

# Compte-rendu de réunion Conseil de la vie sociale

**Objet :** Compte rendu du Conseil de Vie Sociale

**Date et horaire :** Jeudi 12 octobre 2023 14h30

**Participants :**

| Prénom / Nom           | Fonction   | P | A | E |
|------------------------|--|---|---|---|
| Madame DALLOY          | Vice-présidente représentantes des résidents                           | X |   |   |
| Monsieur DUMORTIER     | Président représentants des résidents                                  | X |   |   |
| Madame BLANQUET        | Présidente du Conseil de surveillance                                  | X |   |   |
| Madame REMMERY         | Directrice générale  | X |   |   |
| Madame BEAUCHAMP       | Cadre Supérieure de Santé  |   |   | X |
| Madame DENEFF          | Coordinatrice générale des soins                                       |   |   | X |
| Madame LEYRIS          | Directrice Adjointe pôle de gériatrie                                  |   |   | X |
| Madame WALENTOWSKI     | Représentant des usagers   | X |   |   |
| Monsieur PLUMECOQ      | Représentant France Alzheimer  | X |   |   |
| Monsieur MOUTON        | Représentant des familles  | X |   |   |
| Monsieur ONIAR         | Représentant des familles  | X |   |   |
| Madame DREW-DELGRANGE  | Représentante des familles   | X |   |   |
| Madame POIRRIER        | Représentante des familles (majeurs protégés)                          |   |   | X |
| Docteur ANACHE         | Médecin coordonnateur  | X |   |   |
| Monsieur MARAZZATO     | Cadre socio-éducatif   | X |   |   |
| Madame BAUX JANIQUE    | Aide-soignante   | X |   |   |
| Madame CAYROL          | Cadre de santé   | X |   |   |
| Madame BOUCLY          | Aumônier et représentant des bénévoles                                 | X |   |   |
| Madame BRICE           | Assistante qualité   | X |   |   |
| Madame GALLOIS         | Responsable qualité  |   |   | X |
| Madame KARKAR          | Chargée des admissions   | X |   |   |
| <b>Madame PARSY</b>    | <b>Cadre Administratif Facturation</b>                                 | X |   |   |
| Madame CHEVALIER       | Chargée des admissions   | X |   |   |
| Monsieur DAUPTAIN      | Président Comité des Usagers – Représentant<br>Conseil de Surveillance | X |   |   |
| Madame KLIMCZAK        | Représentante des Usagers du Conseil de<br>surveillance                | X |   |   |
| Monsieur DRABIK        | Cuisinier  | X |   |   |
| Madame POTEAUX         | Cuisinière   | X |   |   |
| Madame BALY            | Diététicienne  | X |   |   |
| Madame VILLETTE        | Résidente  | X |   |   |
| Madame DENONCOURT      | Résidente  | X |   |   |
| Madame PAYERNE         | Résidente  | X |   |   |
| Madame ANTICH          | Résidente  | X |   |   |
| Madame DUFLOT          | IDE  | X |   |   |
| Monsieur MARLIERE      | Animateur social   | X |   |   |
| Madame DELECOURT-VENET | Diététicienne  | X |   |   |
| <b>Mr DEVEMY</b>       | <b>Responsable des Services Techniques et<br/>Biomédical</b>           | X |   |   |
| <b>Mr BUSIN</b>        | <b>Responsable Magasin<br/>Responsable lingerie et bio-nettoyage</b>   | X |   |   |
| <b>Mr HERENT</b>       | <b>Agent Technique</b>   | X |   |   |

P : Présent / A : Absent / E : Excusé

Personnel invité

## **Rappel de l'ordre du jour :**

1. Approbation du compte rendu du dernier CVS
2. Information sur la fermeture de la perception de Somain
3. Présentation de Christelle DELECOURT
4. Point Restauration
5. Point Qualité
6. Point Animations
7. Point Association des résidents
8. Point "Projet d'Accompagnement Personnalisé"
9. Point sanitaire
10. Questions diverses

### **1. Approbation du compte rendu du dernier CVS**

Le compte- rendu du 15 juin est voté à l'unanimité.

### **2. Information sur la fermeture de la perception de Somain**

Au 1er septembre 2023, le traitement des dossiers des résidents de l'EHPAD SOMANIA concernant le reversement des ressources et paiement des factures a été basculé à la Trésorerie de LE CATEAU CAMBRESIS.

A la suite de ce transfert, Madame PARSY, responsable du bureau des admissions qui travaille en collaboration avec Madame CHEVALIER, Adjointe en charge des admissions administratives de l'EHPAD/USLD, informe les familles qu'un courrier et nouveau RIB relatif à ce changement leur a été adressé.

Madame PARSY s'excuse pour l'envoi tardif de ce courrier lié à certains paramètres indépendants de tous mais rassure les familles quant aux versements effectués auprès du Trésor Public durant la période de transition de la trésorerie de SOMAIN vers LE CATEAU CAMBRESIS.

Par ailleurs, suite au questionnement des familles concernant le paiement des factures, elle indique qu'au verso de celle-ci, le récapitulatif des différentes modalités de paiement a été retravaillé pour que chaque famille puisse choisir son mode de paiement avec un descriptif simplifié.

Enfin, Madame PARSY et Madame CHEVALIER rappelle aux familles qu'en cas de difficultés majeures, elles restent disponibles, dans le cadre d'un rendez-vous, pour répondre à vos inquiétudes.

Au sujet de la forte augmentation de l'EHPAD, les tarifs sont règlementés par le département.

Mr ONIAR nous rappelle qu'une demande d'APL auprès de la Caisse d'allocations familiale peut être effectuée lors de l'entrée d'un résident en EHPAD, elle permet de faire baisser la facture de l'EHPAD.

Mr DAUPTAIN dit qu'il n'était pas informé de l'augmentation du tarif EHPAD et de combien de pourcent. Est-elle rétroactive ?

Mme PARSY répond au sujet de l'augmentation de l'EHPAD, les tarifs sont faits par le département et lorsqu'il y a un changement de tarif, les familles sont informées. Il n'y pas d'arriéré de paiement pour tout changement de tarifs qui s'applique chaque année au 1<sup>er</sup> mai. Un avenant au contrat est systématiquement envoyé aux familles. Cette année l'EHPAD a reçu tardivement la convention avec le nouveau tarif, c'est pourquoi les familles ont reçu l'information tardivement et Mme PARSY s'en excuse.

Mme DREW-DELGRANGE remercie Mme PARSY pour les explications apportées.

### **Présentation**

Présentation de Mr HERENT Jonathan qui est agent technique de l'EHPAD. Il s'occupe de tous les travaux techniques : plomberie, peinture, électricité et autres petites réparations à effectuer sur l'EHPAD soit par demande d'intervention des cadres ou autres professionnels soit directement par les résidents ou les familles. Celle-ci est faite sur une application sur tablette en temps réel afin de suivre la demande.

Mme REMMERY souhaite savoir comment les résidents demandent l'intervention ?

Mr HERENT explique que c'est lors de son passage dans les couloirs de l'EHPAD qu'il se fait interpellé par certains résidents.

Mr HERENT est attaché à 80 % à l'EHPAD, en cas d'absence il est remplacé. Mr HERENT connaît bien les résidents.

Mme REMMERY remercie Mr HERENT.

Mr ONIAR souhaite savoir s'il y a un cahier des charges lorsque l'on fait une demande d'intervention pour accrocher un tableau ou autres petits travaux dans la chambre de son parent ?

Mme REMMERY répond non et rappelle que le résident est chez lui, donc il y a une liberté de décorer la chambre. Si vous faites une demande qui est compatible, cela fait partie des prestations offertes.

Présentation de Mr DEVEMY qui est le responsable des services techniques dans sa globalité, il intervient sur les travaux plus importants au niveau de l'EHPAD et du Centre Hospitalier. Mr DEVEMY est également responsable de la sécurité.

Mme DREW-DELGRANGE a constaté que sur le nouveau règlement il est indiqué qu'il y a des astreintes 24h/24h et qu'elle ne le savait pas.

Mr DAUPTAIN demande en cas de désaccord au niveau de la demande de travaux, qui tranche ?

Mme REMMERY répond que c'est elle.

Présentation de Mr BUSIN qui est en charge de la logistique et du Bio nettoyage ainsi que du service lingerie. Dernièrement, il a été sollicité pour un problème de linge pour un résident. Explication de Mr BUSIN : La lingerie n'a plus de service interne, tout est extériorisé. Le prestataire qui s'occupe du linge gère aussi d'autres EHPAD donc il y a un problème au niveau du marquage qui prend du temps.

Mr DAUPTAIN demande s'il y a 2 prestataires de linge : un pour les vêtements et un pour le linge ménager ?

Mr BUSIN confirme qu'il existe deux prestataires différents.

Mr DAUPTAIN souhaite savoir si les 2 prestataires dépendent du CH Douai ?

Réponse apportée par Mr BUSIN : Non, Le CH de Douai s'occupe du linge plat et le prestataire « bulle de linge » des vêtements des résidents.

Mme DALLOY voudrait savoir pourquoi le linge arrive souvent chiffonné ?

Mr BUSIN dit que le problème vient du fait que le linge est sur un rolls et s'il est mal positionné, avec le poids du linge, malheureusement, il arrive chiffonné. La problématique a été signalée.

Mme CAYROL complète les informations de Mr BUSIN en expliquant que les vêtements sont pucés, ce qui permet d'avoir des informations sur les délais de retour.

Mr DAUPTAIN demande de combien de temps est le délai ?

Mme CAYROL répond qu'il faut 7 jours pour le marquage.

Mme DREW-DELGRANGE souhaite avant la validation du dernier CVS, connaître la signification des sigles : GMP et PMP

Mme CAYROL donne les définitions :

**GMP** : Gir Moyen Pondéré et **PMP** : Pathos Moyen Pondéré en lien avec les pathologies des résidents.

Mme DREW-DELGRANGE souhaite que lorsqu'il y a des sigles, penser à mettre les significations.

Le compte rendu du dernier CVS est validé.

### **3. Présentation de Christelle DELECOURT**

Madame Christelle DELECOURT, nouvelle diététicienne

Diététicienne depuis 28 ans dont 23 ans au CH de Douai (Ehpad Marceline Desbordes Valmore, SSR, CSAPA (addictologie), consultations mémoire, chute...)

Arrivée le 18 septembre par voie de mutation, elle travaille en équipe avec Cindy BALY, diététicienne du Centre Hospitalier de Somain. Sa mission prioritaire est la prise en charge de l'état nutritionnel des résidents de SOMANIA, de l'USLD et des patients des différents services du CH.

Services référents : EHPAD, USLD, médecine, CMP

Service « extérieur » : réseau ville-hôpital, MSP (Maison de Santé Pluridisciplinaire) de Somain et les environs.

### **4. Point Restauration**

Mme DALLOY réclame du fromage à la coupe car souvent du fromage sous vide. Elle souligne qu'il n'y a jamais de jambon de porc. Elle remarque que les carottes sont trop souvent au menu.

Mme DREW-DELGRANGE constate une amélioration mais des efforts sont encore à fournir.

Les menus Automne/Hiver ont été révisés, des changements y sont apportés avec l'intégration de nouveaux plats.

Ils ont été validés lors de la dernière Commission restauration de l'EHPAD ainsi qu'au CLAN.

Durant cet été, les résidents ont pu bénéficier de fruits de saison tels que melon vert / jaune/ charentais/ pastèque/ abricots/ nectarine etc...

De plus, des collations « canicules » ont été proposées quotidiennement aux résidents avec en alternance de la glace et des fruits de saison.

Le sucre en morceau emballé individuellement est revenu, nous avons un problème d'approvisionnement avec nos fournisseurs qui est résolu.

Le Centre Hospitalier de Somain s'est équipé d'un hachoir, ainsi les résidents mangeant en texture hachée ont dorénavant une vraie texture hachée comme ils le désiraient.

L'affichage des allergènes est disponible au sein de l'EHPAD.

Les résidents bénéficient davantage de fromage à la coupe. Cependant, ils trouvent qu'il n'y en a pas suffisamment.

Une réunion restauration est prévue le lundi 16 octobre 2023 avec les résidents.

## 5. Point Qualité

### 1. Résultats enquêtes de satisfaction

Afin d'optimiser le recueil de la satisfaction des résidents, le processus a été revu.

L'EHPAD SOMANIA, dispose de deux questionnaires (un sur l'admission et un sur le séjour)

Les modalités de distribution et de recueil de ces deux questionnaires sont les suivantes :

- Questionnaire « SEJOUR » : remis à l'ensemble des résidents, une fois par an, sur une période d'un mois, définie en début d'année avec le cadre de santé de l'EHPAD.
- Questionnaire « ADMISSION » : remis aux résidents avec le livret d'accueil et à compléter et retourner dans les 15 jours à 1 mois suivant l'admission. Le résident ou ses proches sont informés des modalités de retour du questionnaire au moment de la remise du questionnaire de satisfaction.

Suite à cette refonte, les premiers résultats sont les suivants :

21 questionnaires « séjour » nous ont été retournés ainsi que 2 questionnaires « admissions »

Le questionnaire admission est scindé en 2 parties : préadmission et admission.

La partie « préadmission » est évaluée sur 7 items.

86% des répondants sont satisfaits de la pré admission.

Concernant l'axe d'amélioration, les deux répondants n'ont pas connaissance de la charte de la personne âgée dépendante.

La partie « admission » est évaluée sur 15 items.

86% des répondants sont satisfaits de l'admission.

- Concernant l'axe d'amélioration, les deux répondants ont répondu « non » à la question « Vous a-t-on expliqué ce qu'est le projet d'accompagnement personnalisé et comment sera-t-il établi ? ».

Le questionnaire prise en soins est divisé en 9 thématiques.

#### Conditions de séjour :

Le taux de satisfaction est de 64%

L'axe d'amélioration le plus significatif porte sur le fait que 6 répondants, estiment ne pas avoir eu la possibilité de personnaliser leur chambre.

#### Le personnel :

Le taux de satisfaction est de 61%.

Les axes d'amélioration sont les suivants :

- 5 résidents interrogés estiment que le délai de réponses un appel sonnette est important.
- 3 résidents ne sont pas satisfaits des informations reçues sur leurs soins.
- 4 résidents ne sont pas satisfaits par les informations données par le médecin (ou IPA).

#### La qualité des soins :

Le taux de satisfaction est de 53%

Les axes d'amélioration sont les suivants :

- 4 résidents ne sont pas satisfaits par les évaluations de la douleur.

- 7 résidents interrogés n'ont pas rencontré les professionnels suivants : kinésithérapeute, ergothérapeute.

#### **Qualité de vie et respect des droits :**

Le taux de satisfaction est de 80%.

#### **Animation :**

Le taux de satisfaction est de 76%

Les axes d'amélioration sont les suivants :

- 6 résidents ne sont pas intéressés par les activités individuelles.

#### **La vie sociale**

Le taux de satisfaction est de 39%

Les axes d'amélioration sont les suivants :

- 4 résidents n'ont pas connaissance du CVS.
- 7 résidents n'ont pas connaissance du de la commission d'animation.
- 7 résidents n'ont pas connaissance du de la commission restauration.
- La majorité des répondants n'ont pas connaissance des comptes-rendus diffusés.

#### **La restauration**

Le taux de satisfaction est de 69%

Les axes d'amélioration sont les suivants :

- 7 résidents ne sont pas satisfaits par la qualité des repas.
- 6 résidents ne sont pas satisfaits par la diversité des menus.
- 5 résidents ne sont pas satisfaits par le respect des menus.
- 7 résidents ne sont pas satisfaits par les températures des plats.
- 5 résidents ne sont pas satisfaits par la prise en compte des régimes alimentaires.
- 5 résidents ne sont pas satisfaits par la durée des repas.
- 4 résidents ne sont pas satisfaits par l'aide éventuelle apportée au cours des repas.

#### **Le linge**

Le taux de satisfaction est de 37%

Les axes d'amélioration sont les suivants

- 8 résidents ne sont pas satisfaits par l'entretien du linge.
- 7 résidents ne sont pas satisfaits par le délai de réception du linge.

#### **L'environnement**

Le taux de satisfaction est de 84%

Les axes d'amélioration sont les suivants :

- 2 résidents ne sont pas satisfaits par les jardins et espaces verts.
- 1 résident ne se sent pas en sécurité au sein de la résidence.

L'appréciation globale de la prise en soins à l'EHPAD SOMANIA est de 81% avec une note globale de 7,5/10

## 2. Bilan des événements indésirables depuis le début de l'année

140 événements indésirables ont été déclarés depuis le début de l'année.

Nous pouvons constater que toutes les fonctions professionnelles déclarent des événements indésirables sur Bluekango

La thématique « logistique interne » obtient le plus de déclarations (80 déclarations).

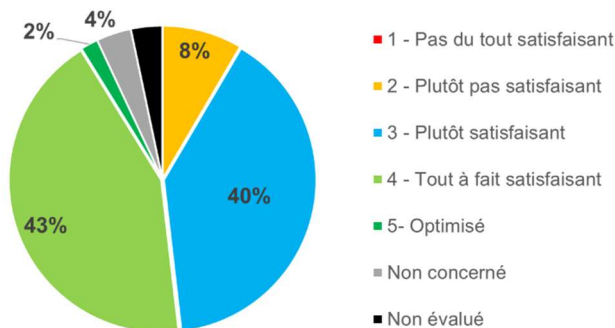
Les déclarations concernent majoritairement les problématiques liées à la restauration.

## 3. Préparation de l'EHPAD à son évaluation

Dans la préparation à l'évaluation qualité ayant lieu les 5, 6 et 8 décembre prochains, une auto évaluation a été réalisée par le réseau santé qualité risques (RSQR).

Lors de cette autoévaluation, 157 critères ont été évalués.

Les résultats sont les suivants :



Suite à cette auto évaluation, 53 actions ont été inscrites dans notre plan d'action institutionnel.

- 23% sont finalisées
- 51% sont en cours
- 26% sont programmées

## 4. Remerciements et éloges

Depuis la dernière réunion, l'EHPAD a recensé 3 remerciements/éloges et 1 plaintes.

## 6. Point Animations

Cela s'est passé à l'EHPAD

- Barbecue le 20 juin avec le spectacle « Chantons nos plus belles années »
- La Chorale des 4 saisons et Adèle Hugo est venue égayer la fête de la musique le 21 juin
- Après-midi Glaces ENZO pour l'ensemble de l'EHPAD offert par l'association des résidents le 19 juillet
- Sortie à Arkéos le 27 juillet
- Sortie à la mer le 28 juillet
- Spectacle sur les mines le 19 septembre
- Journée Alzheimer le 21 septembre
- Sortie au Théâtre le 06 octobre



- Cette semaine, le goût est à l'honneur : Soupes originales et Petit déjeuner festif
- Sans oublier les chiens, l'équithérapie, l'atelier couture, les bénévoles du CCAS, la sortie au marché, les séances de gym avec Victor...
- Depuis la rentrée, 2 jeunes en service civique (actions bénévoles) évoluent au sein de l'EHPAD (Hôtellerie et Animation) du lundi au jeudi
- Une stagiaire en BPJEPS Animation sociale, Flora, effectue son stage à Somania de septembre 2023 à mars 2024 du mercredi au vendredi.

#### Animations à venir

- Commission restauration le 16 octobre
- Equithérapie le 19 octobre
- Après-midi Intergénérationnel avec les enfants du personnel : Chasse aux bonbons et Concours déguisement le 25 octobre
- Visite des chiens d'accompagnement sociaux le 26 octobre
- Commission animation le 14 novembre
- Fête du Beaujolais le 16 novembre avec spectacle Piano/guitare l'après-midi
- Grand défilé de Noël organisé par la MAMA le 06 décembre
- Sortie au restaurant avec les résidents de l'accueil de jour le 13 décembre
- Arbre de Noël des enfants du personnel le 20 décembre
- Messe de Noël le 21 décembre
- Loto de Noël le 23 décembre

## **7. Point Association des résidents**

### **Actions Menées par l'association depuis la dernière Assemblée Générale du mois de juin**

- Marchand de Glaces ENZO pour l'ensemble de l'EHPAD en juillet 2023
- Achats pour l'atelier couture du lundi
- Achats périodiques d'œufs coquilles pour les ateliers Pâtisseries (la cuisine ne les délivrant plus qu'en format bouteille)
- Vente de gaufres en septembre pour un montant de 40,00€
- Don de produits d'hygiène par la Pharmacie d'une valeur de 230€
- 300€ remis au personnel pour achats de matériels pour le marché de Noël

### **Actions à venir**

- Stand Marché de Noël à l'EHPAD le vendredi 15 décembre après-midi
- Spectacle offert aux résidents le 19 ou le 22 décembre (selon disponibilité de l'artiste)
- Elaboration de cartes de vœux 2024 à destination des familles et partenaires

## **8. Point "Projet d'Accompagnement Personnalisé"**

*« La notion de projet personnalisé est inscrite dans les établissements depuis la Loi du 02 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale définissant et garantissant les droits des résidents en établissements médico-sociaux.*

*Le Projet d'accompagnement personnalisé (ou PAP) a pour objectif de garantir un accompagnement individualisé dans le respect autant que possible des habitudes de vie et des souhaits du résident.*

*Le PAP est réalisé dans les 6 mois de l'entrée du résident, et réévalué et adapté dès lors que le résident (et/ou le représentant légal) en fait la demande et qu'un changement est observé (aggravation de la perte d'autonomie, diminution des activités, perte de poids, ...) et tous les ans.*

*Il aide à définir l'ensemble des actions à mettre en œuvre pour préserver les capacités de la personne accueillie et maintenir la qualité des relations sociales en tenant compte de ses besoins, attentes et*

*envies. Cette définition s'appuie sur les qualités d'écoute, d'observation et de communication entre les équipes, les échanges avec la personne accueillie et/ou son proche, et ce dès l'entrée du résident dans la structure.*

*Le projet d'accompagnement se veut dynamique et co-construit avec tous les acteurs, des rencontres sont formalisées avec le référent du résident, le résident lui-même, avec son représentant, un membre de la gouvernance. »*

## **9. Point sanitaire**

- Aucun cas COVID ni grippe depuis le dernier CVS
- Début de la campagne de vaccination grippe et rappel COVID dès la réception des produits par la pharmacie
- Evaluation PATHOS le 20 Février 2024 : Evaluation des soins médico-techniques requis pour assumer la prise en charge de toutes les pathologies de la personne âgée : temps médical, IDE, psychologue
- Evaluation AGGIR (autonomie gérontologique groupes iso ressources) le 21 Février 2024 : Evaluation de la perte d'autonomie des personnes (conseil départemental) : postes d'aide soignants

## **10. Questions diverses**

Mme DREW-DELGRANGE demande qui se charge des cadeaux d'anniversaire des résidents car sa mère a reçu un foulard noir.

Mr MARAZZATO répond que c'est le service animation qui s'en occupe et qu'il reçoit les foulards déjà emballés (aux multiples couleurs). Le foulard noir sera échangé par une couleur plus vive.

Aucune autre question n'est soulevée, le CVS prend fin.

**Le prochain CVS aura lieu le jeudi 14 décembre à 9h30**