

Procès-verbal du Conseil de la vie sociale du JEUDI 22 JUIN 2023

MEMBRES PRÉSENTS :

Représentants des personnes accueillies ou prises en charge :

- Madame **Annie GRANDIN-BIREE** Représentante des familles EHPAD les Pommiers, Présidente,
- Madame **Laurence HUE** Représentante des familles EHPAD les Lilas,

Représentant des Résidents :

- Madame **Annie JORE** Représentante des résidents de l'EHPAD les Lilas

Représentant du personnel :

- Madame **Nathalie GODEFROY** Représentante du Personnel,

Représentant des usagers :

- Renouvelé au prochain Conseil* Représentant désigné par le Conseil de surveillance,

MEMBRE AVEC VOIX CONSULTATIVE PRÉSENT :

- Madame **Sandrine LAUXERROIS** Directeur adjoint chargé du CH Coutances et des EHPAD, représentant Frédéric MARIE, Directeur.

MEMBRES AVEC VOIX CONSULTATIVE EXCUSÉ :

- Monsieur **Frédéric MARIE** Directeur,

ASSISTENT ÉGALEMENT :

- Madame **Stéphanie ROUXEL** Cadre de santé de l'EHPAD les Lilas,
- Madame **Sonia VAUBRUN** Cadre de santé de l'EHPAD Le Coisel,
- Madame **Karine ZABEL** Cadre de santé de l'EHPAD Les Pommiers,
- Monsieur **Eric VERNIER** Responsable des services techniques
- Madame **Mathilde LEVAILLANT** Neuro psychologue,
- Madame **Sandrine GROULT** Mandataire judiciaire,
- Madame **Elise BAILLET** Coordinatrice qualité et gestion des risques,
- Madame **Marie LIEUREY** Responsable qualité GIP,
- Madame **Angélique GEY** Assistante administrative de l'EHPAD et USLD.

MEMBRES EXCUSÉS :

Représentants des personnes accueillies ou prises en charge :

- Madame **Christine HEUBERT** Représentante des familles EHPAD le Manoir,
- Madame **Evelyne LEPERCHOIS** Représentante des familles EHPAD le Manoir,

- Madame **Marie-Claude LEGRAVEREND** Représentante des familles EHPAD les Pommiers.

Représentant des Résidents :

- Madame **Liliane DANICAN** Représentante des résidents de l'EHPAD le Coisel,
- Monsieur **Gérard WAROUX** Représentante des résidents de l'EHPAD les Lilas,

ORDRE DU JOUR

- 1. Approbation du Procès-Verbal du CVS en date du 27.03.2023.**
- 2. Evaluation ESSMS : état d'avancement.**
- 3. Bilan plaintes et réclamations et événements indésirables.**
- 4. Point vaccination COVID.**
- 5. Présentation Projet Opportunity.**
- 6. Réfection de la terrasse : Les Lilas.**
- 7. Questions**

1. APPROBATION DU PROCÈS-VERBAL DU CVS EN DATE DU 27.03.2023.

Le procès-verbal du Conseil de la vie sociale **du 24 novembre 2022** est **approuvé à l'unanimité des membres présents.**

Le procès-verbal du Conseil de la vie sociale **du 27 mars 2023** est **approuvé à l'unanimité des membres présents.**

2. EVALUATION ESSMS : ETAT D'AVANCEMENT.

Elise BAILLET rappelle que la date pour répondre aux critères impératifs est fixée au 1er juillet. L'évaluation s'est bien déroulée, la présentation de pré-rapport a permis de définir les points d'actions sur les critères qui sont impératifs (8 critères où nous ne sommes pas bons). La procédure s'est correctement passée et on doit à présent respecter la date du 1^{er} juillet avec des propositions d'échéances de 3 à 6 mois.

Sandrine LAUXERROIS informe que les propositions d'échéances pourront être ajustées et renégocier avec l'ARS et le département dans le cadre de la négociation du CPOM

Elise BAILLET indique qu'une présentation plus détaillée des résultats sera faite au prochain CVS.

Stéphanie FERT ajoute que les résultats seront présentés aux professionnels, une présentation sur l'ensemble des retours de l'évaluation qui sera fait structure par structure. Dans le but que tout le monde puisse prendre connaissance des résultats.

3. BILAN PLAINTES ET RECLAMATIONS ET EVENEMENTS INDESIRABLES.

Elise BAILLET présente sous forme de diaporama le bilan des événements indésirable (EI). Celui-ci sera déposé dans le CTGER dans le dossier CVS.

Tout professionnel peut et doit signaler un Événement Indésirable dans son travail (ex : pour un retard ou une désorganisation, pour de la violence avec dégradation, pour une erreur médicamenteuse) pour toutes les problématiques qu'il rencontre. Tout dysfonctionnement doit être signalé sur Ennov.

Une lecture des IE est effectuée chaque semaine. L'objectif étant de prendre connaissance des dysfonctionnements afin de les communiquer aux personnes concernées et de mettre en place des actions dans le but de résoudre la problématique.

Il faut savoir que les EI sont gradués en fonction de leur gravité, si l'EI est compris entre 4 - 5, un plan d'action sera défini dans les plus brefs délais. De plus, peu importe le niveau de gravité les cadres du service sont informés par mail du dysfonctionnement.

Il est normal de signaler tout dysfonctionnement ; cela fait partie de l'amélioration continue des pratiques professionnelles. Il est noté une augmentation des signalements de 68 % des déclarations pour l'année 2022 par rapport à l'année 2021 ce qui démontre que les informations et la communication concernant les EI ont bien fonctionnés. De plus, les déclarations sont bien réalisées, sur la partie EHPAD, nous avons 213 EI dont seulement 5 ont été invalidés.

Sur l'année, les EI sont assez réguliers, il y a juste un pique au mois d'avril, cela est dû aux procédures dégradées. Sinon les EI sont constants pour l'année 2022.

Annie GRANDIN-BIREE demande si un évènement indésirable est uniquement en lien avec les professionnels et non en lien avec les résidents.

Elise BAILLET répond qu'un EI peut être sur tous les sujets.

Un EI est un dysfonctionnement de l'EHPAD, c'est-à-dire qu'il peut être lié à tous, comme par exemple les repas, le transport, l'équipe, ... Mais cela est une culture à mettre en place et demande du temps.

Annie GRANDIN-BIREE souligne que le nombre d'EI est important.

Elise BAILLET précise que le nombre d'EI déclaré n'est pas si grand que ça, c'est surtout la culture qui se déploie. Les professionnels pensent de plus en plus à déclarer et cela est très bien pour pouvoir résoudre les problématiques qui se produisent au sein de l'EHPAD.

Sandrine LAUXERROIS ajoute que c'est la première fois qu'une présentation des EI est faite au CVS.

Déclarer permet de transmettre l'information et d'avoir une vision globale, cela permet de faire ressortir les problématiques fréquentes. L'objectif des EI est aussi de prévenir les dysfonctionnements.

Annie GRANDIN-BIREE dit qu'il est plus aisé de les déclarer sur le site ENNOV.

Stéphanie FERT précise que le fait de déclarer sur le site permet d'avoir moins peur, de ne pas trouver un coupable, l'idée est de vraiment résoudre les problématiques afin que celles-ci ne se reproduisent pas. Le sigle EI n'est pas encore totalement compris par l'ensemble des professionnels.

Annie GRANDIN-BIREE souhaite connaître les actions menées suite au signalement (EI)

Elise BAILLET répond que l'EI est lu et l'équipe Qualité se rapproche des personnes qui sont en capacité d'y répondre ou d'aider à trouver une solution. Il arrive que la résolution de l'EI soit beaucoup plus longue, car l'analyse du problème ne peut pas toujours être traitée dans le même délai en fonction des tous les problèmes et des risques.

Sandrine LAUXERROIS précise que les services SSR et le CSG sont compris dans le pôle gériatrique ; la présentation de l'histogramme est globale et ne concerne pas que les EHPAD

Elise BAILLET ajoute que dans l'ensemble des EHPADs, les EI déclarés selon les métiers. Les déclarants sont principalement les cadres et ensuite les aides-soignant(e)s et infirmier(e)s. Les déclarations faites sont très diversifiées par rapport au métier déclarant, même si les cadres représentent 80 %.

La transmission d'un EI peut être effectuée pour des prestataires externes au CH et inversement.

L'EI est évalué selon sa gravité de 1 à 5, cela permet de pouvoir classer par ordre de priorité. Concernant le CHC, les EI sont souvent de gravité 2 (dysfonctionnement de l'organisation.) et de gravité 3 (dysfonctionnement majeur, report de rendez-vous médical, intervention de la maintenance). Le suivi des échanges est majoritairement effectué par des actions avec l'intervention de la maintenance.

- La fréquence graduée de 1 à 5 et la gravité graduée de 1 à 5 = la criticité.

Annie GRANDIN-BIREE demande si Le bilan est fait annuellement.

Elise BAILLET répond par l'affirmatif, les EI étaient auparavant présentés de manière beaucoup plus globale et faite pour le CH et non pour les EHPADs.

Mathilde LEVAILLANT relève qu'une seule déclaration a été faite pour l'USLD et commente que des réponses ne sont pas apportées à chaque fois, cela ne semble pas être représentatif de ce qui est déclaré.

Elise BAILLET précise que les EI sont classés par rapport à la fonction du déclarant et à son service.

Il faut choisir la fonction et le service et l'unité dans lequel l'EI s'est déroulé.

Des formations Ennov sont proposées pour apprendre à faire une fiche EI. Des professionnels peuvent prendre contact avec le demandeur pour éventuellement faire une formation ou pour simplement répondre aux questions.

Annie GRANDIN-BIREE demande si les professionnels sont prévenus lors de leur arrivée.

Stéphanie FERT répond par la négative. Une entraide est apportée sur ce sujet dans les services par les collègues.

Laure SALLES présente le bilan des plaintes et réclamations pour 2022. Celui-ci doit être présenté au sein de l'instance du CVS.

4 plaintes pour les EHPADs de Coutances en 2022 (26 au total sur le CHC) :

- 1 au Coisel (Une famille voulait évoquer la mise sous tutelle. Réponse avec un entretien avec Mr GOUCHARD pour leur présenter le service de tutelle et pour répondre à leur questionnement. Pas de suite après.)
- 1 aux Pommiers (Sur la prestation restauration qui était insatisfaisante, reprise avec la cadre et le GIP pour proposer de nouveaux plats, et expliquer le système de commandes selon les résidents.)
- 1 au Pommiers (perte d'un bien personnel, qui n'était pas présent lors de l'état des lieux à l'entrée du résident, le bien n'a pas été retrouvé.)
- 1 au Manoir (Insatisfaction avec médiation par la prise en charge aux urgences. Reprise des éléments ensemble pour revoir le fonctionnement entre EHPAD et urgences.)

Les plaintes sont soit écrites (courrier, email, réseaux), orales (téléphone ou au secrétariat de Direction).

4. POINT VACCINATION COVID.

Sandrine LAUXERROIS informe que Madame Le Dr ESTERLIN ne peut pas être présente le jeudi après-midi ; Elle propose que les futurs CVS soient organisés en dehors du jeudi.

Les membres sont favorables.

Les informations concernant les vaccinations ont été transmises par le Dr ESTERLIN à Sandrine LAUXERROIS.

Les résultats sont en date du 19 juin 2023 :

Au total sur les 4 EHPADs : 11 % de refus. 80 % des résidents sont vaccinés et 9 % sont en cours de finalisation (qui se terminera en septembre). »

Au Manoir sur les 64 résidents présents : 7 d'entre eux ont refusé et 55 ont toutes les doses. Les autres sont en cours de vaccinations.

Au Pommiers sur les 77 résidents présents : 12 d'entre eux ont refusé et 57 ont toutes les doses.

Au Lilas sur 35 résidents présents : 1 d'entre eux a refusé et 33 ont toutes des doses. À savoir qu'il y a eu une nouvelle entrée entre deux, c'est pour cela que le total ne correspond pas au nombre de résidents présents.

Pour le Coisel :

Tatihou (1er étage) sur 22 résidents présents : 1 d'entre eux a refusé et 20 ont toutes les doses. Comme les Lilas, une sortie ou entrée a eu lieu entre deux.

Chausey (RDC) sur 28 résidents présents : 3 d'entre eux ont refusé et 20 ont toutes les doses.

Mont Saint Michel (RDJ) sur 30 résidents présents : 4 d'entre eux ont refusé et 21 ont toutes les doses. »

Il est nécessaire de prendre en compte que tout le monde n'est pas vacciné à hauteur de la 5ème dose.

Il est précisé que pour la 4ème dose, il reste encore 6 résidents à vacciner, pour la 3ème dose, il reste encore 2 résidents à vacciner et pour la 2ème dose, il reste encore 1 résident à vacciner.

Les résidents qui viennent de leur domicile n'ont pas tous été vaccinés ; ce qui fait varier ces chiffres.

L'information de la 5ème dose est arrivée fin avril dans le but de débiter la campagne de vaccination rapidement souligne **Stéphanie FERT**.

Sandrine LAUXERROIS ajoute que l'évaluation a permis de mettre en exergue les thèmes à inscrire dans le Plan Bleu comme les vaccinations. Le Plan Bleu sera présenté au CVS pour avis.

Concernant l'organisation de la vaccination **Karine ZABEL** souligne qu'avant des flacons à multi doses étaient donnés, cela compliquait la préparation ainsi que le temps de surveillance du patient. L'unidose permet de fluidifier la vaccination.

Sonia VAUBRUN convient que les flacons unidoses sont plus simple d'utilisation, il faut aussi prendre en compte que les nouveaux résidents arrivent le plus souvent avec 1 ou 2 doses.

5. PRESENTATION PROJET OPPORTUNITY.

Présentation du Projet OPPORTUNITY (diaporama disponible dans le CTGER dans le dossier CVS) par le Dr ALLAIRE.

Le projet Opportunity est une démarche nationale qui concerne les établissements médicaux-sociaux. C'est un projet hygiène des mains, avec des indicateurs, dont les objectifs émanent dans les services de long séjour. C'est une mission nationale qui a pour objectif de donner un indicateur pour les EHPADs sur des actions concrètes.

Le projet est composé de 2 parties :

Partie 1 est de demander aux établissements le nombre de frictions nécessaires par jour et par résident.

Partie 2 est de faire participer les EHPADs en faisant une enquête sur une dizaine de résidents en notant les soins qu'ils sont effectués pendant 24h (sans compter les animations).

Le Docteur ESTERLIN et le Docteur ALLAIRE ont été sollicités pour déterminer l'EHPAD expérimentateur comprenant différents GIR : celui qui correspond le plus est l'EHPAD des Pommiers. A ce jour, les données ont été rendues, sans retour pour l'instant. L'idéal serait de faire l'enquête en fonction des GIR.

La participation des résidents est sur la base du volontariat. Les professionnels ne sont pas observés, le principe est de lister sur une feuille les soins qui sont effectués dans la journée.

Ce n'est pas une évaluation. Le but étant d'expliquer le pourquoi de l'enquête. La programmation de ce projet a dû être faite en moins de 2 mois, ayant été averti tardivement de cette enquête.

Stéphanie ROUXEL informe qu'une animation sur l'hygiène des mains a été faite aux Lilas, celle-ci a beaucoup plu aux résidents.

Sandrine LAUXERROIS ajoute que cela permet de présenter au CVS ce qui est réalisé au quotidien dans les soins.

6. REFECTON DE LA TERRASSE : LES LILAS.

Eric VERNIER est présent lors de ce CVS afin d'effectuer un retour sur les travaux passés et d'apporter une visibilité sur les années à venir à ce sujet.

- 260 000 € pour la rénovation et les réparations des ascenseurs des 4 EHPADs,
- 30 000 € pour la sécurisation des 4 EHPADs avec une vidéo de protection,
- 400 000 € pour de gros travaux de rénovation et de circulation des bâtiments aux Pommiers ainsi qu'une mise à jour du circuit incendie et de l'appel malade,
- 27 000 € pour la rénovation des salles de soins aux Pommiers.

À savoir que les chambres sont refaites régulièrement, notamment pour l'arrivée des nouveaux résidents qui durent en général 2 semaines.

Pour les Lilas, la terrasse pose problème : un devis de 50 000 €

Pour le Manoir, la rénovation de l'accueil, du salon et de la salle à manger sont en projet, ainsi qu'un changement de la climatisation (ne doit pas être descendue en dessous de 25° l'été)

Au Coisel : changement de la chaudière, rénovation et modernisation de la place du village et dernièrement le magasin.

Des travaux sont à prévoir sur la partie électrique pour toujours maintenir les circuits électriques en bon état sur les EHPADs. D'autres projets encore plus importants comme par exemple sur le Manoir, les Pommiers et le Coisel pour enlever les chambres doubles et n'avoir que des chambres seules.

Sandrine LAUXERROIS informe que tous ces éléments seront abordés au CVS afin de présenter le budget nécessaire pour ces travaux.

Des priorités seront retenues en lien avec les possibilités financières tout en étant vigilant sur l'impact de l'augmentation du prix de journée.

Il est précisé la nature des travaux : ceux répondant à l'amélioration de la qualité des lieux de vie pour les résidents et ceux relatifs à une mise aux normes réglementaires (ascenseurs...)

Eric VERNIER souligne que des rénovations sont faites régulièrement pour les bâtiments EHPADs. La fonctionnalité peut être à revoir en fonction de la population accueillie (ex : UHR).

Eric VERNIER explique qu'un chiffrage dans le but de donner un budget approximatif afin d'agrandir le Manoir a été étudié. L'idée est de réaménager les EHPADs.

Sandrine LAUXERROIS ajoute que l'ARS a dernièrement sollicité le CH de Coutances afin d'ouvrir 4 places d'hébergement temporaire pour octobre 2023 sur des crédits de fonctionnement et par extension de place. Sans possibilité architecturale, ce projet n'est pas envisageable en l'état. Cependant, il répond au souhait de l'établissement de diversifier son offre de répit. Ainsi, il est adressé une lettre d'intention à l'ARS pour montrer l'intérêt de ce projet en précisant son inscription dans le CPOM.

La décision de ne pas ouvrir de lits en Hébergement Temporaire en Sortie d'Hospitalisation (HTSH) a été apportée à l'ARS en raison des difficultés de recrutement de personnels non médicaux

comme à l'instar d'autres établissements sur le territoire.

Annie GRANDIN-BIREE demande si une date d'intervention pour les ascenseurs des Pommiers est prévue.

Eric VERNIER répond qu'aucune date n'est actée. Concernant le 2ème ascenseur, une pièce est attendue, cela rend le dépannage plus long.

Stéphanie FERT relève que cette panne engendre des difficultés d'organisation des soins.

Eric VERNIER poursuit son intervention sur la mise en place du dispositif anti-fugue au sein des EHPADs. Ce dispositif a été rendu possible à la suite d'un financement.

Sandrine LAUXERROIS et Sonia VAUBRUN échangent concernant la mise en œuvre d'une unité sécurisée en EHPAD, cependant aucun financement n'est actuellement prévu pour ce dispositif.

7. QUESTIONS.

Annie GRANDIN-BIREE demande si tous les résidents peuvent bénéficier du Magasin au Coisel (la boutique aux cancons).

Sonia VAUBRUN explique que le magasin est issu d'un projet de la formation Humanitude. C'est la lingère du Coisel qui a eu l'idée de réorganiser l'endroit où elle stockait les affaires et les dons des résidents.

Au début, l'objectif était que le magasin soit ouvert au Coisel afin d'offrir aux résidents en difficultés financière la possibilité de se vêtir sans contrepartie.

Pour accéder au magasin, il a été convenu avec les animatrices et la lingère que cette offre se fait en gagnant un bon d'achat lors des activités (comme par exemple au Loto) ou d'offrir une carte cadeau à Noël par exemple. Une fois que les résidents ont choisi leur vêtement, il est aussitôt étiqueté au nom du résident afin que celui-ci puisse lui appartenir.

Le magasin est à présent ouvert aux autres EHPADs sur le même système. Le problème de l'ouvrir à tout l'hôpital est la gestion du stock, car cela demande du travail pour la lingère de trier tous les vêtements qui lui sont donnés, d'ailleurs, seulement les dons de vêtements qui sont encore en bon état sont acceptés. Les horaires d'ouverture sont les suivants :

- Ouvert tous les après-midis de 14h30 à 16h. Des patients / résidents ont déjà pu bénéficier du magasin.

Sandrine LAUXERROIS souhaiterait qu'une visite du magasin soit organisée afin de le faire connaître en interne et aux membres du CVS car c'est un beau projet.

Il y a l'initiative d'une personne du service de communication qui présente les différents métiers au sein du CHCM, et qui diffuse la vidéo sur l'intranet. Cela pour être intéressant de le faire sur le poste de lingère au Coisel afin de pouvoir en profiter pour présenter le magasin à l'ensemble du personnel du CHCM.

Sonia VAUBRUN informe que le budget travaux pour le magasin a été de 2000€.

Lors de l'arrivée d'un nouveau résident, une journée est organisée pour lui faire visiter l'EHPAD et le magasin, tout en expliquant le fonctionnement.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à **16h40**

Prochaine séance : à déterminer

Annie GRANDIN-BIREE

Présidente du Conseil de la vie sociale

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized initial 'A' followed by a long horizontal line that tapers to a point on the right.