

PROCÈS-VERBAL

Séance du
Jeudi 22 Mars 2017 à 14h30
à la résidence Les Maisonnées

CONSEIL DE
VIE SOCIALE

PRÉSENTS

MEMBRES TITULAIRES

Représentants des résidents

Mahaut de Guisnes

Monsieur Jean GINIoux

Les Maisonnées

Madame Anne-Marie MALLOUDI

Les Fougères

Monsieur Jacques DENEWETH

Isabeau du Bosquel

Madame Denise DELAHAYE

Monsieur COSYN Michel

Madame BOUCHE Marie

Représentants des référents familiaux

Mahaut de Guisnes

Les Maisonnées

Monsieur MATHIEU Gilbert

Madame DEMORY Delphine
Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs

Représentant du personnel

Monsieur CHARLON Christophe

<i>PRÉSENTS</i>	<i>EXCUSÉS</i>	<i>ABSENTS</i>

X		
---	--	--

X		
---	--	--

X		
---	--	--

--	--	--

X		
---	--	--

		X
--	--	---

X		
---	--	--

--	--	--

--	--	--

--	--	--

--	--	--

	X	
--	---	--

--	--	--

X		
---	--	--

--	--	--

		X
--	--	---

MEMBRES TITULAIRES**Représentant du Conseil de Surveillance**

Madame VANDENBROUCKE Agnès

MEMBRES SUPPLÉANTS**Représentants des résidents****Mahaut de Guisnes**

Madame DEJAEGHER Josiane

Madame LORIDANT Françoise

Madame AUBERT Denise

Les Maisonnées

Madame Christiane ALBERT

Madame Cécile THOMAS

Les Fougères

Madame Marie BOUCHE

Isabeau du Bosquel

Monsieur Guy DELIE

MEMBRES SUPPLÉANTS**Représentants des référents familiaux****Isabeau du Bosquel**

Madame DESTOMBES Dominique

MEMBRES DE L'ADMINISTRATIONMadame BONFANTE Rose-Marie
Directeur Adjoint

<i>PRÉSENTS</i>	<i>EXCUSÉS</i>	<i>ABSENTS</i>
X		
<i>PRÉSENTS</i>	<i>EXCUSÉS</i>	<i>ABSENTS</i>

		X
X		
X		

		X
		X

X		
---	--	--

		X
X		
<i>PRÉSENTS</i>	<i>EXCUSÉS</i>	<i>ABSENTS</i>
X		

INVITES

Madame HAZEE Dorothée
Cadre de santé Mahaut de Guisnes

Madame DOLE Julie
Infirmière Coordinatrice Les Fougères

Madame DESMARTIN Astrid
Cadre de santé Les Maisonnées

Madame LEPERS Claudie
Infirmière Coordinatrice Les Maisonnées

Madame MARTIN Anne-Sophie
Cadre de Santé Les Fougères

Madame PAJEWSKI Anne -Marie
Infirmière Coordinatrice Les Fougères

Madame DEBOSQUE Myriam
Cadre de Santé Isabeau du Bosquel

Madame BOUGEARD
Cadre supérieur de santé

Docteur GALLOUJ
Médecin Chef du Pôle de Gériatrie

Docteur LEMAIRE
Médecin Isabeau du Bosquel

Docteur MESSAADI
Médecin Les Maisonnées

Docteur BRZEZINSKI
Médecin Mahaut de Guisnes

Docteur BUABUA
Médecin Les Fougères

Monsieur MILITO
Animateur ISABEAU

Madame WARROT
Animateur LES MAISONNEES

Madame BOURABAA
Animateur MAHAUT DE GUI SNES

Monsieur LEFEBVRE Sébastien
Animateur LES FOUGERES

Madame DECORTE Laura
Ingénieur Qualité

<i>PRÉSENTS</i>	<i>EXCUSÉS</i>	<i>ABSENTS</i>
X		
X		
X		
X		
X		
X		
X		
	X	
	X	
		X
X		
	X	
		X
X		
	X	
X		
X		
X		

ORDRE DU JOUR

1. Approbation du procès-verbal de la séance du 29 Septembre 2016
2. Projets 2017
 - Projet d'Établissement
 - Projets divers
1. Point sur les prestations hôtelières
2. Résultats des enquêtes de satisfaction
3. Informations diverses

P R O C E S - V E R B A L

Conseil de Vie Sociale

Séance du 22 Mars 2017 à 14h30

1. Approbation du PV du 29 Septembre 2016

Madame BONFANTE ouvre la séance.

Le premier point est l'approbation du procès verbal de la séance du 29 Septembre 2017.

Elle rappelle qu'une autre séance était prévue initialement, mais que celle-ci a été annulée pour cause de grippe de certains résidents.

Elle ajoute que ce n'était pas idéal de tenir une réunion en période d'épidémie.

Des résidents des résidences Mahaut de Guisnes et des Maisonnées étaient souffrants.

Toute réunion et toute animation de groupe était proscrite.

Madame BONFANTE demande si les membres ont des remarques à formuler par rapport à ce procès verbal.

En l'absence de remarque, le procès verbal de la séance du 29 Septembre 2016 est approuvé à l'unanimité.

2. Projets 2017 : projet d'établissement et autres projets :

Les équipes du Pôle de Gériatrie travaillent actuellement sur le projet d'établissement.

Madame BONFANTE ajoute que de nombreux membres du CVS y participent, en qualité de professionnels.

Des représentants des familles sont également présents.

C'est un projet très important qui concerne les quatre résidences et qui nécessite de participer à de nombreuses réunions.

C'est une obligation réglementaire qui demande de se projeter à 5 ans.

Les équipes sont accompagnées par un cabinet spécialisé ce qui permet une plus grande démocratie participative.

Le calendrier concernant ce projet s'étend d'octobre 2016 à l'été 2017.

Des échanges très constructifs permettent de mettre en place des fiches actions.

Il y aura une traçabilité de toutes ces réunions programmées.

Aujourd'hui plus de 150 personnes sont impliquées sur l'ensemble des EHPAD.

Si on compte une centaine de professionnels par EHPAD, cela correspond à plus d'un tiers de participants pour les 4 EHPAD : cela est gage d'une bonne participation pour un meilleur reflet de ce qui est vécu et une plus grande adhésion au projet d'établissement.

Le projet d'établissement est un outil de management, de positionnement et de communication.

Il permet aux professionnels de repérer le sens de leur action et leur place dans l'organisation.

Il permet de s'approprier les évolutions auxquelles les professionnels vont participer ainsi que les objectifs qui auront été définis et les moyens qui seront affectés à ces évolutions.

C'est un outil de conduite du changement, qui va s'appuyer de manière très concrète sur des fiches actions.

C'est un outil institutionnel qui concerne l'ensemble des résidences, qui permettra de mieux négocier d'éventuels moyens supplémentaires.

C'est un document de référence.

Il régule les relations avec les partenaires, les autorités et collectivités publiques.

Cet outil est mis à disposition des personnels, des partenaires, des personnes accompagnées, de l'entourage.

Les membres du CVS auront accès au document fini.

Cela permettra de voir si l'on respecte bien les prestations proposées.

Cela va se dérouler en 5 étapes.

Etape 1 : la préparation, le recueil des données avec une analyse qui s'en suit des documents pré-existants. C'est ce que fait le cabinet qui nous accompagne.

Ensuite, s'en suit une présentation formation.

Nous sommes actuellement dans la phase 4 dans laquelle nous réalisons le projet d'établissement.

En étape 5 : ce sera la validation du projet d'établissement.

Le projet d'établissement sera constitué de 7 rubriques :

- le projet de soins
- le projet personnalisé
- le projet animation et culture
- le projet social

- le projet architectural
- le projet qualité et gestion des risques (démarche continue d'amélioration de la qualité)
- le projet hôtelier

Le groupe qui accompagne est IKAE.

Il a mis en place des groupes de travail transversaux et des groupes de travail par résidence sur chaque thématique.

Les réunions durent 2 heures, c'est du temps de mobilisation du personnel.

C'est un investissement financier.

C'est un temps pour se questionner, structurer nos idées, proposer des orientations, des solutions aux questions, formaliser les objectifs par projet, construire des actions en lien avec les objectifs.

La participation des résidents et des représentants des résidents est recherchée.

Mesdames DESTOMBES et VANDENBROUCKE participent aux groupes de travail.

Madame AUBERT exprime le fait que cela amène à beaucoup réfléchir.

Madame BONFANTE lui demande si elle a pu participer et faire part de ses remarques ?

Madame AUBERT répond qu'elle a pu y participer et en parler avec d'autres résidents.

Elle pense qu'il y a encore beaucoup à faire et qu'il faut se poser les bonnes questions.

Madame LORIDANT exprime le fait qu'elle n'était pas informée.

Madame DECORTE répond que les résidents ont été désignés par l'encadrement.

Madame BONFANTE répond que si elle souhaite y participer, on peut l'envisager.

Madame DECORTE rajoute que la prochaine réunion aura lieu le 5 Mai 2017, sur la résidence Mahaut de Guisnes, à 10 heures.

La réunion sur les Maisonnées aura lieu le 2 Mai prochain à 14 heures.

Les autres projets : Les animations en 2017

Des temps forts sont programmés.

On poursuit les rencontres canines, les ateliers informatiques et les ateliers de jardinage.

Monsieur DENEWETH apprécie les rencontres canines et les ateliers jardinage.

Il encourage l'achat de plantes proposées pour alimenter les caisses de l'association « la vie en plus ».

Cela améliore le quotidien des résidents pour les spectacles ...

Madame BONFANTE demande si certains résidents participent aux ateliers informatiques ?

Certains résidents présents y participent.

Cette animation a lieu une fois par mois.

La dernière séance a été reportée car il y avait un repas à thème.

Les repas conviviaux mensuels :

Ils sont organisés dans toutes les résidences.

Avant cela s'appelait « restaurants du dimanche ».

Lors de ces repas conviviaux, tout le monde est appelé à participer (mettre la table ...).

Ces repas sont proposés moyennant une somme modique, les familles peuvent participer.

Ce n'est pas une obligation de mettre en place cette démarche dans chaque EHPAD.

Le menu à thème « Avesnois » a déjà eu lieu, durant la semaine dernière.

Madame BONFANTE demande aux résidents ce qu'ils en ont pensé ?

Madame DEBOSQUE rappelle qu'il y avait du poulet sauce maroilles, une salade d'endives.

Monsieur MILITO rajoute qu'il y avait de la bière du nord, de la boulette d'avesne.

Madame LORIDANT a bien apprécié, **Monsieur DENEWETH** également.

Les prochains repas proposés seront sur le thème « des îles ».

Les séjours vacances seront poursuivis aussi en juin et septembre.

Madame DELAHAYE a bien apprécié le pain perdu.

Monsieur MILITO ajoute qu'ils ont fait des croques monsieur.

Madame BONFANTE ajoute que l'animation ne s'improvise pas.

Les équipes travaillent dans le cadre d'une commission animation : **Madame HAZEE** est le cadre qui coordonne cette démarche pour l'ensemble des résidences, avec les 4 animateurs et la qualitiçienne.

La commission a lieu mensuellement, elle essaie d'améliorer cette pratique.

Il s'agit de mettre en place des animations individuellement ou collectivement.

Les animateurs sont seuls pour un certain nombre de résident par résidences.

Des temps doivent être organisés par l'encadrement, pour que les soignants puissent être auprès des

résidents.

Les animateurs proposent aux résidents et les résidents disposent.

Il existe un programme d'animation mensuel, il existe beaucoup de supports de communication (des affiches...)

Les hôtes d'accueil et les animateurs passent durant la journée voir les résidents, pour leur rappeler les programmes d'animation.

On encourage aussi les soignants à connaître le programme d'animation.

Aujourd'hui, il existe une fiche avec la liste de l'ensemble des résidents d'une structure et il existe un tableau mensuel qui retrace résident par résident toutes les animations, tous les ateliers auxquels chacun a participé.

Cela permet de rappeler aux résidents ce à quoi ils ont participé.

De la même manière, les cadres, lors des rencontres avec les familles peuvent les rassurer à ce sujet.

Après 17 heures, les proches peuvent voir les résidents dans leur chambre et peuvent penser qu'ils n'ont rien fait de la journée.

Cela n'est pas toujours le cas.

Dans une résidence, un monsieur voulait faire de la boxe, les animateurs se sont organisés pour permettre une sortie dans un club de boxe.

Une résidente participe à une chorale pop rock senior.

Certains résidents vont à la pêche.

Un résident a pu aller voir Johnny Hallyday en concert et bientôt ce sera une sortie pour le concert de Céline Dion.

Ces tableaux permettent aussi de valoriser ce qui est fait, pour conserver les effectifs en place et rendre des comptes aux tutelles.

Madame BONFANTE ajoute que les bornes Mélo sont arrivées au moment de Noël.

C'est un franc succès. Il y a 3000 chansons, il est possible de créer des play-listes pour chaque résident.

Il est possible de faire des lotos musicaux, des karaokés, des activités cognitives, des quizz musicaux ...

Madame BONFANTE demande si beaucoup de résidents l'utilisent eux-mêmes ?

Monsieur MILITO répond « pas trop sur la résidence Isabeau ».

En petit groupe, les animateurs font davantage manipuler la borne aux résidents.

Un résident sur Mahaut de Guisnes sait bien l'utiliser.

Madame BONFANTE ajoute que c'est un outil très ergonomique, très intuitif.

Il suffit de suivre les différentes étapes.

Monsieur MILITO ajoute qu'il existe un album Snozolen qui détend bien le midi pendant le repas.

Monsieur LEFEBVRE ajoute qu'il existe des jeux de lumière, qui peuvent être installés sur l'écran.

Madame DECORTE explique que la société, qui assure le SAV de cette borne mélo, permet des évolutions (par exemple sur le contenu des chansons, des nouveaux karaokés).

Madame BONFANTE ajoute qu'il y a quelques années, ce dispositif a reçu le prix de la « silver économie ».

Madame BONFANTE verra si il faut équiper d'autres espaces, dans les résidences, par la suite.

Chaque borne coûte 4 000€/ pièce.

Madame BONFANTE poursuit l'ordre du jour :

Une nouvelle association est venue pour proposer un projet de lecture à voie haute, en séance individuelle.

Ce projet a commencé sur la résidence Mahaut de Guisnes.

Le déploiement s'en suivra.

Madame BOURABAA explique que 15 résidents ont pu en bénéficier.

Cela se passe tous les jeudis, ils sont 4 lecteurs.

Tous les jeudis, les lecteurs retournent voir les résidents qui ont commencé un livre avec eux et qui continuent à suivre l'histoire.

Ce sont des personnes très passionnées par la lecture.

Madame BONFANTE ajoute qu'il existe une priorisation des résidents pour cette animation.

Ce sont ceux qui ne peuvent pas bouger de leur chambre.

Ils peuvent bénéficier d'une animation programmée avec cette lecture.

Il leur a été proposé de commencer leur animation, par la résidence Mahaut de Guisnes, à cause de l'unité USLD.

Cela devrait évoluer car ils recherchent des lecteurs.

Il faut leur laisser le temps de se développer pour pouvoir les accueillir dans les autres résidences.

L'association « jardin de lecture » intervient déjà sur la résidence Isabeau du Bosquel et sur la résidence Mahaut de Guisnes.

La différence entre ces deux associations est que la seconde a un caractère intergénérationnel.

Une évaluation sera faite avec cette association et on verra ou cela pourra être déployé prioritairement.

Madame BOUCHE explique que cela va de mieux en mieux pour les animations.

Elle ajoute qu'il n'est pas facile d'associer des personnes qui ont « toute leur tête » avec d'autres qui ne l'ont plus.

Elle ajoute qu'elle fait partie d'un groupe qui joue à la belote.

Dans son groupe, certains résidents ne se déplacent pas.

De ce fait, l'animatrice doit tout le temps aller les chercher.

Elle ajoute qu'elle aussi est handicapée mais elle est volontaire pour descendre jouer aux cartes.

Monsieur MILITO ajoute que, concernant les résidents qui savent se déplacer eux-même, l'information leur est transmise.

Pour d'autres résidents, il faut aller les chercher.

D'autres peuvent se déplacer mais oublient l'information, donc il faut aller les rechercher ou le leur rappeler.

Monsieur DENEWETH ajoute, qu'on invite à aller chercher des résidents une fois ou deux fois par semaine, d'autres personnes s'invitent elles-mêmes pour faire des jeux.

Ils viennent jouer au dadas, aux dominos.

Ce sont des personnes qui viennent pour accompagner les résidents.

Monsieur LEFEBVRE ajoute que ce sont les aide-soignantes, dans les étages qui font l'animation.

On parle d'invitation.

Il ajoute qu'on invite le résident à venir participer, c'est plus convivial.

Madame BONFANTE ajoute que dans l'animation, il existe une émulation dans la résidence Mahaut de Guisnes, actuellement, où plusieurs équipes (agents de restauration, agents ménage) s'impliquent dans ce qui est une animation.

Madame BOUCHE ajoute que durant le samedi et le dimanche, « c'est mortel ».

Elle avait essayé de former une table de belote, avec un résident qui allait chercher les résidents dans leur chambre.

« Malheureusement, celui-ci est sorti de la résidence pour retourner auprès de sa femme ».

Maintenant, il n'y a plus personne pour les rassembler.

De ce fait, le samedi et le dimanche, elle ne peut plus jouer à la belote.

Madame BONFANTE lui répond qu'il va falloir faire appel à candidature.

Madame BOURABAA propose à **Monsieur GINIOUX** d'aller chercher les résidents, pour faire une table de belote (par exemple : **Monsieur RYGOLE** et **Monsieur THOREZ**).

Madame BONFANTE demande à **Madame BOUCHE** si elle ne peut pas appeler, par téléphone, les résidents.

Madame BOUCHE répond que ce n'est pas facile, car elle a des problèmes de surdité et car certains résidents oublient.

Madame AUBERT ajoute que pour réunir 5 ou 6 personnes autour d'une table, ce n'est pas facile.

Madame BONFANTE explique que le dimanche, les soignants sont moins nombreux et l'animateur n'est pas toujours présent sauf une fois par mois.

Il faut que des animations puissent s'organiser sans forcément l'aide des personnels.

Il faut inciter les résidents à se téléphoner.

Madame BONFANTE demande si il existe un annuaire des numéros de téléphone des résidents ?

Cela pourrait se présenter comme l'annuaire téléphonique, chacun permettant ou non la divulgation de son numéro de téléphone.

C'est un point à discuter, dans la réunion d'animation, pour voir comment cela peut se mettre en place.

3. Point sur les prestations h telieres:

Madame BONFANTE présente le document qui sert de traçabilité, dans les audits de tri du linge.

On a pu constater, dans chaque structure, que le tri du linge ne se faisait pas comme il devait l'être.

Les soignants ne savent jamais quand est réalisé le contrôle.

Il n'y a que le cadre de santé qui le sait ainsi que la qualiti ienne.

On se déplace sur place et on refait faire le tri du linge, dans les sacs, par les professionnels eux-mêmes.

Ils doivent re-trier le linge sale, ensuite on constate les erreurs. On les quantifie.

Actuellement, c'est sur la résidence Mahaut de Guisnes, qu'il y a le plus d'erreurs.

La résidence « Les Maisonnées » n'était pas bien positionnée lors de l'audit n° 3, aujourd'hui on revient à une certaine normalité.

Les résidences Fougères et Isabeau suivaient la même tendance : c'est-à-dire pas trop d'erreurs.

On essaie de s'améliorer dans ces audits, on essaie de décortiquer le pourquoi des erreurs.

Sur la résidence Mahaut de Guisnes, on a constaté que les nacelles de chariots de linge n'avaient pas de couvercles de couleur.

Les soignants ne savaient pas comment trier le linge, ni dans quel bac mettre le linge, d'où de nombreuses erreurs dans le tri.

De ce fait, des couvercles de couleur adaptés aux nacelles ont été commandés.

Ces couvercles ne sont pas arrivés de suite car les nacelles étaient vieilles, de ce fait de nouvelles nacelles ont été commandées.

Les nouvelles nacelles et couvercles sont arrivés sur la résidence.

Les soignants ont, dans leur poche, un petit carton plastifié avec les consignes et il y a des affiches sur chaque couvercle.

Madame BOUCHE ajoute que parfois il manque de grandes serviettes.

Les soignants sont venus une fois, faire sa toilette, avec 2 gants de toilette, sans serviette.

Ils l'ont séchée avec une chemise en coton.

Elle ajoute qu'il manque des culottes pour femmes, de ce fait les résidentes sont obligées de mettre des slips d'hommes.

Madame BONFANTE répond que, concernant les sous-vêtements, il est demandé à chaque famille de fournir le nécessaire (Cf le Trousseau).

Monsieur GINIoux considère que c'est bien de demander à chacun de ramener ses sous-vêtements.

Madame BONFANTE ajoute que la démarche de fournir les sous-vêtements, par l'établissement, est partie d'une dérive, historiquement du temps de l'hospice car, à l'époque, le Centre Hospitalier fournissait le linge de corps.

Pour certains résidents qui portent des protections, il peut leur être dit, que cela ne sert à rien d'apporter des sous-vêtements.

Madame BONFANTE encourage le renouvellement du trousseau étiqueté, qui est lavé à la Blanchisserie Centrale de Soissons, notre prestataire actuel.

Elle ajoute qu'il existe un problème de linge plat mais elle n'est pas avertie sur des problématiques particulières.

Nous avons travaillé sur la problématique des éponges, pour avoir des éponges de couleur différentes sur chaque EHPAD.

Il faut rappeler constamment aux soignants de ne pas jeter de linge que ce soit du linge de résident ou du linge plat (éponges, gants de toilette, draps...) y compris le linge trop souillé.

Les agents doivent le renvoyer aux blanchisseries respectives. (linge des résidents à la Blanchisserie de Soissons, le linge plat à la Blanchisserie de l'établissement).

Madame LORIDANT a constaté un progrès de propreté, par rapport aux gants de toilette, mais ajoute que le linge plat sent mauvais.

Madame BONFANTE explique qu'elle prend connaissance de cette réclamation.

Elle aurait aimé, que si d'autres personnes le savaient auparavant, elles l'en avertissent.

Elle va instruire cette nouvelle problématique.

Elle ajoute que la Blanchisserie Centrale de l'établissement est vieillissante et que si les réclamations se multiplient, elle militera auprès de sa Direction Générale pour procéder autrement.

Madame LORIDANT a reçu, par erreur, des serviettes de la pédiatrie, qu'elle a trouvées très douces.

Madame BONFANTE ne pense pas qu'il y aient des traitements différenciés pour les éponges.

Elle réfléchit à introduire, dans les trousseaux des résidents, leurs serviettes éponge et gants de toilette.

Cela se fait dans certains EHPAD.

Ces éponges étiquetées seraient lavées par la Blanchisserie de Soissons.

Madame LORIDANT l'a fait quand elle est arrivée, mais cela l'amenait à acheter des éponges toutes les semaines.

Madame BONFANTE ajoute qu'elle ne répondra plus aux réclamations, si le linge n'a pas été étiqueté.

Monsieur GINIOUX ajoute qu'il a 5 pyjamas dont il manque les pantalons.

Madame BONFANTE répond que le linge marqué qui part à la Blanchisserie des Soissons, en revient lavé et mis dans un sac au nom du résident.

Cela est un grand progrès.

Madame BONFANTE a reçu une famille, pour une réclamation au sujet de linge égaré, soit disant étiqueté : ce linge a été retrouvé et non marqué.

Elle a pu obtenir un remboursement de la part de l'assureur.

Elle va mettre en place un système quand le linge est remis à la lingère : le résident recevra un reçu.

Si la famille remet le linge à un soignant, celui-ci engagera sa responsabilité.

Aujourd'hui l'établissement supporte cette sinistralité (prothèses dentaires, auditives, lunettes ...).

Elle se demande si certaines pertes ne sont pas organisées.

Elle souhaite changer ce système.

Madame BONFANTE ajoute que les lunettes, prothèses sont sous la responsabilité de résident.

Madame AUBERT trouve que cette démarche est normale.

Aujourd'hui, l'établissement paie une prime d'assurance, trois fois plus élevée qu'autrefois (sur les budgets annexes).

Madame BONFANTE ajoute qu'il n'y aura plus de déclarations auprès de l'assurance.

Madame AUBERT a perdu une robe, à son retour du séjour vacances, mais elle ne peut pas assurer que cette robe était marquée.

Madame BONFANTE lui propose d'aller voir dans la lingerie avec **Madame LOTOI**.

Madame AUBERT ajoute qu'elle avait une couverture et un dessus de lit sur son lit : sa couverture a disparu.

Elle a demandé, dans le service, pourquoi on lui avait enlevé cette couverture et mis un dessus de lit à la place alors qu'elle en avait déjà un.

On lui a donc mis 2 couvre-lits, l'un sur l'autre.

Elle ne supporte pas un couvre lit sur ses jambes. La couverture est plus lourde et chaude.

On lui a répondu qu'il n'y avait plus de couvertures.

C'était une couverture appartenant à l'EHPAD.

Madame DESTOMBES demande pourquoi tous les résidents ont le même dessus de lit ?

Madame BONFANTE répond que, personnaliser le dessus de lit n'est pas possible, car le dessus de lit doit répondre à des normes (anti feu).

Les EHPAD sont des ERP « Établissement Recevant du Public ».

En matière d'achat de matériel, ceux-ci répondent à des normes, pour entrer dans une collectivité.

C'est la raison pour laquelle ces matériels coûtent plus cher.

C'est compliqué de personnaliser le linge.

Madame BONFANTE va résoudre ce problème de couverture pour **Madame AUBERT**.

Madame BOUCHE avaient 2 robes qui ont disparu.

Madame BONFANTE lui demande si elles étaient marquées ?

Madame BOUCHE répond qu'elles étaient étiquetées au nom des Fougères.

Des recherches ont été effectuées auprès de Fougères.

Madame BOUCHE ajoute qu'elle n'apprécie pas la viande servie.

Elle ajoute qu'en face de sa chambre, une résidente fait « la rengaine » du matin au soir.

Elle a demandé si quelque chose pouvait être fait : on lui a répondu que l'on ne pouvait rien faire, si ce n'est qu'elle même ferme sa porte de chambre.

Madame BOUCHE a demandé à faire de la rééducation : on lui a répondu que, dans ce cas, il fallait aller sur la résidence Malatray, pendant 3 semaines.

Elle demande si elle doit rester prisonnière dans sa chambre pour un autre résident qui dérange ?

Madame BONFANTE lui répond que c'est une personne malade.

Madame AUBERT ajoute qu'elle a une clef de chambre, ce qui lui permet de fermer sa porte.

Durant la nuit, elle la laisse ouverte.

Madame BONFANTE ajoute que les soignants peuvent ouvrir les portes.

Madame AUBERT a déjà constaté que des résidents entraient dans sa chambre.

Madame BONFANTE suggère d'installer un « do not disturb » sur les portes, quand le résident est dans sa salle de bain occupé à faire sa toilette.

Madame AUBERT explique qu'elle ferme sa porte de chambre, dès qu'elle entend trop de bruits.

Monsieur GINIOUX ajoute, qu'au 2ème étage de la résidence Mahaut de Guisnes, il y a 4 résidentes qui se baladent dans le couloir. Cela ne le dérange pas.

Madame LORIDANT explique qu'ils vivent en communauté.

Madame BONFANTE confirme que la collectivité engendre un certain nombre de désagréments, mais il existe des règles de bonne vie commune.

Concernant une personne qui crie constamment : il faut voir comment alléger ses troubles.

Cela est fait par les soignants.

Il ne faut pas se nourrir d'animosités envers ces personnes souffrantes.

Il convient d'être tolérant.

Madame BOUCHE ajoute que, dans son cas, elle est prisonnière de sa chambre et la personne malade est privilégiée.

Elle ne conçoit pas qu'on associe des résidents qui ont beaucoup de problèmes, avec des résidents qui « ont toute leur tête ».

Pour être tranquille dans sa chambre, elle explique qu'elle débranche ses appareils auditifs qui pendent. Cela n'est pas une solution.

Madame BONFANTE lui demande si, dans ce cas, elle ne peut pas écouter de la musique ou regarder la télévision ?

Madame BOUCHE répond qu'elle subit cette situation.

Madame BONFANTE lui répond qu'il lui a été proposé de changer de chambre, pour changer de voisinage.

Elle aurait refusé car elle ne comprend pas pourquoi c'est la personne qui gêne, qui est privilégiée.

Il n'y a seulement qu'un an qu'elle est dans cette chambre. Elle souhaite que l'on trouve une solution.

Madame BONFANTE lui répond que la solution est, dans la prise en charge par les équipes médicales et soignantes, de cette résidente qui crie.

Le cadre soignant n'est pas resté sans rien faire, il a proposé la possibilité de changer de chambre.

Madame BONFANTE n'a pas d'autres solutions que celle là.

Madame BOUCHE refuse de changer de chambre.

Madame BONFANTE poursuit l'ordre du jour, cette situation ne pouvant être solutionnée en séance.

Madame BONFANTE évoque le bilan de sinistralité du linge en forme, par la Blanchisserie de Soissons.

Sur l'année 2015 (Juillet à Décembre) et sur l'année 2016 : l'établissement a subi 9 et 16 sinistres.

Le prestataire rembourse sur la base de la vétusté du vêtement, qui est étiqueté chez lui et qu'il qualifie dès qu'il voit le vêtement.

Le nombre de lavages du vêtement est comptabilisé.

De ce fait, on peut prévenir de l'état d'usure du vêtement.

Il y a eu 16 sinistres pour une somme totale remboursée de 167€ et 98€, la 1ère année, pour 9 vêtements.

Cela semble tout à fait acceptable au regard de la masse de linge lavé (sur 434 résidents).

Madame DESTOMBES ajoute qu'il était question de supprimer les chemises ouvertes.

Madame BONFANTE répond que cela est à voir avec les soignants.

Madame DESTOMBES ne comprend pas pourquoi on continue d'utiliser des chemises de nuits ouvertes de l'établissement pour sa tante alors qu'elle a apporté des chemises de nuits, qui sont dans son armoire.

Madame DEBOSQUE va examiner la situation.

Madame BONFANTE poursuit l'ordre du jour.

Concernant la restauration :

Sur les résidences Mahaut de Guisnes et les Maisonnées : les menus hiver sont mis en place, à compter du 18 Octobre 2016.

Sur les résidences Les Fougères et Isabeau du Bosquel : les menus printemps sont mis en place, depuis fin Février 2017.

Monsieur DENEWETH est satisfait des repas sur Les Fougères.

Monsieur LEFEBVRE explique que les résidents apprécient la qualité des repas mais ils considèrent que le service est trop rapide, le soir.

Le café était froid le matin à cause d'un problème de bouchon pas resserré.

Il a été demandé aux aide-soignantes de bien vouloir se proposer pour couper la viande.

Les résidents n'aiment pas demander aux soignants de couper leur viande et de ce fait se sentent frustrés.

Ceux-ci se plaignent aussi du manque d'assaisonnement : sel et poivre.

Monsieur MILITO présente également son compte rendu de réunion avant le CVS : les résidents sont satisfaits des repas (goût et variété).

Néanmoins, ils se plaignent de la qualité de la viande.

Madame DESTOMBES demande si il n'y a pas des mixeurs dans les résidences ?

Madame BONFANTE répond que cela est interdit.

Les repas arrivent mixés, pour ceux qui en ont besoin, selon une prescription.

Madame DESTOMBES ajoute qu'il existe des ciseaux culinaires à quatre lames.

Madame BONFANTE ne pense pas que ce soit autorisé en terme d'hygiène.

Madame LORIDANT ajoute qu'on lui a servi des endives au jambon, qui étaient très bonnes.

Elle ajoute aussi que la soupe est toujours bonne.

Madame AUBERT explique que quelque fois, la soupe est trop épaisse et quelque fois froide.

Madame BONFANTE répond qu'il existe de nouveaux chariots, qui permettent aux soignants de laisser le plat à réchauffer, y compris l'assiette sur le dessus du chariot.

Madame AUBERT ajoute que les assiettes ne sont pas chaudes.

Madame BONFANTE lui demande pourquoi, elle ne demande pas, à ce que son assiette soit réchauffée au micro ondes.

Madame HAZEE explique que cela est possible et déjà fait pour certains résidents, qui aiment manger très chaud.

Monsieur GINIOUX confirme que cela est possible et que ça va très vite au miro ondes.

Monsieur LEFEBVRE rajoute que les résidents confirment que les plats sont chauds mais comme ils bavardent beaucoup, les plats se refroidissent.

Madame AUBERT répond que dans sa salle à manger, personne ne parle, c'est le calme le plus complet.

Madame BONFANTE répond que les ambiances sont faites par les résidents.

Monsieur DENEWETH n'est pas satisfait des frites sauf ce midi car il est allé au restaurant.

Madame BONFANTE demande aux résidents si ils ont apprécié les menus de fête de fin d'année ?

Messieurs GINIOUX et DENEWETH ont apprécié.

Madame LORIDANT a d'avantage apprécié le repas de Noël que celui de Nouvel An.

Une enquête de satisfaction sur la restauration avait été réalisée, sur la résidence Mahaut de Guisnes, suite à une demande lors du dernier CVS.

Madame DECORTE explique, qu'avec l'hôtesse d'accueil, elles avaient rencontré un certain nombre de résidents de cette résidence.

Vingt cinq résidents ont été rencontrés, pour discuter des problématiques abordées en CVS, afin de connaître la satisfaction sur cette résidence et concernant la restauration.

Au sujet des horaires : certains résidents considèrent que le repas du soir est servi trop tôt.

Du point de vue institutionnel, c'est compliqué de changer cela par rapport à certains résidents qui souhaitent se coucher tôt.

Concernant l'équilibre nutritionnel : (trop gras, trop sucré, trop salé) : il n'y a pas eu de retours spécifiques.

Les qualités gustatives : des soupes fraîches réalisées par les agents restauration et les résidents sont servies.

La viande manque de goût.

Concernant les desserts : ceux-ci sont souvent encore glacés ou très froids à l'intérieur : cela est dû aux règles sur l'hygiène.

Les desserts doivent être servis à 10 degrés maximum.

La présentation des plats : satisfaction de 20 sur 24.

Les aliments sont quelques fois plus durs car ils ont été réchauffés.

Madame BONFANTE rappelle que la restauration est servie en liaison froide.

Les plats sont cuits, refroidis puis remis en température.

Cela n'est pas dû forcément à une mauvaise qualité de la viande.

Même la meilleure viande cuite, refroidie et remise en température ne sera pas forcément très tendre.

L'assaisonnement : le sel et le poivre à table : il faut peut être inciter les résidents, qui souhaitent plus de goût à les utiliser.

Les menus : sur la résidence Mahaut de Guisnes : il y a moins de renouvellement des cycles.

Madame BONFANTE ajoute que, concernant la cuisine centrale : il va y avoir un nouveau marché au mois d'avril.

Elle ajoute qu'on lui a demandé si la prestation restauration, sur l'ensemble des résidences, pouvait être externalisée.

Cela reviendrait à supprimer des postes de travail au sein de la cuisine de l'hôpital.

Et ce serait compliqué.

Les quantités proposées : Elles ne sont pas adaptées à l'appétit des résidents.

Cela est lié aux règles concernant ce qu'il faut servir : x portions de viande et de légumes par personne.

Les températures : les desserts sont servis trop froids mais c'est lié à la réglementation des 10 degrés.

Les boissons : le café est servi trop froid.

Le café servi au bout du couloir est servi plus froid car il s'est refroidi, le temps de servir les résidents.

La différence de qualité : les repas servis le week-end sont meilleurs.

Au final, la majorité des résidents est satisfaite.

Madame BONFANTE rappelle que les résidents ont besoin de variétés dans leur repas.

Par rapport au prestataire DUPONT Restauration, elle sait qu'elle est écoutée, qu'il y a une véritable relation client/fournisseur.

Elle ressent quelques difficultés à devoir gérer la disparité des 2 prestataires (DUPONT Restauration et la Cuisine Centrale).

Cela serait plus facile si elle ne devait gérer qu'un seul prestataire.

Aujourd'hui elle est obligée d'être vigilante, concernant les 2 prestataires, sachant que pour l'un : les EHPAD sont le plus gros client et pour l'autre son plus gros client est l'hôpital.

L'hôpital voit passer des patients, avec une durée moyenne de séjour de 5 à 10 jours.

Madame BONFANTE invite les représentants des usagers, à prendre la parole sur ce thème, dans les instances de l'hôpital.

Madame DESTOMBES évoque le fait que les effectifs de la Blanchisserie Centrale ont du être réduits également avec le prestataire de Soissons.

Madame BONFANTE confirme.

La Blanchisserie Centrale de l'hôpital est en perte de vitesse et obsolète.

Par contre, un hôpital ne peut pas se passer d'une cuisine.

4. Résultats des enquêtes de satisfaction :

Madame DECORTE poursuit la présentation.

Les proches :

Le recueil de la satisfaction a été réalisé, pour l'année 2016, pour les proches et pour les résidents.

Il y a eu une légère diminution de participation des proches pour la résidence les Maisonnées.

Pour les autres résidences, le taux reste constant.

Concernant les notes globales, à la fin du questionnaire :

Les notes apparaissent dans le tableau présenté.

Madame DECORTE commente le diaporama concernant la satisfaction des proches.

- Globalement les proches sont satisfaits sur la plupart des items.
- Les points d'amélioration ont été identifiés

Madame BONFANTE ajoute, qu'à chaque fois qu'elle reçoit une enquête qui lui pose question, celle-ci est adressée en retour à l'encadrement, pour éclaircissement.

L'enquête peut rester anonyme.

Si les familles ont noté leur nom sur l'enquête, celles-ci sont contactées par le cadre qui les reçoit afin de convenir d'un rendez-vous, pour obtenir des réponses et précisions.

Cela s'est produit sur la résidence Les Fougères.

Madame MARTIN confirme qu'une famille a été reçue et était contente car leurs remarques ont été entendues.

Des solutions leur ont été présentées. Celles-ci, soit avaient déjà été mises en place, soit allaient être mises en place.

Le retour des enquêtes aux cadres est important pour eux, cela leur permet d'être informés et de répondre en cas d'insatisfaction.

Les résidents :

Madame DECORTE présente les taux de participation par résidence.

Les notes globales s'élèvent à plus de 8 pour les résidences Isabeau du Bosquel et les Maisonnées.

Madame DECORTE commente le diaporama concernant la satisfaction des résidents.

- Globalement les résidents sont très satisfaits sur la plupart des items.
- Les points d'amélioration ont été identifiés

Elle ajoute que ces enquêtes sont réalisées chaque année.

5. Informations diverses :

Mise à jour du contrat de séjour et règlement de fonctionnement :

Concernant le règlement de fonctionnement :

Madame BONFANTE explique que le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement ne peuvent pas être une liste exhaustive, de tout ce qui est interdit de faire.

Il a été constaté dans un EHPAD que des familles apportaient des médicaments à un résident : il existe une prise en charge médicale et soignante, pour chaque résident, qui est sous leur responsabilité respective.

« Il est interdit au résident de consommer des médicaments en dehors de ceux délivrés par la pharmacie du Centre Hospitalier ».

Il est ajouté également que « les professionnels ne peuvent pas l'objet de prises de vue, sans leur consentement ».

Elle ajoute qu'elle incite les soignants, à ne pas se faire prendre en photos, ne sachant pas où iront les photos par la suite.

« Les boissons alcoolisées, les armes, la consommation de produits illicites sont interdits ».

« La salle de bains détente est autorisée sous réserve de l'accompagnement d'un soignant ».

« L'ouverture d'une ligne téléphonique se fait sur demande ».

Madame DEBOSQUE explique que certaines familles apportent des boissons alcoolisées.

Madame DECORTE répond qu'il est fait référence à un extrait, du règlement de fonctionnement, qui ajoute la notion « de sauf cas particulier et avec l'autorisation du cadre de santé ».

Madame BONFANTE ajoute que sont autorisées, dans le salon des familles, des manifestations comme anniversaire, réunion de famille.

Dans ce cadre précis, la famille peut apporter une bouteille de champagne.

Cela se passe dans une pièce qui est privatisée.

Il faut, en effet, veiller à ce que ce ne soient pas des boissons qui sont apportées tous les jours au résident, ni dans la chambre.

Tout est dans l'appréciation.

Une famille a même demandé à **Madame BONFANTE**, suite au décès d'un résident, la possibilité d'organiser une réunion dans la salle des fêtes.

Madame BONFANTE a refusé.

Concernant le contrat de séjour :

Toutes les chambres sont équipées de prises pour téléviseur et ligne téléphonique, à accès direct.

Les communications téléphoniques sont à la charge du résident (ouverture de la ligne et rechargement).

Ceux-ci sont prépayés.

Les familles doivent se déplacer à la Direction, pour recharger la ligne.

Lors du décès, les effets, contenus dans la chambre, doivent être enlevés sous 48 heures par la famille.

A défaut, le personnel les stockera dans un local adapté, pour une durée maximale de 15 jours.

A la demande de la famille, l'équipe peut procéder à l'enlèvement des effets personnels, dans le temps imparti. »

Concernant une famille, qui n'est pas en capacité de venir enlever les effets personnels de son proche dans les 48 heures : l'équipe procédera à l'enlèvement.

Madame BONFANTE ajoute que certains personnels et familles s'offusquent du temps limité, qui est laissé aux familles pour débarrasser la chambre.

Elle ajoute que ces personnels n'ont aucune notion de la gestion financière d'un EHPAD.

Madame BONFANTE considère que le temps accordé de 48 heures, est un temps normal.

Elle est consciente que le temps d'un deuil est une période compliquée pour tout le monde.

Les personnels de la résidence peuvent aider à débarrasser.

On ne peut pas lui faire le procès de vouloir faire fonctionner l'EHPAD.

Les soignants doivent savoir que les personnes, qui sont prises en charge, les quitteront un jour.

Il n'est pas possible d'accorder des délais supplémentaires.

D'autres résidents attendent d'être hébergés.

Les autorités de tutelle imposent un taux d'occupation des EHPAD de 98% : cela veut dire sur une résidence de 100 résidents, il ne peut y avoir que 2 places vides sur l'année.

Madame BONFANTE suit les taux d'occupation tous les jours, cela est sa première préoccupation pour maintenir l'emploi.

Elle poursuit l'ordre du jour :

Il est possible de renouveler la prestation « marquage du linge ».

Elle ajoute qu'il faut différencier les prises de vue en interne et en externe. (photos et vidéos).

Les avenants, aux contrats de séjour et règlements de fonctionnement, seront transmis aux résidents par mail, par courrier.

Il y aura donc de nouvelles versions de contrats pour les nouveaux arrivants.

La notion du reçu, remis aux familles lors de la remise de vêtements, sera ajouté également par la

suite.

Madame BONFANTE ajoute également que, comme dans les hôtels, il pourrait être noté que si le résident n'a pas utilisé ses serviettes de toilette, celles-ci soient différenciées pour ne pas partir au lavage systématiquement.

Cela fera économiser certains lavages : cela est une démarche de développement durable.

Il faudrait laver que ce qui est véritablement sale, y compris dans le changement du lit.

A domicile, on peut changer ses draps de lit par exemple, 2 fois par mois, cela peut paraître raisonnable.

Dans les EHPAD, on peut imaginer que pour un résident qui n'a pas de problèmes particuliers : son lit peut être changé une fois par semaine ou tous les 4 jours par exemple.

Cette démarche ne paraît pas complètement irresponsable que de le proposer.

Madame AUBERT explique qu'elle est toujours obligée de demander, pour que l'on change son lit.

Elle aimerait qu'il existe un suivi du changement des lits.

Madame BONFANTE est surprise d'apprendre que les lits ne sont pas changés, sur la résidence Mahaut de Guisnes, au bout de 3 semaines.

Madame BONFANTE lui répond que la cadre de la résidence va être attentive à ce nouveau problème.

Elle ajoute que si un lit doit être changé tous les jours, il le sera.

Madame AUBERT explique que son lit n'est pas sale, mais les draps sont fripés, au bout de 15 jours.

Il va falloir instaurer, pour chaque chambre, une traçabilité de l'enlèvement des draps de lits.

Monsieur GINIOUX ne comprend pas le fonctionnement du téléphone.

Il a versé deux fois 50 euros et il n'a jamais été averti que son compte n'était pas crédité.

Il ajoute que les résidents devraient être prévenus.

Madame BONFANTE va examiner la situation.

Madame BOUCHE ajoute que sur la résidence Les Fougères, il y avait moins de problèmes avec le téléphone.

Elle donnait l'argent à sa fille pour qu'elle puisse payer et les communications n'étaient jamais coupées.

Par moment, sur la résidence Mahaut de Guisnes, les communications sont coupées.

Monsieur GINIOUX confirme cette situation.

Madame BONFANTE répond que l'autocom a été changé.

Elle va voir avec **Monsieur HALBAUT**, responsable de la téléphonie dans l'établissement.

Madame BONFANTE apportera des solutions lors du prochain CVS.

Madame DESTOMBES demande ce qu'il en est du prélèvement automatique, pour le paiement des frais d'hébergement ?

Madame BONFANTE confirme que c'est une démarche qui doit être adoptée.

Elle va refaire le point.

Elle invite les personnes qui souhaitent le prélèvement SEPA, à le faire savoir par mail.

Monsieur MILITO demande si il est possible de commander des gâteaux d'anniversaire, auprès du prestataire DUPONT Restauration ?

Actuellement, les gâteaux reçus sont livrés sans décoration.

Madame BONFANTE va examiner la situation.

Madame BOUCHE demande pourquoi le tarif hébergement sur la résidence Mahaut de Guisne est plus élevé que celui des Fougères ?

Madame BONFANTE lui répond que c'est parce que sur la résidence Les Fougères, les résidents n'ont pas de douche dans leur chambre et que la surface de la chambre est plus petite.

Madame BOUCHE répond qu'elle avait une grande chambre.

Madame BONFANTE lui répond qu'elle était privilégiée, car il y a très peu de grandes chambres aux Fougères.

Celles-ci étaient des chambres à 2 lits au départ.

Aujourd'hui, il n'existe qu'un seul tarif, pour toutes les chambres sur la résidence Les Fougères. (tarif 1 lit)

Madame DEMORY ajoute que, sur la résidence Mahaut de Guisnes, sont appliqués 2 tarifs : EHPAD et USLD.

Madame BONFANTE confirme.

Madame BOUCHE étant hébergée en secteur USLD, le tarif est plus élevé.

Madame BONFANTE lui demande si elle souhaite retourner sur la résidence Les Fougères ?

Madame BOUCHE lui répond qu'elle ne souhaite pas, car elle a perdu une amie sur la résidence.

Madame BONFANTE ajoute que si elle a été amenée à être transférée sur la résidence Mahaut de

Guisnes, c'est par rapport à sa prise en charge médico-soignante.

Madame BOUCHE réclame de la rééducation depuis un an.

On lui a répondu qu'il y avait pas de kinésithérapeute sur la résidence Mahaut de Guisnes et qu'elle devait aller sur la résidence Malatray pour en faire.

Madame HAZEE répond qu'il n'y a pas eu de kinésithérapeutes, pendant quelque mois, sur la résidence.

Actuellement, une kinésithérapeute vient tous les après midi.

Madame BOUCHE en est satisfaite.

En l'absence de remarque complémentaire, Madame BONFANTE remercie l'ensemble des membres présents et lève la séance.

Le Président du Conseil de la Vie Sociale,

Monsieur Jacques DENEWETH

