



Conseil de la Vie Sociale EHPAD

Procès-Verbal de la séance du 11 mars 2024

Etaient présents :

- Représentants des familles et des usagers : Mme CARO T, Mme AUFFRET, Mme COUPLAN
- Représentants des résidents : M. PILETTE, M. LEGAILLARD, Mme JANNOU et Mme CARO A
- Représentants du personnel : Mme DAVID, Mme SURGE
- Représentants de l'organisme gestionnaire : Mme QUELENNEC, Directrice et Sœur Honorine (supérieure de la Communauté des sœurs et membre du Conseil Local)
- Représentant des mandataires judiciaires à la protection des majeurs : Mme DE BROC
- Représentants des membres de l'équipe médico-soignante : M. DROUITEAU, responsable hôtelier et C. KERRESPRES-PENNEC, responsable du Foyer de vie et de l'accueil de jour de Lamballe
- Représentante d'une association d'usagers extérieurs : Mme SURGET Maryannick, membre France Assos Santé Bretagne

Absentes excusées : Mme LORET (représentante des familles), Mmes JEGU et FOLIO (représentantes du personnel)

Invitée : A. TOUBIANA, animatrice

Rédacteur : L. GUYONY, assistante de direction et référente qualité gestion des risques

 **Approbation du procès-verbal de la réunion du 18 décembre 2023** : les membres du CVS n'ont aucune remarque et valident ce procès-verbal.

 **Points représentants des familles (évoqués lors de la réunion préparatoire du 16 février 2024) :**

- **Point et/ou réponses apportées sur les sujets évoqués lors du précédent CVS (musique, assurance RC et véhicules, rangement à fond).**

Diffusion de la musique dans les services : un devis est en cours pour connaître le montant de remplacement de la sono existante. Si ce coût est trop élevé pour 2024, il sera à prévoir dans les investissements 2025. En attendant, il est possible d'acheter des petits postes pour diffuser de la musique dans les services. Demande de familles d'installer un poste à la salle à manger des genêts le week-end : Mme QUELENNEC valide cette demande, A. DROUITEAU verra avec l'équipe des genêts pour en installer un.



Assurance responsabilité civile (quand les résidents sortent de l'établissement avec leur famille) : Mme QUELENNEC refait le point avec M. LE DORZE à ce sujet.

Prêts de véhicules : point mis à l'ordre du jour du CDU-H (Comité des Usagers de l'Hospitalité) du 18 mars prochain.

Rangement à fond des logements : M. DROUITEAU va organiser ce travail avec les référents et/ou les familles (tri des habits, objets, nettoyage...).

- **Rapport sur les réunions depuis le dernier CVS ;**

Mme CARO, présidente du CVS, résume les réunions auxquelles elle a participé depuis le dernier CVS :

- Information ALMA 22 le 10 janvier dernier sur la prévention de la maltraitance : échanges intéressants avec les résidents présents.
- Réunion des familles le 13 janvier : familles plus nombreuses qu'en septembre 2023, bons retours des participants.
- COPIL des Maisons d'Yffiniac le 26 janvier : le projet avance.
- Comité qualité HSTV le 30 janvier : l'objectif principal à retenir est l'intégration de plus en plus forte de la parole des usagers notamment dans les formations.
- Réunion du déploiement du Centre de Ressources Territorial le 21 février.



- **Points sur les travaux en cours dans les services et les actions d'amélioration prévues pour les rendre plus agréables ;**



L'aménagement du salon de Bel-Air est terminé.

Salon de la Clarté : une famille a déploré la présence de ruban adhésif à certains endroits. Ces morceaux de rubans adhésifs étaient liés aux travaux en cours. Un grand rangement dans ce service a également eu lieu.

5 salles à manger (dont celle de Saint-Joseph) ont été refaites ainsi que le sol quand cela était possible sur la même période (disponibilité des entreprises).

Quelques familles ont craint que ces travaux ne perturbent les résidents. Ces travaux étaient cependant nécessaires.

- **Accompagnement des personnes seules en chambre, notamment lors des repas**

Des familles souhaitent avoir des précisions sur les repas servis en chambre le soir : quelles vigilances ont les professionnels au niveau des résidents qui mangent

seuls ? (Température des plats ? surveillance des fausses routes ?). M. DROUITEAU en échange avec les responsables de services.

- **Organisation des chambres doubles notamment lors des visites**

Soins dans une chambre double pendant une visite, la famille de la résidente n'a pas pu entrer. La direction a conscience de ce sujet qui reste délicat. Mme QUELENNEC rappelle qu'un schéma directeur des travaux est élaboré et conduira à des aménagements dans les années à venir. Par ailleurs, les responsables de services sont constamment vigilants sur la compatibilité des profils de résidents partageant une chambre double.

- **Appels sur le standard aux heures de fermeture de l'accueil.**

Une famille a tenté de joindre son proche par téléphone qui venait de revenir d'un séjour en hôpital, un soir vers 19h15 mais n'a pas réussi à lui parler. Mme QUELENNEC rappelle que c'est bien le numéro du standard qu'il faut composer même après 18h et qu'un report s'effectue par le :

1. Vers le téléphone de l'IDE de l'EHPAD
2. Vers un professionnel du Foyer.

Si pas de réponse, il ne faut pas hésiter à renouveler l'appel plus tard car il arrive que l'infirmière ne puisse répondre immédiatement.

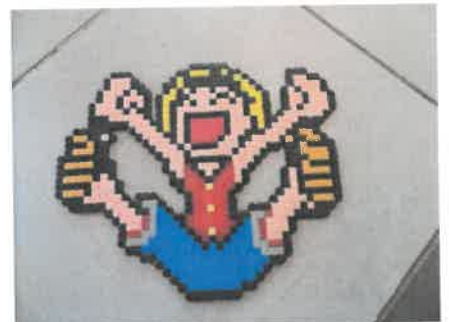


Remerciement d'une famille auprès de la présidente du CVS suite au décès de leur maman qui était aux Ajoncs. Personnel très disponible, serviable.

- **Point des résidents :**

Souhait des usagers de :

- Visiter une animalerie/ un aquarium/ un zoo
- Rencontrer d'autres EHPAD
- Aller faire du bateau / à l'île de Bréhat (rappel que des départs seront possibles de Dahouët cet été)
- Organiser des goûters à deux ou trois en chambre ou salon (pas nécessairement de demandes d'activités individuelles)
- Tricoter : activité arrêtée récemment car plus de résidents n'étaient en mesure de le faire. I. DE BROCC propose l'idée de faire des activités DIAMOND (perles à repasser) qui a priori



plaisent beaucoup aux résidents et pourraient faire l'objet d'une exposition ensuite.

- Faire des puzzles – veiller à acheter des puzzles adaptés (exemple de site spécialisé : passé simple)
- Proposer tous les 2 mois un bal (avec notamment de la musique des années 80).

Précision : lors de la réunion préparatoire, il semblerait que les résidents présents (hors secteur PHV) ne connaissaient pas leur référent. Mme QUELENNEC et les professionnels présents rappellent que chaque résident a bien un référent. Réflexion sur la remise d'un document à chaque résident pour le leur rappeler ? Mise en place d'une petite affiche dans les logements ?

Points établissement (en commun avec les membres du CVS Foyer) :

- **Retour sur les plaintes et réclamations exprimées depuis le dernier CVS**

La direction a reçu le courrier du fils d'un résident décédé, mécontent de la fin de vie de son papa. Mme QUELENNEC a reçu la famille.

Il est ressorti de cette situation que l'établissement informe désormais des structures qui peuvent apporter leur expertise (HAS, réseau soins palliatifs) en amont d'une situation de fin de vie qui s'annonce délicate. La famille a exprimé sa satisfaction de cet entretien.



- **Augmentation du tarif journalier**

Cette augmentation est fixée par le Conseil Départemental (+ 7% pour le tarif d'hébergement à compter du 1^{er} avril). Cette hausse reste malgré tout limitée compte tenu de l'augmentation des prix de l'alimentation et des dépenses de chauffage. Un courrier va parvenir aux familles avec les factures du mois de mars.

- **Poursuite de la mise en œuvre du projet d'établissement**

Une première série de réunions a eu lieu avec les équipes, une seconde va avoir lieu – des actions d'améliorations sont déjà en place. Le même travail va être réalisé au Foyer.

- **Contact des représentants des familles par mail**

Mme CARO et Mme LE MEE vont donner les identifiants des boîtes mails des CVS aux autres représentants des familles (ainsi que la démarche à suivre). L'établissement ne peut aider sur ce point car il n'a pas d'accès à cette boîte mail).

- **Transport rendez-vous médicaux par VSL**

A Moncontour, beaucoup de transports pour des rendez-vous médicaux sont assurés par les professionnels et ceci depuis de nombreuses années. Cet accompagnement est qualitatif pour les personnes accompagnées.

Le nombre de véhicules de la Maison est cependant important, ce qui génère une gestion du parc automobile grandissante : achat de voitures, entretien, nettoyage ...

Le recours à des transports par VSL va être étudié car deux situations sont possibles :

- Soit le transport à un rendez-vous médical est lié à une Affection de Longue Durée (ALD) : dans ce cas, le transport est totalement remboursé par la Sécurité sociale
- Soit le transport n'est pas lié à cette ALD et alors le résident a un reste à charge qu'il faut évaluer pour que le transport soit financièrement acceptable pour lui-même.

La Maison de Moncontour souhaite rester vigilante sur ce point. Un travail va donc être réalisé avec le Responsable Administratif et Financier, les infirmières et la Déléguée à la protection des majeurs présente dans les deux CVS.

Une réflexion individuelle des résidents sur le choix de leur mutuelle devra également être engagée pour que ce reste à charge ne soit pas trop lourd.

- **Départ de la directrice et période intermédiaire avant l'arrivée d'un nouveau directeur ou directrice**

Le recrutement est en cours – s'il est fructueux, le nouveau (la nouvelle) directeur(trice) pourrait prendre ses fonctions avant l'été. Une communication sera faite dans les prochaines semaines. Le départ de Mme QUELENNEC aura lieu le 12 avril – elle organise ce jour-là un verre de l'amitié auquel sont conviés les membres des CVS.

- **Présentation des rapports d'évaluations externes**

Il y a eu un bug informatique sur la plateforme informatique où sont déposés les rapports. Il n'est donc pas possible de présenter les rapports définitifs, ce sera fait en juin prochain lors du prochain CVS. Mme QUELENNEC présente tout de même les grandes lignes, les rapports sont globalement très bons.

- **Rappel des règles de civilité à respecter dans la Maison (mégots, stationnement, excréments canins)**

Usagers, familles et professionnels déplorent les incivilités de certaines personnes, qu'elles soient résidentes, proches d'usagers ou encore salariés : crottes de chiens non ramassées, mégots de cigarettes jetés hors des lieux dédiés alors que des espaces fumeurs et cendriers existent (mégots bouchant les canalisations). Chacun doit se montrer citoyen et respectueux des autres et de l'environnement.

Concernant le stationnement autour du Kornog : malgré de nombreux rappels, des personnes se garaient toujours à cet endroit. Des panneaux « interdiction de stationner » ont été installés par la ville ce qui permet désormais de verbaliser les véhicules stationnés à cet endroit.

Installation de bancs dans Moncontour (pour permettre aux résidents descendant et remontant de la ville de se reposer) : Mme QUELENNEC revoit le sujet avec la Mairie.



- **Vie sociale : activités passées et à venir dont la fête des familles**

Activités passées :

- Galettes de rois dans tous les services, réalisation de soupes dans certains services
- Spectacles Maya et Lili, chants avec Jean-Pierre King, carnaval avec les élèves de la Providence, partage de crêpes, contes avec Vassili, danses bretonnes, spectacle engagé avec le collège de Moncontour, participation à une nuit de la lecture, spectacle sur l'Afrique avec une dégustation de beignets...
- Sorties à la plage, à la boîte de nuit du Thalys, visite d'expositions, de l'orgue de l'église de Moncontour, des lieux du tournage du long métrage « Sur la Dalle » dont une partie se déroule dans l'ancien foyer Oasis.
- Jeux en bois avec les catéchistes de la paroisse de Lamballe
- Poursuite des activités récurrentes : médiation animale, musicothérapie, blouses roses, Siel bleu (gymnastique adaptée), activités manuelles...



Activités à venir :

- Elections à Moncontour les 17 et 24 mars – accompagnement des résidents souhaitant voter en ville, assuré par l'équipe de vie sociale
- Chasse à l'œuf le 3 avril
- Un spectacle de magie
- Du théâtre
- La fête de l'été le 15 juin sur le thème de la mer (repas : une paëlla en plat principal – rappel de la date de réponse attendue des familles pour le repas : 25 mars)
- Participation à un défilé de chars à Plémy où les résidents ont fait des fleurs pour décorer ces derniers.



Prochain CVS : le lundi 24 juin 2024 à 15h15 à la Salle Saint-Thomas

T. CARO
Présidente

J-M PILLETTE
Vice-Président