

**COMPTE RENDU DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE  
SEANCE DU 22 MARS 2024**

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

**PRESENTS**

**Direction des EHPAD**

Monsieur Alain SALA, Directeur Référent du Pôle de Gériatrie,  
Madame Elodie GAUTHIER, Cadre Supérieur de Santé, Pôle de Gériatrie,  
Madame Eva LEGER, Ingénieur Qualité,  
Monsieur le Docteur BENZEKHROUFA, Chef de Service,

**Représentantes des résidents**

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

Site d'OYONNAX        Madame Denise BRUNATO,

**Représentantes des familles**

Site de NANTUA        Madame Mylène FERRI,

Site d'OYONNAX        Madame Brigitte BASTIEN,  
   Madame Edith MONNET,

**Représentante du personnel**

Madame Aurélie BESSARD, Syndicat CGT,

**INVITES ASSOCIES**

Restauration            Monsieur Thomas BUISSON,  
   Madame Audrey BOUILLOUX,

Animation                Madame Marie-Noëlle BONNIN, EHPAD de NANTUA,  
   Madame Grâce ARNAL, EHPAD d'OYONNAX,

**EXCUSEES**

Madame Catherine MAURON, Présidente du CVS,  
Madame Jacqueline BESSON.

## **1 – APPROBATION DU PROCES VERBAL DE LA SEANCE DU 15 DECEMBRE 2023 :**

Le procès-verbal de la séance du 15 décembre 2023 est approuvé à l'unanimité.

Les représentantes des familles font part de leur satisfaction concernant la création de la commission restauration. Elles tiennent à ce que soit engagé un véritable travail afin qu'il rende les résidents acteurs de leur séjour et de leur bien-être. Il faudra également approfondir le choix de l'approvisionnement et la recherche de partenaires locaux ainsi que la qualité gustative des repas.

Les représentantes des familles demandent la remontée des coordonnées des familles afin de pouvoir communiquer avec elles et leur envoyer des informations.

Madame GAUTHIER précise que les formulaires remplis par les familles sont disponibles au secrétariat et que l'enregistrement des adresses mail doit être fait par les représentants de famille dans la boîte mail du CVS.

## **2 – INVESTISSEMENTS :**

Madame GAUTHIER informe le CVS que les 79 lignes proposées ont été validées par la direction. Des fauteuils seront rachetés pour le salon de coiffure de NANTUA (les membres du CVS attendent toujours le détail des lignes).

Le matériel informatique servira aux soignants à la Villa Charlotte Il pourra ensuite être utilisé sur les autres sites.

Les achats de chaises pour OYONNAX se poursuivront jusqu'en 2026. Les chambres sont équipées de chaises pliantes il est donc important de les changer rapidement pour la sécurité des résidents.

## **3 – STATISTIQUES SUR LES CHUTES :**

Les représentantes des familles rappellent qu'une étude concernant « l'équipement alerte » avait été demandée à plusieurs reprises par les précédents bureaux du CVS. Il avait alors été évoqué la téléalarme, les sonnettes dans les chambres ou les salles de bain n'étant pas toujours accessibles.

Une étude a débuté en janvier 2023 afin de connaître plus précisément la raison des chutes, leurs causes, leurs fréquences, leurs lieux ...

Les représentantes des familles demandent que cette étude soit partagée afin d'apporter des solutions.

Monsieur le Docteur BENZEKHROUFA livre les premiers éléments.

En introduction, il présente les statistiques nationales. Cette étude part du constat qu'il y a trois fois plus de chutes chez les personnes âgées en institution et à domicile que dans le reste de la population.

450 facteurs de chutes ont été identifiés : chutes dues à la maladie ou aux médicaments, à la peur de tomber ou à des chaussures mal adaptées ... avec des risques de fractures, d'hématomes, ce qui provoque à long terme la perte d'autonomie.

### **▪ Au niveau des deux EHPAD :**

130 feuilles de chutes ont été remplies. Leur nombre est plus fréquent la nuit. Elles se passent plutôt dans les chambres mais aussi dans les couloirs.

Depuis les résultats de l'étude, des actions ont été mises en place et ont permis de diminuer le nombre de chutes. Un bilan de la personne qui fait des chutes est fait à son entrée en EHPAD. Un travail de l'équilibre peut être ainsi programmé. Pour pallier aux carences en vitamine D, tous les résidents reçoivent une ampoule par mois.

Tout résident qui a une prescription médicale bénéficie d'une intervention collective ou individuelle de l'APA (activité physique adaptée).

Une réunion s'est tenue en direction des soignants pour les sensibiliser.

Une étude est en cours sur l'utilisation de psychotropes (maladie cognitive ou insomnie) qui peuvent être responsables des chutes. Une tendance est à la baisse de prise de médicament.

Les représentantes des familles et des résidents font remarquer que :

- Une seule personne la nuit par service n'est pas suffisant pour répondre aux appels des résidents. (NANTUA : 4 AS 1 infirmière et OYONNAX 2 AS et 1 infirmière).
- Un aménagement de l'espace extérieur devant l'EHPAD avec des barrières faciliterait les promenades pour les résidents qui marchent encore un peu et éviterait les chutes à l'extérieur.
- Les trottoirs aux abords de l'établissement de NANTUA ne sont pas adaptés pour les fauteuils. Il est demandé d'interpeller la mairie concernant leur accessibilité.
- 

Le diaporama présenté par Monsieur le Docteur BENZEKHROUFA sera communiqué dans son intégralité avec le procès-verbal du CVS de ce jour.

#### **4 – POINT SUR LA REHABILITATION DE L'EHPAD D'OYONNAX DONT LA PROBLEMATIQUE DU DEMENAGEMENT DES RESIDENTS :**

L'appel d'offre a été lancé en décembre 2023. Trois offres de réhabilitation ont été présélectionnées et seront étudiées le mardi 26 mars 2024. Une phase de négociation et de mise au point suivies de 6 mois d'étude avec le candidat retenu sera nécessaire avant le dépôt du permis de construire et le début des travaux qui est prévu pour janvier 2025. La durée des travaux sera d'environ 28 mois.

La location de la Villa Charlotte est actée à compter du 1<sup>e</sup> mai 2024. Le transfert des résidents est prévu après l'été 2024 (choix des résidents pas encore défini).

Une réunion d'information en direction du personnel sera organisée avec une visite sur le site de la Villa Charlotte.

Une information aux familles et aux résidents sera programmée en deux temps, auprès de toutes les familles puis en direction des familles concernées par le déménagement de leur proche. Les résidents ULSD resteront à OYONNAX.

Les tarifs d'hébergement resteront identiques pour l'instant puis augmenteront à la fin de l'opération pour tous les résidents des deux sites.

Les représentantes des familles pointent la nécessité de sécuriser les abords du Merdançon à la Villa Charlotte pour éviter les chutes.

#### **5 – POINT SUR LES RECRUTEMENTS :**

Madame GAUTHIER avait informé les membres du CVS qu'au 1<sup>e</sup> janvier 2024, tous les postes seraient pourvus.

Les représentantes des familles et des résidents font remonter les demandes reçues :

- Plusieurs constats concernant le manque de personnel au service des Jonquilles pour répondre au bien-être des résidents mais le même constat est fait dans d'autres services.

- Les résidents réclament plus de personnel pour avoir le temps de discuter.
- Les douches ne sont pas assez fréquentes (tous les 15 jours).
- 33 personnes à aider au service des Jonquilles. Les toilettes du matin durent jusqu'à 11 h 30.

Madame GAUTHIER précise que tous les postes sont pourvus, chaque arrêt est remplacé (sauf arrêt inopiné). Les postes sont parfois occupés par des personnes non formées et faisant fonction.

Après demande des familles sur l'absence d'un kinésithérapeute à OYONNAX, sur le recrutement d'un nouveau médecin et sur l'équipe d'animation du site d'OYONNAX, la direction précise que ces recrutements sont toujours en cours et qu'elle rencontre des difficultés comme beaucoup d'établissement de santé.

La question du financement de postes supplémentaires en aide-soignant est à poser au niveau du Conseil Départemental et de l'ARS voire au niveau national. L'inter-CVS du département sera également interpellé.

## **6 – VIE DES RESIDENTS :**

### **a) Réunion « Exprimez-vous » sur le site de NANTUA : 15 résidents étaient présents.**

- *Animation* : Ils sont très satisfaits des animations proposées. Les sorties cinémas sont prévues mais pas toutes les semaines. Pour les personnes alitées une réflexion est en cours et une proposition sera faite en fin d'année.
- *Vie et soins à l'EHPAD* : une légère amélioration est constatée au niveau des repas mais toujours ce manque d'assaisonnement. Il est impossible d'avoir un choix entre plusieurs plats. Toujours cette contrainte de temps qui oblige à manger trop vite.
- *Soins et relations avec le personnel* : personnel très gentil mais il y a trop de temps d'attente lors des toilettes (attente d'une heure, nu dans la salle d'eau).
- *L'entretien du linge* pose toujours des problèmes : abimé voire presque brûlé, perdu...
- *Le ménage* est limité au niveau de la poussière. La consigne a été donnée au personnel d'entretien de ne pas toucher aux effets personnels des résidents et aux résidents.

### **b) Réunion « Exprimez-vous » sur le site d'OYONNAX : 14 personnes présentes assez valides et actives.**

- *Des repas* sont parfois servis froids, les repas mixés sont problématiques (présentation, goût). Le matériel de maintien au chaud est défectueux et doit être remplacé en urgence.
- *Linge* : les erreurs de redistribution du linge persistent en plus des disparitions.
- *Relations avec le personnel* : une résidente a signalé un manque de respect de la part d'une équipe envers les résidents non valides.
- Le problème lié aux chambres doubles remonte.
- *Le ménage* est correct.
- *Activité* : les résidents sont satisfaits et apportent des propositions. Il n'y pas suffisamment d'animation en direction des personnes alitées ou peu autonomes. La visite de l'accordéoniste pourrait concerner plus de monde. Le passage d'un animal est prévu.

- L'autorisation de venir avec son animal suscite débat sur la faisabilité.

## **7 – QUALITE :**

### **a) Plaintes et réclamations :**

Madame LEGER, pour les relations avec les usagers, fait part des plaintes et réclamations reçues : une seule réclamation concernant la perte d'un appareil auditif avec une demande de remboursement par l'assurance de l'établissement.

Madame LEGER rappelle que l'établissement n'est pas responsable de la perte des effets personnels des résidents et qu'ils doivent s'adresser à leur assurance personnelle. La perte d'appareil auditif ou dentaire revient régulièrement.

Madame GAUTHIER explique qu'il est compliqué de mettre en place des procédures. L'assistante dentaire va graver les appareils dentaires pour mieux les retrouver mais il est impossible de faire la même chose sur les appareils auditifs trop petits.

Une procédure de médiation existe pour le secteur hospitalier mais pas pour les EHPADs. Toutefois sur notre secteur nous acceptons d'utiliser cette procédure.

- L'encadrement des services doit dans un premier temps recevoir les familles et/ou résidents. Si le problème n'est pas résolu, le service des représentants des usagers peut intervenir. Le médiateur (un urgentiste) informe les personnes sur les voies de recours.
- Les familles peuvent se faire accompagner des représentants des familles. Des documents fournis aux familles seront joints au compte rendu.

Remontée sur la performance des soins par les familles : un cachet a été retrouvé sur la table dans la chambre et n'a donc pas été administré (depuis quand était-il là ? pas d'indication sur le médicament ?). Cette non délivrance de médicament a des conséquences sur la santé des résidents. Plusieurs personnes ont fait remonter ce type de dysfonctionnement. Les erreurs médicamenteuses sont constatées lors de passage d'intérimaires.

### **b) Enquête de satisfaction :**

Madame GAUTHIER fait part du résultat de l'enquête. Elle sera jointe au procès-verbal du CVS de ce jour.

- Enquête de satisfaction auprès des familles (31 % de participation).
  - Le taux de satisfaction est de 83 % (+7 % en un an). L'insatisfaction au niveau de l'entretien du linge persiste. Les représentantes des familles demandent à nouveau l'affichage du nom du référent linge.
  - Le manque d'information médicale est pointé. Les renseignements médicaux par téléphone sont proscrits.
  - Peu de familles connaissent le PVI. Il est coconstruit avec le résident ou avec la famille ou le référent si le résident ne peut s'exprimer. Le PVI est réévalué au moins une fois par an.
- Enquête de satisfaction auprès des résidents aptes à remplir l'enquête (28 % de participation) :
  - Satisfaction sur l'information donnée à l'accueil, l'animation.

- Insatisfaction sur la qualité des repas, prise en charge de la douleur, entretien du linge, écoute de la part des soignants.
- Axe d'amélioration : rédaction de protocole douleur, formation du personnel médical à la prise en charge de la douleur, formation sur l'écoute : relation soignant/soigné.

**c) Restauration spécifique en EHPAD :**

La visite de la cuisine centrale avec une dégustation des différents repas proposés est programmée le vendredi 5 avril pour les membres du CVS.

Le responsable de la restauration pointe les contraintes de la liaison froide à j+3 et de certains produits difficiles à réchauffer.

Produits locaux sur le Haut Bugey : les quantités sont trop importantes pour eux. Mais un travail est engagé sur l'origine France.

Travail sur les mixés pour améliorer la présentation et la qualité gustative.

Un essai de repas en plateau sera fait à la Villa Charlotte.

**Le prochain Conseil de la Vie Sociale est prévu le vendredi 14 juin 2024 à 14 H sur le site d'OYNNAX.**

**Le bureau du Conseil de la Vie Sociale se réunira le 24 mai 2024.**

Le calendrier des CVS et des bureaux 2024 est consultable sur le premier procès-verbal du 13 octobre 2023.

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

La Vice-Présidente,



Rosette GLASER.

Le Directeur Adjoint,  
Référént du Pôle Gériatrie,



Alain SALA.