CENTRE HOSPITALIER DU HAUT-BUGEY

GHT BRESSE HAUT BUGEY
Groupement Hospitalier de Territoire

# COMPTE RENDU DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE
# SEANCE DU 14 JUIN 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 Agnès HERVE GRILLOT, Directrice des Soins,
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 Rosette GLASER, Vice-Présidente<br>Madame Suzanne DURAFOUR, |
| Site d'OYONNAX | Madame Denise BRUNATO, |

**Représentantes des familles**

| | |
|---|---|
| Site de NANTUA | Madame Catherine MAURON, Présidente<br>Madame Jacqueline BESSON, |
| Site d'OYONNAX | Madame Brigitte BASTIEN,<br>Madame Edith MONNET, |

**Représentante du personnel**

Madame Delphine BOUCHEREAU, Syndicat CGT,

**Représentante de la Mairie de NANTUA**

Madame Annick SERRE,

## INVITES ASSOCIES

Monsieur Jean-Maurice SCION, Responsable des Services Economiques,
Monsieur Thomas BUISSON, Responsable du service restauration,
Madame Marie-Noëlle BONNIN, Animatrice, EHPAD de NANTUA,

## EXCUSES

Monsieur Aurélien CHABERT, Directeur,
Monsieur Laurent HARMEL,

Monsieur Thibault MAINFROY, Direction de l'autonomie au Conseil Départemental de l'Ain,
Madame Pauline RAMBAUD, ATMP 01,
Madame Renée GALLETI,
Madame Nicole HALATSIS,
Madame Mylène FERRI,
Madame Jessica CRAUSAZ,
Madame Sanja MERAND,
Madame Aurélie BESSARD,
Madame Célia MONTEIRO GOMEZ,
Madame Cécile BOZONNET.

## I – APPROBATION DU PROCES VERBAL DE LA SEANCE DU 22 MARS 2024 :

Le procès-verbal de la séance du 25 mars 2024 est approuvé à l'unanimité.

## II – DEMENAGEMENT DES RESIDENTS DANS LE CADRE DE LA REHABILITATION DU « TOURNANT DES SAISONS » :

### 1) Le Conseil de la Vie Sociale tient à faire la déclaration préliminaire suivante :

*« C'est avec étonnement que le CVS a pris connaissance, par l'article paru dans le journal Le Progrès mercredi 12 juin 2024 des premières informations concernant le transfert de certains résidents du « Tournant des Saisons » vers la « Villa Charlotte », alors que :*

- *Aucune information des familles via à minima une réunion n'a encore été programmée, malgré nos sollicitations réitérées,*
- *Nous, CVS, avons interrogé la Direction sur l'impact de la réhabilitation dès mars 2023, sur l'organisation du transfert, à nouveau lors du CVS du 22 mars 2024 et lors de la réunion de bureau pour établissement de l'ordre du jour du CVS de ce jour,*
- *Nous, CVS, vous avons alertés à chaque réunion sur les interrogations et inquiétude légitimes des familles et des résidents pour lesquels ce déménagement constitue un énorme bouleversement.*

*Aucune réunion extraordinaire du CVS suscitée par la Direction ou au moins du bureau, ou un coup de téléphone à la Présidente pour l'informer en amont des informations contenues dans l'article à paraître ! ».*

***Les résidents, les familles et le CVS apprennent par le journal les premières décisions arrêtées les concernant. Quel manque de considération, de respect !***

*Le CVS se sent pris en otage, mis devant le fait accompli et la question de quitter cette séance s'est posée. Nou ne le ferons pas, dans l'intérêt des résidents et de leurs familles que nous allons donc continuer à défendre mais nous n'excluons pas de le faire, à tout moment aujourd'hui et dans toute réunion à venir si nous n'avons pas un fonctionnement de l'instance respectueux de sa mission légale. Nous rappelons un extrait de note technique du CHHB concernant l'élection du CVS :*

*«Attributions du CVS : **il donne son avis, peut faire des propositions sur…les projets de travaux et équipements…, le relogement en cas de fermeture ou travaux,….etc** ».*

*Et un extrait du guide d'aide à une véritable représentation des personnes accompagnées au sein du CVS des EHPAD transmis par la personne ressource de l'Ainter-CVS et membre du Conseil Départemental de la citoyenneté et de l'autonomie : « **La direction doit procéder à la consultation du CVS avant de prendre la décision et devra expliquer et motiver sa décision** ».*

*Nous ajoutons que c'est déjà par la presse que nous avons appris le démarrage d'une nouvelle campagne nationale de vaccination COVID à compter du 15 avril pour laquelle la présidente vous a interpellés par courriel le 29 avril pour savoir ce qui allait être fait.*

Pour le CVS, lecture faite par la Présidente, Catherine MAURON.

**2) Informations données pendant la réunion :**

a) Calendrier

- 01/05/2024 : début du contrat de location du bâtiment de la « Villa Charlotte », emménagement prévu courant octobre,
- 02 mai 2024 : information du personnel suivie d'une visite du site le 14 mai 2024,
- 4 juin 2024 : visite des organisation syndicales,
- Pas de visite faite pour les familles à ce jour,
- A fin juin 2024 : rédaction des fiches de tâches de chacun.

b) Combien et quels sont les résidents concernés :

- 46 résidents, capacité maximale d'accueil de la Villa Charlotte, seront transférés,
- Répartis dans 18 chambres doubles (occupées par les mêmes résidents qui sont déjà en chambres doubles, plus résidents transférés) et 10 chambres seules.

c) Critères de sélection médicaux :

Les résidents concernés sont définis par l'équipe pluridisciplinaire de soins et le médecin, à savoir :

- Des résidents de l'EHPAD qui ne sont pas de l'USLD,
- Des résidents mobiles ou en fauteuils roulants,
- Des résidents à risque de fugue car le site est sécurisé (alors que tout ne pourra pas l'être dans les étages du Tournant des Saisons où les autres résidents seront redéployés pendant les phases successives des travaux),
- Des résidents non dépendants en oxygène,
- **Le résident ou les familles ne pourront refuser le transfert dès lors que les critères de sélection sont remplis.**

d) Information du résident concerné et/ou de sa famille :

- Fin juillet : la direction donnera l'information en juillet, suite à la demande des représentantes des familles et non en septembre comme elle le souhaitait initialement.
- Information donnée début juillet 2024 par courrier avec la facture de juin 2024.
- La liste des 46 « éligibles » au déménagement est susceptible d'être modifiée s'il y a évolution de l'état de santé de la personne entre aujourd'hui et l'emménagement courant octobre. Le nombre de personnes dans ce cas devrait cependant être très limité.
- 55 résidents resteront au « Tournant des Saisons ».

e) Nouvelles entrées :

- A compter de juillet 2024, plus d'entrée au « Tournant des Saisons ».
- A compter d'octobre, si les critères médicaux sont remplis, entrée directe à la « Villa Charlotte ».
- Pas de transfert d'OYONNAX sur NANTUA.
- Ouverture de 16 lits au service des Capucines à NANTUA non pour le transfert, sauf demande individuelle d'un résident ou de sa famille, mais pour réduire le déficit budgétaire. Entrée de nouveaux arrivants en fonction de la demande.

f) Personnel soignant :

- 20 aides-soignants en équivalent temps plein (ETP) et 3 équivalents temps plein d'infirmier diplômé seront affectés à la « Villa ».
- 22 aides-soignants ETP et 8 ETP infirmiers diplômés seront affectés au « Tournant des Saisons ».
- 7 ETP aides-soignants seront affectés aux capucines avec l'ouverture des 16 lits.
- A cela s'ajoute les postes des fonctions supports (cuisine, maintenance, etc,...).

g) Suivi médical :

- Le Docteur BENZEKHROUFA suivra les résidents des deux sites. Il fera régulièrement des visites à la « Maison d'ARBENT » (cf nouveau nom ci-après).

h) Animation à la « Maison d'ARBENT » :

- Les deux animatrices actuellement en poste sur « Le Tournant des Saisons » devront se partager entre ARBENT et OYONNAX (voir paragraphe 6 - Effectif).

i) Travaux et nouveau nom pour la « Villa Charlotte » :

- Pour éviter toute confusion, on parlera désormais de « Maison d'ARBENT ». Proposition votée à la majorité.
- Des travaux pour un peu moins de 100 000 euros sont nécessaires : mise aux normes de sécurité et incendie, branchements informatiques, téléphoniques, de l'appel malade, réfection de la cuisine, de la chambre froide, du sol de la salle à manger, des sanitaires.
- La Direction est en cours de renégociation du loyer initialement prévu au vu des travaux à engager.
- La Direction répond positivement à la demande des représentantes des familles et résidents de visiter la Maison d'ARBENT, une fois les travaux réalisés.

j) Travaux au « Tournant des Saisons » :

- CITINEA, filiale du Groupe VINCI a été retenue pour les travaux.
- La dernière rencontre a eu lieu début juin pour définir le calendrier et les étapes.
- Le permis de construire est à déposer au plus tard pour le 28 juin 2024.
- Début des travaux à partir du 17 février 2025 pour une durée de 20 mois.

## III – QUALITE – PRESENTATION PAR MADAME LEGER, INGENIEUR QUALITE :

### 1) Mise à jour du plan bleu :

- Document obligatoire, volumineux (300 pages), il décrit l'ensemble des dispositifs prévus en cas d'évènements majeur (épidémie, incendie, inondation, etc), permettant la sauvegarde des résidents et la poursuite des missions de l'EHPAD, voire l'accueil de résidents d'autres sites. Exemple : la fusillade à NANTUA qui a conduit à un confinement de plusieurs heures.
- Mise à jour faite.
- Actions conduites : mise à disposition de brumisateurs, de packs de froid pour la canicule. Exercices de gestion d'une cellule de crise et analyse du retour d'expérience. Des volets cyber-défense et alertes sont aussi à renseigner dans ce plan.

2) **Déclarations d'évènements indésirables :**

Ont été recensés comme tels :

- Des agressions verbales et physiques vis-à-vis des résidents comme du personnel. Elles sont liées à l'état cognitif du résident. Une formation aux troubles psychologiques et comportementaux est dispensée progressivement au personnel, avec la préconisation d'apprécier s'il est préférable de différer le soin,
- Repas servis : non respect du régime alimentaire, livraison non conforme à la commande.
- Transmission d'informations défaillantes entre les personnels.
- Erreurs médicamenteuses : il y a statistiquement une déclaration par an et par agent. Le fait de répondre au téléphone au moment de la préparation des posologies augmente de 13 % le risque d'erreur.
- Le GT éthique a créé des supports pédagogiques sur les médicaments à risque et les antidotes. La photo du résident sera entrée dans le logiciel pour réduire aussi le risque d'erreur. 5 commissions de retour de l'expérience ont eu lieu dont une exceptionnelle suite à un évènement grave grave déclaré à l'ARS : agression sexuelle d'une résidente par un résident du même service en octobre 2023, imputable à l'état mental perturbé de l'auteur. Les faits ont eu lieu dans l'unité de vie protégée. La situation a été bien appréhendée par la famille et la victime.
  Action d'amélioration mise en œuvre immédiatement : installation d'un système d'accès spécifique qui empêche les résidents de ce secteur d'entrer dans une chambre autre que la leur. Le résident peut sortir seul de sa chambre mail il ne peut pas y rentrer seul ou entrer dans une autre (besoin d'aide d'un membre du personnel).

3) **Evaluation des pratiques professionnelles :**

Travail sur les patients dénutris.

4) **Enquête nationale sur la qualité de la prise en charge dans les EHPAD :**

- Sur les 4 dernières années on constate une dégradation de la qualité des soins, de la prise en charge de la douleur, des troubles de l'humeur et du comportement ; la traçabilité des soins reste insuffisante.
- Selon la direction la dégradation des soins est due pour partie à l'absentéisme du personnel et d'une part, à la dégradation de la santé des résidents.
- Le programme de suivi des chutes a repris.
- Autre axe de travail : pertinence des soins : limitation de l'usage des psychotropes avec indicateurs de suivi.
- La sauvegarde des plans de soins est assurée dans un coffre-fort numérique avec une imprimante détachée du réseau.

5) **Satisfaction des usagers :**

- 11 réclamations en 2023 dont 6 à NANTUA, telles que disparition d'effets personnels, de linge.
- 10 recours auprès des assureurs.
- L'EHPAD d'OYONNAX a reçu 6 remerciements mais ceux de l'EHPAD de NANTUA ne sont pas systématiquement remontés.
- Madame LEGER précise que les réclamations émises depuis 2 mois n'ont pu être traitées à ce jour en raison de l'actualisation du plan bleu et de l'évaluation interne des EHPAD. Une présentation sera faite lors du prochain CVS.
  Les représentantes des familles attirent cependant l'attention de la direction sur la pratique de l'opticienne mobile, qui, si on lui dit opter pour l'équipement remboursé à 100 % par la Sécurité Sociale, dit le « 100 % santé », annonce à ce moment-là 90 euros de frais de déplacement.

La direction vérifiera les termes de la convention mais pense que rien n'est prévu pour les frais de déplacement et ne maîtrise pas le nombre de rendez-vous de l'opticienne. Monsieur SALA ajoute que le désengagement de ce type de convention est envisagé mais acte qu'il faut qu'un devis soit complet dès le départ pour permettre un choix éclairé de la famille.

- Evaluation externe des EHPAD : légalement prévue tous les 5 ans.
  L'évaluation interne, facultative, a été décidée par la Direction et réalisée entre le 29/04 et le 06/06. Dépouillement en cours et présentation des résultats lors d'une prochaine réunion du CVS.
- Procédure de médiation : obligatoire pour l'hôpital, choix de la Direction de l'étendre à l'EHPAD. Formulaire de demande en annexe 2 Mesdames MONNET et MAURON acceptent de donner leurs coordonnées pour être au besoin sollicitées par les familles ou résidents pour les aider. 1 médiation a eu lieu en 2021.

## IV - PLAN PREVISIONNEL D'INVESTISSEMENTS : ETAT D'AVANCEE DES ACHATS (MONSIEUR SCION) :

Reporté sauf point sur les pots de soupe : cf ci-après dans « vie des résidents ».

## V – VIE DES RESIDENTS :

### 1) Restauration :

- Service au plateau : en réponse à la question des représentantes des familles, la direction précise que cette méthode n'apportera pas plus de temps de repas pour les résidents, mais un service plus rapide pour le personnel qui aura ainsi plus de temps pour les résidents qui en ont besoin. Ce service permettra une personnalisation et un travail sur la présentation et le visuel. Expérimentation prévue sur la Maison d'ARBENT, si concluant pérennisation sur OYONNAX dans un premier temps puis NANTUA.

- Quantités : travail en cours sur le logiciel ESTIA (qui recense notamment les choix et contraintes alimentaires des résidents) pour limiter les déchets alimentaires en identifiant mieux les portions.

- Soupe chaude : investissement dans de nouveaux pots pour conserver la chaleur. 2 nouveaux pots (400 euros l'unité) ont été achetés et testés : l'expérience n'est pas concluante pour la conservation de la chaleur. **Les représentantes des familles rappellent que le problème de la soupe froide date de la précédente mandature et que depuis octobre 2023** des prises et raccordements adéquats devaient être installés dans les étages à NANTUA pour permettre de garder la chaleur sur les chariots. Ce n'est toujours pas fait. La Direction s'engage à faire le nécessaire rapidement.

  Les autres sujets restauration seront traités dans la commission dédiée.

### 2) Plateforme familles :

**Contrairement à ce qui avait été dit, l'affichage des référents linge et soins sur les portes est abandonné. La Direction fait le choix d'une publication sur le site du CHHB via une plateforme famille,** où ces dernières trouveront également les comptes-rendus du CVS et autres informations. Les représentantes des familles soulignent que tout le monde n'est pas équipé d'un ordinateur ou n'est pas à l'aise avec un portable pour pouvoir signaler immédiatement un dysfonctionnement. La Direction compte sur les enfants des résidents plus "connectés".

Autres sujets reportés à la prochaine réunion.

## VI – EFFECTIFS :

### 1) Animation sur OYONNAX :

- Une animatrice diplômée embauchée au 01/06/2024. La personne actuelle en charge de l'animation a repoussé son départ en retraite à mars 2025. Elle est à 75 %. Un nouveau recrutement se concrétisera en septembre. Pour les personnes alitées une réflexion est en cours. La représentante de l'équipe animation regrette que sur 20 questionnaires adressés à des familles/résidents concernés à NANTUA, seulement 7 réponses ont été obtenues. Certaines activités existent déjà le matin. Les familles peuvent faire le point avec l'équipe animation

### 2) Kinésithérapeute :

- Présence sur NANTUA de O,1O ETP soit ½ journée par semaine. Sur OYONNAX, un contrat d'allocation d'études de 18 mois, à compter de juillet 2025 permettra de disposer d'un kinésithérapeute ½ journée par semaine soit 0,10 ETP.
  **Pour les représentantes des familles c'est nettement insuffisant eu égard aux effectifs de chaque site qui justifient un temps plein de part et d'autre**. Le Docteur BENZEKHROUFA précise que ce n'est pas de la kinésithérapie active. Il n'y a prescription que s'il y a espérance de remarcher ou conserver une autonomie. D'autre part, des professionnels APA (activité physique adaptée) ont été recrutés. Un point est fait à l'entrée du résident sur la possibilité d'une reprise d'autonomie.
- Médecin sur NANTUA : recrutement toujours en cours.
- Infirmières diplômées : 4 embauches à NANTUA depuis le 01/04 et 3 à OYONNAX (réduction d'autant de l'intérim).
- 3 postes d'AS à pourvoir aux Capucines, recrutements en cours.

## VII - SUJETS MEDICAUX :

### 1) Consultations et rendez-vous médicaux : transferts de NANTUA vers OYONNAX :

Les représentantes des familles soulignent que beaucoup de transferts se passent mal :

- **Familles non prévenues d'un rdv médical** à l'hôpital, ne pouvant donc accompagner leur proche, le rassurer, avoir le retour du spécialiste rencontré, et trouvant une chambre vide si elles viennent en visite à ce moment-là.
- **Dossier médical et administratif qui n'arrive pas à l'hôpital** alors que remis par la famille en prévision de l'examen ; le médecin d'accueil renvoie le patient sans examen, faute de savoir ce dont il retourne.
- **Visite chez le dentiste pour adaptation du dentier** mais le patient ne l'a pas quand il arrive au cabinet : rdv à reprogrammer, etc ….
  La Direction reconnaît qu'il y a des problèmes de communication et va travailler à améliorer cela.
- **Patient abandonné par les ambulanciers sur son brancard** dans un couloir de l'hôpital sans même signaler l'arrivée de celui-ci à l'accueil ou à l'infirmière du service, ou déposé dans un service autre que celui concerné.
  Selon la Direction il y un déficit d'ambulanciers qui donc, se dépêchent. Ils ne sont pas rattachés au CHHB. Parfois le CHHB utilise son propre service qu'il a gardé mais ce dernier est normalement réservé pour les besoins des transferts entre le CHHB et d'autres hôpitaux.
  Le recours à une ambulance pour les résidents est pris en charge par la Sécurité Sociale . La direction a demandé à pouvoir facturer à la Sécurité Sociale les prestations lorsqu'elle utilise son propre service au bénéfice des résidents de l'EHPAD mais sans succès.
- **Autres sujets médicaux :** reportés à la prochaine réunion.

**VIII – POINT SUR LES DONS (ANNEXE 3) :**

Les représentantes des familles et résidents s'associent aux remerciements de la Direction pour les dons faits.

**IX – QUESTIONS DIVERSES :**

Reportées à la prochaine réunion.

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

La Présidente,

Catherine MAURON