

	CONSEIL DE LA VIE SOCIALE	Référence : CR CVS 47
	Relevé de conclusions du CVS du 10/11/2023	Date : 10/11/2023 Salle d'Activités JDN
Début de réunion		Fin de réunion
14h30		17H30

Ordre du jour :

- Approbation du PV de la séance du 16 juin 2023
- Présentation des membres CVS
- La bientraitance
- Les enquêtes de satisfaction
- Le plan bleu
- Le projet d'établissement
- L'évaluation
- Les animations
- Questions diverses : Les travaux

La séance est ouverte à 14h30

MEMBRES TITULAIRES PRESENTS

Représentant les Bénéficiaires : Mme ADAM Céline
Mme BENETREAU Marie-Thérèse
Mr BLANCHARD Bernard
Mme BROSSEAU Suzanne
Mme MOUSSET Denise
Mme GALLOIS Lucette

Représentant les familles : Mr BENETREAU Gérard
Mme PIGNARD Régine
Mme DANIELE Christine
Mr ROCHAIS Pascal
Mme ROLLAND Nicole

Représentant le Conseil d'Administration : Daniel POILANE

Représentant le Personnel : Gwendoline DELESTRE

Représentant les Bénévoles : Josiane ARNAUD / Monique CASTEX

MEMBRES TITULAIRES EXCUSES

Mme FOSSEY Annick

MEMBRES NON TITULAIRES PRESENTS

Représentant la Direction : Mme POILANE Anita

L'animation : Jean Claude TERRIEN

Accueil par Monsieur BENETREAU Gérard, nouveau Président

Et présentation des 3 nouveaux membres,

Madame PIGNARD Régine, fille de Madame ADAM

Madame DANIELE Christine, fille de Madame GONZALES

Monsieur ROCHAIS Pascal, fils de Madame ROCHAIS.

• **Adoption du PV de la Séance du 16 juin 2023**

Le PV de la réunion du 16 juin 2023 est adopté à l'unanimité.

Mouvement de personnel :

Nouveaux professionnels en CDI :

1 Aide-soignante : Elise

1 médecin coordonnateur : Dr Emmanuelle DEVANNE

1 Infirmière coordinatrice : Cynthia CHASSERIAU

• **La Bienveillance**

Selon l'HAS : La bienveillance est une démarche globale de prise en charge du patient ou de l'utilisateur et d'accueil de l'entourage visant à promouvoir le respect de leurs droits et libertés, leur écoute et la prise en compte de leurs besoins, tout en prévenant la maltraitance.

Un groupe de travail animé par Pauline Psychologue et Maéva Chargé de la Mission Qualité a travaillé sur divers documents :

- Une charte
- Un guide de gestion de la Bienveillance,
- Une procédure en cas de fait de maltraitance,
- Un plan de prévention de la maltraitance

Vous trouverez en annexe la charte qui sera diffusée et affichée dans l'établissement.

Question posée :

Comment faire si c'est un Résident qui se plaint auprès de son parent ?

Le Parent doit remonter l'information auprès de l'équipe de Direction et, rédiger un écrit (fiche de réclamation) afin de réaliser une enquête en interne.

L'équipe professionnelle peut signaler une agression de la part d'un Résident. Ces signalements font l'objet de discussions lors des réunions pour trouver des solutions d'apaisement.

« LA MALTRAITANCE EST DIFFICILE à CERNER »

Intervention de Mr BLANCHARD (Résident) :

Il faut être conscient que l'on est plus à son domicile. Chacun arrive avec son vécu, on rentre dans une collectivité. Chacun à sa place, à soi d'apporter sa participation, mais on vit en communauté, en collectivité c'est difficile, mais c'est une richesse.

Certains Résidents rentre avec envie et d'autres par contrainte, leur état de santé les y obligeant.

Chacun doit se respecter, c'est le VIVRE ENSEMBLE.

• Les enquêtes de satisfaction

Deux enquêtes ont été élaborées auprès des familles et des résidents.

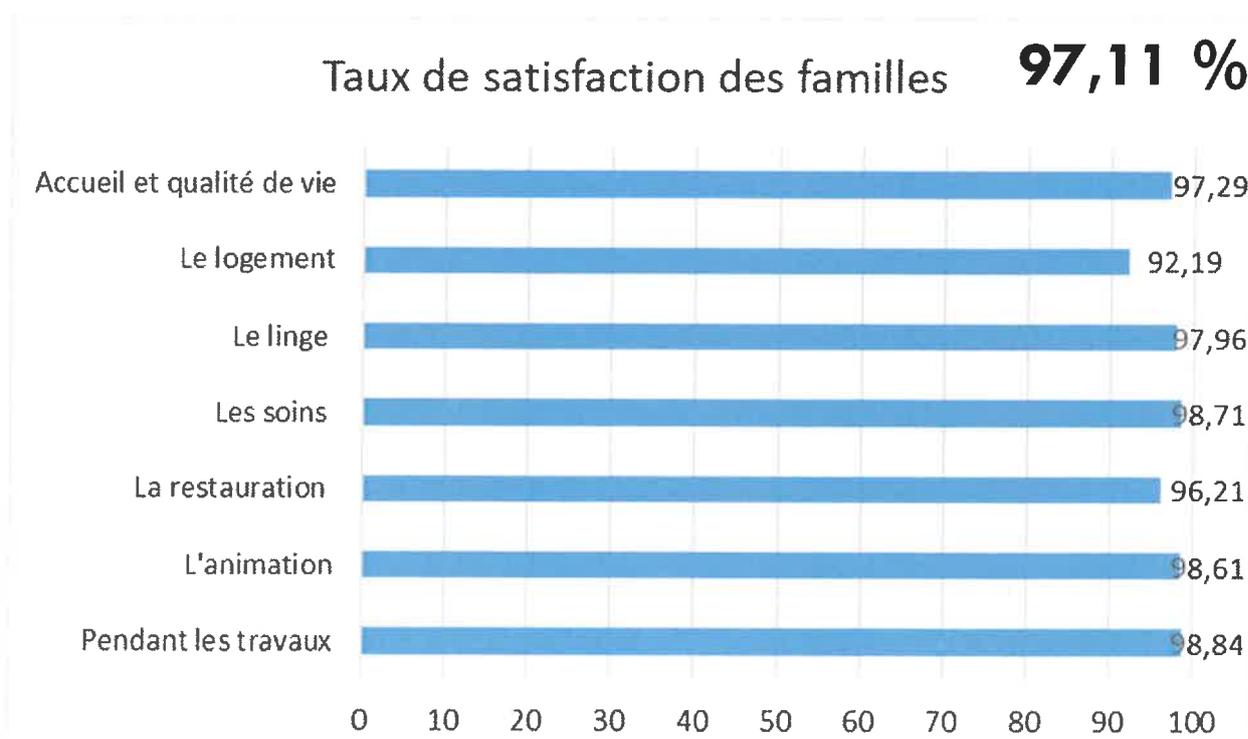
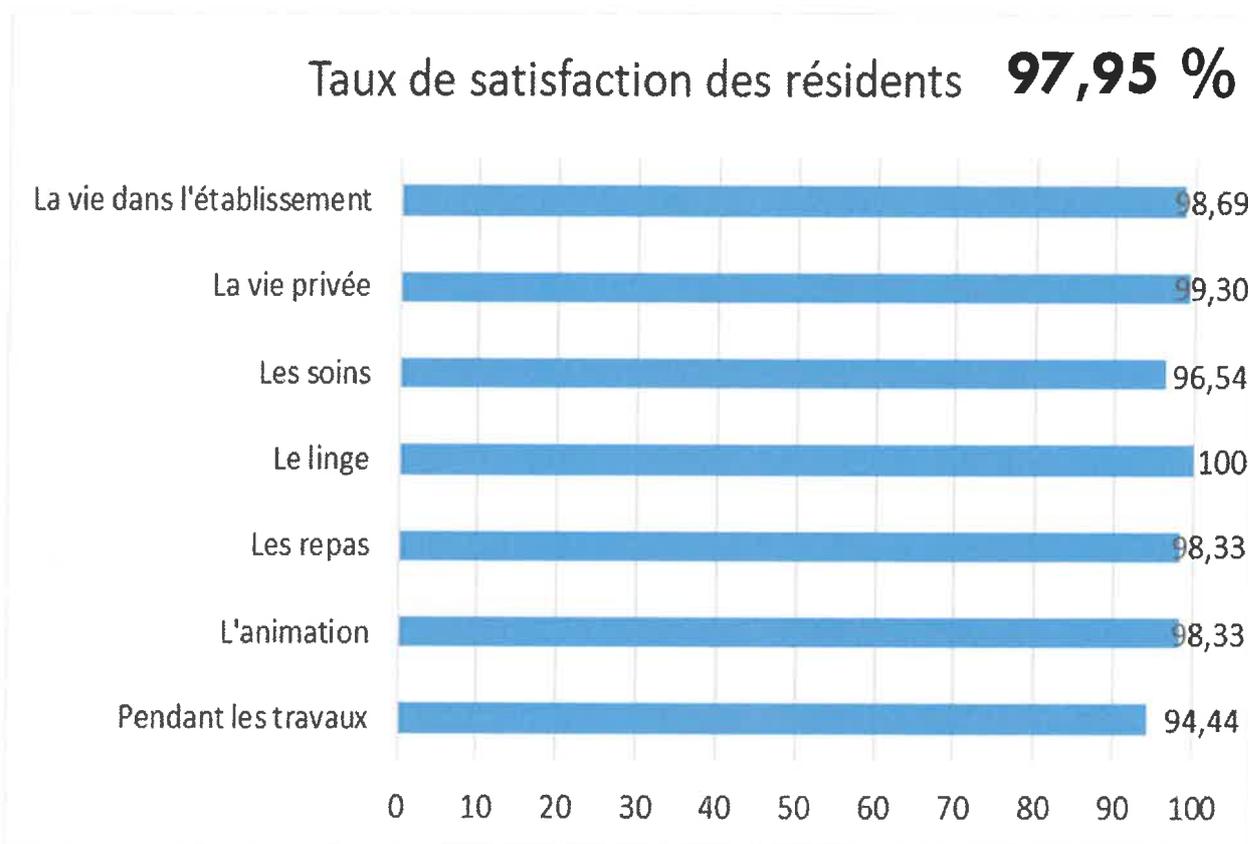
Les résultats sont plus que corrects, ce qui est très encourageant pour la Résidence, les résidents et les professionnels.

Quelques axes d'améliorations en sont ressortis :

- Les agencements et les lieux de vie trop petits pour un meilleur confort des résidents
- Une meilleure communication pour la diffusion des informations (site internet, mails, l'élan et affichage...)
- Une meilleure organisation et plus de professionnels pour une meilleure prise en soin mais qui sera possible que si les moyens financiers accordés nous le permettent.

Un compte rendu vous sera transmis par mail pour les familles et mis à disposition pour les résidents dans divers lieux de l'établissement.

Voici les graphiques qui présentent les taux de satisfaction :



Sur 85 questionnaires adressés aux familles, 53 Familles ont répondu soit 62,35%.

Pour les Résidents, 48 réponses soit 56.47%.

Il faut savoir que la Résidence Nazareth fait encore partie pour la deuxième année consécutive des 300 meilleures maisons de retraite sur les 7 500 de France. La direction remercie vraiment les professionnels pour le travail de qualité qui est fait au quotidien, mais aussi l'ensemble des bénévoles qui s'engagent auprès de la Résidence pour un meilleur service (Conseil d'administration, Membre du CVS, et bénévole de l'animation...)

Sur le plan national, elle se situe au 226^{ème} rang

Pour la Région des Pays de Loire au 13^{ème} rang

Et, dans une autre enquête faite auprès des professionnels de la Résidence, + de 80% du Personnel conseille de venir travailler à la Résidence Nazareth.

Les recrutements sont toujours difficiles, il faut aménager les heures de travail afin de créer des conditions permettant aux salariés de concilier vie professionnelle et personnelle (en 2021 mise en place 1 WE/3 pour les soins, en prévision pour l'équipe de restauration).

Pour les nuits, 3 salariés sont présents, sauf la nuit du vendredi elles ne sont que 2 (rondes à 22H, 2H et 5H).

Les Veilleuses de nuits sont très sollicitées au coucher et au lever.

- **Le plan bleu**

Élaboré sous la responsabilité du directeur de l'établissement, il constitue le plan global de gestion des risques des établissements médico-sociaux pour faire face à tout type de crises et de situations sanitaires exceptionnelles (SSE) susceptibles de les impacter.

Ce plan bleu a été mis en place suite à la canicule de 2003 et depuis, il a évolué pour aborder toutes les situations de crises.

Des référents « Crises » sont indiquées dans ce plan : La direction, le médecin coordonnateur, l'infirmière coordinatrice mais aussi l'agent de maintenance... Ces référents ont un rôle bien précis en fonction des crises dont voici le détail :

- N° 1 : CANICULE
- N° 2 : PLAN GRAND FROID
- N° 3 : PANDEMIE GRIPPALE
- N° 4 : COUPURE D'ELECTRICITE
- N° 5 : COUPURE DE GAZ
- N° 6 : COUPURE DE CHAUFFAGE
- N° 7 : COUPURE D'EAU
- N° 8 : INONDATIONS, FORTES PRECIPITATIONS
- N° 9 : INCENDIE
- N° 10 : EVACUATION
- N° 11 : CONFINEMENT
- N° 12 : DECLENCHEMENT DU PLAN BLANC ELARGI OU DU PLAN D'ALERTE ET D'URGENCE
- N° 13 : GESTION DES DECES EN GRAND NOMBRE
- N° 14 : FICHE DE SECURITE (EN CAS D'ATTAQUE)
- N° 15 : AUTRES CIRCONSTANCES

Ensuite pour chaque situation, des fiches « conduites à tenir » ont été élaborées et détaillent les modalités d'organisation à mettre en œuvre en cas de crise sanitaire ou climatique.

Une convention est signée avec un établissement de santé (CH CHOLET), ce qui est obligatoire.

Le plan est accessible par les professionnels mais est surtout en direction de l'équipe d'encadrement.

Ce document va être remis à plat en 2024 par notre chargée de mission qualité Maéva sous un nouveau format préconisé par l'ARS courant 2023.

• Le Projet d'Établissement

Le projet d'établissement est un document essentiel pour la vie et l'évolution de la Résidence, il a été travaillé par les différents services et est finalisé. Voici les divers chapitres travaillés par les équipes :

PRESENTATION GENERALE	1
I-BILAN DU PRECEDENT PROJET D'ETABLISSEMENT	2
II-METHODE D'ELABORATION DE CE PROJET.....	3
III-L'HISTORIQUE.....	5
IV-LE PUBLIC ACCUEILLI.....	1
V-LE CADRE DE VIE.....	6
VI-LES PARTENAIRES	10
PROJET ASSOCIATIF	11
I-NOTRE ETABLISSEMENT ET SON HISTOIRE	11
II-NOS VALEURS	13
III-NOTRE MISSION ET NOS OBJECTIFS.....	14
IV-NOTRE ORGANISATION ET NOTRE FONCTIONNEMENT.....	15
V-NOTRE VISION DU FUTUR : "L'IMPREVU DEVIENT UN TREMPLIN MAJEUR"	17
L'HEBERGEMENT POUR UNE SATISFACTION OPTIMALE DU RESIDENT	20
I-L'ÉQUIPE ADMINISTRATIVE.....	20
II-L'ACCUEIL DE NOUVEAUX RÉSIDENTS.....	21
III-LA RESTAURATION	22
IV-L'ENTRETIEN DES LOCAUX.....	24
V-LA LINGERIE	25
VI-LA SÉCURITÉ ET LA MAINTENANCE	25
PROJET ANIMATION	32
I-PHILOSOPHIE DU PROJET D'ANIMATION.....	32
II-MISE EN OEUVRE	35
III-LA COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE A LA RESIDENCE NAZARETH.....	42
PROJET SOINS	45
I-EQUIPE MEDICALE ET SOIGNANTE.....	46
II-POPULATION ACCOMPAGNEE.....	47
III-DOSSIER DE SOINS DU RESIDENT.....	47
IV-PRISE EN CHARGE GERIATRIQUE	54

V-GESTION DES RISQUES	77
VI-CONVENTION ET RESEAUX DE SOINS	82
PROJET UPAD	84
I- L'ACCUEIL.....	85
II-LA SORTIE	86
III-LE RYTHME DE VIE.....	87
IV-LES PROPOSITIONS D'ACTIVITES	88
V-LES PROFESSIONNELS INTERVENANTS A L'UPAD	90
VI-LE PROJET PERSONNALISE D'ACCOMPAGNEMENT.....	92
VII-LA PLACE DES FAMILLES	93
PROJET HEBERGEMENT TEMPORAIRE.....	95
I- L'ACCUEIL.....	96
II-CONSTAT DU SERVICE TEMPORAIRE DEPUIS SA CREATION.....	97
III-MODALITE D'ADMISSION ET DE SORTIE.....	98
IV-LE RYTHME DE VIE	100
V-LES PROPOSITIONS D'ACTIVITES	100
VI-LES PROFESSIONNELS INTERVENANT A L'HEBERGEMENT TEMPORAIRE.....	101
VII-LES PARTENAIRES	102
PROJET PASA.....	105
I-LES MISSIONS DU PASA	105
II-LES OBJECTIFS DU PASA.....	106
III-L'ACCUEIL	106
IV-LA SORTIE DU PASA	108
V-LE LIEU DE VIE	108
VI-MODALITES DE FONCTIONNEMENT	110
VII-L'ACCOMPAGNEMENT ET LES PROPOSITIONS D'ACTIVITES	113
PROJET SOCIAL ET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	117
I-LES RESSOURCES HUMAINES	117
II-L'ACCUEIL ET L'INTEGRATION DU PERSONNEL	119
III-LA GESTION DES EMPLOIS ET COMPETENCES.....	120
IV-LES RISQUES PROFESSIONNELS ET LA QUALITE DE VIE AU TRAVAIL	123
V-LA FORMATION PROFESSIONNELLE	124
VI-LA COMMUNICATION	126
PROJET QUALITE	129

INTRODUCTION	129
I-LA DEMARCHE QUALITE.....	129
II-LES OUTILS.....	132
III-LES EVENEMENTS INDESIRABLES.....	134
IV-LES MOYENS D'EXPRESSION DES RESIDENTS	135
V-LA DEMARCHE D'EVALUATION.....	135

C'est un travail qui a démarré en fin d'année 2022 par l'élaboration du projet associatif qui donne les grandes orientations puis chaque service ensuite a travaillé les différents projets pour les 5 ans à venir 2023-2028.

Le projet PASA (Pôle d'Activités et de Soins Adaptés), travaillé en collaboration avec la Psychologue et des professionnels de la Résidence sera un lieu de vie au sein duquel sera organisé et proposé durant la journée, des activités individuelles ou collectives aux personnes accueillies ayant des troubles du comportement modéré.

Un accueil de 10h à 17h est prévu pour 12 places avec une ouverture sur l'extérieur souhaitée par la Résidence Nazareth, limitée à 2 places.

- **L'évaluation**

Cette évaluation est basée sur différentes thématiques :

- Bienveillance et éthique
- Droit de la personne accompagnée
- Expression et participation de la personne accompagnée
- Construction et personnalisation du projet d'accompagnement
- Accompagnement à l'autonomie
- Accompagnement à la santé
- Continuité et fluidité du parcours
- Politique Ressources Humaines
- Démarche qualité et gestion des risques

Toutes ces thématiques sont abordées avec :

- Les résidents,
- Les professionnels
- L'établissement.

Sauf pour la politique RH et démarches qualités, gestion des risques qui ne concernent que l'établissement.

L'organisme retenu est l'institut MESLAY de Montaigu pour coût de 8 532€ TTC. A ce jour, aucune prise en charge financière n'est prévue par l'ARS ou le Conseil Départemental.

Les dates retenues seront du Mardi 5 au jeudi 7 décembre 2023.

L'organisation (Voir planning sur la présentation jointe au compte-rendu)

Une formation a été réalisés pour l'équipe d'encadrement le 27 et 28 juin 2023 avec l'organisme AGEVAL qui est notre prestataire logiciel qualité.

Depuis cette formation, une réunion du personnel s'est tenue le 3 juillet dernier pour présenter l'évaluation.

Divers travaux ont donc été entrepris afin de répondre au mieux à cette évaluation.

Divers documents ont été mis à jour : Bientraitance, Document unique des risques professionnels, procédures...

Les réunions du lundi avec les professionnels ont permis de répondre aux diverses questions qui pourraient être posées par les évaluateurs et surtout de rassurer les professionnels sur l'évaluation.

Des résidents ont été rencontrés pour répondre aux diverses questions qui pourraient leur être posées (Pauline, Jean-Claude, Docteur Emmanuelle DEVANNE...) et surtout rassurer les résidents.

C'est un travail qui a demandé et qui demande encore beaucoup d'énergie pour l'équipe d'encadrement et les professionnels. Le quotidien en a souffert et nous le regrettons.

Pour ce qui est de l'entretien avec le CVS prévu le mercredi 6 décembre 2023 à 10h30, un évaluateur sera présent et posera des questions sur le fonctionnement du CVS et les divers sujets qui sont abordés lors des réunions du Conseil de vie Social.

Voici quelques exemples de questions :

- Comment s'organisent les rencontres du CVS ?

- Chaque réunion donne-t-elle lieu à l'élaboration d'un compte rendu ?
- La stratégie de la bientraitance est-elle discutée en CVS ?
- Etes-vous force de proposition ?

- **Les Animations :**

- **Le bal à la GOUBAUDIERE**

Organisé par l'ORPARC (Semaine Bleue) 175 participants venant des Résidences Val de Moine, La Cormetière, Nazareth entre autres ...

Ce bel après-midi a permis à de nombreux Résidents de se retrouver, d'écouter de la musique et de danser avec le partage de la brioche.

- **Le séjour vacances du 25 au 29 Septembre 2023 à COMMEQUIERS en Vendée**

Une très belle semaine appréciée par les Résidents de l'EHPAD, l'UPAD et le SSIAD, et les Encadrants.

Au programme, des sorties tous les jours, Saint Jean de Monts, une petite baignade, une pause gourmandise chez un glacier, la visite du Parc du château de COMMEQUIERS et, des Veillées tous les soirs.

- **Le Trophée Bleu**, organisé par l'APAIS (Association pour l'Animation en Institution Sociale) au Théâtre du Foirail à CHEMILLÉ-en-ANJOU

600 personnes ont participé. Le thème était en route pour les J.O. 2024.

Le matin, organisation des Olympiades et suivi d'un déjeuner festif animé par l'Orchestre OASIS avec spectacle dansant.

Pour l'occasion, le repas était servi par des élèves du Lycée JEANNE DELANOUE.

La journée a été clôturée par la remise des prix : « Médaille d'ARGENT » pour la Résidence Nazareth en Basket.

- **Autres**

- ✓ Fête de NOËL : Repas de Fête avec des décorations de Fête !!! Il aura lieu le JEUDI 14 DECEMBRE 2023 pour les Résidents, le personnel et les membres du CA.

En raison des travaux, cette année, le repas de Noël sera sur 2

lieux : La Salle à manger pour l'EHPAD et, la Salle à manger de l'UPAD pour CLAIR SOLEIL.

- **Questions diverses**

COMPTE RENDU du CVS

Est-ce que le Compte Rendu du CVS peut être envoyé aux familles par mail ?

Le compte rendu est accessible sur le site internet (voir lien), il est envoyé par mail aux membres du CVS. Les Compte Rendu sont aussi mis à disposition dans l'Etablissement. Réflexion en cours pour un envoi de ce CR par mail aux Familles.

Le site internet de la Résidence Nazareth est de plus en plus consulté par les Familles, il est important de le faire vivre.

Des informations sur les mouvements de personnel, travaux et autres sont envoyées par Mail aux Familles.

TRAVAUX :

Suppression de la cheminée pour l'accès à la nouvelle salle à manger + bibliothèque et boutique : semaine du 06 au 10 Novembre

Elargissement de l'accès salle Jeanne Delanoue et escalier central : Semaine du 20 au 24 Novembre, accès possible pour les salles d'activités Jeanne Delanoue que par l'ascenseur A.

Dépose de la grue début décembre : Parking inaccessible sur 2 jours, dates à confirmer.

Aménagement de 25 Résidents dans les nouvelles chambres septembre 2024 au plus tard.

INFORMATIONS GENERALES

Contrôle obligatoire des établissements Medico sociaux par l'ARS

Tous les EHPAD de France soit 7500 doivent être contrôlé sur 2023 et 2024 suite à l'affaire ORPEA. 80% des contrôles se font sur pièces et 20% sur site.

Le contrôle de La Résidence Nazareth (sur pièce) prévu par l'ARS début Décembre 2023 a pu être reporté, à la demande de Madame POILANE en Février 2024, compte tenu de la quantité de documents à fournir et, des différents travaux en cours.

Monsieur BLANCHARD s'étonne que ce contrôle soit fait uniquement sur papier et pas en présentiel.

Au vu du nombre d'établissement, il paraît difficile de pouvoir le faire pour l'ARS.

Situation budgétaire 2023

Madame POILANE a confirmé que l'Année 2023 sera déficitaire (200 000€ au 30 Septembre 2023) lié à la perte d'activité (diminution du nombre de journées, travaux), l'inflation au niveau alimentaire (+ 40 000€) et l'énergie (électricité) passée de 50 000€ à 130 000€.

En lien avec les travaux et l'inflation, le coût mensuel a fortement augmenté.

Pour pallier, des demandes de subventions sont faites auprès de divers organismes (ARS et Conseil Départemental) pour permettre d'atténuer le prix de journée.

De plus, il est répondu aux appels au projet (ARS) pour des Crédits non reconductibles et financement de formations et matériels.

Depuis la COVID, les délais entre une sortie d'un logement et une nouvelle entrée ont fortement augmentée. En effet, le temps de réflexion et le prix de journée pratiqué complique la prise de décision des familles.

Date prochain CVS :

Le Mercredi 6 décembre 2023 à 10 h 30 pour l'évaluation.

Les dates de l'année 2024 seront :

- Vendredi 8 Mars 2024 : 14h30
- Vendredi 14 juin 2024 : 14h30
- Vendredi 4 Octobre 2024 : 14h30
- Vendredi 6 décembre 2024 : 14h30

La Directrice
Mme Anita POILANE



Le Président
Mr Gérard BENETREAU

