

Résidences Médicalisées du Canton Vert

68370 ORBEY

Procès-Verbal du

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

du Jeudi, 20 juin 2024



Compte-rendu de la réunion
de la Commission de la Vie Sociale
tenue le Jeudi 20 Juin 2024 à 14H00
en salle de réunion du site de Lapoutroie



PRESENTS :

- 1) Au titre des représentants des personnes accompagnées :
 - Madame Violette JOHO (Site d'Orbey)
 - Madame Técla STEINMETZ (Site de Lapoutroie)
 - Madame Danièle HARTMANN (Site du Bonhomme)
- 2) Au titre des représentants des familles :
 - Madame Aina DELPEYROU (Site d'Orbey et Vice-Présidente du Conseil)
- 3) Au titre de l'équipe des bénévoles (Association les Blouses Roses)
 - Madame Anne-Marie LOING
- 3) Au titre de représentant du personnel élu par les professionnels :
 - Monsieur Fabrice SCHMITT, représentant du personnel élu par les professionnels
- 4) Au titre des représentants de la Direction
 - Madame PRUDAT, Directrice
 - Monsieur JAEGLI, Attaché Principal d'Administration Hospitalière,
- 5) Au titre de représentants de l'équipe soignante
 - Madame Aurélie ULMER, Animatrice Référente des sites

ABSENTS EXCUSÉS

- Madame Sylvaine REBOLD (Site de Lapoutroie et Présidente du Conseil)
- Madame Véronique DAIGER (Site de Le Bonhomme) Mandataire Judiciaire GPJM



En l'absence de Madame REBOLD, Présidente, Madame DELPEYROU Vice-Présidente ouvre la séance. 1

1 : Réponses de la direction à certaines questions posées lors de la précédente séance

Madame STEINMETZ représentante des résidents du site de Lapoutroie avait soulevé un certain nombre de questions émanant du groupe de résidents qui s'était réuni la veille du conseil dernier dont certaines restées en suspens car l'heure avançant, il fallait libérer la pièce pour préparer les tables pour le dîner. Sur les remarques suivantes :

- qu'il ferait trop froid en salle à manger, la remarque était fondée en raison d'un souci technique sur un ventilo-convecteur qui a été réparé depuis.
- que certains claustras de la salle à manger seraient gênants pour circuler : la direction avait pour objectif de créer des coins intimes en salle à manger, une ambiance chaleureuse lors des repas pour éviter l'effet cantine. Ces claustras sont de plus acoustiques pour améliorer le confort sonore. Ils peuvent être facilement déplacés.
- que le linge ne reviendrait pas blanc : la direction informe l'assemblée que l'établissement a changé de fournisseur de produits lessiviels en début d'année et il semble, selon Madame STEINMETZ, qu'il y ait une nette amélioration.
- que les serviettes de toilette gratteraient ou seraient très usées : la direction a fait une enquête flash dans les locaux de stockage de linge. Le constat est le suivant : sur le site d'Orbey et de Lapoutroie sur la centaine de serviettes en stock, il a fallu en retirer deux du circuit et trois sur le site de Le Bonhomme ce qui est très peu. La direction informe également l'assemblée d'une livraison à venir de 600 serviettes commandées au mois de mars dernier.
- que plusieurs résidents se plaindraient des barres de la penderie dans les armoires qui sont trop hautes pour y accéder en fauteuil roulant ou pour des personnes de petite taille, pareil pour les étagères de la salle de bain. La direction a fait poser dans les deux chambres de résidents concernés des barres suspendues pour descendre le niveau de la penderie et a fait rajouter des patères supplémentaires dans la salle de bain.

Les membres du Conseil de la Vie Sociale prennent acte de ces informations.

2 : Bilan des événements indésirables 2022/2023 et des plaintes 2023

Le document présenté en powerpoint par Monsieur JAEGLI retrace le bilan des événements indésirables sur les années 2022 et 2023, par site et par catégorie. Les sorties inopinées sont en tête de l'histogramme mais concernent surtout un seul résident de Lapoutroie qui arrivait à déchiffrer le code du digicode de la porte d'entrée pour sortir plusieurs fois de l'établissement et ce, sur une longue période de plusieurs mois. La direction avait demandé à rencontrer la famille pour aborder ces sorties dangereuses pour le résident et avait établi un protocole de constat de présence du résident au sein de la structure toutes les deux heures auprès des équipes soignantes. Les pertes d'objets étaient plus importantes en 2022 qu'en 2023. Nous constatons aussi des conflits entre résidents et des déclenchements intempestifs de l'alarme incendie par des résidents mais aussi des familles qui ne savent pas faire le digicode pour sortir.

Madame PRUDAT aborde les deux seules plaintes reçues en 2023 qui ont fait l'objet de rencontres avec les familles et d'un courrier en réponse.

Les membres du Conseil de la Vie Sociale prennent acte de ces informations.

3 : Lancement de l'enquête de satisfaction 2024

Monsieur JAEGLI présente le questionnaire qui comporte les questions qui seront posées aux résidents des sites au mois de juillet prochain. Trois agents différents des sites sur lesquels ils travaillent seront déployés auprès des résidents en capacité de répondre.

Les membres du Conseil de la Vie Sociale prennent acte de ces informations.

4: Point sur les travaux en cours (Orbey et Lapoutroie)

Un point est fait sur la poursuite des travaux d'Orbey : la sortie des cuisiniers et du matériel est prévue dans la semaine du 2 septembre prochain pour permettre la fin des travaux. Il s'agit de créer une ouverture dans la salle à manger pour créer une salle des familles à l'exemple de ce qui est fait à Lapoutroie, de créer une cuisine satellite, de rénover le local de plonge et de créer un local syndical et des lieux de stockage pour le reste des locaux du rez de chaussée.

Ces travaux impactant l'actuelle salle à manger, il faudra trouver une organisation afin que les résidents d'Orbey puissent prendre leurs repas, qui seront élaborés en cuisine centrale, dans de bonnes conditions. Le programme de la lourde opération architecturale sera enfin clos à la fin d'année.

Pour ce qui concerne l'accueil de jour à construire sur le site de Lapoutroie, le dossier de consultation des entreprises a été lancé le 4 juin 2024. Les réponses des entreprises aux différents lots sont attendues pour le 1er juillet à midi. L'analyse des offres sera faite la première quinzaine de juillet, pour être négociées les deux semaines suivantes. En août, les courriers seront adressés aux entreprises non retenues/retenues. A la fin du mois d'août, les marchés seront notifiés pour établir ensuite un ordre de service de démarrage des travaux le 1er septembre.

Les membres du Conseil de la Vie Sociale prennent acte de ces informations.

5: Préparation des membres du CVS à l'entretien avec les évaluateurs

Le manuel d'évaluation de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux de la Haute Autorité de Santé contient un guide d'entretien des évaluateurs avec les membres du CVS. La direction souhaite, comme le guide HAS le prévoit, préparer les membres à l'entretien qui aura lieu avec les évaluateurs qui seront présents les 7, 8 et 9 octobre prochain. Il s'agira de répondre à une dizaine de critères prévue dans une grille spécifique qui est distribuée en séance.

Après concertation, la date du jeudi 19 septembre est retenue.

Les membres du Conseil de la Vie Sociale prennent acte de ces informations.

6: Questions diverses

- Référent activité physique

Une obligation réglementaire depuis l'année dernière prévoit que chaque établissement social et médico-social désigne parmi ses personnels un référent pour l'activité physique et sportive.

Aurélié ULMER est cette référente qui a deux missions principales : une mission d'information sur l'offre d'activités physique et sportive assurée au sein de l'établissement et la possibilité de proposer un plan d'accompagnement personnalisé. Ce n'est pas forcément le référent qui doit faire bouger, il impulse, oriente, voit ce qu'on peut proposer par exemple avec la kinésithérapeute.

- Madame DELPEYROU ayant vu la note d'information sur les élections législatives, demande des informations complémentaires sur la procédure de vote par procuration et propose qu'il soit conseillé aux familles au moment d'une admission de penser à inscrire leur proche sur la liste électorale de la commune du site d'hébergement. Cela éviterait d'être pris de cours.

- Madame HARTMANN demande où en est le projet d'équipement d'une cuisine mobile pour le site de Le Bonhomme ? Cet équipement aurait déjà dû être livré mais il s'avère qu'un problème de dimensions s'est posé, l'appareil destiné à aller dans les étages n'entrait pas dans l'ascenseur. La cuisine mobile est donc en cours d'adaptation et devra être livrée incessamment sous peu.

Les questions des familles posées par mail à la Présidente sont passées en revue :

Le fils d'une résidente complimente la structure mais estime qu'il manque du personnel. Madame REBOLD, Présidente, lui a fait une excellente réponse d'une grande justesse. Pourtant, il lui est rétorqué que le remplacement du personnel n'est pas toujours assuré. La directrice fait part de la dépense, jamais

atteinte en plus de vingt ans de direction, en personnel intérimaire. Chaque année, ce compte de dépenses atteint un montant oscillant entre 150 000 € et 200 000 €. En 2022, il était de 147 066 €. En 2023, ce montant atteint **400 196 € ! soit 253 130 € de plus. Cela correspond à 6 349 heures de remplacement d'aides-soignantes et 990 heures de remplacement d'infirmière.**

Dans 98% des cas, l'agent est remplacé. Certes, il arrive que le ou la cadre de direction de garde 7 jours sur 7, 24H24 et 365 jours par an, prévenu(e) à 5H30 du matin de l'absence d'un(e) soignant(e), ne trouve pas d'intérim à cette heure-là et que cela demande, à ce moment-là, une réorganisation du service.

Un autre fils de résidente souhaiterait qu'il y ait de la tisane tous les jours et pour ce faire, des bouilloires à chaque étage. La direction est surprise car il y a des bouilloires à l'étage et que le cuisinier est présent toute la journée. Il demande les moyens de l'établissement pour pallier aux absences de personnels comme l'ergothérapeute. Il n'y a aucun moyen alloué et même si c'était le cas, les ergothérapeutes sont inexistantes sur le marché.

Un regret sur la rapidité du service du déjeuner vécu le jour de l'écriture du mail et qu'il serait bon d'augmenter le temps de service des agents. La direction répond qu'il n'y a aucune raison d'être bousculé lors de la prise de repas. Le temps de service correspond à une plage horaire longue qui permet de consacrer du temps au repas. Les portes de la salle à manger restent longtemps ouvertes.

La fille de la même résidente reprend les doléances de sa mère exposées lors de la précédente séance et qui sont désormais réglées telles que l'abaissement de la tringle de la penderie et des patères supplémentaires dans les salles de bains. Elle reproche également à l'établissement le système de chasse d'eau qui est pourtant conforme aux normes.

Trois autres mails dont un particulièrement touchant ont été réceptionnés de familles qui souhaitent faire part de leur satisfaction sur les locaux, le personnel et les soins avec une mention particulière pour l'animatrice de Lapoutroie.

Madame STEINMETZ fait part de l'exaspération de certains résidents gênés par des visiteurs qui accompagnent leur proche à table puis discutent avec d'autres visiteurs formant des groupes inconfortables au sein de la salle à manger et leur souhait qu'ils poursuivent leur discussion à l'extérieur de la salle.

Certains résidents aimeraient être véhiculés plus rapidement après leur repas mais elle concède qu'on ne peut pas s'occuper de tout le monde en même temps. Elle évoque aussi des cohabitations difficiles entre résidents.

Madame JOHO demande des explications sur le nouvel appel malade qui se porte en bracelet puisque les appels-malades fixes sur Orbey ont été supprimés.

Madame HARTMANN signale que la borne mélo serait endommagée. Aurélie se rendra sur place pour vérifier et action éventuelle. La directrice lui demande comment se portent les résidents du site du Bonhomme car elle s'inquiète qu'ils ne s'ennuient suite aux arrêts maladie des deux animatrices. Madame HARTMANN lui répond qu'elle n'en a pas le ressenti car Monsieur RITZENTHALER, secrétaire, demande aux résidents s'ils sont désireux de descendre sur le site de Lapoutroie pour bénéficier des animations et fait la navette l'après midi. Aurélie évoque ce qui est proposé :- chaque lundi intervention de Fanny de C'Sport Coach pour une activité gym douce prise en charge par l'établissement. Un jeudi tous les 15 jours la même intervient pour un atelier d'équilibre debout pris en charge par l'association l'âge d'Or de Pairis. Les animatrices d'Orbey et de Lapoutroie montent au Bonhomme faire une activité lorsqu'elles ont la messe dans leur structure.

Les membres du Conseil de la Vie Sociale prennent acte de ces informations.

---*---

La séance est levée à 16 H 06

---*---

La Vice - Présidente du Conseil de la Vie Sociale



Madame Aïna DELPEYROU



Résidences Médicalisées du Canton Vert

68370 ORBEY

Procès-Verbal du

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

du Jeudi, 20 juin 2024

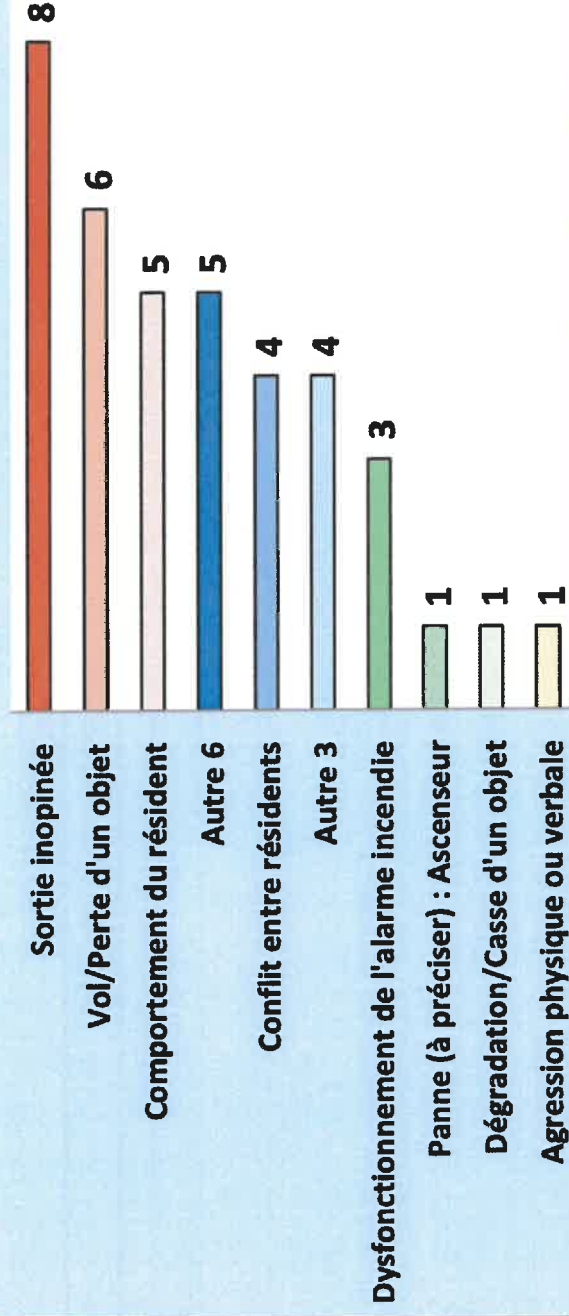
PIÈCES JOINTES

**REPONSES DE LA DIRECTION
A CERTAINES QUESTIONS POSEES
LORS DE LA DERNIERE SEANCE**

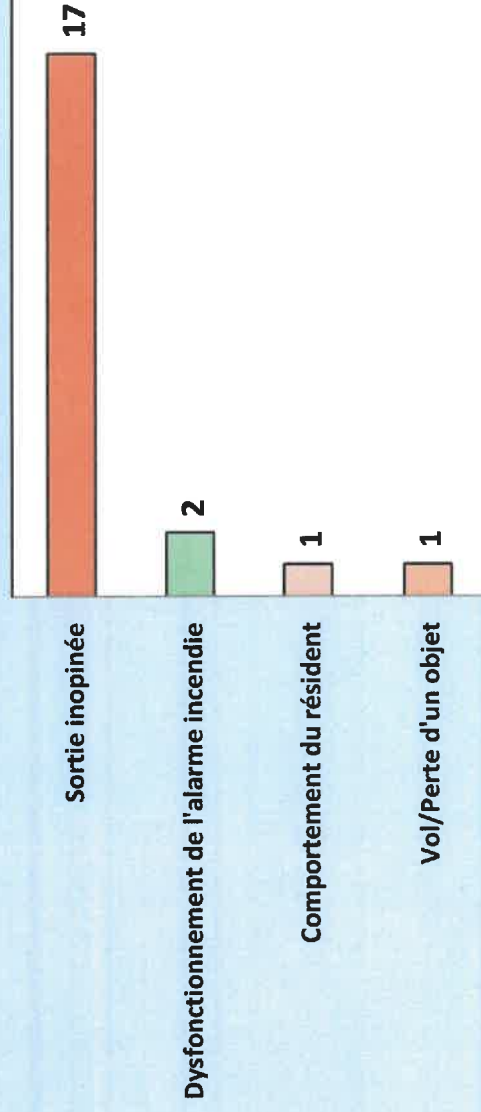
Réponses à certaines de vos questions

BILAN DES EVENEMENTS INDESIRABLES 2022/2023

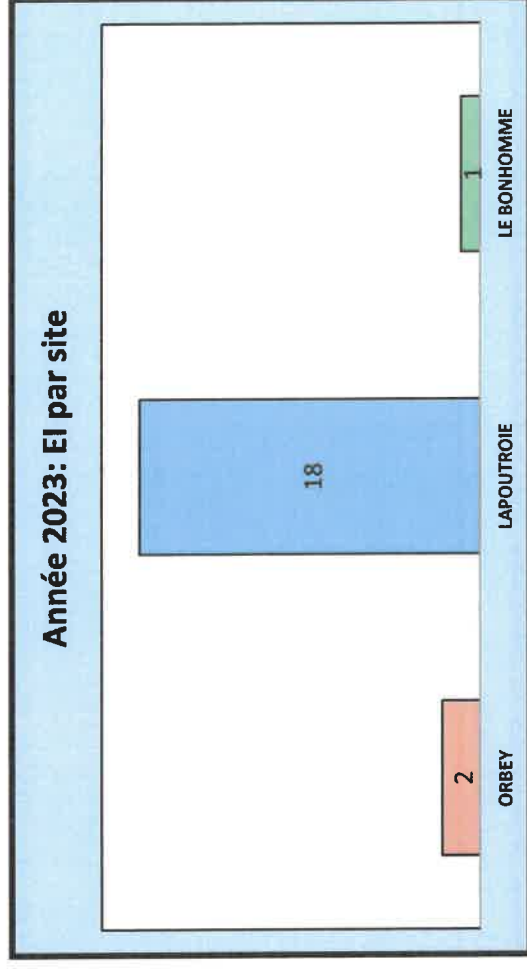
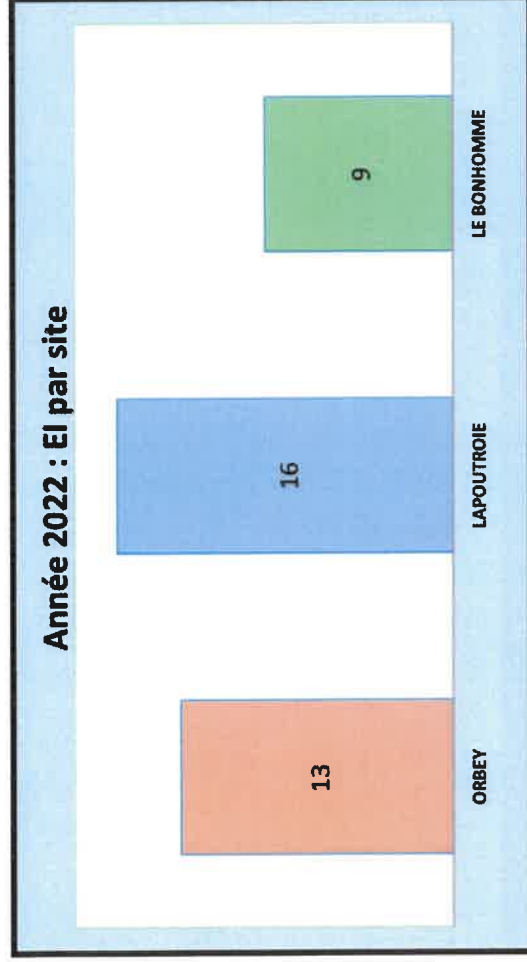
Année 2022 : El par sous catégorie



Année 2023 : El par sous catégorie



BILAN DES EVENEMENTS INDESIRABLES 2022/2023



ENQUÊTE DE SATISFACTION 2024

Lancement de l'enquête





Enquête de satisfaction des résidents 2024

Ce questionnaire vous est proposé afin de mesurer votre niveau de satisfaction. Il servira par la suite à améliorer les différents services que nous vous proposons. Le questionnaire est personnel et peut être anonyme. Vous pourrez apporter une réponse à chacune des questions, en cochant celle qui vous semble la plus adéquate. Une absence de réponse est assimilée à une réponse neutre. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Il n'est pas obligatoire.

Nous vous remercions par avance pour votre participation et votre contribution.

NOM et PRENOM :

1001

Age:

Pour les questions ci-dessous, entourez la réponse vous correspondant :

Site de résidence :

Vous êtes :

☐ ORBEY ☐ LAPOUTROIE ☐ LE BONHOMME

UN HOMME

UNE FEMME

Depuis combien de temps résidez-vous dans notre établissement :

☐ moins de 6 mois ☐ De 6 à 12 mois ☐ de 1 à 3 ans ☐ plus de 3 ans

Ce questionnaire est divisé en 7 grandes catégories (L'établissement, la restauration, le blanchissage, l'animation, le personnel, les soins et l'appréciation générale).

Vous disposez pour chacune des questions 4 possibilités de réponses : très satisfait, satisfait, insatisfait et très insatisfait.

	TRES SATISFAIT	SATISFAIT	INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT
1.-L'ETABLISSEMENT				
Aménagement des locaux de manière générale ?				
Sa propreté ?				
Son cadre de vie ?				
Son confort ?				
L'agencement des chambres ?				
2.-LA RESTAURATION				
La qualité des repas de manière générale ?				
Les quantités proposées par repas ?				
Les variétés des repas ?				
Les boissons proposées ?				
3.-LA BLANCHISSERIE				
Quelle appréciation portez-vous sur l'entretien du linge ?				

Observations:

[illegible]



Participez-vous aux animations ?

☐ OUI ☐ NON

Si OUI, merci de compléter la suite du questionnaire Si NON pouvez-vous nous expliquer pourquoi puis passer à la rubrique 5

4.-L'ANIMATION	TRES SATISFAIT	SATISFAIT	INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT
La variété des animations ?				
L'adaptation des activités ?				
Le nombre d'activités ?				
Vous-sentez-vous correctement informé(e) des activités ?				
5.-LE PERSONNEL	TRES SATISFAIT	SATISFAIT	TRÈS INSATISFAIT	INSATISFAIT
L'animatrice ?				
Le personnel soignant de jour ?				
Le personnel soignant de nuit ?				
Le personnel administratif ?				
Comment évaluez-vous la disponibilité et la patience du personnel à votre égard ?				
6.-LES SOINS	TRES SATISFAIT	SATISFAIT	INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT
La disponibilité du personnel soignant ?				
La qualité des soins apportés ?				
Le respect de votre intimité et de votre dignité sont-ils assurés pendant le temps des soins ?				
Votre avis et vos demandes de soins sont ils pris en compte ?				
7.-APPRECIATION GENERALE	TRES SATISFAIT	SATISFAIT	INSATISFAIT	TRES INSATISFAIT
Comment qualifiez-vous l'ambiance en général au sein de l'EHPAD ?				
Comment qualifiez-vous le sentiment de sécurité au sein de l'EHPAD ?				

Recommanderiez-vous notre établissement à quelqu'un de votre entourage ?

☐ OUI ☐ NON

Vos remarques et suggestions :

POINT SUR LES TRAVAUX EN COURS

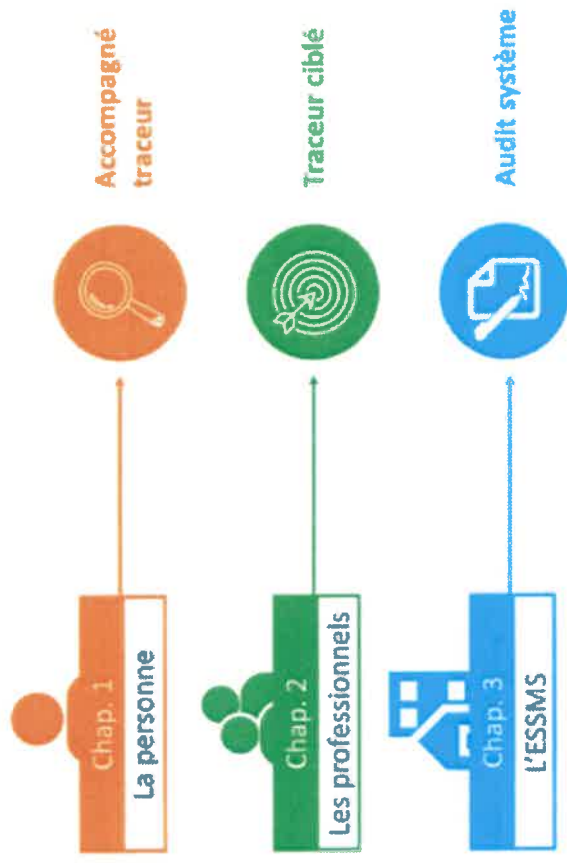




décret services formation agrément
certification personnes évaluateurs
habilité action évaluateurs
abrégi évaluation traçeur
équipes usagers sociaux
droits qualité HAS rapport
établissement audit effets CASF
sociale établissement système
bonnes Référentiel médico
service pratiques objectifs
médicosociaux intervention

PREPARATION DES MEMBRES DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE A L'EVALUATION EXTERNE

Le référentiel
d'évaluation c'est :



6- Guide d'entretien avec les membres du CVS

Cibles **ORGANISME – ESSMS – CVS**

Objectifs de la fiche

Cette fiche précise la teneur du guide d'entretien avec les représentants du conseil de la vie sociale (CVS) de l'ESSMS lors de la visite d'évaluation. Elle répertorie les critères qui feront l'objet d'une évaluation lors de la rencontre entre les intervenants de l'organisme et les membres du CVS.

Les critères à investiguer font l'objet d'une grille d'évaluation dédiée dans Synaé. Elle peut également être utilisée dans le cadre des auto-évaluations.

Cette fiche s'applique uniquement aux ESSMS qui ont l'obligation de mettre en place un CVS (article D311-3 du CASF).

Clés de compréhension

La rencontre des intervenants de l'organisme avec les membres du CVS doit permettre d'apprécier :

- son engagement en qualité de partenaire dans le développement de la qualité de l'accompagnement des personnes accueillies ;
- son rôle dans la promotion de l'expression et la dynamique de participation des personnes accompagnées dans l'ESSMS ;
- son implication dans l'ESSMS et le recueil de son avis sur les évolutions proposées dans le fonctionnement / l'organisation de la structure ;
- sa possibilité d'émettre des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'ESSMS ;
- la bonne circulation des informations.

 Durée : 1 h

 Lieu : salle de réunion

En pratique

La rencontre avec les membres du CVS doit permettre d'approfondir l'évaluation réalisée et de croiser les différents regards portés sur le fonctionnement de l'ESSMS. Il revient à l'intervenant d'apprécier le niveau d'implication réelle du CVS, sa capacité à se mobiliser, ses éventuelles difficultés de fonctionnement.

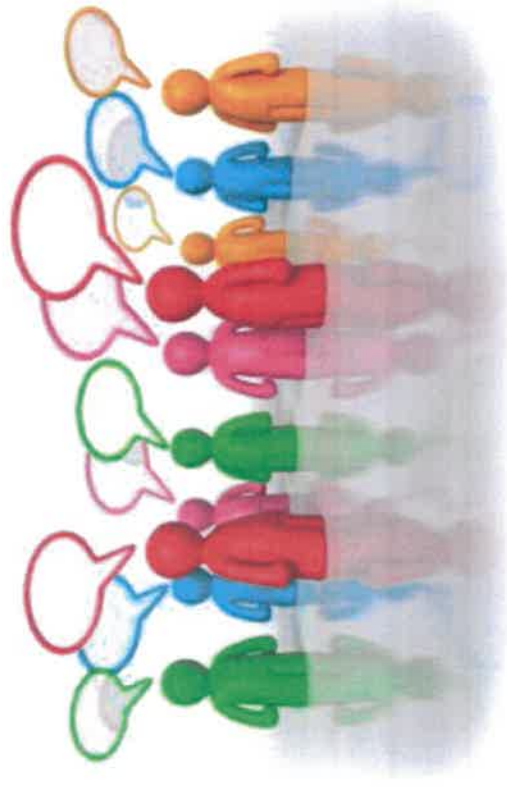
Il appartient aux membres du CVS de se mobiliser en amont de la visite d'évaluation pour recueillir l'expression du plus grand nombre des personnes qu'ils représentent, sur les critères qui feront l'objet de l'entretien.

Dans le cadre des auto-évaluations, l'ESSMS peut rechercher avec les représentants du CVS les actions d'amélioration à mettre en place pour favoriser leur participation à la vie de la structure.

Grille spécifique CVS

Critères		Élément d'évaluation	Questions évaluatives
Critère	1.3.1	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.	- Le CVS a-t-il été sollicité lors de la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service ? - Comment avez-vous pu participer à ces réflexions ? - Votre avis a-t-il été pris en compte ? - Avez-vous pu contribuer à la révision des outils favorisant leur compréhension ?
Critère	1.5.1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation	- Comment s'organisent les rencontres du CVS au sein de la structure ? - Comment participez-vous à l'élaboration de l'ordre du jour ? - Comment recollectez-vous les questions des personnes que vous représentez ? - Comment votre implication est-elle recherchée ?
Critère	1.5.2	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	- Chaque réunion de CVS donne-t-elle lieu à l'élaboration d'un compte rendu ? - Y avez-vous facilement accès ? - Savez-vous si ce compte rendu est facilement accessible pour les personnes accompagnées ?
Critère	3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	- La stratégie de bientraitance est-elle discutée en CVS ? - Avez-vous pu contribuer aux discussions relatives à la bientraitance dans l'ESSMS ?
Critère	3.2.2	L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.	- Pouvez-vous aborder toute question relative à l'organisation des espaces au sein de l'ESSMS ? - Êtes-vous force de proposition ? - Votre avis est-il sollicité sur les travaux engagés par l'ESSMS et les nouveaux équipements permettant d'améliorer le cadre de vie des personnes accompagnées ?
Critère	3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques	- La démarche d'amélioration continue de la qualité de l'ESSMS est-elle partagée avec vous ? - Pouvez-vous faire des propositions d'actions ?
Critère	3.10.2	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	- Des points réguliers sont faits en CVS sur la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ? - L'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ? - Pouvez-vous proposer des axes d'amélioration dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ?
Critère	3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	- Un bilan des plaintes et réclamations vous est-il systématiquement présenté par l'ESSMS ? - Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?
Critère	3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	- Un bilan des événements indésirables vous est-il systématiquement présenté ? - Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?
Critère	3.14.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	- Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-il l'objet d'une discussion en CVS ? - L'actualisation du plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ?

POINTS DIVERS



PLUS VITE, PLUS HAUT, PLUS SPORT !

UN RÉFÉRENT SPORT
POUR MUSCLER
L'AUTONOMIE



