

**COMPTE RENDU DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE
SEANCE DU 24 MARS 2023**

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

Présents

Mme Edith MONNET, Représentante des familles – EHPAD OYONNAX – Présidente,
Mme Elodie MERCIER, Représentante des familles – EHPAD NANTUA – Vice-Présidente,
Mme Jacqueline BESSON, Représentante des familles – EHPAD NANTUA ,
Mme Rosette GLASER, Représentante des résidents – EHPAD NANTUA
Mr Jean PERRIN, Représentant des résidents – EHPAD OYONNAX,
Mme Delphine BOUCHEREAU, Représentante du personnel, CGT,
Mme Aurélie NIOGRET, Représentante du personnel, CFTC,
Mr Laurent HARMEL, Membre du Conseil de Surveillance,
Mr Aurélien CHABERT, Directeur,
Mme Agnès HERVE-GRILLOT, Directrice des Soins,
Mme Elodie GAUTHIER, Cadre Supérieur de Santé, Pôle de Gériatrie,
Mr le Dr Mohamed BENZEKHROUFA, Chef de Service,
Mr le Docteur Abdelkrim BACHIR BOUIADJRA, Praticien,
Mme Marjorie FUHRMANN, Cadre de Santé, EHPAD d'OYONNAX,
Mme Géraldine DELESTREZ, Faisant Fonction de Cadre de Santé – EHPAD OYONNAX,
Mme Julie DRIEU, IDE Coordinatrice – EHPAD NANTUA,
Mme Eva LEGER, Ingénieur Qualité,
Mme Arnal GRACE, Animatrice,
Mme Marie-Noëlle BONNIN, Animatrice,
Mme Hélène BURDIN, Animatrice,

Invités

Mr Christophe PLANES, Responsable des Services Techniques,
Mr Jean-Maurice SCION, Responsable des Services Economiques,
Mr Thomas BUISSON, Responsable du Service Restauration,
Mme Audrey BOUILLLOUX, Second de Cuisine,

Absents – Excusés

Mme Nadine RUFFO, Représentante des familles – EHPAD NANTUA,
Mme Marie-Thérèse FERRER, Représentante des résidents – EHPAD NANTUA,
Mr Félix MONNET, Représentant des résidents – EHPAD OYONNAX,
Mr Alain SALA, Directeur Adjoint,
Mme Jessica CRAUSAZ, Représentante du personnel, CGT,
Mme Sanja MERAND, Représentante du personnel, CGT,
Mme Marie Cécile BOZONNET, Représentante du personnel, CFTC,
Mr Michel PERRAUD, Président du Conseil de Surveillance,
Mr Jean-Pascal THOMASSET, Membre du Conseil de Surveillance,
Mme Laurence MICELLI, Cadre de Santé – EHPAD NANTUA,

Secrétaire de Séance

Mme Elodie GAUTHIER.

APPROBATION DU PROCES VERBAL DU 18 NOVEMBRE 2022

Le Conseil de la Vie Sociale approuve à l'unanimité le procès-verbal de la séance du 18 novembre 2022.

NOUVELLE ELECTION DES MEMBRES DU CVS EN 2023

Le renouvellement des représentants des proches et des résidents est réalisé tous les 2 ans. Le calendrier établi est le suivant :

- Lundi 6/03 : envoi des informations par courrier comportant les éléments suivants (notice explicative du CVS + Flyer sur le CVS + calendrier électoral + imprimé de déclaration de candidature),
- Vendredi 7/04 : date limite de dépôt des candidatures,
- Vendredi 21/04 : envoi du matériel électoral,
- Jeudi 25/05 :
 - 10 h à 15 h : Elections avec bureau de vote sur chaque site pour les proches et les résidents.
 - 15 h : dépouillement.

CAFE RENCONTRE SUR LE THEME DES DISPOSITIFS DE MANUTENTION

Ce temps d'échange permettra aux professionnels, familles et résidents d'échanger sur un thème. La durée de cette rencontre sera d'environ 1 h 30 et la première rencontre prévue est le 3/04 sur le site de NANTUA sur le thème des aides techniques. Une date sera ensuite prévue pour le site d'OYONNAX. D'autres cafés rencontre se dérouleront durant l'année sur d'autres sujets.

BILAN D'INTERVENTION DE L'ASSISTANTE DENTAIRE

Objectif CPOM et HAS : Sensibiliser à la santé buccodentaire en disposant d'un dépistage systématique dans les 6 mois de l'arrivée du résident au sein de l'établissement.

Pour se faire, nous avons organisé des consultations des dentistes avec une assistante dentaire sur site avec l'aide de la Croix Rouge Française pour mettre à disposition le matériel nécessaire. Lors d'un bilan, la problématique initiale soulevée était surtout l'entretien de la cavité buccale.

Nous avons donc repensé le projet d'une manière différente. Dans un premier temps, une formation de 8 soignants sur « référent en hygiène buccodentaire » a été réalisée en décembre 2021, puis la mise en place d'interventions d'une assistante dentaire du CHHB à compter de novembre 2022 sur 2 services tests 1 fois par semaine sur chaque site. Cette assistante dentaire réalise les bilans buccodentaires de chaque résident admis en EHPAD/USLD. Elle est en lien étroit avec les soignants pour leur expliquer l'importance de la réalisation des soins. Elle programme les RDV au cabinet dentaire du CHHB pour les résidents le nécessitant et le souhaitant. Les soignants peuvent la solliciter en cas de besoin.

Ce bilan étant positif, le dispositif a donc été déployé sur l'ensemble des services.

BILAN ANIMATION 2022 ET PROJETS POUR 2023

La présentation du bilan permet d'établir les points forts et faibles des animations afin de pouvoir améliorer les activités proposées aux résidents et de valoriser les différents investissements réalisés sur chaque site. La satisfaction des familles et des résidents est supérieure à 70 %.

Le projet 2023 s'appuie sur le projet de vie et soins en EHPAD.

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES RESIDENTS ET DES PROCHES DES EHPAD

Décret du 25/04/22 portant modification du Conseil de la vie sociale et autres formes de participation : les EHPAD sont désormais soumis à l'obligation de réaliser une enquête de satisfaction annuelle auprès des résidents, d'en afficher les résultats et de les présenter en CVS. La dernière enquête datait de 2021.

L'enquête a donc été réalisée du 25/11 au 15/12 auprès des résidents. Pour les proches, les questionnaires étaient à renvoyer pour le 15/12.

Les résultats seront affichés prochainement sur chaque site et disponible sur le site internet.

ETUDE DES RECLAMATIONS ET REMERCIEMENTS

7 réclamations traitées + 1 remerciement. Documents fournis lors de la convocation.

PRESENTATION DES DERNIERS RESULTATS D'EVALUATION

- Audit sur l'annonce d'un dommage lié aux soins :

L'audit a été demandé suite à un premier tour effectué en 2019 qui faisait suite à une recommandation de notre assureur SHAM. Il s'agissait de mesurer l'évolution des résultats 3 ans après, et alors que plusieurs formations sur l'annonce d'un dommage lié aux soins avaient depuis été dispensées aux professionnels, médicaux notamment. Il s'agissait d'un audit de dossiers de janvier 2021 à août 2022. On retient que la traçabilité de l'annonce du dommage lié aux soins n'est retrouvée que dans 17 % des cas, et que les résultats n'ont pas progressé depuis le dernier audit. La formation des professionnels n'a donc pas permis de faire évoluer les pratiques de manière significative à ce stade. Il est proposé de poursuivre ces formations mais aussi de faciliter la traçabilité des éléments recherchés par la mise à disposition d'un formulaire HM (ex : date de l'annonce, personnes présentes, informations données et questions, ...).

- Audit sur la prévention et la prise en charge des douleurs induites par les soins :

L'audit visait à établir un état des lieux des pratiques actuelles. Cet audit a permis de mettre en évidence que malgré la bienveillance des soignants, il n'existe pas de stratégie institutionnelle de prévention et de prise en charge de la douleur induite par les soins, qu'elle soit médicamenteuse ou non médicamenteuse.

- Audit sur les pratiques de contention :

L'audit avait pour but de faire un état des lieux des pratiques de contention sur les services de gériatrie de l'hôpital et les EHPAD. Au vu des résultats, le plan d'actions prévoit de promouvoir la prévention des chutes par un meilleur repérage, l'adaptation de l'environnement, la sensibilisation des résidents et de leurs proches, la formation du personnel à la contention, l'acquisition de lits Alzheimer pour disposer d'alternatives à la contention et de paramétrer des prescriptions et formulaires de surveillance type sur le logiciel dossier patient informatisé.

- Comité de retour d'expérience mis en place sur les EHPAD depuis l'automne pour traiter les déclarations d'événement indésirable avec les équipes de terrain.

BILAN SEMAINE DE SECURITE DES PATIENTS/RESIDENTS

Après deux années « blanches », le service qualité s'est chargé d'organiser en novembre 2022, avec l'aide de professionnels volontaires, différents ateliers à l'occasion de la semaine nationale de la sécurité des patients, à destination des patients et résidents, visiteurs et aux professionnels : escape game sur les médicaments à risque, jeux de réalité virtuelle (avec casque) simulant des situations de prise en charge à risque, stands d'échanges autour de l'identitovigilance et des événements indésirables associés aux soins.

Sur les EHPAD, les ateliers ont été organisés avec l'aide des animatrices autour d'un goûter, avec la lecture de BD sur le thème des événements indésirables associés aux soins et du respect de l'intimité notamment.

LIMITATION DES INTERRUPTIONS DE TACHES TELEPHONIQUES

A l'issue de la réalisation d'une cartographie des risques d'un secteur d'hospitalisation, afin de limiter les interruptions de tâches et donc le risque d'erreurs dans la réalisation des soins le matin, quand la charge de travail est plus soutenue, un répondeur téléphonique a été instauré pour les appels extérieurs arrivant sur les numéros de téléphone des IDE entre 6 h et 14 h avec le message suivant : « *Bonjour et bienvenue au Centre Hospitalier du Haut-Bugey. Les soignants sont actuellement occupés à dispenser les soins auprès des patients. Afin de limiter les interruptions de tâches et le risque d'erreurs pouvant impacter la qualité des soins, nous vous invitons à renouveler votre appel à partir de 14 h. En cas d'urgence ou pour joindre un patient, veuillez taper 0. Nous vous remercions par avance de votre compréhension.* » Au bout d'un mois d'essai les retours sont positifs avec un retour des agents sur leur qualité de leurs conditions de travail. Aucune remontée négative des familles des patients.

Nous sommes favorables pour que ce dispositif soit étendu sur les sites des EHPAD. Les membres du CVS prennent note. Une date de mise en place de ce dispositif sera prévue et une information des familles et des professionnels sera faite en amont.

MISE A JOUR DU LIVRET D'ACCUEIL DES RESIDENTS

Mise à jour réalisée en octobre avec présentation au CVS en novembre 2022.

Les livrets ont été livrés dans la semaine.

SUIVI DES AVIS ET VŒUX DU CVS (REDACTION EFFECTUEE PAR LES REPRESENTANTS DES FAMILLES)

- **Le Personnel** : Recrutement du Médecin pour le site de NANTUA
Depuis le 27 février 2023, Monsieur le Docteur BACHIR est en poste sur l'EHPAD de NANTUA. Toujours en recherche pour le recrutement du 2^{ème} poste de Médecin. Ces deux postes sont sous la responsabilité de Monsieur le Docteur BENZEKHROUFA.

- **La restauration** :

Suivant l'intervention de Monsieur BUISSON (Responsable du service restauration), des solutions doivent être mise en place afin d'améliorer les différents points déjà abordés (qualité, manque de cuisson, présentation des menus mixés). Passage d'un membre de la cuisine une fois / semaine sur chaque site pour évaluer les problèmes recensés.

Matériel de réchauffe en réparation pour le site d'OYONNAX.

Temps des repas insuffisant pour les résidents de chaque site.

(pour tout ces points, idem - comptes rendus des 2 précédents C.V.S).

▪ **Animation :**

Pour le site d'OYONNAX : Différent entre les Animatrices et l'Association « *La vie avant Tout* ». Les Membres du Bureau du C.V.S demandent qu'un courrier soit adressé aux familles des résidents afin « d'assainir » cette situation conflictuelle.

Pour les 2 sites : Les Membres du Bureau remercient chaleureusement les bénévoles des deux associations. Ces personnes mettent en place des actions afin de récolter des fonds nécessaires aux « Equipes d'Animation » (*personnes salariées*).

Notre souhait pour les deux sites : animation adaptée à tout « type de résidents » - valides /dépendants pour les 2 sites (animation en chambre / si besoin – suivant état de santé du résident(e)).

▪ **Toilette des résidents :**

Planning toujours à 15 jours pour OYONNAX, mais surtout planning adapté à l'état de santé du résident.

▪ **Entretien du linge :**

Les référents linge sont maintenant en place sur les deux sites. Ils participent 2 fois / an aux commissions linge avec le prestataire.

▪ **Kinésithérapeute :**

Pour le site de NANTUA :

La convention est bien renouvelée pour l'année 2023.

Intervention d'un kinésithérapeute pour le site d'OYONNAX :

Recherche de recrutement toujours en cours par Madame GAUTHIER sans résultat positif à ce jour. A noter que l'équipe des E.A.P.A a été renforcée / Aide pour la mobilisation des résidents sans soins de kinésithérapie.

Demande d'uniformité des 2 sites pour ce poste de Kinésithérapie par les Membres du Bureau du C.V.S.

▪ **Ouverture des portes d'entrée sur le site de NANTUA le week-end :**

Monsieur PLANES, Responsable des Services Techniques, annonce une solution d'ici 3 semaines.

▪ **Petits travaux sur le site d'OYONNAX :**

Rappel fait par les Membres du Bureau du C.V.S :

- cheneau de l'entrée,
- propreté de l'entrée.

▪ **Installation d'un distributeur de boissons fraîches :**

Avis favorable de la part de la direction, mais blocage de la part du prestataire (non rentable).

▪ **Sur le site de NANTUA :**

- Espaces verts : les 5 passages sont bien prévus.
- Des chambres seront bien rénovées en 2023.
- Literie : les matelas ne sont pas encore changés, comme annoncé lors du C.V.S de novembre 2022- Ces changements de matelas nous sont annoncés pour fin mai 2023.
- Ascenseurs : les 4 fonctionnent correctement.

▪ **Problème de téléphone :**

Souci connu par la direction / problème d'infrastructure entre opérateurs /en cours de résolution. En cas de problème de connexion avec les résidents, possibilité de joindre les résidents en passant par le standard téléphonique du Centre Hospitalier du Haut Bugéy en précisant le service ainsi que le numéro de chambre du résident.

▪ **Rénovation du site d'OYONNAX : Printemps-Eté 2024**

Suite à notre souhait, nous obtenons la confirmation qu'une réunion d'information pour les familles de résidents sera bien réalisée.

▪ **Vidéo-surveillance en cours de renforcement pour les deux sites :** avec le rajout de caméras.

▪ **Soins :**

Lors des précédents C.V.S, il avait été indiqué la mise en place pour tous les résidents d'un Projet de Vie Individualisé. Réponse ce jour : en cours de mise en place.

▪ **Courriers de remarques ou suggestions remis par les familles de résidents aux Membres du Bureau du Conseil de la Vie Sociale :**

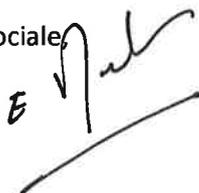
Tous les courriers qui nous ont été confiés ont été abordés au cours de la réunion et remis aux responsables de l'encadrement.

DON :

Information sur le don d'un déambulateur effectué par Monsieur Jean CAPELLI au projet de l'EHPAD d'OYONNAX.

La Présidente
du Conseil de la Vie Sociale

Edith MONNET.



Le Directeur,

Aurélien CHABERT.

