de-chaussée ; en effet l'an dernier la crise sanitaire de la COVID-19 imposait l'organisation des activités dans les quartiers.

Nous notons une hausse du nombre de résidents qui déclarent se sentir « chez soi » dans l'établissement (+7%) cependant ce nombre reste inférieur à l'année 2020 (76,2% en 2022 contre 85,4% en 2020). Ils se sentent également davantage en sécurité dans leur chambre par rapport à 2021 (+5%). Nous posons l'hypothèse que l'assouplissement des mesures sanitaires a contribué à l'amélioration de ces résultats que ce soit pour le sentiment d'être chez-soi (sorties et visites davantage autorisées) ou le sentiment de sécurité (risque en collectivité qui diminue).

La restauration : La satisfaction concernant la qualité et la quantité des plats proposés connaît une diminution, les résidents soulignent que les repas servis manquent parfois de saveur. Les résidents précisent également que les repas sont trop copieux et cela les gêne de gaspiller la nourriture. Il est à noter qu'une quantité minimale doit être respectée, toutefois l'équipe de cuisine adapte le dressage (quantité, avec ou sans sauce, etc.) à la demande du résident. Nous remarquons également une baisse de satisfaction concernant la propreté de la vaisselle. Après vérification du matériel de nettoyage un audit sera réalisé par le prestataire missionné du nettoyage.

Nous constatons une forte hausse de la satisfaction sur la température des plats (de plus de 25 points !), grâce aux formations régulières des agents en charge du service à table proposées par la responsable de cuisine.

Une hausse de la satisfaction des horaires de repas est observée. Il semble que les résidents se soient habitués au rétablissement de l'horaire du repas du soir à 18h30 (réalisé en 2021).

Le service lingerie : L'entretien du linge atteint les 100% de satisfaction cette année. Le délai de retour diminue légèrement et reste à un très haut niveau. La restitution augmente de plus de 5 points grâce au travail sur le circuit du linge et atteint les 85,7%. Cependant, certains résidents soulignent toujours la perte de certains de leurs vêtements. Un nouveau protocole a été mis en place récemment : à l'arrivée de nouveau linge de résident, l'agent de buanderie récupère et remet un bon de réception au résident. Il réalise la traçabilité et le marquage. Néanmoins certain vêtement demeure toujours sans nom, l'organisation d'animations « linge perdu » permet alors aux résidents de retrouver certains vêtements égarés.

Le service technique : La satisfaction sur les réparations et sur le délai des réparations connaît une forte augmentation (+20%). En revanche, la hausse du nombre de résidents ayant sollicités le service technique semble être due au fait que nous rentrons dans la 6 -ème année d'exploitation ce qui nécessite un plus grand nombre d'interventions. A cela s'ajoute l'absence successive d'agents techniques. Cette année la direction a fait le choix d'un contrat multi technique pour la maintenance des équipements du bâtiment. L'équipe technique se concentrera alors sur les réparations et installations.

L'animation : La qualité des animations proposées apporte cette année encore une grande satisfaction. Une augmentation considérable concernant la satisfaction de la quantité des activités est observée (+20%), nous supposons qu'en 2021 ce nombre avait baissé en raison des mesures sanitaires (les animations s'organisaient par petits groupes par quartier d'hébergement, et donnaient l'impression d'être moins nombreuses).

Les résidents déclarent moins participer aux activités (-10%) mais pour autant nous voyons une augmentation de la participation enregistrée dans le logiciel. L'équipe d'animation a développé des animations adaptées aux moins autonomes.

Leur participation a augmenté. Toutefois il est possible que la participation des plus autonomes (qui répondent à cette enquête) ait diminué.

Concernant la diversification des activités (-10%), nous sondons régulièrement les résidents lors des commissions animations ou des cafés cosettes afin de recenser leurs besoins, désirs et nous mettons en place les activités, comme par exemple un loto hebdomadaire (dimanche) ou l'atelier couture qui a lieu chaque jeudi ou encore l'atelier écriture chaque lundi.

L'accompagnement aux soins : La satisfaction concernant les soins se maintient à un très haut niveau cette année. Elle augmente de manière significative sur certains items.

Les évaluations de pratique professionnelle et l'accompagnement des équipes nous permettent d'améliorer la qualité des soins dispensés. De plus, nous élaborons et animons un plan de formation diversifié et riche, ce qui permet le développement de compétences des professionnels. La satisfaction des soins de jour et de nuit s'élève à 97.6%.

Suite aux résultats de 2021, nous avons revu notre circuit de communication concernant l'information sur le déroulement des soins et les examens pratiqués notamment concernant la programmation des rendez-vous extérieur. La secrétaire médicale remet le carton de rendez-vous au résident dès que celui-ci est fixé, ce qui est fortement apprécié. Le taux de satisfaction est de 97.6% contre 72.2% en 2021.

Depuis 2021 une question a été ajoutée concernant la satisfaction quant à la rapidité des réponses aux appels via l'appel malade. 95,2% des résidents ont répondu favorablement (hausse de 20% par rapport à l'année dernière). Les 5% 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.

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

La possibilité d'accueillir leurs proches à leur convenance a augmenté de 20% (95% contre 75% en 2021). Cette hausse est sans doute due à l'assouplissement des mesures concernant les visites qu'imposait la crise sanitaire de la COVID-19 en 2020 et 2021.

Une augmentation est observée sur la pratique des cultes des résidents, en effet cette année 100% des résidents ont répondu positivement contre seulement 89% en 2021. Là encore l'assouplissement des mesures sanitaires a rendu possible l'organisation de messes. La satisfaction reste très élevée à propos de l'attention et le respect de la part de l'ensemble du personnel.

Information-Communication : Nous remarquons une hausse considérable concernant la connaissance des personnes à qui s'adresser en cas de problème (+30%).

La connaissance du CVS ainsi que celle des commissions menu et animation restent stables mais toujours très faibles ; seulement la moitié des personnes interrogées en est informée. Effectuer un rappel auprès des résidents semble être judicieux.

Cette année encore, la connaissance des personnes qualifiées diminue (baisse de 8%) 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 précisons pas que ces personnes étaient désignées par le Département du Nord.

La satisfaction globale de l'établissement atteint cette année les 100%.

- PAI investissement du quotidien / Appel à projet QVT

- Diminuer le stress des résidents et le risque de TMS généré par le fait de relever un résident qui a fait une chute dans les espaces collectifs. En effet l'équilibre entre sécurité du résident et risque acceptable en faveur de son autonomie est sans cesse recherché. Cet équilibre est discuté avec le résident et sa famille à l'occasion de son projet de vie et au cours de son accueil par exemple à l'occasion d'une perte d'autonomie du résident. Il arrive donc que des résidents chutent ce qui nécessite de les relever. Ces manutentions représentent un risque de TMS et peut en outre générer un stress pour la personne relevée. Le dispositif RAIZER offre le double avantage de supprimer le risque de TMS lié à l'action de relever un résident tout en le sécurisant et le rassurant lors de celle-ci (le professionnel peut, seul, relever le résident tout en le rassurant en se mettant face à lui et lui tenant la main). Facilement transportable il permet d'intervenir dans tous les espaces de l'établissement et surtout dans les espaces collectifs ne disposant pas de rails lève-malade, soit tout l'établissement excepté les chambres et salle de bain.

Les membres du CVS approuvent le projet.

- Améliorer la qualité de vie au travail et plus particulièrement le risque de TMS du personnel de buanderie, de cuisine et de soins. En effet ces agents manipulent plusieurs fois par jour des chariots lourds. Cela entraîne de nombreuses sollicitations du dos avec un risque accru de TMS. Le dispositif de roulette motorisée s'adapte à tout chariot ce qui permet de conserver les chariots actuels et même de les adapter lors du changement de chariot. En plus d'automatiser la poussée ce système permet d'améliorer la maniabilité des grands chariots tels que nous utilisons en positionnant la roue au centre. Après essai par le personnel et représentant du personnel, ils sont unanimes sur l'intérêt et le soulagement qu'apporte ce dispositif.

Les membres du CVS approuvent le projet.

- Améliorer les performances énergétiques de l'établissement. Lors de la construction la direction accompagnée de l'architecte ont recherché le meilleur confort visuel des résidents que ce soit pour favoriser l'autonomie dans les

déplacements mais aussi pour un lieu de vie agréable qui bénéficie de la lumière naturelle. Toutefois, au regard de l'évolution de notre climat et des nombreuses vagues de chaleur et canicules il s'avère que les surfaces vitrées sont aussi sources d'apport important de chaleur (malgré le choix d'un triple vitrage hautement isolant). Si les baies vitrées ont été équipées de BSO, les skyvision (vitre en toiture) sont elles sans protection ce qui implique de les bâcher l'été lors des fortes chaleurs. Apposer un film de protection solaire permettrait d'empêcher la surchauffe l'été et l'apport de chaleur (rejet de 56% de l'énergie solaire) dans le bâtiment tout en permettant aux résidents de bénéficier de cette luminosité naturelle (75% de la lumière) bénéfique pour l'autonomie et le moral des résidents.

Mme B. souligne que durant toute la période de canicule, la température du bâtiment est restée correcte et agréable y compris les jours où le thermomètre extérieur affichait 39 à 40 degrés.

Me LOQUET souligne le travail des professionnels de l'EHPAD qui ont su préserver la santé et la sécurité de nos aînés.

Les membres du CVS approuvent le projet.

- Innovation domotique au service de la qualité de vie des résidents et de la prévention des risques professionnels des agents.

Améliorer le délai de réponse aux demandes (non verbalisées mais agies) des résidents d'UVA, diminuer l'impact des troubles du comportement sur les autres résidents et le stress engendré pour le personnel soignant, les managers de proximité et personnel encadrant par l'installation et la mise en service d'un dispositif combiné de détecteur de chute et d'ouverture de porte reporté sur les DECT du personnel soignant de l'unité.

Le dispositif de détecteur de chute et d'ouverture de porte reporté sur les DECT permet d'alerter le soignant dès le lever de la personne âgée et lui proposer rapidement l'aide nécessaire que ce soit le rassurer, lui proposer de s'hydrater, l'accompagner aux wc, etc. Au regard de l'investissement que cela représente nous souhaitons solliciter une aide pour le financement d'une unité (la plus petite). Cette solution pourrait par la suite être étendue à la seconde unité de vie Alzheimer.

Madame B. voulait justement aborder le problème de chute la nuit dans les chambres entre deux rondes des agents de nuit, celle-ci est donc rassurée quant à la surveillance de nuit, les membres du CVS approuvent ce projet.

- Questions diverses

- Travaux de réparation.



Vu l'état anormal d'usure des sols souples, de leur déformation, et des infiltrations en toiture, le conseil d'administration de l'EHPAD dans sa séance du 05 mai 2022, à la demande de Monsieur le Président du Conseil et de Monsieur le Directeur, souhaite que les assurances prennent en charge ces réparations.

Une déclaration de sinistre a été émise. L'avancement du dossier vous sera régulièrement communiqué.

- Lettre de réclamation de « l'association groupement de familles » reçue le 14 septembre. Un courrier non signé est parvenu à monsieur le Directeur de l'EHPAD sur différents dysfonctionnements qui se produiraient à l'EHPAD.

Madame LOQUET fait la lecture du dit courrier et apporte les éléments de réponse quand cela est possible.

Les membres représentant les familles disent ne pas connaître cette association et ne pas s'y associer.

Mr C. fait la remarque que le courrier émanerait d'une personne qui écrit en son nom propre.

Mme B. précise qu'au contraire du courrier l'accueil des familles est toujours agréable, notamment les infirmières qui sont toujours accueillantes et à l'écoute des résidents et des familles.

- Palmarès des meilleures maisons de retraite qui sera publié le 3 novembre dans l'hebdomadaire l'Obs et en ligne sur [www.nouvelobs.com](http://www.nouvelobs.com).

L'EHPAD Dronsart figure au sein du Top 300 des meilleures maisons de retraite 2023 en France.

Les membres du CVS se réjouissent de cette bonne nouvelle qui met en valeur l'Etablissement.

<b>ETAIENT PRESENTS</b>	
Nom	Fonction
• Mme Eliane DOUCHET	• Représentante des résidents
• M. Claude DUPUIS	• Représentant des résidents, Président du CVS
• M. Serge PLAGLIAI	• Représentant des résidents
• Mme Nathalie LOQUET	• Représentant la direction
• Mme Christelle LEGOWICK	• Représentant du personnel
• Mme Mélina GUEGAIN	• Infirmière, invitée
• Mme Fanny DELFOLIE	• Coordinatrice animation, invitée
• Mme Laura Macarez	• Cuisinière, invitée
• Mme Nicole BOULANGER	• Représentante des résidents
• Mme Edith BRIDELANCE	• Représentant des familles
• Mr Arthur CRAS	• Représentant des familles
• Dr Yann LE VIGOUROUX	• Médecin coordonnateur
• Mme Colette Saladin	• Représentant le conseil d'administration
<b>EXCUSES</b>	
• Mme LA SPINA	• Représentant des familles
• Mme Colette VILCOT	• Représentante des résidents
• M. Jean Pierre BLOIS	• Représentant des familles
• Mme Nathalie BOILEUX	• Conseillère municipale

Rédacteur(s)
Nathalie LOQUET

Le Président du CVS,  
M. Claude DUPUIS



Le Directeur,  
M. Michel THUMERELLE

Pour le Directeur  
Nathalie LOQUET  
Attachée d'administration