

PROCÈS-VERBAL du CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Séance du 2 avril 2024

Étaient présents :

Madame ROSELEUR Jeannine, Représentante des résidents et Présidente du CVS
Madame DOUEZ Valérie, Directrice Générale Adjointe
Madame MEYZA Sylvie, Référente de Site
Docteur RAMDANE Mounir, Médecin Coordonnateur
Madame BENHTILA Salma, Service Qualité
Madame CHRETIEN Allison, Infirmière Coordinatrice
Madame EDART Chantal, Représentante des Familles
Madame BLANGIS Mélanie, IDE
Madame LIENARD Antoinette, Résidente
Madame LARZILLERE Ludivine, Animatrice
Mesdames DEMATTE Ginette et LUCAS Andrée, Résidentes
Messieurs PALFROY Daniel et LEVEQUE Chantal, Résidents
Madame LAMANT Valérie, Secrétaire Administrative EHPAD
Monsieur MAGAIN Jérémie, Stagiaire en secrétariat

Absents Excusés :

Monsieur DONNAY Éric, Représentant du Conseil de Surveillance
Madame DEHOUX Christine, Directrice Générale Hi-No-Ve
Madame GREGOIRE Pauline, Neuropsychologue
Madame LESUR Nathalie, Service Financier
Madame LEGRAND Alice, Aide-Soignante PASA
Madame MAUCLERE Béatrice, Aide-Soignante PASA
Madame MOUCHERON Marie-Pierre, Aide-Soignante
Madame COUSIN Valérie, Animatrice

◆◆◆◆◆

La séance est ouverte à 14h30 et l'ordre du jour est rappelé :

- Approbation du procès-verbal de la réunion du 15 février 2024
- Présentation de la procédure « plaintes et réclamations »
- Bilan des FEI 2023
- Présentation du registre des réclamations
- Avis sur les Plans de gestion de crise
- Sensibilisation à la bientraitance
- Mise à jour du règlement de fonctionnement du PASA
- Mise à jour du livret d'accueil de « l'Accueil de Jour »
- Point sur les animations passées et à venir
- Questions et informations diverses.



Approbation du procès-verbal de la séance du 15 février 2024

Aucune observation n'est formulée, parmi les membres présents, le procès-verbal est donc approuvé à l'unanimité.

Présentation de la procédure « plaintes et réclamations »

La procédure ayant été dernièrement mise à jour, Madame BENHTILA nous en rappelle les modalités :

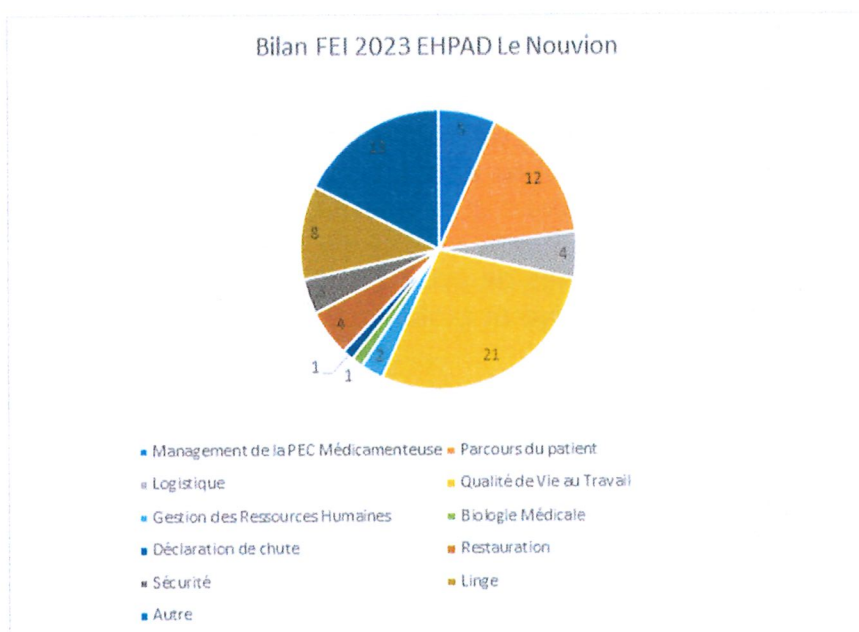
- toute personne peut exprimer une suggestion, une insatisfaction, un mécontentement ou encore une déception. La demande peut se faire par courrier, e-mail ou via le formulaire mis à disposition devant le bureau de la secrétaire à l'entrée de l'EHPAD et d'insérer ce document dans la boîte aux lettres prévue à cet effet. ;
- un médiateur « neutre » est choisi pour le traitement de la plainte ou de la réclamation ;
- une fois la plainte ou la réclamation reçue par la Direction, elle est transmise au service qualité pour enregistrement et est suivie d'une analyse réalisée en équipe ;
- l'établissement s'engage à fournir une réponse écrite à la personne dans les 8 jours qui suivent la réception de la réclamation ;
- les réclamations font l'objet d'une cotation entre 1 à 5 : 1 étant de gravité « mineure ou rare », 5 étant de gravité « catastrophique ou permanente ».

Un bilan est réalisé tous les ans et présenté en CVS.

Bilan des Fiches d'Evènements Indésirables 2023

74 évènements indésirables ont été recensés sur l'année 2023 :

Management de la Prise En Charge Médicamenteuse	5
Parcours du patient	12
Logistique	4
Qualité de Vie au Travail	21
Gestion des Ressources Humaines	2
Biologie Médicale	1
Déclaration de chute	1
Restauration	4
Sécurité	3
Linge	8
Autre	13
Total	74



Présentation du registre des réclamations

Un registre des plaintes et des réclamations a été mis en place et est alimenté et géré par Madame BENTHILA.

Ce registre permet de visualiser rapidement les réclamations faites et de suivre l'évolution de leur traitement.

Avis sur les Plans de gestion de crise (Plan Bleu/Plan Blanc/Plan de Continuité d'Activité Logistique)

Plusieurs documents ou fiches actions ont été mis à jour début 2024 :

- Un plan de continuité d'activité logistique qui a pour objectif de décliner la stratégie et l'ensemble des dispositions à prévoir pour garantir la reprise ou la continuité des activités de l'établissement à la suite d'un sinistre ou d'un événement perturbant gravement son fonctionnement normal. Cela concerne : le risque électrique, le risque incendie, le risque neige, le risque livraison et le risque informatique et téléphonie.
- Un plan de gestion de situations sanitaires exceptionnelles, appelé « Plan Blanc » qui peut être déclenché par le Directeur ou par les autorités de tutelle, le Préfet, etc... Notre établissement n'est pas reconnu comme établissement de recours devant suppléer aux établissements de première ligne mais il doit cependant laisser la possibilité d'accueillir et de prendre en charge des victimes se présentant spontanément avant qu'elles soient réorientées vers les établissements de santé adaptés après régulation par le Samu. Ce document reprend les différentes organisations à mettre en place selon les situations.
- Un document expliquant la prise en charge des patients/résidents durant les périodes de forte chaleur (canicule).
- Un plan SSE/volet NRBC qui détermine les réactions spécifiques en cas de prise en charge de patients atteints par un agent NRC (accident ou attentat nucléaire, radiologique (NR) ou chimique).
- Un plan SSE/Volet épidémique et pandémique explique l'attitude à avoir en cas d'afflux de malades (épidémie saisonnière et due à un événement climatique) ou encore en cas de prise en charge de patients atteints par un agent infectieux (épidémique et biologique).



Grâce à tous ces documents, mis à jour tous les 5 ans, l'établissement pourra faire face à toutes situations sans être pris au dépourvu si besoin.

Les résidents prennent bonne note de ces informations et n'ont pas de remarque particulière à y apporter.

Sensibilisation à la bientraitance

Madame DOYET, Cadre de Santé du service de Médecine/Soins Médicaux et de Réadaptation au CH de Le Nouvion-en-Thiérache, anime un groupe de travail qui se réunit une fois par trimestre et sensibilise régulièrement les équipes sur la bientraitance, les droits des personnes accueillies, notamment après les transmissions de 13h30. Il est donc nécessaire que tous les agents soient régulièrement informés de ces échanges.

La charte de la bientraitance est affichée à l'entrée de l'EHPAD ainsi que sur les panneaux d'affichage des différents secteurs.

Lors du précédent CVS, Madame DOUEZ avait également rappelé les attitudes et postures à avoir auprès des résidents.

Mise à jour du règlement de fonctionnement du PASA

Les PASA (Pôles d'Activités et de Soins Adaptés) sont des espaces aménagés au sein des EHPAD destinés à accueillir, durant la journée, des résidents de l'EHPAD ayant des troubles du comportement modérés et atteints de la maladie d'Alzheimer, d'une maladie apparentée ou d'une maladie neuro-dégénérative. L'EHPAD La Thiérache dispose d'un PASA depuis 2014 qui peut accueillir 14 personnes du lundi au vendredi. Cet espace est conçu pour créer un environnement confortable, rassurant et stimulant pour les résidents. Il offre des lieux de vie sociale pour le groupe, notamment pour l'accueil des familles. Le PASA de l'EHPAD La Thiérache propose une ouverture sur l'extérieur grâce à une terrasse sécurisée, librement accessible aux résidents. Certaines activités sont proposées pour améliorer le bien-être et maintenir du lien social entre les résidents et leur famille. D'autres sont proposées à visée thérapeutique pour travailler sur les capacités fonctionnelles, cognitives, sensorielles et sur les troubles du comportement. Les activités proposées sont par exemple : des ateliers cuisine, des activités physiques, des ateliers de stimulation de la mémoire, du jardinage, de la musicothérapie et de l'art-thérapie, des repas et des activités ludiques.

Madame CHRETIEN rappelle qu'il n'y a pas de supplément de coût mensuel pour les résidents bénéficiant du PASA. Madame ROSELEUR qui fait partie des résidents se rendant au PASA dit « s'y sentir bien car c'est plus intime, certains jouent aux cartes, d'autres font des puzzles, du tricot ou encore du dessin ». Monsieur PALFROY rajoute qu'il « aime y faire la vaisselle et aider les autres ».

Quelques modifications sur le règlement de fonctionnement interne, notamment quant aux horaires d'accueil, devaient être réalisées et sont proposées à l'assemblée.

Madame DOUEZ propose également que ce document s'intitule « règlement intérieur » plutôt que « règlement de fonctionnement ».

L'assemblée ayant accepté à l'unanimité, ces modifications sont donc validées.

Mise à jour du livret d'accueil de « l'Accueil de Jour »

Le livret d'accueil de l'Accueil de Jour est remis à toutes les personnes demandant des renseignements sur cette possibilité d'accueil. Les horaires, ainsi que les jours d'accueil n'étaient plus d'actualité. En effet, l'Accueil de Jour est maintenant ouvert 5 jours par semaine contre 4 auparavant.

Pour information, depuis quelques semaines, les nouveaux postulants sont sur liste d'attente.

L'assemblée ayant accepté à l'unanimité, ces modifications sont donc validées.

Point sur les animations passées et à venir

Passées :

En présence de 2 classes de CM1 de l'école de Le Nouvion-en-Thiérache, et financée par la Communauté de Communes de la Thiérache du Centre, Kristiane, marionnette à taille humaine, part à la découverte des habitants et du patrimoine local. Après leur avoir envoyé une lettre, écrite sur du tissu, annonçant son arrivée, elle a posé ses valises à l'EHPAD le temps d'un après-midi afin de recueillir des anecdotes que les résidents ont bien voulu lui raconter sur le thème des rivières du coin. Les échanges se sont terminés autour d'une tisane, offerte par Kristiane qui a depuis renvoyé une lettre aux résidents les invitant à La Capelle.

Plusieurs ateliers manuels ont été programmés afin de réaliser les décorations du repas de printemps qui s'est déroulé le jeudi 21 mars dans chaque service.

Le repas « Chinois », proposé à l'occasion du Nouvel An Chinois, a été très apprécié. Les résidents ont aimé découvrir une nouvelle cuisine.

Le mercredi 28 février, à l'occasion des anniversaires du mois, un karaoké a été proposé aux résidents.

Les résidents ont eu les félicitations du jury pour la réalisation de la boîte sensorielle qu'ils ont proposée au jury. Cette boîte pourra être mise à disposition dans un IME ou une maison de retraite.

Le 29 mars, une rencontre inter EHPAD a eu lieu à La Dorine à Hirson. Les participants souhaitent vivement recommencer ces échanges.

L'Association PluS de Vie a accompagné une dizaine de résidents au salon du chocolat, organisé par Les Gourmandises d'Alex, à la salle des fêtes de Le Nouvion, le dimanche 17 mars.

A venir :

Les anniversaires du mois d'avril : mercredi 24 avril

Loto des résidents : jeudi 11 avril

Rencontre avec le lycée Dolto de Guise : jeudi 18 avril

Distribution du muguet : mercredi 1^{er} mai

Fête des mères : dimanche 26 mai, en cadeau : 1 rose

Les anniversaires du mois de mai : mercredi 29 mai

Repas des familles : vendredi 28 juin sur le thème de l'Espagne

Plusieurs ateliers jardinage vont avoir lieu. Les résidents qui le souhaitent pourront aller choisir les fleurs à l'ESAT de la Ferme du Pont de Sains à Féron.

Des tours en calèches, tirées par des poneys, vont être organisés à l'EHPAD.

Madame LARZILLERE a été relancée par les Majorettes de Buironfosse qui souhaitent de nouveau venir faire une prestation à l'EHPAD.

Sorties à l'hippodrome de La Capelle, à l'Astrée pour pique-niquer, ainsi qu'un séjour vacances restent, entre autres, à programmer.

Nombreux quizz musicaux, jeux de mémoires, bowling, pétanque en salle, ateliers en cuisine thérapeutique les jeudis après-midi....

Sans oublier tous les jeudis matin, l'atelier lecture en salle d'animations.

Madame LARZILLERE propose un planning plus lisible, notamment avec des dessins, à chaque étage.

-0-0-0-0-0-0-

Questions et informations diverses

- Monsieur PALFROY souhaiterait que soit créé un terrain de boules en extérieur.
- Madame ROSELEUR fait remarquer que le linge « blanc » revient terne et que les résidents trouvent que le linge est très long à revenir de la lingerie extérieure.
- Un rappel est fait sur l'évaluation externe des 10 et 11 avril prochains et la liste des résidents pressentis pour rencontrer les évaluateurs est présentée. Les résidents, les professionnels ainsi que la gouvernance seront entendus pendant ces 2 jours.

La séance est levée à 15 heures 20.

Prochains CVS : **23 avril 2024 à 14h30**



La Présidente,

Madame Jeannine ROSELEUR

