



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC**CONSEIL DE LA VIE SOCIALE****Date : 27 juin 2024***Membres / Liste de diffusion*

NOMS	En qualité de	Etait*
M. COPEZ Raymond	Président Représentant des résidents (titulaire) Jallans	Présent
Mme NORMAND Monique	Représentante des résidents (titulaire) Jallans	Excusée
M. MORICE Thierry	Représentante des résidents (titulaire) Jallans	Présent
Mme BELHOMME Bernadette	Représentante des résidents (suppléante) Fédé	Présente
M. DOUSSE Bernard	Représentant des résidents (suppléant) Fédé	Présent
Mme TEILLARD Sylvie	Représentante des familles (titulaire) Fédé	Présente
M. FERRE Jackie	Représentant des familles (titulaire) Fédé	Présent
M. CLARENC Guy	Représentant des familles (titulaire) Jallans	Présent
M. PETIT Jean Claude	Représentant des familles (suppléant) Fédé	Présent
M. BOSCHET Jean Pierre	Représentant des familles (suppléant) Jallans	Présent
Mme MONTERO Stéphanie	Représentante du personnel (titulaire) Jallans	Présente
Mme ANCERNE Astride	Représentante du personnel (suppléante) Fédé	Présente
Mme RAYNAL Nadège	Animatrice de l'EHPAD/USLD Jallans	Présente
Mme CHAMBRIER Nathalie	Animatrice de l'EHPAD Fédé	Présente
Mme MATIP Paulette Yvonne	Directrice Adjointe	Présente
Mme TARDIEU Vanessa	Ingénieur Qualité / Gestion des Risques	Présente
Mme DESCAMP Anne Laure	Gestion des Risques	Présente
Mme NICOLLE Christelle	Chargée des relations avec les usagers	Présente
Mme NEVEU Sylvie	Cadre Supérieur du Pôle Gériatrique	Présente
Mme CHESNIN Soizick	Cadre de Santé EHPAD Fédé	Présente
Mme MENAGER Elsa	Cadre de Santé EHPAD Jallans	Présente
Mme RIFLET Aurélia	Psychologue	Présente
M. MERMBERG Boris	Psychologue	Présent
Mme CLARENC Claudine	Secrétaire EHPAD Fédé	Présente



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

L'ordre du jour a été constitué majoritairement par les questions des membres du CVS : résidents et représentants des familles.

Les quatre derniers points sont institutionnels.

Le Président ouvre la séance.

Ordre du jour :

Approbation du Compte rendu du CVS du 24/01/2024.

Le Compte rendu est approuvé.

Points Ordre du Jour proposés par les membres du CVS:

1. Les repas ou aliments non distribués.

Une représentante des familles de Fédé dit que certains résidents n'ont pas de fromage et de dessert. Que fait-on des restes du repas du midi ?

La Directrice Adjointe donne la parole à la Cadre de santé qui dit que le dysfonctionnement a été la problématique d'un jour et explique que les repas sont livrés dans des casiers et mis dans la chambre froide. Il y aurait eu un oubli dans un casier ce jour-là.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

La Cadre Supérieure du Pôle Gériatrie demande plus d'éléments de compréhension.

La Représentante des familles répond que cela arrive parfois que certains résidents ont leur repas jusqu'au bout, d'autres non. La Cadre Supérieure demande quel service est concerné? La Représentante des familles lui communiquera le nom du service.

Que deviennent les restes? Une Représentante du personnel répond que pour les gâteaux, ils sont jetés. Si cela concerne le service Perche rez-de-chaussée, une part de gâteau est donnée aux résidents le mercredi et le dimanche. Si le résident a un régime diabétique le gâteau n'est donné que le dimanche.

La Représentante de famille dit qu'elle vient plutôt le soir, elle voit les repas du soir. Elle est choquée de voir que les résidents n'ont plus la force, ni l'envie de manger. Un plateau est déposé devant la résidente, il n'y a pas un membre du personnel pour l'aide au repas par conséquent, la résidente concernée est maintenant sous perfusion.

La Représentante du Personnel répond que cette résidente refuse l'aide. Elle est motivée lorsqu'elle mange en groupe. Elle a changé de chambre suite aux travaux dans son service.

La Représentante des familles dit que depuis quinze jours elle ne voit pas le personnel. Elle reste une heure et elle n'a vu qu'une fois une personne apporter un gâteau.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

La Cadre Supérieure de pôle lui dit qu'il faut le signaler à la Cadre. C'est très important. Il faut faire une fiche d'évènement indésirable. Lorsque cette fiche est réalisée, il y a une enquête pour apporter une réponse. Cela est fait sous le contrôle de la Gestion des Risques. Ce qui n'est pas signalé ne peut pas être traité.

Le Personnel qui a reçu certains résidents pour les changements de chambre pendant les travaux, ne voulait pas leur donner à manger et celui du service initial n'y allait pas. Cette problématique a été réglée.

Une Représentante du personnel de Jallans dit que l'alimentation des personnes âgées n'est pas linéaire (même sur la journée).

La Directrice Adjointe et la Cadre Supérieure du Pôle Gériatrie vont se pencher sur la question afin de comprendre ce qui se passe réellement.

Un Représentant des familles de Fédé dit que dans le cadre des transmissions, il y a des écrits, il y a des signaux.

Urgence en période de chaleur. Il ajoute que c'est le B.A.-BA du soignant. Si le résident ne s'alimente pas : alarme. C'est une action de soignant au minima. Il y a un manquement, lui semble-t-il.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

Manque de personnel, carence évidente. Il dit que l'alimentation est le médicament primaire de la Gériatrie. La Cadre Supérieure le confirme.

Ce Représentant des familles demande s'il faut aller voir à chaque fois qu'il y a un dysfonctionnement ? La Cadre Supérieure lui répond oui. Elle apportera une réponse.

La Directrice Adjointe dit que toutes les problématiques sont pertinentes et devront être traitées au fil de l'eau.

2. Manque de personnel récurrent. Pas de personnel restauration le week-end.

La Cadre Supérieure se présente en tant que Cadre du Pôle Gériatrie. Elle est au Centre Hospitalier depuis 1997. C'est la Directrice Générale qui a pris la décision que la Coordinatrice des Soins et la Cadre Supérieure s'occupent et accompagnent les résidents et les agents depuis le 15 avril dernier.

Il y a une Convention tripartite en cours. L'EHPAD Fédé connaît des difficultés liées à la structure. Le personnel est maintenu pour pallier aux dysfonctionnements. C'est un geste que fait la Direction. Il y a actuellement 139 résidents.

Une projection est faite pour 160 lits au lieu de 173.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

L'enveloppe est une contrainte par la tutelle de l'ARS.

Le ratio est dans les normes nationales. Il n'y a pas de manque de personnel.

Les agents se donnent, font leur travail. Il y a un problème d'organisation. Des groupes de travail avec les IDE et les AS/ASH ont été mis en place afin d'accompagner au mieux l'organisation.

Il n'y avait pas de personnel de restauration le week-end, avec la réorganisation, il y en aura.

Elle dit qu'on a envie d'aider cet EHPAD au plus haut point pour le résident. Il y a le projet d'un nouvel EHPAD ; encore un petit peu de patience. Ce sera un très bel outil. On a besoin de collaborer avec les familles. Ce sera « Bienvenue chez vous et non bienvenue chez nous ». Ce n'est pas encore optimal.

Un Représentant des résidents de Jallans demande quand ?

La Cadre Supérieure laisse à la Directrice Adjointe le soin de répondre.

Un Représentant des familles de Fédé dit que depuis le renouvellement au CVS, il y a un débat avec la Directrice Adjointe, elle ne botte jamais en touche et c'est appréciable. C'est une nouvelle ère. Le monde a changé, les résidents, les familles, on court tout le temps.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

Le Représentant des familles de Fédé souhaite revenir à quelque chose de plus central. Dans l'hôtellerie, il faut utiliser les bras à bon escient.

Pourquoi ne pas externaliser certaines tâches ? Cela a été évoqué lors de précédents CVS.

Le Cadre Supérieure dit que tous les ETP vont être remis dans le soin.

Le Représentant des familles de Fédé dit que l'entretien des espaces verts a été externalisé, les choses évoluent.

La Cadre Supérieure dit qu'elle fera un compte rendu régulier et il ne faut pas hésiter à revenir vers elle.

3. Avancement des actions tracées lors des précédents CVS :

- Remplacement des fauteuils tachés,*
- Panneau d'affichage à l'usage unique du CVS,*

Le Président du CVS dit que ce n'est pas le plus pressant. Le problème de manque de personnel est plus sérieux que les fauteuils.

La Cadre de Jallans dit qu'un état des lieux a été fait unités/unités. Un devis pour les fauteuils et un devis pour le panneau d'affichage réservé au CVS ont été adressés au Service Economique.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

Si les devis sont acceptés, les commandes seront réalisées.

Le Représentant des familles de Jallans précise que ce sont surtout les fauteuils de l'entrée, qui de par leur état ne renvoient pas une bonne image de la structure.

- *Identification des personnels,*

La Cadre de Jallans dit que c'est en cours.

- *Correction du problème de lien publicitaire à partir des QR codes d'accès aux documents officiels de l'EHPAD,*

La Chargée de communication sera informée de cette problématique par La Directrice Adjointe. Le Représentant des familles de Jallans se tient à disposition si besoin. (Possibilité de changer de site, pourquoi ne pas le mettre sur le site du CH ?)

- *Création de l'adresse mail officielle à l'usage des familles et des membres du CVS.*

La Directrice Adjointe a contacté le Service Informatique dans ce but. Un Représentant des familles de Jallans a pris le relais avec le responsable du Service Informatique et a obtenu gain de cause. L'adresse est désormais créée : ehpad-cvs@ch-chateaudun.fr

Les Représentants élus des familles recevront les mails et le représentant qui répondra à la demande informera les autres représentants de sa démarche.

Un Représentant des familles de Fédé n'est pas d'accord pour cette adresse, il préférerait donner son adresse personnelle.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

La Directrice Adjointe lui répond que ce n'est pas le souhait de tous les Représentants des familles.

Il souhaite que les familles puissent le joindre sans passer par la voie institutionnelle, plus de transparence. Il voudrait une permanence, une porte ouverte en dehors de l'Institution.

La Directrice Adjointe valide cette proposition.

Cela sera mis en place.

Les Représentants des familles vont s'organiser.

Le Représentant des familles dit que c'est plus efficace qu'un mail.

La Directrice Adjointe répond que c'est complémentaire.

Le Représentant des familles de Jallans précise que cette adresse sera toujours opérationnelle même en cas de changement des représentants.

4. L'état déplorable de la chaussée pour se rendre à l'EHPAD Jallans.

Il y a des travaux aux Urgences du CH. La chaussée qui va aux Urgences et à l'EHPAD Jallans sera refaite à la fin de ces travaux. La Directrice Générale a envisagé de refaire la chaussée ultérieurement et cela a été pris en compte dans le Plan d'Investissement.

Un Représentant des familles de Jallans demande un calendrier ? La Directrice Adjointe lui donnera une réponse.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

La Cadre de Jallans précise qu'un portail est ouvert un petit peu plus loin et permet de se rendre à l'EHPAD de Jallans en évitant les trous.

5. L'indisponibilité quasi permanente des distributeurs de boissons.

La Cadre de Jallans dit que la secrétaire fait tout le nécessaire. La problématique vient du fait que les distributeurs ont été vandalisés. La société est en train de voir pour un autre emplacement (salle-à-manger du rez-de-chaussée).

6. Questions diverses.

Le Président du CVS souhaiterait avoir de l'eau pétillante.

C'est sur prescription médicale. C'est fourni par la cuisine du CH sur ordonnance. La Représentante du personnel de Jallans précise que c'est prescrit pour des troubles de la déglutition. Il y a l'eau plate, puis l'eau gazeuse et l'eau gélifiée. Cela a un coût.

La Cadre de Jallans précise qu'il peut consommer de l'eau pétillante, voir avec l'IDE et que ses proches peuvent lui en apporter. Le résident répond qu'il paye une pension et qu'il faudra porter son bifteck ?

La Représentante du personnel de Jallans répond que c'est la Cuisine centrale qui limite.

La Représentante des familles de Fédé demande si c'est l'eau du robinet qui est distribuée aux résidents ?



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

La Représentante du personnel de Fédé répond oui.

Le Représentant des familles de Fédé demande s'il y a des points de prélèvements, réponse oui.

La Représentante des familles a vu du personnel prendre de l'eau dans la salle de bain.

La Directrice Adjointe répond que cela ne doit plus jamais être fait. Une soignante représentante du personnel explique que les résidents vont eux-mêmes chercher de l'eau dans leur salle de bain.

La Directrice Adjointe explique que ce n'est pas une raison pour que le personnel le fasse.

Ordres du jour institutionnel :

1. Rapport d'activités présenté par la Directrice Adjointe.

C'est une obligation réglementaire pour les ESMS depuis 2002. Il doit être présenté au CVS et validé par ce dernier.

Un petit focus sur le rapport définitif de l'évaluation externe : Elle revient sur les suites du rapport de l'Evaluation Externe où la problématique architecturale de Fédé a été fortement remise en question.

Par ailleurs, le rapport met en exergue le travail et l'investissement des professionnels.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

Elle remercie les professionnels qui ont fait un travail exemplaire, notamment pour les PAP.

L'Ingénieur Qualité a fait quelques remarques suite au rapport final et relève que des éléments en lien avec Fédé impactaient Jallans.

Le rapport définitif concernant l'évaluation externe a été reçu le 25 décembre. Il est consultable sur le site de l'HAS mais il y a du retard.

L'impact des locaux de Fédé sur la notation de Jallans a été modifié par les évaluateurs après nos remarques.

La Directrice Adjointe présente le rapport d'activités qui sera mis à disposition des membres du CVS et du service.

Le représentant des familles de Fédé souhaiterait avoir ces chiffres en amont pour pouvoir les analyser.

La Directrice Adjointe note une inadéquation entre la maquette organisationnelle de Fédé et Jallans et les effectifs autorisés par la Convention Tripartite.

Les Tutelles n'ont pas donné les moyens qu'il faut aux deux EHPAD. L'établissement a essayé de mettre des ASH pour assurer les soins.

La Cadre de Jallans explique l'avantage de l'EHPAD de Jallans qui bénéficie du nombre de personnels grâce à l'USLD et l'UHR. Si demain il n'y a plus d'USLD à Jallans, il y aura la même problématique qu'à Fédé. Elle précise qu'il n'y a pas de budget animation pour le sanitaire (USLD et UHR).



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

La Directrice Adjointe dit que les personnes âgées ont besoin de deux choses : bien manger et s'occuper.

L'Animatrice de Jallans dit qu'elle met en avant le « Bien manger » dans les repas à thème qu'elle organise, les repas préparés et mangés ensuite par les résidents, les pique-niques, le tout avec les contraintes budgétaires. Le président du CVS dit que c'est bon.

Elle explique le plan des activités occupationnelles organisé en terme des rencontres intergénérationnelles, il y a des animations du lundi au vendredi.

La Directrice Adjointe dit que l'Animatrice de Fédé a eu un heureux évènement et qu'en son absence l'Animatrice de Jallans a pris le relais et a bien assuré les activités.

La Directrice Adjointe commente le rapport d'activités.

82% des résidents de Fédé viennent du CH.

Il y aura une réorganisation des chambres. A la réouverture de Beauce étage il y aura 159 places d'hébergements permanents dont une chambre pour un accompagnement en fin de vie et 2 temporaires. Ceci est validé par l'ARS et le Conseil Départemental.

Concernant les chutes, La Directrice Adjointe remercie l'EAPAS pour le gros travail qu'elle a réalisé. Elle souhaite qu'elle soit référente pour cette thématique lors de la réalisation du groupe de travail EPP chutes (Evaluation des Pratiques Professionnelles).

Concernant les PAP : Les psychologues se sont beaucoup impliqués.

98% à Jallans et 28 % à Fédé ont été réalisés.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

Le Représentant des familles de Fédé demande pourquoi une telle différence ?

Il y a eu des difficultés d'organisation à Fédé par la Cadre de Santé de l'époque qui n'a pas voulu adhérer à la démarche de mise en œuvre des PAP. Cela a été repris en janvier, février, après son départ. Une dynamique avait été retrouvée très vite, elle a été stoppée par la nouvelle équipe de coordination des soins pour les EHPAD de Fédé et de Jallans.

Le PAP est le recueil des besoins, des attentes du résident. L'objectif doit être réalisable. Le PAP est fait en équipe pluridisciplinaire avec le résident. Ce dernier le signe.

Le Représentant des familles de Fédé demande si les familles peuvent participer ?

La Représentante du personnel répond que le résident peut s'exprimer plus librement avec l'équipe pluridisciplinaire, ce qui n'est pas toujours le cas en présence de la famille.

La Représentante du personnel de Jallans ajoute que c'est un moment privilégié pour le résident.

C'est un projet de vie.

Le Représentant des familles de Fédé dit que c'est très méconnu des familles.

La Directrice Adjointe souhaite remercier tous les professionnels. Elle remercie les psychologues qui ont accompagné ce travail, elle remercie les animatrices et les autres professionnels. Elle ajoute qu'on ne voit pas cela dans tous les établissements.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

Le rapport est validé à l'unanimité par les membres du CVS.

La Directrice Adjointe souhaite ensuite parler des Fiches d'évènements indésirables (F.E.I.).

Par un nouveau décret qui régit le CVS, ces fiches doivent être présenter au CVS.

Le Représentant des familles de Fédé souhaite que les documents à valider par le CVS soient transmis en amont, dans des délais convenables pour avoir le temps de les analyser.

L'Ingénieur Qualité et Gestion des Risques présente la gestion des F.E.I.

Une problématique concerne les Sociétés d'Ambulances. La Direction fait des points réguliers avec les prestataires. Si ces derniers ne peuvent honorer un transport, ils doivent sous-traiter.

Elle fait un point sur les F.E.I. en 2024.

Elles concernent :

- Effectifs médicaux / para médicaux
- Problèmes ambulances
- Absentéisme (problème pour les cadres)
- Résidents fugueurs
- Pannes d'ascenseurs
- Attitude de familles envers le personnel
- Problèmes de sécurité (cratères sur la route)
- Comportement de résident (devient agressif, prise en charge un petit peu difficile).



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

Le Représentant de familles de Fédé dit que le spectre est large.

En 2024 sur le premier semestre sur 205 F.E.I. 20 ont été déclarées à l'EHPAD Fédé. Il y en a 10% de Fédé et un peu moins de Jallans.

L'Ingénieur Qualité précise que 100% des professionnels peuvent faire une F.E.I.

Le Représentant des familles de Fédé demande comment le faire ?

Il a essayé pendant une semaine et il ne lui a pas été possible de joindre le CH sur le site, techniquement impossible.

La Chargée des relations avec les usagers, arrivée en avril, explique la démarche : on choisit l'onglet Usagers, prise de contact.

Le Représentant des familles va le faire.

Il existe une boîte aux lettres : « Le CH vous écoute » et une adresse mail : espace-usagers@ch-chateaudun.fr

Le Représentant des familles dit que les numéros nationaux sont très efficaces. L'ARS ouvre une enquête ou un dossier.

L'Ingénieur Qualité renvoie à La Chargée des relations avec les usagers.

Les familles écrivent directement à la Direction.

Le Représentant des familles demande s'il y a des réquisitions de gendarmes ? La Chargée des relations avec les usagers répond oui.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

Elle n'a pas de statistiques de ses prédécesseurs, elle est en train de mettre à jour les dossiers.

La Directrice Adjointe précise que lorsqu'il y a une lettre de réclamation, elle reçoit la famille, fait un point en équipe pluridisciplinaire et y apporte une réponse et une solution. Rien ne vaut la communication, les échanges, la transparence.

2. Procédure CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectif et de Moyen).

La 1^{ère} réunion de négociation se tiendra le 4 juillet prochain.

Le CPOM remplace la Convention Tripartite qui s'est achevée en 2018.

Concernant les négociations CPOM la Directrice Adjointe prépare et élabore en amont des documents de travail partagés avec les tutelles.

L'ARS souhaite que le CPOM soit signé avant la fin de l'année.

3. Intervention de la Cadre de pôle gériatrique en charge de la coordination des soins au sein des EHPAD.

L'organisation du travail relève dorénavant de la Coordination des soins.

La Représentante des familles de Fédé demande à cette dernière si c'est elle qui a initié le Bus Buccodentaire.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

La Cadre de pôle répond que la Directrice Adjointe a été à l'initiative de ce projet et qui l'a mis en œuvre au sein des 2 EHPAD par le biais d'une convention.

La Représentante des familles regrette de ne pas avoir été informée du passage de ce bus. Elle l'a découvert sur un relevé de compte de sécurité sociale de sa mère.

La Directrice Adjointe répond qu'il faut informer les familles de la programmation des passages. Des familles sont venues pour inscrire leur proche.

La Représentante des familles de Fédé félicite cette initiative qu'elle trouve très bien.

4. Rafraichissement des chambres sur le site de Fédé (souhaité par les membres du CVS).

Cette information a été donnée lors du dernier CVS.

Le Représentant des familles de Fédé demande s'il y aura du retard? La Directrice Adjointe et la Cadre supérieure ne le pensent pas.

La Représentante du personnel de Fédé demande quand les chambres seront terminées afin de préparer le retour des résidents dans leur chambre.

La Cadre supérieure répond entre le 1^{er} et le 15 juillet.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

La question de la fréquence des douches est posée. La Directrice Adjointe dit que c'est la Coordinatrice des Soins qui gère cela.

Celle-ci dit organiser des groupes de travail avec les IDE (ils ont commencé) et avec les AS.

Le Représentant des familles de Fédé dit que c'est un sujet très sensible. Il faut être vigilant sur la gestion de ce sujet.

La Cadre de Jallans dit qu'elle s'était engagée à faire un état des lieux à ce sujet, mais elle ne l'a pas conduit, c'est l'encadrement supérieur qui s'en occupe.

Le représentant des familles de Fédé dit que l'acte doit être tracé.

Au sujet de la restauration il faudrait un autre angle que la Commission des Menus, aller plus loin dans l'analyse, au chevets des pensionnaires et sur une durée plus longue.

Le Cadre Supérieure dit que c'est un très gros travail, elle va essayer de répondre dans la mesure de ses moyens, le plus rapidement possible.

Elle dit qu'elle est Cadre du Pôle Gériatrie, elle gère donc la MGA, le SMR et les EHPAD.

Le SMR a l'obligation d'exister.

Concernant la demande d'imprimer le journal, Le P'tit Fédé, en couleur, la Directrice Adjointe donne son accord.

Les points à l'ordre du jour ayant été abordés, Le Président du CVS lève la séance.



Compte rendu de réunion

Etabli le : 02/07/2024
Par : C. CLARENC

La Directrice des EHPAD remercie les personnes présentes pour leur participation.

Mme MATIP Paulette Yvonne
Directrice des EHPAD

M. COPEZ Raymond
Président du CVS