

**Procès-verbal
du Conseil de la Vie Sociale
de l'EHPAD-USLD
Résidence du Haut Candol
Du 20.06.2023**

MEMBRES PRÉSENTS :

Représentants des personnes accueillies ou prises en charge :

- Monsieur **Jean-Pierre ENGUERRAND** Représentant des familles, Président,
- Madame **Huguette DUVAL** Représentante des résidents,
- Madame **Maryvonne GUYON** Représentante des familles,
- Madame **Michelle LAURENT** Représentante des familles.

Représentant du personnel :

- Madame **Jeanne DRIEUX** Désignée par la CFDT.

Représentants des usagers :

- Monsieur **Claude LEHOUSSEL** Représentant des usagers et
Président du conseil de surveillance.

MEMBRES AVEC VOIX CONSULTATIVE PRÉSENTS :

- Madame **Sandrine LAUXERROIS** Directrice adjointe chargée du CH Coutances et des
EHPAD/USLD.

MEMBRES AVEC VOIX CONSULTATIVE EXCUSES :

- Monsieur **Frédéric MARIE** Directeur général.

ASSISTENT ÉGALEMENT :

- Madame **Elise BAILLET** Coordinatrice qualité, gestion des risques,
- Monsieur **Roger EDIMBOURG** Résident de l'EHPAD,
- Madame **Catherine EL BAROUDI** Diététicienne,
- Madame **Stéphanie FERT** Cadre du pôle gériatrique, Responsable des EHPAD,
- Madame **Sandrine GROULT** Mandataire judiciaire,
- Madame **Marie-France LEMARE** Psychologue,
- Madame **Isabelle PERES** Cadre de santé de l'EHPAD/USLD,
- Madame **Sylvie RENAUX** Secrétaire du service social,
- Madame **Laure SALLES** Directrice des affaires générales,
- Madame **Valérie THEZARD** Intendante,
- Madame **Eric VERNIER** Responsable des services techniques.

SONT EXCUSES :

- Madame **le Dr CLAEYS** Gériatre l'EHPAD-USLD.



ORDRE DU JOUR

- 1. Approbation PV du CVS en date du 14.04.2023**
- 2. Point sur les travaux**
- 3. Evaluation ESMS : état d'avancement**
- 4. Bilan plaintes, réclamations et évènements indésirables**
- 5. Point vaccination COVID**
- 6. Délai de réponse aux demandes**
- 7. Rendre visible le CVS pour les familles et les résidents**
- 8. Fonctionnement de l'association Charcot**
- 9. Questions diverses**

Sandrine LAUXERROIS ouvre la séance en remerciant chacun de sa présence, et précise qu'un point travaux sera ajouté à l'ordre du jour avec la présence de Monsieur Eric VERNIER, responsable des services techniques.

1. APPROBATION PROCES-VERBAL DU CVS EN DATE DU 14.04.2023

Le procès-verbal du Conseil de la Vie Sociale du 14.04.2023 est approuvé à l'unanimité, ainsi que celui du 15.11.2022.

2. POINT SUR LES TRAVAUX

Sandrine LAUXERROIS remercie Monsieur Eric VERNIER, responsable des services techniques de sa présence ; il présente le bilan des travaux réalisés au sein de l'EHPAD et répondra aux questions des membres.

Il est convenu qu'il présentera chaque année les bilans des travaux et ceux retenus.

Éric VERNIER explique qu'il faut distinguer différents types de projets travaux, notamment ceux portés sur du long terme, par exemple le projet de réfection de l'EHPAD, débuté dans les années 2000. A ce projet, des travaux doivent encore être entrepris, à savoir le changement de menuiseries car toutes n'ont pas été changées, il sera chiffré dans le plan pluriannuel d'investissement.

Cette année, un gros chantier est en cours sur les salles de bains des chambres de résidents et du réseau d'eau chaude, avec la pose de robinets thermostatiques, permettant à terme un meilleur contrôle des températures du réseau eau chaude et un suivi sur les légionnelles plus précis. On note également le passage à de l'éclairage LED, afin de limiter le coût de l'énergie, ces 2 projets sont toujours en cours de réalisation.

Concernant les autres projets travaux réalisés ces dernières années, on retiendra :

- La rénovation des ascenseurs de la structure terminée cette année, pour un coût de 260000 € d'investissement.
- Travaux sur la partie sécurité électrique.
- Contrôles aux accès des bâtiments renforcés.

- En 2019, les lave-vaisselles des offices ont été changés.
- Le parc Ecureuil a vu le jour pour un parcours avec l'EHPAD, la crèche et l'hôpital.
- L'espace Snoezelen a été réalisé pour l'EHPAD-USLD.

Sandrine LAUXERROIS souligne que beaucoup de travaux sont entrepris pour mise aux normes selon la réglementation, et que ceux-ci ne sont pas toujours visibles pour les résidents et leurs familles. Elle précise par ailleurs que tous ces travaux sont réalisés sans augmenter le prix de journée de l'hébergement.

Michelle LAURENT demande ce qu'il en est de la mise aux normes des WC (près de la salle d'animation) ?

Éric VERNIER répond que ce chantier sera à prioriser pour 2024, beaucoup de travaux étant déjà prévus sur 2023.

Jean-Pierre ENGUERRAND rappelle que cette demande travaux est pour le bien-être des résidents, et que ces derniers s'en plaignent.

Éric VERNIER revient sur le chantier eau chaude, qui était une priorité réglementaire, et propose de voir ce qu'il peut faire pour l'aménagement des WC. A noter que la taille des locaux, très vastes, ne permettent pas de tout rénover.

Madame LAUXERROIS et les membres du CVS remercient Monsieur Eric VERNIER pour ces explications.

3. EVALUATION ESMS : ETAT D'AVANCEMENT

Elise BAILLET présente la suite des étapes des évaluations. La présentation d'un pré-rapport a eu lieu mi-mai avec 8 fiches plan actions. Une réunion avec Sandrine LAUXERROIS, Docteur ESTERLIN, Laure SALLES, Stéphanie FERT, a permis de travailler un plan d'action par fiche à rendre pour le 1^{er} juillet, en fonction des préconisations des évaluateurs. Elle doit contacter l'organisme évaluateur pour une présentation aux professionnels, et propose une présentation de ce retour sur le plan d'action au prochain CVS.

Sandrine LAUXERROIS ajoute qu'une note d'information sera transmise aux résidents/familles, résumant tous ces éléments. Ces critères seront étudiés et repris dans le cadre de la négociation du CPOM (Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens) pour mi-septembre. Ces évaluations se dérouleront tous les 5 ans, sur le rythme du CPOM.

Jean-Pierre ENGUERRAND pensait avoir ce jour le bilan de ces évaluations.

Elise BAILLET précise qu'aucun résultat n'est transmis, différents points sont évalués avec des critères impératifs, et sur les 18 critères impératifs, 8 sont avec plan d'action. Il s'agit d'une évaluation, et non une certification. Comme précisé par **Stéphanie FERT**, si un item est coté 3, un plan d'action doit être présenté, et ce pour toute cotation inférieure à 4.

Un retour complet sera fait en septembre au CVS.

Michelle LAURENT suppose que les plans d'actions vont nécessiter du budget ?

Sandrine LAUXERROIS, sur ce point, évoque le CPOM, pour lequel les coupes PATHOS (contrôle par un médecin de l'ARS) et les coupes GIRS (contrôle par un médecin du conseil départemental) sont en cours de réalisation ; elles détermineront la dotation soins. Par ailleurs, il restera à définir le tarif dépendance et hébergement lors de la négociation.

Le budget a pour objectif de mettre en place les actions définies.

4. BILAN PLAINTES, RECLAMATIONS ET EVENEMENTS INDESIRABLES

Sandrine LAUXERROIS accueille Laure SALLES en visioconférence, directrice adjointe en charge de la qualité, pour une présentation de bilan plaintes et réclamations.

Laure SALLES évoque les évaluations du mois d'avril où ce point a été soulevé, le CVS devant être informé des plaintes et réclamations. Les plaintes sont reçues par mail ou par courrier. En 2022, on comptabilise un total de 129 plaintes pour l'hôpital, dont 2 plaintes concernent l'EHPAD-USLD, ce qui est assez peu, l'une par un résident, l'autre par une famille.

Isabelle PERES explique avoir rencontré ce résident pour un échange sur ses griefs, son ressenti concernant sa plainte vis-à-vis des soignants. Cela a ensuite été transmis aux équipes et a permis de lui apporter une réponse, ce qui était très important pour lui.

Laure SALLES, en ce qui concerne la 2^{ème} plainte, essentiellement orientée sur une insuffisance d'hygiène et entretien des locaux, là encore, un dialogue a été mis en place pour apporter une réponse à la famille.

Michelle LAURENT évoque un nettoyage de la chambre et des sanitaires tous les 3 jours ?

Isabelle PERES indique que même si le sol n'est pas entretenu quotidiennement, les sanitaires et les toilettes le sont au moins une fois par jour.

Claude LEHOUSSEL précise que les plaintes sont examinées en commission des usagers de l'hôpital, et que la période Covid a été difficile pour tout le monde.

Isabelle PERES, sur ce point, admet qu'un absentéisme plus important du personnel à cette période n'a pas facilité l'organisation de travail en ce sens.

Laure SALLES propose un bilan annuel en accord avec Sandrine LAUXERROIS, le prochain pourrait être au 1^{er} semestre 2024. A ce jour pour l'EHPAD-USLD, 6 plaintes ont été déposées depuis le 1^{er} janvier, dont la dernière il y a 2 jours.

Elise BAILLET poursuit sur le cheminement d'une plainte : un accusé réception est adressé au plaignant, une enquête interne est mise en place avec le cadre de service, une réponse écrite est ensuite adressée ou une proposition de médiation est formulée (avec un médiateur représentant de l'établissement).

Claude LEHOUSSEL assure qu'il y aura toujours une réponse, parfois un peu plus longue selon les investigations requises.

Elise BAILLET, précise que pour les plaintes 2023, 4 courriers/réponses ont été envoyés, 2 sont toujours en cours de traitement.

Jean-Pierre ENGUERRAND fait part de son insatisfaction sur ce point, il regrette de ne pas être informé de chaque plainte au fur et à mesure

Sandrine LAUXERROIS répond que dans les recommandations, il s'agit d'une présentation de bilan des plaintes et réclamations et demande si la demande est une présentation à chaque CVS ? Ce point n'est pas repris.

5. POINT VACCINATION COVID

Isabelle PERES indique que le service est chargé d'organiser pour les résidents la vaccination Covid - rappel 5^{ème} dose.

Sandrine LAUXERROIS ajoute que celle-ci est toujours sur la base du volontariat, les préconisations sont une dose plutôt printanière/estivale et une hivernale.

Jean-Pierre ENGUERRAND fait remarquer que le dernier rappel date de la vaccination avec la grippe.

Stéphanie FERT précise que le suivi s'organise aussi en fonction des dernières entrées et du schéma vaccinal de chacun.

Jean-Pierre ENGUERRAND demande un retour sur le recensement des derniers cas Covid dans la structure ?

Isabelle PERES répond qu'il n'y a eu aucun cas en 2023.

Stéphanie FERT souligne que Mme le Docteur ALLAIRE, médecin hygiéniste de l'établissement, assure un suivi des contaminations au même titre que la grippe.

Jean-Pierre ENGUERRAND s'interroge sur la nécessité de continuer la vaccination ?

Sandrine LAUXERROIS précise qu'elle devient systématique comme la grippe et qu'elle reste à la décision du résident. A noter l'absence de test systématique à l'entrée.

6. DELAI DE REPONSE AUX DEMANDES

Laure SALLES mentionne un délai d'accusé de réception de 2,41 jours pour la prise en compte du courrier, et un délai de réponse pour l'hôpital de 40 jours en moyenne (délai national de 30 jours).

Sandrine LAUXERROIS précise qu'un tableau sera annexé au PV avec motif de la plainte, réponse, délai, et toujours sous couvert de l'anonymat du résident.

Claude LEHOUSSEL ajoute que la plainte peut aussi être médicale, il y a donc au sein de l'établissement un médiateur pour les plaintes d'ordre médical et un médiateur pour les autres sujets. Il note l'importance que ce sujet soit abordé en CVS.

Michelle LAURENT considère que la plainte doit être bien ciblée, pour déterminer si l'acte est individuel ou collectif, afin de ne pas pénaliser les personnes ou le service.

Laure SALLES constate que très peu de cas ne sont pas satisfaits de la réponse, certains acceptent la médiation, d'autres préfèrent la réponse écrite.

Sandrine LAUXERROIS tient à préciser que les plaintes ne sont pas toujours à l'encontre de quelqu'un précisément. Elle rappelle que l'on ne peut pas les généraliser, et insiste sur la nécessité que le CVS rassure les familles. Elle remercie Laure SALLES de son intervention.

7. RENDRE VISIBLE LE CVS POUR LES FAMILLES ET LES RESIDENTS

Maryvonne GUYON demande plus de visibilité pour les représentants des familles au sein de la résidence, afin de pouvoir être interpellés par les résidents et/ou familles.

Jean-Pierre ENGUERRAND suggère un panneau avec les noms des représentants des résidents et familles, éventuellement avec photo, afin d'être mieux identifiés.

Sandrine LAUXERROIS évoque les élections des représentants résidents/familles dans le dernier trimestre. Une réunion pour l'organisation de ces élections doit être prévue avec les secrétaires en charge des CVS pour les EHPAD de St Lô et Coutances. Lorsque les nouveaux représentants seront élus, ils seront consultés sur la visibilité du CVS dans la structure, et également sur le règlement de fonctionnement.

8. FONCTIONNEMENT DE L'ASSOCIATION CHARCOT

Isabelle PERES présente cette association créée par Philippe GUENIER (ancien animateur) avec des soignants il y a plusieurs années, afin de récolter des fonds par le biais de dons, vente d'objets, etc... Ces fonds permettaient de financer diverses activités pour les résidents. Elle fonctionnait avec un président, un trésorier, un secrétaire avec obligation d'une assemblée générale annuelle. Jusqu'à la période Covid, il y avait un appel aux dons par courrier annuel auprès des familles.

Jean-Pierre ENGUERRAND confirme que des dons étaient faits suite à l'envoi du courrier, et tout cela permettait plus de vie au sein de l'EHPAD.

Isabelle PERES assure que des sorties sont toujours organisées par le service, le minibus appartenant à l'hôpital. L'association participait par exemple aux cadeaux de Noël, elle finançait aussi l'achat de décorations de Pâques, de Noël, et autres activités, cela générait « un plus » pour les résidents. A noter toutefois que l'hôpital finance 10 € par résident pour l'achat du cadeau de Noël de chaque résident.

Et de son côté, **Marie-France LEMARE**, fait chaque année une demande auprès de l'hôpital pour financer le concert Music'O Seniors, l'association Charcot n'intervenant pas.

Jean-Pierre ENGUERRAND insiste sur la disparition du courrier d'appel aux dons, et affirme que beaucoup de choses étaient en place lors de l'arrivée de sa maman à l'EHPAD pour améliorer le quotidien : vente d'objets, de confitures notamment.

Claude LEHOUSSEL rebondit sur l'interdiction de vendre tout ce qui est fait maison au niveau alimentaire, besoin dans ce cas de faire appel à un produit fini.

Jean-Pierre ENGUERRAND regrette également le grand barbecue organisé par l'association Charcot avec présence des familles, et remarque qu'on ne laisse peut-être plus suffisamment de temps aux soignants pour gérer l'association.

Isabelle PERES intervient sur ce point et précise que les soignants impliqués dans l'association sont bénévoles, et interviennent donc en dehors du temps de travail.

Sandrine LAUXERROIS rappelle que cette association a besoin de bénévoles pour vivre dans la durée ; la participation des familles dans les association permet de contribuer aussi au lien familles/Résidents, à la vie citoyenne au sein de l'EHPAD.

Jusqu'à présent, l'association Charcot n'était portée que par des professionnels de la structure, est-ce toujours adapté ? Elle propose de réfléchir collectivement à l'objectif de l'association.

9. QUESTIONS DIVERSES

Michelle LAURENT s'interroge sur le recrutement d'emploi civique pour l'animation cet été ?

Isabelle PERES répond qu'il n'y a personne dans l'immédiat, deux postulants ont passé un entretien n'ayant pas abouti, un nouvel entretien de recrutement est prévu le soir même. Avec l'aide de Stéphanie FERT, elle essaie de pallier avec la suppléance pour permettre le détachement d'un professionnel à l'animation. Sur la période estivale, les barbecues sont assurés par le personnel ou le GIP. On note toujours la présence des gilets bleus sur temps scolaire (convention avec le lycée LE VERRIER de St Lô).

Huguette DUVAL reconnaît le plaisir de pouvoir être accompagnée à l'extérieur pour une petite promenade.

Sandrine LAUXERROIS pointe l'importance du rôle des familles en institution, dans le but d'assurer une continuité avec le domicile, l'EHPAD devenant la « nouvelle maison du résident ». Le PAP (Projet d'Accueil Personnalisé) réalisé en EHPAD doit inclure le rôle de la famille, « ce que l'on faisait avant avec le résident », « ce que l'on fait ou peut faire aujourd'hui », afin de poursuivre le lien familial et social.

Marie-France LEMARE précise qu'elle travaille le PAP aussi avec les familles.

Maryvonne GUYON souligne la culpabilité des familles vis-à-vis de la perte d'autonomie, elles se retrouvent souvent démunies.

Sandrine LAUXERROIS abonde en ce sens et met en avant la nécessité de développer des actions d'informations, des temps d'échange avec les familles...

Sandrine LAUXERROIS conclut ce CVS en remerciant chacun de sa présence, et propose l'organisation d'un CVS spécial pour évoquer les événements indésirables, point à l'ordre du jour de cette réunion et n'ayant pu être évoqué.

En l'absence d'autres interventions, l'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à **16 heures 30**.

**Le Président du Conseil de la vie sociale,
Monsieur ENGUERRAND**



Relevé de conclusions

*PV du Conseil de la vie sociale
de l'EHPAD le Haut Candol du 20.06.2023*

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE DE L'EHPAD ET USLD DU HAUT CANDOL Du 20.06.2023 Suivi des propositions et avis

PAGES	POINTS ABORDÉS	SUITE RÉSERVÉE ET ÉCHÉANCE PROPOSÉE
3	Sujet : Point travaux Éric VERNIER répond que ce chantier sera à prioriser pour 2024, beaucoup de travaux étant déjà prévus sur 2023 ... Il propose de voir ce qu'il peut faire pour l'aménagement des WC.	<i>A suivre</i>
3	Sujet : Evaluation ESMS – Etat d'avancement Elise BAILLET : un retour complet sera fait en septembre au CVS.	<i>CVS septembre 2023</i>
4	Sujet : Bilan plaintes réclamations Laure SALLES propose un bilan annuel en accord avec Sandrine LAUXERROIS, le prochain pourrait être au 1 ^{er} semestre 2024.	<i>1^{er} semestre 2024</i>
5	Sujet : Visibilité CVS pour les résidents / familles Sandrine LAUXERROIS évoque les élections des représentants résidents/familles dans le dernier trimestre ... Lorsque les nouveaux représentants seront élus, ils seront consultés sur la visibilité du CVS dans la structure, et également sur le règlement de fonctionnement.	<i>2^{ème} semestre 2023</i>
6	Sujet : Fonctionnement Association Charcot Sandrine LAUXERROIS rappelle que cette association a besoin de bénévoles pour vivre dans la durée, la participation des familles dans les association permet de contribuer aussi au lien familles/Résidents, à la vie citoyenne au sein de l'EHPAD ... Elle propose de réfléchir collectivement à l'objectif de l'association.	<i>A suivre</i>