

**Procès-verbal des travaux
du Conseil de la Vie Sociale
de l'EHPAD-USLD
Résidence du Haut Candol
Du 14.04.2023**

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.

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 **Stéphanie FERT** Cadre du pôle gériatrique,
- Monsieur **Michel LAURENCE** Résident de l'USLD,
- Madame **Isabelle PERES** Cadre de santé de l'EHPAD/USLD,
- Madame **Sylvie RENAUX** Secrétaire du service social,
- Madame **Valérie THEZARD** Intendante,
- Madame **Tess TORSELLI** Animatrice qualité, gestion des risques.

SONT EXCUSES :

- Madame **Catherine EL BAROUDI** Diététicienne,
- Madame **Marie-France LEMARE** Psychologue.



ORDRE DU JOUR

- 1. Evaluation externe des EHPAD : rappel de la nouvelle procédure**
- 2. Réponse au questionnaire : évaluation de la qualité de l'accompagnement des personnes**

1. EVALUATION EXTERNE DES EHPAD : RAPPEL DE LA NOUVELLE PROCEDURE

Sandrine LAUXERROIS remercie chaque membre pour leur présence.

Ce CVS est dédié exclusivement à l'évaluation de la qualité au sein de l'EHPAD du Haut CANDOL conformément au nouveau décret du 26 avril 2022 qui modifie le rythme des évaluations et les exigences issues du nouveau référentiel.

Les évaluations s'imposent aux établissements sociaux et médico -sociaux et doivent être réalisés par un organisme agréé par la HAS (Haute Autorité de Santé).

Les résultats seront déposés sur une plateforme et transmis aux autorités de tutelle.

Au préalable de l'évaluation externe, le CVS est sollicité afin d'évaluer la qualité au sein de l'EHPAD en répondant à des critères dits « impératifs » issus du référentiel de la HAS ; les évaluateurs viendront dans un second temps à la rencontre des membres du CVS afin d'échanger sur ces mêmes critères impératifs.

La parole est donnée à **Elise BAILLET** qui explique la démarche et assure le questionnaire.

Le Président du CVS, est en visioconférence.

Elle présente l'objectif de cette évaluation externe, qui doit permettre la mise en évidence des points forts, des pistes à améliorer au sein des établissements médico-sociaux, avec la rédaction d'un rapport tous les 5 ans. Le cabinet ARFOS d'Hérouville Saint Clair a été retenu pour cette évaluation, selon plusieurs critères : l'expérience du secteur médico-social, la proximité, une bonne connaissance du secteur médico-social.

Sandrine LAUXERROIS précise que les résultats serviront d'outils de pilotage pour les prochains projets.

Maryvonne GUYON demande s'il y aura des retombées financières ?

Sandrine LAUXERROIS affirme que non par l'évaluation elle-même, mais les résultats seront à corrélés avec le CPOM, la coupe PATHOS (au niveau soins) et des GIRS (au niveau dépendance) et donc pour tous les projets à venir.

Isabelle PERES précise que les coupes GIRS et Pathos sont prévues fin mai 2023.

Elise BAILLET précise que l'évaluation permet d'apporter des réponses aux différents acteurs : résidents, familles, soignants, autorités de tutelle. Cela fait plus de 20 ans que des évaluations existent, mais aujourd'hui, un référentiel a été mis en place sur les bonnes pratiques et méthodes, afin de comparer tous les établissements. Elles seront réalisées tous les 5 ans par un organisme extérieur, sur le rythme du CPOM.

Ce référentiel regroupe 4 valeurs :

- Le pouvoir agir des résidents,
- Le respect des droits (respect, dignité, consentement, liberté d'aller et venir),
- L'approche inclusive des accompagnements,
- Réflexion éthique des professionnels.

Il se décline ensuite en 3 chapitres, 9 thématiques et 157 critères.

Par la suite, les évaluateurs rencontreront des résidents. Ils leur poseront des questions sur leur quotidien. Des temps d'échanges sont également prévus avec les équipes, et le conseil de vie sociale. Des temps de restitution seront quotidiennement programmés auprès de la gouvernance.

Michelle LAURENT souhaite connaître le nombre de résidents concernés ?

Madame FERT répond qu'ils seront 4 pour l'EHPAD, et de tous secteurs.

Elise BAILLET souligne la capacité des évaluateurs pour échanger avec les résidents par des entretiens et des temps d'observation. Ce rapport sera un véritable outil de travail et d'amélioration des pratiques. Chaque item de ce référentiel est coté de 1 à 4 (1 n'étant pas du tout satisfaisant), et l'étoile représentant un niveau atteint optimisé.

Michelle LAURENT questionne le coût financier de ces évaluations.

Madame LAUXERROIS mentionne un coût de 7300 € par structure, financé par le budget EHPAD.

Michelle LAURENT regrette que ce budget soit destiné à l'évaluation externe plutôt qu'aux résidents, et **Maryvonne GUYON** déplore l'absence de labellisation au final.

Sandrine LAUXERROIS précise que des labels existent, dans des thématiques précises et avec des cahiers des charges très pointus comme l'Humanitude.

2. REPONSE AU QUESTIONNAIRE : EVALUATION DE LA QUALITE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES

Elise BAILLET précise que les questions qui vont suivre, ont pour but de préparer la rencontre du mardi 18 avril entre les évaluateurs et les membres du CVS.

Avant de commencer le questionnaire, **Sandrine LAUXERROIS** interroge l'assemblée sur la participation de Messieurs EDIMBOURG et LORENCE à cette réunion, car seule Madame DUVAL a été élue représentante des résidents au CVS. L'assemblée valide leur participation.

Elise BAILLET : « Le CVS a-t-il été sollicité pour être associé à la révision des règles de vie ? »

Les familles, en réponse collégiale, précisent qu'elles n'ont pas été sollicitées mais il y a eu la période Covid, qui n'a pas facilité les choses. Un retour est fait sur cette période particulière et sur les confinements, et **Jean-Pierre ENGUERRAND** confirme la continuité des échanges avec Monsieur BOUGEARD, directeur adjoint à cette période.

Stéphanie FERT indique que le contrat de séjour et règlement de fonctionnement ont été revus et validés avec le CVS.

Sandrine LAUXERROIS ajoute que la mise en place du prélèvement automatique a lui aussi été présenté en CVS.

Le CVS sera à la révision du livret d'accueil.

Isabelle PERES fait part des travaux engagés avec Monsieur BOUGEARD au niveau des repas, des réflexions ont été menées, des commissions repas mises en place en lien avec les membres du CVS.

Michelle LAURENT atteste qu'en deux ans, nombre de réflexions ont progressé.

L'ensemble des résidents/familles accordent un 3 sur ce thème (plutôt satisfaisant).

Jean-Pierre ENGUERRAND regrette toutefois qu'en dehors des réunions de CVS, il n'y ait pas de rencontre avec « le staff », car l'avis est entendu, mais il n'a pas de retour par la suite.

Elise BAILLET poursuit avec le point suivant : « Comment sont préparés les CVS ? »

Jean-Pierre ENGUERRAND explique que les dates des réunions CVS sont décidées à l'avance, l'ordre du jour est plus ou moins établi en fonction des sujets du CVS précédent et revu avec Madame LAUXERROIS en fonction de l'actualité. Des sujets peuvent également être ajoutés selon les demandes des familles. Cet item est coté à 4.

Elise BAILLET : « *Comment se fait ce recueil auprès des résidents/familles ?* »

Jean-Pierre ENGUERRAND échange avec les familles élues au CVS, et s'entretient avec les résidents/familles croisés dans le service.

Huguette DUVAL cite également l'échange entre les résidents autour du café du matin ou le midi.

Michelle LAURENT insiste sur la nécessité d'installer une boîte aux lettres.

Dans l'ensemble, la note de 3 est accordée à cette thématique.

Elise BAILLET : « *Un compte-rendu de CVS est-il diffusé ?* »

Les familles répondent par l'affirmative, reconnaissent qu'il est très bien rédigé et accordent un 4 à cette question.

Sylvie RENAUX précise qu'après signature par le président du CVS, ce procès-verbal est adressé à tous les membres, affiché dans le service et mis en ligne sur le site internet de l'hôpital.

Sandrine LAUXERROIS ajoute qu'il n'y a pas d'envoi systématique à toutes familles, mais possibilité de le transmettre aux familles que le demandent à l'accueil.

Sur l'accessibilité du compte-rendu à toutes les familles, on s'oriente vers une note de 2.

Elise BAILLET poursuit *sur le sujet de la bientraitance au CVS ?*

Michelle LAURENT fait part de la difficulté pour les familles de différencier humanité et Humanitude, observation ressentie également par Jean Pierre ENGUERRAND.

Isabelle PERES rappelle que l'Humanitude est une philosophie du soin avec un brevet déposé, et ce sujet est évoqué depuis plusieurs années en CVS, puisque Monsieur LE QUERE, précédent président du CVS, faisait partie du Copil et a participé à la formation en 2019.

Michelle LAURENT, considère que la bientraitance n'est pas optimale du fait d'un manque de soignants et ne pourra donc pas l'être, en revanche, elle reconnaît volontiers que les soignants du service font tout ce qu'ils peuvent.

Huguette DUVAL, en qualité de représentante des résidents, parle de leurs difficultés quotidiennes par manque de personnel.

Maryvonne GUYON témoigne de la qualité du personnel.

Elise BAILLET demande si ce sujet sensible est évoqué en CVS, car la liberté de parole n'est pas évidente partout ?

Les familles acquiescent, ce sujet est abordé en réunion de CVS, et cotent cette thématique 3.

Elise BAILLET : « *L'aménagement des espaces est-il abordé en CVS ?* »

Isabelle PERES cite en exemple la demande d'aménagement des WC en rez-de-chaussée.

Roger EDIMBOURG évoque une demande de sonnettes dans les WC pour plus de sécurité.

Les familles, sont d'accord pour dire que les travaux sont discutés en CVS, parfois avec des devis, et/ou ajoutés à l'ordre du jour lors des questions diverses. Une note de 3 est accordée.

Elise BAILLET : « *Une présentation de la démarche continue est-elle faite au CVS ?* »

Stéphanie FERT intervient sur l'auto-évaluation, les évaluations internes/externes ou diverses enquêtes, et les résultats présentés en CVS avec plan d'action.

Elise BAILLET demande si des points qualité sont présentés en CVS ? Si la participation du CVS est requise ?

La réponse **des familles** est négative, et la note de 1 est attribuée sur ce point précis.

Elise BAILLET : « Est-ce que des enquêtes de satisfaction sont présentées en CVS » :

Stéphanie FERT revient notamment sur la présentation de l'enquête repas, mettant en évidence une satisfaction globale.

Michelle LAURENT rebondit sur la fréquence des CVS dans l'année, et pense que 3 réunions, c'est trop peu.

Sandrine LAUXERROIS affirme que le CVS est une instance au nombre de 3 ou 4 réunions par an. Elle propose de revoir le fonctionnement, et d'entendre tous les avis.

Elise BAILLET prend note d'intervenir avec des points qualité.

Sur la thématique échanges et propositions au CVS, la note de 4 est acquise.

Elise BAILLET : « Est-ce qu'une présentation des plaintes et évènement indésirables est formulée en CVS ? » Elle cite en exemple tous les problèmes qui peuvent faire l'objet d'un évènement indésirable.

Michelle LAURENT et les résidents/familles répondent par la négative.

Elise BAILLET : « Est-ce que le CVS est au courant du plan bleu ? »

Après un tour de table, il s'avère que non.

Sandrine LAUXERROIS rappelle que le plan blanc concerne l'ensemble du centre hospitalier, et que le plan bleu concerne l'EHPAD (gestion de crise).

Elise BAILLET ajoute que le plan bleu est mis en place dans les établissements médico-sociaux, notamment en cas gestion de crise d'épidémie de gastro-entérite, canicule, incendie, ou toute autre crise ayant un impact important.

L'ensemble du questionnaire ayant été abordé, elle remercie les participants de ce CVS.

Sandrine LAUXERROIS conclut ce CVS en remerciant Elise BAILLET pour cette présentation, ainsi que tous les membres présents.

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**

