



## CONSEIL DE LA VIE SOCIALE COMPTE RENDU

CR-CVS-03/2019

<b>Date de réunion</b>	19/03/19	<b>Début de réunion</b>	16h00
<b>Lieu de réunion</b>	Salle de réunion	<b>Fin de réunion</b>	17h00

### Ordre du Jour :

- 1) Approbation du précédent compte rendu
- 2) Composition du CVS
- 3) Point sur les travaux et projets en cours et à venir
- 4) Elaboration du CPOM
- 5) Mise en place du cahier de restauration
- 6) Mise en place d'une commission d'animations
- 7) Mise en place de goûters de bienvenue
- 8) Retour sur les enquêtes de satisfaction des familles et proches des résidents
- 9) Séjour vacances
- 10) Divers – tour de table

### ETAIENT PRESENTS

Nom	Fonction
Mme COURCIER Céline	Directrice
DURIEUX Catherine	Cadre de santé
WISEUR Arnaud	Médecin coordonnateur
LORTHIOIR Christine	Représentante des familles
DEPOORTER Michel	Représentant des familles
DOGIMONT Paulette	Représentante des résidents
CRETEUR André	Représentant des résidents
GUIOT Roger	Représentant des résidents
DELPLANQUE Sylvie	Représentante du CA
Mme CEDART	Résidente
Mme MONEUSE	Résidente
Mme HONORE	Résidente
Mme WERBROUCK	Résidente
Mme THIEUW	Résidente
Mme BECHET	Résidente
Mme HUSS	Résidente
Mme LEMAN	Résidente
Mme CRETEUR	Résidente
Mme DECOSTER	Résidente
Mme VASSEUR	Résidente
Mr WERBROUCK	Famille
Mme GUILMAIN	Famille
Mme MORTIER	Famille
Mme LECOUTERIE	Famille

### Rédacteur

COURCIER Céline, Directrice

Mme Courcier introduit la séance.

La réunion de ce jour consiste en un CVS élargi à l'ensemble des résidents et des familles.

L'établissement organise un CVS élargi tous les ans afin de permettre à l'ensemble des résidents et/ou à leurs proches de disposer d'un temps d'échange collectif avec la Direction et les professionnels de la Résidence.

Les autres CVS organisés au cours de l'année ont lieu avec la participation seule des représentants élus par les résidents et leurs proches.

### **1. Approbation du précédent compte rendu**

Le compte rendu du dernier CVS est validé à l'unanimité par les membres du CVS présents.

### **2. Composition du CVS**

Le CVS a été renouvelé début 2018.

Sa composition et ses modalités de fonctionnement figure dans son règlement intérieur 2018-2019 qui est affiché au sein de l'espace familles situé à l'entrée de l'établissement.

La Direction propose que les représentants des résidents élus en 2018 poursuivent leur mandat en 2019 ; étant donné que ceux-ci sont motivés pour le faire. La proposition est validée à l'unanimité.

Les représentants des familles étaient quant à eux élus d'office pour 2 ans.

Mr Guiot reste le Président du CVS pour 2019.

### **3. Point sur les travaux et projets en cours et à venir**

Des rails avec moteurs fixes ont été installés dans les chambres des résidents les plus dépendants (étage, côté droit) afin de simplifier l'accompagnement des équipes soignantes (aide à la manutention) et de sécuriser un maximum les résidents.

Par ailleurs, la salle à manger du personnel est en cours de rénovation.

Ces deux projets ont été financés par l'ARS dans le cadre de la réponse à un appel à projet fin 2018.

En 2019, l'établissement va répondre à un appel à projet de la fondation « *plus de vie* » afin d'aménager une cuisine thérapeutique pour le PASA et de changer le mobilier des salles à manger de l'étage.

Enfin, la Résidence va poursuivre le changement du mobilier des chambres de l'hébergement permanent (à raison de 5 chambres par an), et entamer une réflexion sur la rénovation des salles de douche de ces mêmes chambres.

Une famille demande à ce que les barres d'appui soient mises à gauche et à droite des WC. La Direction explique que l'ergothérapeute est partie prenante au projet de réaménagement des SDD ; et que l'espace est très restreint. Faute de pouvoir bouger les murs, il faudra essayer de repositionner l'ensemble des éléments au sein d'un espace rénové.

### **4. Elaboration du CPOM**

L'ARS, le Conseil Départemental et la Résidence devraient signer un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens début 2020. La phase de négociation aura lieu en 2019.

Il s'agit de négocier les budgets à 5 ans et de fixer les objectifs qui en découlent.

Des visites seront organisées au sein de l'établissement, et une évaluation de la charge en soin et de la charge en dépendance auront lieu en juin.

La Direction tiendra régulièrement au courant les représentants élus au CVS de l'avancement de ce dossier.

### **5. Mise en place du cahier de restauration**

Les commissions-menus ont lieu tous les trimestres et mobilisent un nombre important de résidents.

Afin de permettre un retour plus régulier des résidents sur les repas servis ; il a été décidé de mettre en place un cahier de restauration.

Celui-ci sera disponible dans la salle à manger du RDC. Les résidents le désirant pourront écrire leurs avis et suggestions afin de permettre à l'équipe cuisine de connaître régulièrement leurs retours sur les menus servis.

## **6. Mise en place d'une commission d'animations**

Dans la lignée des commissions menus, l'établissement va mettre en place une commission d'animations. L'objectif est de connaître régulièrement les retours des résidents quant aux animations proposées et de recenser leurs demandes et propositions.

La première réunion de cette commission aura lieu le 5 avril à 10h.

Tous les résidents ainsi que leurs proches y sont conviés. Des invitations seront diffusées.

## **7. Mise en place de goûters de bienvenue**

La Résidence a retravaillé sa procédure d'accueil et dans ce cadre, il a été convenu de mettre en place des goûters de bienvenue pour les nouveaux résidents.

Le premier goûter de bienvenue aura lieu le 26 mars à 15h30. Il concernera tous les résidents entrés en janvier, février et mars ; accompagnés d'un de leurs proches s'ils le souhaitent. Les représentants des résidents au CVS y seront également conviés.

Il s'agit de créer un temps convivial et d'échange afin de pouvoir aborder les difficultés éventuellement rencontrées, et de répondre aux questions en suspens.

La Direction ajoute que dans le cadre de l'amélioration de la procédure d'accueil, il a également été décidé de mettre en place des rendez vous avec le médecin coordonnateur et la cadre de santé en individuel avec le nouveau résident et un proche au bout d'un mois de séjour ; et d'instaurer des enquêtes de satisfaction à destination des nouveaux entrants à l'issue du premier mois d'admission.

## **8. Retour sur les enquêtes de satisfaction des familles et proches des résidents**

La Résidence déploie des enquêtes de satisfaction annuelles à destination des résidents et des familles depuis 2014.

Des comparatifs pluriannuels peuvent maintenant être réalisés.

Plus globalement, cet outil nous permet de connaître régulièrement vos retours et de mettre en place les actions d'amélioration nécessaires.

Plusieurs résidents et familles remplissaient les enquêtes ne les concernant pas ; ce qui rendait parfois l'exploitation des enquêtes complexe.

En conséquence, il a été convenu de lancer l'enquête à destination des familles une année et de lancer l'enquête à destination des résidents l'année suivante ; afin d'éviter toute incompréhension.

En 2018, l'enquête familles a donc été réalisée, et en 2019 aura lieu l'enquête résidents.

La Direction présente la synthèse des résultats de l'enquête de satisfaction à destination des familles (2018).

Les résultats sont satisfaisants (aucun item sous les 80% de satisfaction ; note globale de 8,92/10).

Plusieurs points soulevés donneront lieu à des actions d'amélioration qui sont intégrées au plan d'actions de la Résidence (exemple : mieux faire connaître le CVS via la page Facebook).

## **9. Séjour vacances**

La Résidence a déposé une demande de réservation pour la maison de vacances de Wissant. Cette demande n'a pas été prise en compte étant donné que nous y étions partis en 2018.

Nous avons d'ores et déjà déposé une demande de réservation pour 2020. Nous devrions être prioritaires cette fois ci et recevoir un retour favorable. Croisons les doigts !

## **10. Divers – tour de table**

Mme M. rappelle la problématique des chariots de linge sale stockés devant sa chambre. La Cadre de santé explique que le problème est en cours de résolution ; des réserves dédiées ayant été trouvées. Néanmoins, des travaux d'aménagement doivent être effectués dans ces réserves, ce qui explique pourquoi ce problème n'est pas encore résolu à ce jour.

Mr C. demande s'il y a un projet de mise à disposition d'un ordinateur pour les résidents. La Direction lui répond que l'équipe technique doit justement installer dans les prochaines semaines un ordinateur dans le petit salon

du RDC (côté droit) afin que les résidents ne disposant pas de tablettes ou d'ordinateurs puissent être « connectés ». Elle rappelle que le WIFI est disponible dans tout l'établissement depuis 2016.

Mme D demande s'il est possible de davantage présenter les nouveaux résidents aux anciens résidents (prévenir de l'arrivée etc.). La Direction explique que ce sujet a été débattu au sein du groupe de travail chargé d'améliorer la procédure d'accueil et qu'il a été convenu de mentionner l'arrivée du nouveau résident sur l'écran d'accueil de la Résidence et dans le journal interne qui paraît tous les trimestres. Par ailleurs, lors de l'arrivée en salle à manger ou lors des animations, les équipes présentent les nouveaux résidents aux autres résidents. Certains nouveaux entrants préfèrent rester tranquilles lors de leur arrivée, et ne pas être mis en avant. L'établissement se doit de respecter ce que chacun souhaite.

Mme M relève le manque d'animations le dimanche. La Direction explique qu'il a été fait le choix de prioriser le samedi. Elle rappelle que la Résidence propose aujourd'hui des animations 6 jours sur 7 contre 4 jours sur 7 en 2014. Il est impossible de demander aux équipes soignantes, déjà très occupées dans le cadre de l'accompagnement soignant et hôtelier des résidents le dimanche, de projeter des films ou de proposer des animations. Par ailleurs, la Résidence ne peut pas financer un poste d'animateur supplémentaire afin d'étendre l'offre d'animation au dimanche.

**La séance est levée à 17h00 - prochaine réunion le 25 juin à 15h30**

PJ : Document – résultats de l'enquête de satisfaction des familles - 2018