

**COMPTE RENDU DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE  
SEANCE DU 15 DECEMBRE 2023**

**Le Tournant des Saisons - OYONNAX  
Les Jardins du Lac - NANTUA**

**PRESENTS**

**Direction des EHPAD**

Monsieur Alain SALA, Directeur référent du Pôle de Gériatrie,  
Madame Agnès HERVE GRILLOT, Directrice des Soins,  
Madame Elodie GAUTHIER, Cadre Supérieur de Santé,  
Monsieur le Docteur BENZEKHROUFA, Chef de Service,

**Représentantes des résidents**

Site de NANTUA Madame Suzanne DURAFOUR,  
Madame Rosette GLASER, Vice-Présidente,  
Madame Renée GALETTI,

Site d'OYONNAX Madame Denise BRUNATO,

**Représentantes des familles**

Site de NANTUA Madame Catherine MAURON, Présidente,  
Madame Mylène FERRI,  
Madame Jacqueline BESSON,

Site d'OYONNAX Madame Edith MONNET,

**Représentantes du personnel**

Madame Sanja MERAND,  
Madame Aurélie BESSARD,  
Madame Aurélie NIOGRET,

**INVITES ASSOCIES**

Monsieur Jean-Maurice SCION, Responsable des Services Economiques,  
Madame Marie-Noëlle BONNIN, Animatrice EHPAD NANTUA,  
Madame Eva LEGER, Ingénieur Qualité,  
Madame Audrey BOUILLLOUX, Service Restauration,  
Madame Pauline RANBAUD, ATMP 01 Antenne de NANTUA,

**ABSENTS - EXCUSES**

Monsieur Laurent HARMEL, Représentant la Ville d'OYONNAX,

Monsieur Jean-Pascal THOMASSET, Maire de NANTUA,  
Monsieur Thibault MAINFROY, Direction de l'Autonomie, Conseil Départemental de l'Ain,  
Madame Brigitte BASTIEN, Représentante des Familles,  
Madame Nicole HALATSIS, Représentante des Résidents, EHPAD d'OYONNAX,  
Monsieur Thomas BUISSON, Responsable de la restauration,  
Madame Manon VENDROUX, Diététicienne,  
Madame Jessica CRAUSAZ, Représentante du Personnel,  
Madame Delphine BOUCHEREAU, Représentante du Personnel,  
Madame Cécile BOZONNET, Représentante du Personnel.

## **INFORMATION :**

Des cas de COVID ont été constatés. **Le port du masque est donc vivement recommandé pour les visites et obligatoire pour le personnel.**

### **1 – APPROBATION DU PROCES VERBAL DU 13 OCTOBRE 2023 :**

Le procès-verbal de la séance du 13 octobre 2023 est approuvé à l'unanimité.

Les représentants des familles avaient demandé l'accès aux courriels des familles afin de pouvoir communiquer les dates de rencontres et informations diverses. Une autorisation des familles étant obligatoire, le formulaire proposé par Madame GAUTHIER pour solliciter le courriel des familles est validé et sera envoyé avec la prochaine facture.

### **2 – INVESTISSEMENTS :**

#### ▪ **Avis sur les achats CNSA :**

56 chaises et 6 fauteuils de confort pour le site d'OYONNAX et 6 fauteuils pour celui de NANTUA ont été livrés et installés ainsi que les bladder scan.

Les chambres du site de NANTUA sont toutes équipées de chaises.

Cet investissement représente 22 437 € pour OYONNAX et 48 198 € pour NANTUA. Le nombre de chaises acquises n'est pas suffisant pour équiper toutes les chambres sur le site d'OYONNAX.

**Un avis favorable est donné dans l'attente des investissements 2024 pour compléter les besoins.**

Un courrier du CVS donnant l'avis des résidents et du personnel sur le matériel est à rédiger rapidement pour obtenir cette subvention.

#### ▪ **Projection 2024 :**

Une demande de subvention sera rédigée pour 2024 avec des propositions du pôle gériatrie. Les besoins seront évalués par l'ergothérapeute. Il n'y aura pas d'enveloppe exceptionnelle comme en 2023. Les représentants des familles souhaitent poursuivre l'achat de fauteuils. Leur prix avoisine les 800 € l'unité. Remarque est faite de l'inconfort des fauteuils du salon de coiffure de NANTUA et de son matériel inadapté pour les résidents en fauteuil. Voir également celui d'OYONNAX.

79 lignes d'investissements ont été pointées par le pôle gériatrie.

Les représentants des résidents font remonter un problème de sécurité en cas de chute. Une réflexion est à mener pour la mise en place de téléalarme. Ce sujet avait déjà été évoqué dans les CVS précédents.

### **3 – REPAS :**

Les personnes devant intervenir sur ce sujet, Monsieur Thomas BUISSON et Madame Manon VENDROUX, sont retenues par une formation et un arrêt maladie.

Suite aux précédentes réclamations, une légère amélioration avait été constatée mais depuis les choses se sont nettement dégradées.

Lors de la réunion « Exprimez-vous » à NANTUA, les résidents ont exprimé leur mécontentement quant à la qualité des repas avec peu de variété des plats proposés (courgettes, carottes...).

La chaleur des plats n'est pas respectée. Pour NANTUA, les chariots de repas seront mis en température dans les étages afin de mieux garder la chaleur. Une réflexion est en cours pour OYONNAX.

Les diététiciennes travaillent sur l'amélioration des repas, la qualité et la présentation du mixé.

Le temps des repas de midi comme du soir est trop court. Cela avait déjà été évoqué au CVS du 24/03/2023 et les 2 CVS précédents. Les résidents n'ont pas le temps de terminer leur assiette.

Madame GAUTHIER explique que les personnes en chambre sont servies en premier et que la salle à manger doit être libérée à 13 h 30 pour la relève des soignants. La possibilité de mettre du personnel supplémentaire n'est pas possible sans financement supplémentaire pour un recrutement.

Les résidents pourraient être acteurs des moments repas en mettant la table ou la débarrassant.

Les cris de résidents à problématique difficile gênent les autres résidents.

Un groupe de travail pourrait être mis en place afin de travailler sur l'organisation des repas.

Dans le cadre des travaux sur OYONNAX, le service en plateau sera testé à la Villa Charlotte dont les locaux sont exigus. Pour information, un chariot de mise en chauffe des repas coûte environ 10 000 €.

### **4 – RECRUTEMENT :**

Les recrutements d'un kinésithérapeute sur le site d'OYONNAX et d'un médecin sur le site de NANTUA sont toujours actifs. La situation géographique de la région et la gériatrie freinent les recrutements.

### **5 – JOURNEE TYPE DU RESIDENT :**

Lors du dernier CVS, les représentants des familles avaient pointé les incohérences entre les documents remis lors de l'accueil, journée type d'un résident, la charte des droits et libertés et la réalité des services. La prise en compte des besoins de chaque résident ne peut pas l'être au vu du nombre d'aides-soignants.

Le nombre de douches est espacé, environ tous les 9 à 10 jours. Il semblerait que le planning s'allonge.

Dans certains services, un planning est établi pour lever les résidents qui ont une prise en charge trop longue. Le nombre d'aides-soignants n'est pas suffisant pour lever et coucher tout le monde, 2 aides-soignants l'après-midi pour coucher 36 résidents.

Pour la préparation du coucher, il est écrit que le coucher se fait au rythme des résidents et selon leurs besoins : le constat est qu'il commence très tôt (à partir de 15 h 30) et pas forcément en fonction du rythme des résidents. Le personnel demande régulièrement aux familles de ne pas remonter trop tard de promenade pour coucher les résidents.

Pendant la journée, le temps d'attente est beaucoup trop long (1/2 h voir 1 h) lors d'appel depuis les chambres, surtout pour aller aux toilettes ou en sortir, d'où des cris ou des pleurs entendus par des familles qui sortent dans le couloir pour savoir ce qu'il se passe.

Des cris également pendant les soins : le personnel explique que c'est de l'appréhension alors comment calmer ces angoisses au moment des prises en charge. Le problème semble être présent dans plusieurs services (paroles de plusieurs résidents et familles).

Les représentants des résidents font remarquer qu'il y a une bonne ambiance dans certains services mais regrettent le turn-over du personnel qui est perturbant pour les résidents. Il est important toutefois de veiller à l'équilibre entre le besoin des résidents et les contraintes du personnel.

Les représentants des familles font le constat du manque de personnel pour assurer les missions qui leur incombent. Le budget est différent pour chaque section (soins, hébergement, dépendance). Il n'existe pas de norme réglementaire pour le taux d'encadrement. Ce taux est notamment défini en fonction du GIR moyen pondéré de chaque établissement et réexaminé dans le cadre des discussions avec la tutelle, préalables à la conclusion du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens tous les 5 ans. Pour le nombre d'aides-soignants, l'autorité compétente est le Conseil Départemental. Le recrutement de 4 aides-soignantes à NANTUA et 3 à OYONNAX est en bonne voie. L'effectif sera au complet en janvier 2024.

## **6 – LINGE :**

La disparition de vêtements et la dégradation suite au lavage chez le prestataire ont longuement été évoquées lors des précédents CVS. Un référent linge a été nommé dans chaque service. La fiche de mission du référent linge a été envoyée avec la convocation.

A NANTUA, des agents hôteliers sont en charge du linge. A OYONNAX, 2 aides-soignantes assurent la mission de référent linge.

## **7 – POINT D'INFORMATION SUR LA REHABILITATION DE L'EHPAD D'OYONNAX :**

Le démarrage des travaux est prévu pour début 2025. Le transfert des résidents se fera dans les locaux de l'ancienne Villa Charlotte et l'EHPAD de NANTUA. Une réunion avec les familles sera organisée pour les informer de la date et de l'organisation du déménagement, comme demandé lors des précédents CVS.

## **8 – QUALITE :**

### **▪ Plaintes et réclamations :**

10 réclamations ont été reçues et traitées depuis le CVS de mars 2023. Elles rejoignent les sujets abordés précédemment (qualité des repas, disparition d'effets personnels, report de levers et avancée de couchers,...).

Six courriers de remerciements ont aussi été envoyés, tous provenant de l'EHPAD d'OYONNAX.

### **▪ Certification :**

La demande de report d'un an minimum de l'évaluation externe (ou certification) du niveau de qualité de service des deux EHPAD par la Haute Autorité de Santé a été acceptée par la Direction Départementale de l'Agence Régionale de Santé et le Département (ne devrait donc pas avoir lieu avant le 1<sup>er</sup> semestre 2025). De ce fait, une évaluation interne préparatoire pourra se tenir au printemps 2024. Un entretien est prévu dans ce cadre avec les représentants des résidents et des familles du CVS : le rendez-vous est fixé au mercredi 15 mai 2024 à 15 H à l'EHPAD de NANTUA (salle de réunion des Gentianes).

## 9 – QUESTIONS DIVERSES :

L'équipe d'animation à OYONNAX n'est pas au complet (au complet depuis octobre mais les personnes ne sont pas diplômées). Ce problème dure depuis 3 ans. Le recrutement est toujours en cours : une liste de personnes a été établie.

Les représentants des familles s'interrogent sur le rôle du référent de chaque résident qui a pour mission de faire le suivi du projet de vie. Un groupe de travail s'est réuni depuis septembre afin de réaliser une procédure pour prévoir la co-construction du PVI avec le résident et/ou ses proches. Le nom des référents sera mis à jour et inscrit sur chaque tableau blanc dans les chambres des résidents. La synthèse du PVI validée pourra être diffusée au résident et/ou ses proches.

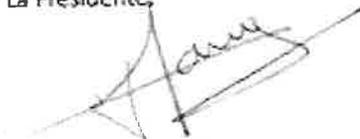
Des propos inappropriés et insultants de la part d'un agent ont été rapportés. Ils doivent être remontés immédiatement et sans attendre à la Cadre de Santé.

Une première réunion de l'Ainter-CVS du secteur s'est tenue le 5 décembre à NANTUA en présence d'un représentant de NANTUA et un représentant de BELLEGARDE. Elle était animée par Monsieur Thibault MAINFROY, Service contrôle et accompagnement des établissements et services médico-sociaux au Conseil Départemental et par Monsieur Philippe JANDRAU pour la cellule de pilotage de l'Ainter-CVS. Ce dispositif mis en place par le Conseil Départemental a pour objectif de favoriser la rencontre, le dialogue et le partage de bonnes pratiques et d'outils entre les représentants des familles des CVS des EHPAD du territoire. Les établissements d'OYONNAX et NANTUA font partie du secteur 7 qui regroupent ceux d'ARBENT, GROISSIAT et BELLEGARDE. Ils recherchent un référent parmi les représentants de ce secteur.

**Le prochain Conseil de la Vie Sociale est prévu le vendredi 22 mars 2024 à 14 H sur le site de NANTUA.**

L'ordre du jour étant épuisé, la réunion est levée.

La Présidente,



Catherine MAURON.

Le Directeur Adjoint,  
Réfèrent du Pôle Gériatrie,

Alain SALA.

