



**Hôpital
de
Crépy-en-Valois**

Tél. 03 44 59 11 19
Fax 03 44 59 45 07

www.ch-crepyenvalois.fr

Hôpital Saint-Lazare
16, rue Saint-Lazare
60800 Crépy-en-Valois

**Maison de Retraite
Etienne-Marie de La Hante**
3, mail Philippe d'Alsace
60800 Crépy-en-Valois

**Maison de Retraite
Les Primevères**
1, rue des Primevères
60800 Crépy-en-Valois

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

RELEVÉ DE CONCLUSION DU 08 OCTOBRE 2020

ETAIENT PRESENTS

<u>Représentants des résidents</u> Monsieur Clément JOYEUX Madame Jacqueline GUISTI	<u>Représentants des personnels</u> Madame Coralie BRIATTE Madame Nathalie BROSSARD Madame Céline CARPENTIER
<u>Représentants des familles des résidents</u> Madame Jocelyne FOUCART Madame Arlette REVEILLON-FOSSE Madame Brigitte TESSIER	<u>Représentant de l'organisme gestionnaire</u> Madame le Docteur Cécile DURU Madame Dominique DROCOURT Madame Christelle GUTHBROD
<u>ASSISTAIENT A LA SEANCE</u> Madame Marie-Cécile DARMOIS Madame Corinne VANEME Monsieur Salah BOUFARCHA (départ à 14h40)	

VALIDATION DU RELEVÉ DE CONCLUSIONS DU 18 JUIN 2020

Le relevé de conclusions du 18 juin 2020 est adopté à l'unanimité des membres présents.

PRESENTATION DES PROJETS : COMMISSION D'ANIMATION ET GAZETTE

Madame DARMOIS laisse la parole à Monsieur Salah BOUFARCHA, animateur, qui expose son projet pour l'année 2021, à savoir : la création d'une commission d'animation avec pour finalité la rédaction d'une gazette.

Monsieur BOUFARCHA indique que cette commission :

- sera un moment de discussions pour échanger sur les futures animations avec des représentants des résidents, des familles, des personnels (soignants et hôteliers), des bénévoles, à raison de 3 réunions par an.

- établira son règlement intérieur
- se réunira 1 fois par an sur chaque site

Il informe les membres qu'un appel à candidatures va être réalisé au cours des mois de novembre et décembre 2020.

En ce qui concerne la gazette, celle-ci sera rédigée par le service Animation, elle comportera une rétrospective de l'animation passée, la programmation à venir, « le mot de la Direction », un texte travaillé en collaboration avec Manon CARTIER, psychologue et les résidents, et sera diffusé sous forme « papier » aux résidents et par email aux familles.

Les membres du Conseil de vie sociale sont favorables au projet présenté en séance.

PRESENTATION DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION « FAMILLES » 2019

Madame GUTHBROD présente aux membres du Conseil de vie sociale les résultats globaux de cette enquête réalisée à partir du 19 décembre 2019. Elle précise que 185 questionnaires ont été envoyés, et que 63 questionnaires ont été retournés, soit un taux de retour de 34,1 % et que la note globale est de 7,9 sur 10.

Elle précise que cette enquête comportait 8 thèmes dont une lecture

succincte est réalisée au cours de la réunion.

L'accueil et les informations : pourcentage de satisfaction : 87 %

Points satisfaisants (+ de 80 % de satisfaits)	Points améliorables (+20 % insatisfaits)
- l'accueil physique - l'accueil téléphonique	- la connaissance des moyens pour exprimer son mécontentement ou sa satisfaction - la connaissance du site internet

Commentaires libres :

- Avoir plus d'informations sur le suivi médical (6 personnes)
- Plus d'informations sur le quotidien (2 personnes)

PRIMEVERES :

Programme des activités et sorties + menu repas

Les locaux : pourcentage de satisfaction : 93 %

Points satisfaisants (+ de 80 % de satisfaits)	Points améliorables (+20 % insatisfaits)
- Propreté des locaux collectifs - Espaces collectifs - Température de la chambre - Aménagement de la chambre selon volonté	- Confort de la chambre - Propreté de la chambre - Espaces de rangement chambre - Respect de l'intimité du résident

Commentaires libres :

USLD :

- Revoir la propreté des locaux le week-end (1 personne)
- Faire une révision des volets (1 personne)

PRIMEVERES :

- Revoir la signalétique et les repères (1 personne)
- Porte vitrée de l'entrée peu sécurisant et tapis de l'entrée sujet à empierrement (1 personne)
- Nettoyage des chambres qui laisse parfois à désirer (1 personne)

Les soins : pourcentage de satisfaction : 87 %

Points satisfaisants (+ de 80 % de satisfaits)	Points améliorables (+20 % insatisfaits)
- La qualité des soins - L'aide apportée aux gestes de la vie quotidienne - Suivi médical	- L'information médicale donnée

Commentaires libres :

84,4% des familles trouvent que le médecin traitant de leur proche intervient facilement au sein de l'établissement.

La vie sociale : pourcentage de satisfaction : 51 %

Points satisfaisants (+ de 80 % de satisfaits)	Points améliorables (+20 % insatisfaits)
- La gestion du courrier des résidents	- La connaissance de l'existence du conseil de la vie sociale - La connaissance du rôle des représentants du CVS - La lecture du compte (rendu du CVS)

Actions d'amélioration décidée lors du CVS de février 2020 :

- Parler du CVS aux nouveaux arrivants lors de l'entretien cadre/famille/résident
- Améliorer l'affichage des permanence du CVS : 3 semaines avant tenue de la permanence + mettre un exemplaire sur machine à café.

Autres actions d'amélioration :

Envoi d'un mail aux référents familiaux pour préparation des pré-cvs

L'animation : pourcentage de satisfaction : 93 %

Points satisfaisants (+ de 80 % de satisfaits)	Points améliorables (+20 % insatisfaits)
- Information et affichage relatifs aux animations - Adaptation des animation à l'âge et aux capacités des résidents	

Animations souhaitées :

- Dessin, peinture, travaux manuels (3 personnes)
- Plus de musique et de danse (1 personne)
- Loto plusieurs fois par semaine (1 personne)
- Lecture du journal quotidien en groupe (1 personne)
- Manque d'activités à Coquelicot l'après-midi (1 personne)
- Promenade à l'extérieur (1 personne)
- Plus de jeux de société (1 personne)
- Scrabble (1 personne)

La restauration : pourcentage de satisfaction : 78 %

Points satisfaisants (+ de 80 % de satisfaits)	Points améliorables (+20 % insatisfaits)
- Horaires des repas adaptés - Aide à la prise des repas	- Variété des repas suffisante - Respect des goûts alimentaires

Commentaires libres :

- Frites pas bonnes (1 personne)
- Petit-déjeuner bien (1 personne)
- Améliorer l'aide à la prise des repas (3 personnes)
- Repas trop rapide (1 personne)
- Entrées trop froides (1 personnes)

Les membres du Conseil de vie sociale demandent une réflexion concernant les fruits (trop durs ou trop murs). Ce point sera vu avec le CHI C/N notamment pour la réfrigération. Madame DARMOIS indique que des jus de fruits frais pourraient être servis avec les fruits trop durs ou trop abîmés.

Le linge : pourcentage de satisfaction : 88 %

Points satisfaisants (+ de 80 % de satisfaits)	Points améliorables (+20 % insatisfaits)
- Propreté du linge au retour de la blanchisserie - Délai de retour du linge	

Commentaires libres :

- Perte de linge malgré marquage (1 personne)
- Linge long à revenir (4 personnes)
- Linge pris alors qu'entretenu par la famille (2 personnes)
- Repassage pas toujours satisfaisant (2 personnes)
- Linge mal traité et rangement dans l'armoire déplorable (1 personne)
- Linge déposé sur une chaise et pas rangé (1 personne)
- Vêtements non marqués qui atterissent dans le placard (1 personne)

Il est précisé que les familles notent le nom de leur parent avec un feutre, ce

qui n'est pas préconisé, puisque l'inscription au feutre s'enlève au lavage.

Madame REVELLON demande que le linge pris en charge par la famille ne soit pas ramassé par les soignants. Madame DROCOURT précise que le linge souillé (même s'il est pris en charge par la famille) est ramassé pour être lavé.

Madame DARMOIS précise que tout le linge du résident doit être marqué d'une étiquette cousue même s'il est entretenu par la famille.

Le personnel : pourcentage de satisfaction : 96 %

Points satisfaisants (+ de 80 % de satisfaits)	Points améliorables (+20 % insatisfaits)
- L'amabilité du personnel - L'attitude générale du personnel - La confiance portée au personnel - La disponibilité du personnel	

Commentaires libres :

- Personnel compétent, toujours de bonne humeur et disponible (1 personne)
- Personnel à l'écoute et toujours souriant (1 personne)
- Manque de personnel (6 personnes)
- Manque de disponibilité (2 personnes)
- Comme partout, aides-soignantes et infirmières très aimables et peu aimables (1 personne)

Pour conclure, Madame GUTHBROD indique que le résident se sent bien au sein de la maison de retraite pour 93 % et qu'il recommanderait l'établissement pour 97 %.

Elle précise également que le détail de l'enquête de satisfaction sera diffusé prochainement sur chaque site.

INFORMATIONS GENERALES SUR LA SITUATION ET L'EVOLUTION DE L'ETABLISSEMENT

MADAME DARMOIS indique que les règlements de fonctionnement (pour les maisons de retraite et l'unité de soins de longue durée) doivent être revus, notamment pour l'ajout d'un paragraphe sur le Règlement Général de la Protection des Données (RGPD) et une modification concernant les animaux domestiques.

Les membres du Conseil de la vie sociale émettent un avis favorable au règlement de fonctionnement ainsi présenté en séance.

ACCOMPAGNEMENT, VIE SOCIALE ET BIEN-ETRE

Demandes des membres du CVS	Avis de la Direction
- Pourrait-il y avoir plus de présence et d'animations sur le secteur coquelicot ?	En raison de l'épidémie Covid 19, les animations ont été suspendues (personnel affecté à d'autres tâches). Les animations reprennent petit à petit avec l'atelier pâtisserie, et l'intervention de l'APA en secteur Coquelicot. De plus dans le cadre d'appels à projets, différents matériels seront acquis (projecteur interactif, borne musicale)
- Comment le linge des résidents dépendants est-il géré ?	En règle générale, le linge sale est pris par les soignants pour être lavé puis redistribué par le service Lingerie.

	Un audit « circuit du linge » est prévu afin de connaître le temps de retour du linge.
- Quel est le délai raisonnable pour répondre à un appel d'un résident ?	Il n'y a pas de délai raisonnable, on doit répondre aussi vite que possible. Il est rappelé que l'Etablissement peut réaliser une requête sur une date donnée. Le système d'appel malade de La Hante étant obsolète, il sera intégré dans le projet de réhabilitation.
- Quelles sont les règles d'usage concernant le tutoiement et l'utilisation du prénom vis-à-vis des résidents ?	Le tutoiement est accepté s'il a fait l'objet d'un accord du résident et que celui-ci est noté dans le dossier. Il est précisé que le tutoiement est quelques fois employé pour les résidents ayant des troubles cognitifs
- La fréquence de ménage dans les chambres est-elle adaptée au niveau d'autonomie des résidents ?	Le ménage est réalisé en fonction de la superficie des locaux, et des effectifs.
- Pourrait-il y avoir un brin de ménage le week-end dans les chambres ? (Hante)	L'établissement n'a pas les moyens financiers nécessaires pour une présence des agents hôteliers en charge du ménage. En cas d'urgence le ménage est réalisé par les soignants. Dans le cadre de la négociation du CPOM, il sera demandé des crédits supplémentaires notamment pour la prise en charge des résidents (soins de nursing, ménage, etc...)
- Comment le temps de pause des professionnels est-il organisé par rapport à la continuité de prise en soins des résidents ?	En règle générale, le temps de pause est organisé en fonction de la charge de travail. Il n'y a pas d'horaire fixe et le personnel doit être joignable et disponible.
- Plusieurs remarques sur les repas : <ul style="list-style-type: none"> • trop souvent des carottes. Il arrive qu'il y en ait le midi et le soir. (USLD et Primevères) • courgettes pas cuites (USLD) • de la choucroute plus souvent (USLD) • parfois plats sans sauce (USLD) • l'omelette revient trop régulièrement (USLD) • parfois quantité en viande trop juste (Primevères) 	Les corrections ont été demandées et prise en compte par le CHI C/N Cette information sera remontée à notre prestataire. Ceci a été demandé et sera fait. Il a été demandé à notre prestataire de fournir 1 barquette de sauce uniquement L'omelette est présente 1/semaine. Information donnée à notre prestataire. Dans le cadre du nouveau marché, des modifications sur les quantités ont été demandées.

PARCOURS DE SOINS

Demandes des membres du CVS	Avis de la Direction
- Le passage des pompes funèbres pourrait-il être repensé (en termes d'horaires) pour que le transport du corps dans les couloirs se fasse devant le moins de résidents possible ? (Primevères)	Les pompes funèbres viennent en fonction de leur possibilité. Le personnel s'emploie à ce qu'il y ait le moins de résident possible dans les circulations au moment de la prise en charge du corps.

- Plusieurs résidents ou familles ont remarqué que le médecin traitant venait renouveler l'ordonnance sans rendre visite au patient. Les médecins traitants pourraient-ils voir leur patient systématiquement lors du renouvellement de l'ordonnance ?	Normalement le médecin traitant voit son patient quand il vient. Des problèmes persistent avec quelques médecins traitants. Mme DARMOIS mentionne l'arrivée d'un nouveau médecin en SSR et USLD et qui intervient également ponctuellement en Ehpad pour les nouveaux résidents n'ayant pas de médecin traitant.
- Pourrait-il y avoir un kiné qui intervient en USLD ?	En raison de l'épidémie Covid 19, les kinésithérapeutes ne pouvaient venir dans le service, ils sont revenus depuis.

INSTALLATION, LOCAUX ET MATERIEL

Demandes des membres du CVS	Avis de la Direction
- Un distributeur de boissons fraîches pourrait-il être installé (Primevères)	Ce matériel doit être acquis dans le cadre d'un marché, qui est en cours auprès du CHI C/N.
- Le salon des familles pourrait-il être désencombré (présence d'un lit) ? (Primevères)	Ce problème a été vu avec les services techniques qui vont procéder au démontage de ces lits (1 secteur Azalée – 1 secteur Coquelicot) pour être entreposés dans un local.
- Comment la maintenance des chambres est-elle organisée (fonctionnement lumières, remplacement matériel cassé...) ? (Hante)	Les lumières par exemple font l'objet d'un fonctionnement préventif, c'est-à-dire que tous les luminaires font l'objet d'un examen. En ce qui concerne le matériel cassé, les services Hôteliers ou soignants notent sur un cahier les réparations à faire, les services techniques passent tous les jours pour réaliser ces différents travaux.
- Serait-il possible d'améliorer l'aménagement extérieur de la maison de retraite pour que les résidents profitent davantage du jardin (un seul barnum sur les trois avec une toile, chaises sales) ? (Primevères)	Un groupe de travail va être constitué afin de mener une réflexion sur le réaménagement du jardin de la maison de retraite Les Primevères (barnums, jardin, mobilier). Le réaménagement de l'allée menant au barnum sera également réalisé afin que les résidents en fauteuils roulants puissent s'y rendre

INTERVENTIONS DIVERSES

Madame GUISTI souhaite la fermeture des portes de la maison de retraite de La Hante.

Madame DARMOIS lui indique que l'établissement suit les nouvelles directives des Hauts de France et qu'en raison de l'évolution non maîtrisée des cas de Covid 19, les visites en chambres sont interdites et se déroulent à nouveau sur rendez-vous.

Afin de protéger l'Etablissement et les résidents, les portes de l'entrée principale seront fermées, donc si une famille n'a pas pris de rendez-vous, elle ne pourra voir son parent.

Madame DARMOIS tient à préciser les dernières recommandations reçues ce jour :

- Les sorties du résident ne peuvent se faire en famille (à part des cas très particuliers) ou collectivement dans le cadre d'une animation mais un résident peut sortir seul (achat du journal par exemple). En fonction de la situation, l'Etablissement peut être plus restrictif en interdisant les sorties individuelles.

Madame DROCOURT précise que 2 Aides-soignantes réalisent les visites au sous-sol de la maison de retraite Les Primevères, et indique qu'une IDE a été agressée verbalement le week-end dernier par une famille.

Madame TESSIER demande les formalités à accomplir pour visiter un proche. Madame BRIATTE lui indique qu'il convient de téléphoner au numéro indiqué sur la porte.

La séance est close à 16h20

Le président du CVS
M. Clément JOYEUX

