

**COMPTE RENDU**  
**CVS du jeudi 30 mai 2024**

**Présents**

**Représentants des Usagers :**

1. Madame LEMERCIER Madeleine, résidente La Madeleine
2. Madame RAILLOT Sylvie, résidente St Martin
3. Madame GROUT Mauricette, résidente St Martin
4. Madame LEBLOND Thérèse, résidente
5. Madame ACARD Denise, résidente
6. Madame DECONIHOUT Marcelle, résidente
7. Madame HURE Simone, résidente
8. Madame HUREL Sylvie, résidente
9. Madame LEFEBVRE Geneviève, résidente
10. Madame MOLAS Claudine, suppléante collègue résident

**Représentants des Familles :**

1. Madame OSMONT Sophie, représentante des familles
2. Madame LEVISTRE Nathalie, représentante des familles
3. Madame MANCEL Sylvie, représentante des familles
4. Monsieur MANCEL Alain, représentant des familles

**Représentants des Bénévoles :**

1. Madame LANGELE Myriam, bénévole Blouse Rose
2. Madame CANOUEENNE Odile, bénévole Blouse Rose

**Invités**

1. Monsieur MARTIN Grégory, Directeur
2. Madame PETIT Marion, animatrice coordinatrice
3. Madame HUBERT Sandrine, animatrice
4. Madame VAUCLIN Lydie, IDEC
5. Madame VOISIN Emilie, cadre supérieur de santé
6. Madame DELESTRE Gaele, cadre de santé
7. Madame CHERET Anne-Laure, secrétaire
8. Madame VAUTIER Audrey, animatrice
9. Madame LESAGE Catherine, animatrice
10. Monsieur CORDONNIER Christophe, ingénieur qualité

## Excusés

### **Représentants des Usagers :**

1. Madame BRAQUEHAIS Viviane, titulaire collège résident
2. Madame LEMONNIER Edith, suppléante collège résident
3. Monsieur NARIDON Jean-Claude, titulaire collège résident

### **Représentants des Familles :**

1. Monsieur LEFEBVRE Régis, titulaire collège famille
2. Monsieur LE PIVERT Patrick, suppléant collège famille
3. Madame NEUBAUER Ghislaine, titulaire collège famille
4. Monsieur DECHAMPS Bruno, titulaire collège famille

### **Représentants du Personnel :**

1. Monsieur MOGIS Julien, représentant du personnel
2. Madame DELAFENETRE Sylvie, représentant du personnel

### **Invités :**

1. Dr. MARTIN Bertrand, Médecin
2. Monsieur AUVRAY Bernard, président

L'ordre du jour est le suivant :

1. Avancement du projet de reconstruction
2. Suivi des plaintes et réclamations
3. Retour sur le questionnaire de satisfaction du linge
4. Retour sur les enquêtes de satisfaction annuelles
5. Bilan sur le signalement d'évènements indésirables
6. Présentation de la démarche d'évaluation externe
7. Découverte de FAMILÉO

### **1. Avancement du projet de reconstruction**

Monsieur MARTIN informe que le projet de reconstruction du Centre Hospitalier de l'Austreberthe a été retenu. Ainsi, les EHPAD de La Madeleine, Saint Martin et Le Parc seront regroupés sur le site des Campeaux, tandis que le SSR et l'USLD seront réunis sur le site principal. Monsieur MARTIN précise que les chambres seules seront privilégiées et qu'elles seront toutes dotées de douches. Un accès aux espaces verts sera prévu, mais la livraison des nouveaux locaux ne se fera pas avant 2029.

Les représentants des usagers et des familles ont posé plusieurs questions :

- **Dates de déménagement** : Les usagers ont demandé des précisions sur les dates possibles de déménagement. Monsieur MARTIN a répondu que les détails exacts du calendrier sont encore en cours de finalisation, mais que des mises à jour régulières seront fournies aux résidents et à leurs familles.
- **Conditions d'hébergement** : Une grande partie de la discussion a porté sur les conditions d'hébergement, avec une insistance particulière sur la création de chambres individuelles équipées de douches pour assurer un meilleur confort et une plus grande intimité des résidents.
- **Chambres modulables pour les couples** : Les usagers ont proposé l'idée de créer quelques chambres modulables pour les couples, permettant ainsi aux résidents qui le souhaitent de continuer à vivre ensemble. Monsieur MARTIN a indiqué que cette suggestion serait prise en compte dans la phase de planification détaillée du projet.
- **Accès aux espaces verts** : Les représentants ont également souligné l'importance d'un accès facile et agréable aux espaces verts pour le bien-être des résidents. Monsieur MARTIN a assuré que cet aspect est une priorité dans la conception des nouveaux locaux.

En conclusion, le projet de reconstruction avance et une attention particulière sera portée aux besoins et aux suggestions des usagers pour améliorer la qualité de vie dans les futurs établissements.

## 2. Suivi des plaintes et réclamations de l'année 2023

Monsieur CORDONNIER présente le bilan pour l'année 2023 du suivi des plaintes et réclamations. Il explique le cadre réglementaire des plaintes et réclamations, précisant l'organisation de l'établissement en la matière (cf. support en pièces jointes). Il précise qu'il y a eu 17 courriers de satisfaction et 18 plaintes au cours de l'année.

### **Points soulevés :**

- **Manque de prise en charge de kinésithérapie** : Monsieur MARTIN explique que le manque de kinésithérapie en début d'année 2023 était dû à des difficultés de recrutement. Cependant, depuis avril, un kinésithérapeute et une enseignante en Activité Physique Adaptée (APA) ont été recrutés, permettant une meilleure prise en charge des besoins des résidents.
- **Manque d'encadrement la nuit sur l'unité Aloïse** : Monsieur MARTIN explique que des plaintes concernant le manque d'encadrement de nuit à l'EHPAD de La Madeleine ont été reçues. Actuellement, deux ETP sont présents la nuit, mais la configuration architecturale du bâtiment et les besoins spécifiques de l'unité Alzheimer posent des défis. En réponse, un système de vidéosurveillance a été mis en place, ce qui a amélioré le sentiment de sécurité et d'encadrement, comme l'a confirmé Madame DELESTRE.

Cependant, Monsieur MARTIN souligne que cette solution est temporaire et qu'il est nécessaire de travailler à la pérennisation d'un encadrement nocturne adéquat malgré les contraintes financières.

- **Délais d'intervention des soignants la nuit** : En réponse à la plainte de Madame ACARD sur les longs délais d'intervention des soignants la nuit, Monsieur MARTIN reconnaît les difficultés liées à la configuration des locaux, qui compliquent la circulation des agents présents la nuit.
- **Bruit des agents de nuit** : En réaction à la plainte de Madame RAILLOT concernant le bruit causé par les agents de nuit, Monsieur MARTIN rappelle qu'il est important de rédiger un courrier de plainte pour que ces incidents puissent être traités rapidement et efficacement.

### **3. Retour sur le questionnaire de satisfaction du linge**

Le sujet de la gestion du linge a fait l'objet, au cours des derniers mois, de nombreuses plaintes exprimées par les familles, les résidents, et les salariés. Monsieur MARTIN informe que le prestataire actuel, le CHU de Rouen, a été mis au courant des difficultés récurrentes constatées. Il a saisi le directeur concerné pour aborder les problèmes signalés. Lors des dernières réunions avec les familles, ce point a également été soulevé de manière significative.

Pour mieux comprendre l'étendue du problème, un questionnaire a été soumis aux familles et aux résidents, confirmant les difficultés rencontrées. Les résultats de cette enquête attestent des problèmes persistants dans la gestion du linge.

Compte tenu de l'ensemble de ces éléments, Monsieur MARTIN propose au Conseil de la Vie Sociale de prendre l'initiative de rechercher un autre prestataire pour la gestion du linge des résidents. Les membres du Conseil de la Vie Sociale, approuvant à l'unanimité cette décision, un courrier sera adressé au CHU de Rouen pour notifier cette décision et initier le processus de changement de prestataire.

Monsieur MARTIN souligne que le cadre juridique de ce changement doit être étudié pour assurer une transition en conformité avec les réglementations en vigueur. Il s'engage à travailler dans ce sens et propose de présenter un point d'étape sur l'avancement de ce projet dans quatre mois.

### **4. Retour sur les enquêtes de satisfaction annuelles**

Monsieur CORDONNIER présente les résultats des enquêtes de satisfaction des résidents pour l'année 2023 et les actions d'amélioration qui en découlent.

- La mise en place d'une affiche expliquant ce qu'est un Conseil de la Vie Sociale.
- L'affichage du compte-rendu de chaque Conseil de la Vie Sociale dans les services.
- La mise en place d'une affiche présentant le projet d'accompagnement personnalisé (PAP) et la poursuite de la formalisation des PAP avec les résidents.
- La diffusion d'un questionnaire de satisfaction à destination des familles.

En réponse au souhait de Madame LEMERCIER de rencontrer le prêtre plus souvent, Madame PETIT informe qu'il est possible de faire venir une personne toutes les semaines pour un moment d'échanges. Monsieur MARTIN demande à ce que cette information soit diffusée plus largement aux résidents par l'équipe d'animation.

Concernant la plainte de Madame RAILLOT au sujet du tutoiement des résidents par certains agents, l'équipe d'encadrement précise que le consentement du résident doit être demandé avant d'utiliser le tutoiement.

Le Conseil de la Vie Sociale prend acte de cette information.

## **5. Bilan sur le signalement d'évènements indésirables**

Monsieur CORDONNIER présente le bilan des signalements d'évènements indésirables pour l'année 2023 et l'année en cours.

À la question de Madame LEVISTRE sur la façon dont sont déclarés les évènements indésirables, Monsieur CORDONNIER répond que les agents du Centre Hospitalier de l'Austreberthe ont accès à un logiciel de déclaration d'évènements indésirables. Les fiches de déclaration sont transmises à la direction ainsi qu'aux responsables concernés puis analysés.

Mr CORDONNIER précise que pour les évènements indésirables graves identifiés, une enquête est menée pour comprendre les causes et mettre en place des actions correctives.

De plus, les familles peuvent utiliser les formulaires de recueil de plaintes disponibles à l'accueil.

Le Conseil de la Vie Sociale prend acte de cette information.

## **6. Présentation de la démarche d'évaluation externe**

Monsieur CORDONNIER explique que les établissements sociaux et médico-sociaux sont évalués tous les cinq ans sur la qualité de la prise en charge des résidents. Ces évaluations ont pour but de s'assurer que les professionnels respectent les bonnes pratiques et que le bien-être de chaque résident est assuré.

Monsieur MARTIN précise qu'en janvier 2025, l'EHPAD de Barentin, l'EHPAD de Pavilly et l'accueil de jour seront évalués pendant deux jours par des intervenants extérieurs. À ce titre, le Conseil de la Vie Sociale sera sollicité pour participer à cette évaluation.

Un groupe de travail devra être constitué avec quelques membres du Conseil de la Vie Sociale pour préparer cette évaluation. Ce groupe sera chargé de fournir des informations, de répondre aux questions des évaluateurs, et de représenter les intérêts des résidents et des familles durant le processus.

Le Conseil de la Vie Sociale prend acte de cette information et se prépare à constituer le groupe de travail nécessaire pour cette évaluation externe.

## **7. Découverte de FAMILÉO**

Madame PETIT rappelle que l'outil FAMILÉO est un réseau social sécurisé entre le Centre Hospitalier de l'Austreberthe et les familles, sous forme de gazette mensuelle. Les animateurs y postent les photos des différents événements, et les familles peuvent également partager des photos de leur côté.

Madame PETIT précise que cet outil a été mis en place depuis avril 2024 et qu'à ce jour, peu de familles ont adhéré au projet. L'équipe d'encadrement et l'équipe d'animation sont sollicitées pour diffuser l'information et encourager les familles à utiliser cet outil.

Mme LEVISTRE informe qu'elle n'avait pas compris le principe du double échange entre les familles et l'établissement. Elle pose également la question de la faisabilité pour les familles qui n'ont pas accès à internet. Monsieur MARTIN répond qu'une réflexion est menée sur ce dernier point pour trouver des solutions adaptées, telles que la possibilité de recevoir une version imprimée de la gazette.

Le Conseil de la Vie Sociale prend acte de cette information et encourage les équipes à poursuivre leurs efforts pour promouvoir l'outil FAMILÉO auprès des familles.

## **8. Questions diverses**

Monsieur MARTIN explique qu'aujourd'hui certains membres ont quitté le Conseil de la Vie Sociale et qu'il est nécessaire de procéder à leur remplacement. Pour garantir la représentativité des familles et des résidents dans un délai rapide, il est proposé à l'assemblée de procéder au renouvellement des membres par désignation, en se basant sur les volontaires ayant exprimé leur volonté d'intégrer le Conseil de la Vie Sociale.

### Nominations pour une durée de 6 mois :

- Monsieur MANCEL Alain, Président, pour le collège famille
- Madame LANGELE Myriam, Vice-Présidente, pour le collège famille
- Madame GROUT Mauricette, Présidente, pour le collège résidents
- Madame HURE Simone, Vice-Présidente, pour le collège résidents

Monsieur MARTIN précise qu'une rencontre aura lieu avec les nouveaux membres pour organiser le calendrier des prochains Conseils de la Vie Sociale et mettre en place l'organisation de l'instance.

### Demands et plaintes :

- **Distributeur de boissons** : Au nom des résidents de La Madeleine, Madame VAUTIER demande à ce qu'un distributeur de boissons soit à nouveau mis à disposition. Monsieur MARTIN indique que cette demande sera examinée et qu'une solution sera recherchée pour répondre à ce besoin.
- **Vols d'argent et de bijoux** : Mesdames ACARD, HUREL et RAILLOT expriment leur mécontentement concernant les vols d'argent et de bijoux constatés. Monsieur MARTIN répond qu'une action va être menée pour identifier et piéger les voleurs, précisant que la coopération des résidents et des familles sera nécessaire pour la réussite de cette opération.
- **Refus de médicament** : Madame HURE se plaint du refus de l'IDE de lui dispenser son médicament en raison d'un laps de temps insuffisant entre deux prises. Madame DELESTRE répond qu'il s'agissait d'une IDE remplaçante qui ne connaissait pas bien la résidente et ses habitudes de vie. Des mesures seront prises pour s'assurer que le personnel remplaçant soit mieux informé des habitudes et des besoins spécifiques des résidents à l'avenir.

Le Conseil de la Vie Sociale prend acte de ces informations et des actions envisagées pour répondre aux différentes préoccupations exprimées.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 17h45.

Monsieur MANCEL Alain  
Président du Conseil de la Vie Sociale

