

# Réunion du Conseil de Vie Sociale

## 15/02/23

Compte-rendu rédigé par *Béatrice Pitton - Directrice déléguée - 21/02/2023*

Présents sur site	Excusés
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 représentants des familles</li> <li>• 1 représentant du personnel (suppléant)</li> <li>• la directrice déléguée</li> <li>• la coordinatrice (invitée)</li> <li>• l'assistante administrative (invitée)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 représentant du personnel (élue)</li> <li>• 1 représentant des familles</li> </ul>

### I. Ordre du jour

1. Rôle et missions du CVS
2. Parole aux résidents
3. Parole aux proches
4. Parole aux salariés
5. Informations de l'établissement
6. Bilan des EI/EIG
7. Bilan des réclamations
8. Bilan des avis Wedoxa

### II. Compte-rendu

#### 1. Rôle et missions du CVS

<b>INTERVENTIONS / QUESTIONS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Intervention de la direction :</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- présentation des membres du CVS</li> <li>- explication sur rôle et missions du CVS</li> <li>- information faite sur le souhait d'une famille arrivée sur l'établissement après l'appel à candidature d'intégrer le CVS</li> </ul> </li> <li>• <b><u>Questions des familles :</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comment les membres du CVS peuvent-ils communiquer avec les autres familles ?</li> <li>- est-il possible pour un membre élu du CVS de voter par procuration en cas d'absence ?</li> </ul> </li> </ul>
<b>RÉPONSES / ENGAGEMENTS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le CVS émet des avis et formule des propositions sur les sujets intéressants le fonctionnement de l'établissement et en particulier :           <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'élaboration ou la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement,</li> <li>- L'organisation interne et la vie quotidienne,</li> <li>- Les activités, l'animation socioculturelle et les services thérapeutiques,</li> <li>- Les projets de travaux et d'équipements,</li> <li>- La nature et le prix des services rendus,</li> <li>- L'affectation des locaux collectifs, l'entretien des locaux</li> <li>- L'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants,</li> <li>- Examiner les résultats de l'enquête de satisfaction annuelle</li> <li>- Être consulté sur la démarche d'évaluation de la qualité de l'établissement</li> <li>- ...</li> </ul> </li> </ul>

# Réunion du Conseil de Vie Sociale

## 15/02/23

	<p>Sa consultation est de surcroît obligatoire sur l'élaboration ou à la révision du projet d'établissement, et notamment sur son volet portant sur la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le nombre de représentant des familles ce jour ne permet pas la validation du règlement intérieur et l'élection du président du CVS (absence d'un membre élu). Ces 2 sujets sont donc reportés à la prochaine réunion du CVS.</li> <li>➤ Les membres présents donnent leur accord pour la cooptation de la famille souhaitant participer au CVS. Une invitation lui sera donc adressé pour la prochaine réunion.</li> <li>➤ Il est proposé de créer une adresse mail générique (cvs.homeduvernay@gmail.fr) qui sera transmise à l'ensemble des familles par le secrétariat afin que les familles qui le souhaitent puissent échanger facilement avec les représentants des familles. Un mail sera adressé à toutes les familles avant chaque CVS pour les informer de la date de réunion.</li> </ul>
--	--

### 2. Parole aux résidents

<b>INTERVENTIONS / QUESTIONS</b>	<b>Absence de questions/remarques</b>
<b>RÉPONSES / ENGAGEMENTS</b>	

### 3. Parole aux proches

<b>INTERVENTIONS / QUESTIONS</b>	<p><b><u>Intervention des représentants des familles :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les familles sont rassurées de voir qu'il n'y a pas eu d'impact négatif dans le quotidien des résidents suite au changement de groupe (même qualité d'accompagnement, même organisation, maintien du personnel socle)</li> <li>- Les familles apprécient d'être à chaque fois bien accueillies par le personnel lors de leur visite</li> </ul>
<b>RÉPONSES / ENGAGEMENTS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Il est important pour l'ensemble des équipes de travailler avec le même engagement et les mêmes valeurs, indépendamment du groupe qui dirige l'établissement. Le groupe met à disposition les ressources nécessaires pour que chacun puisse accomplir correctement ses missions.</li> </ul>

### 4. Parole aux salariés

<b>INTERVENTIONS / QUESTIONS</b>	<p><b><u>Intervention du représentant des salariés :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les équipes apprécient la petite taille de l'établissement, qui permet de travailler dans une ambiance familiale et chaleureuse</li> <li>- Le personnel est polyvalent, et l'entraide et la prise de relai entre collègue permet de travailler dans de bonnes conditions</li> <li>- La force du groupe permet à chacun d'être aidé et guidé dans ses missions</li> </ul>
<b>RÉPONSES / ENGAGEMENTS</b>	

# Réunion du Conseil de Vie Sociale

## 15/02/23

### 5. Informations de l'établissement

<p><b>INTERVENTIONS / QUESTIONS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Intervention de la direction :</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le règlement de fonctionnement sera validé lors du prochain CVS</li> <li>- Information sur les tarifs 2023 et l'entretien du linge qui fait partie des prestations socles depuis le 1/01/2023</li> <li>- Information sur les travaux concernant la sécurité incendie qui se dérouleront en 2023</li> <li>- Présentation du plan de sobriété énergétique</li> <li>- Information sur les difficultés de recrutement dans le secteur médico-social</li> <li>- Information sur les formations mises en place pour le personnel</li> <li>- Information sur la mise en place de groupe de travail avec les équipes soignantes pour améliorer l'organisation de la journée selon les besoins et envies des résidents, en lien avec le projet d'accompagnement personnalisé de chacun</li> <li>- Information sur le projet de mettre en place la télémédecine afin de faciliter l'accès aux soins pour les résidents</li> </ul> </li> <li>• <b><u>Questions / remarques des familles :</u></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu'en est-il des effectifs actuels ? Quels sont les postes actuellement vacants sur l'établissement ?</li> <li>- Comment sont organisés les horaires de travail des équipes soignantes ?</li> <li>- Les familles apprécient la disponibilité et le professionnalisme des infirmières</li> <li>- Les familles suggèrent l'idée de mettre en place « un tuteur » pour accompagner les nouveaux salariés et faciliter leur intégration</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>RÉPONSES / ENGAGEMENTS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le tarif hébergement journalier est de 113 € (pour les nouveaux entrants), incluant le taux d'évolution annuel fixé par le Ministère de l'économie et des finances et le Ministère des solidarités et de la santé (arrêté du 23 décembre 2022 relatif aux prix des prestations d'hébergement des établissements hébergeant des personnes âgées dépendantes qui a été publié au Journal Officiel de la République Française le 30 décembre 2022, qui fixe le taux d'évolution pour 2023 pouvant aller jusqu'à +5.14 %), et incluant la prestation entretien et marquage du linge dans les prestations socles depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023.</li> <li>➤ Les travaux règlementaire d'amélioration du système de sécurité incendie vont se poursuivre en 2023 (installation de portes coupe-feux et trappes de désenfumage dans chaque couloir, renforcement de la cloison de cuisine pour augmenter la résistance au feu...). L'ensemble des familles sera informé lorsque nous aurons le planning prévisionnel des travaux et les équipes organiseront l'accompagnement des résidents en tenant compte des contraintes liées au travaux. Concernant la sécurité incendie, des tests mensuels sont effectués pour contrôler l'efficacité des dispositifs de détection et la bonne connaissance des procédures par les équipes.</li> <li>➤ Conformément à la volonté du groupe d'inscrire ses établissements dans une démarche vertueuse écologique en phase avec sa politique RSE, l'établissement a mis en place différentes actions permettant de répondre aux objectifs de sobriété énergétique : sensibilisation des équipes par l'affichage d'écogestes dans différents lieux (cuisine, bureaux, locaux techniques...), réalisation d'un audit énergétique en vue d'améliorer la performance énergétique du bâtiment, relevés des températures dans différentes pièces, suivi des compteurs d'eau et d'électricité....</li> </ul>

# Réunion du Conseil de Vie Sociale

15/02/23

- La résidence est confrontée, comme beaucoup d'autres établissements du médico-social et de la santé, à des difficultés de recrutements importantes (absence de candidatures d'aides-soignants diplômées, non prise de poste des personnes recrutées, absentéisme, turn-over...). Des actions sont entreprises pour pallier à ces difficultés : actions de formations (formation Eclaire de 80h pour les non-diplômées et accompagnement à la VAE en vue de l'obtention du diplôme), réflexion avec l'équipe sur l'intégration et l'accompagnement des nouveaux collaborateurs, diffusion d'annonces de recrutement, sollicitation des écoles...
- L'établissement propose régulièrement des formations internes à l'ensemble des équipes (bonnes pratiques, procédures, conduite à tenir en cas de chute, d'hospitalisation...). En plus de ces formations un plan de formation est élaboré chaque année, qui prend en compte les attendus réglementaires (incendie, HACCP...) et les besoins des collaborateurs.
- Suite à la mise en place du nouveau PACT (projet d'accompagnement des résidents), une réflexion est en cours avec l'équipe pour réorganiser les journées de travail afin de répondre au mieux aux besoins individualisés de chacun (heure de lever, petit-déjeuner, sieste, vie sociale...)
- Un projet de télémédecine est en cours sur la résidence. L'objectif est de pouvoir obtenir un avis médical lorsque le médecin traitant n'est pas joignable, et éventuellement avoir la possibilité de consulter certains médecins spécialistes plus facilement. Le projet est encore à l'étude. Une communication sera faite lorsque le projet aura abouti.
- La résidence est actuellement en attente de recrutement pour les postes de MEDEC, psychologue et ergothérapeute (des annonces sont publiées, mais peu/pas de candidatures sur ces postes). Concernant les équipes soignantes, les effectifs seront complets début mars grâce à deux nouvelles embauches (1 en février et 1 en mars). Il reste toutefois un remplacement de congé maternité à pourvoir en CDD. La direction remercie l'ensemble des équipes qui se montre volontaire, réactif et solidaire pour combler les absences inopinées et assurer la continuité des soins. Concernant les poste IDE, une infirmière a été embauchée début février, afin de compléter l'équipe et libérer du temps de coordination à l'IDE référente.
- Suite à la mise en place au printemps dernier de groupe de travail concernant l'organisation type d'une journée, les équipes soignantes de jour travaillent en journée de 12h (vs journée de 7h auparavant). Cette organisation présente des avantages (meilleur suivi des résidents sur la journée, plus de souplesse dans la réalisation des tâches) et des inconvénients (fatigabilité en autre). Il est prévu de retravailler cette organisation avec les équipes au 1<sup>er</sup> semestre 2023, afin de répondre au mieux aux attentes et besoins des résidents, tout en prenant en compte les souhaits et attentes des salariés. Les soignantes de nuit sont 2 (1 de 20h15 à 7h et 1 de 20h30 à 7h15). Les horaires de prise de poste décalés permettent d'assurer un temps de transmissions entre l'équipe de jour et de nuit chaque matin et soir.
- Lors de l'embauche de nouveaux salariés, une journée de doublure est systématiquement prévue. L'accompagnement du nouveau salarié se poursuit pendant toute sa période d'intégration. Le tutorat est une idée intéressante, qui sera proposé aux équipes soignantes lors de la prochaine réunion d'équipe.

# Réunion du Conseil de Vie Sociale

## 15/02/23

### 6. Bilan des EI/EIG

<b>INTERVENTIONS / QUESTIONS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Depuis le 1/01/2023, 12 EI dont 2 EIG (avec signalement ARS) ont été effectués. Les thématiques sont : soins (3 EI), épidémies (1 EI), matériel/locaux (4 EI), accompagnement (2 EI), médicaments (1EI), autre (1EI)</li> </ul>
<b>RÉPONSES / ENGAGEMENTS</b>	<p>La déclaration d'EI (événements indésirables) fait partie de la démarche qualité de l'établissement. Le signalement d'EI permet de repérer et traiter les dysfonctionnements dans le but d'améliorer la qualité de l'accompagnement et la sécurité des personnes accueillies. Chaque EI est analysé et traité en CODIR (comité de direction), et si besoin un plan d'action est mis en place suite au signalement effectué. L'ensemble du personnel peut et doit signaler un EI. Des sensibilisations régulières sont faites aux équipes et une charte d'incitation à la déclaration des événements indésirables est affichée sur le tableau du personnel. Lors d'un EIG, une analyse de cause profonde est faite en équipe pluri-professionnelle et transmise à l'ARS. L'objectif est de mettre en place des actions, lorsque cela est possible, afin d'éviter que la situation ne se reproduise.</p>

### 7. Bilan des réclamations

<b>INTERVENTIONS / QUESTIONS</b>	<b>Pas de réclamation en cours</b>
----------------------------------	------------------------------------

### 8. Bilan des avis Wedoxa

<b>INTERVENTIONS / QUESTIONS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8 avis familles sur Wedoxa (2 en novembre 2022 et 6 en décembre 2022). Note moyenne = 9 / NPS= 88</li> <li>Pas d'avis résidents pour le moment</li> <li>Pas d'avis salariés pour le moment</li> <li><b>Intervention des familles :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>une famille souhaite recevoir un lien pour participer à l'enquête Wedoxa (lien transmis uniquement à la tutrice)</li> <li>les familles signalent des odeurs d'égouts ponctuelles présentes dans certaines chambres</li> <li>certaines familles se proposent d'être présentes pour aider les équipes lors d'animations</li> <li>une famille informe de la possibilité de faire venir un vendeur de vêtement adaptés sur l'établissement</li> </ul> </li> </ul>
<b>RÉPONSES / ENGAGEMENTS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le NPS (Net Promoter Score) est un score de -100 à 100 obtenu grâce à la question « de 0 à 10, recommanderiez-vous l'établissement ». Plus l'établissement est proche de 100, plus les clients le recommandent.</li> <li>Les avis recueillis sur Wedoxa sont des avis vérifiés. Il existe des campagnes régulières et ponctuelles, à destination des résidents, salariés et proches. Les avis (notes et verbatim) sont analysés en CODIR. Ils permettent aux équipes de mettre en place des actions pour améliorer la satisfaction client. Chaque avis est diffusé sur le site internet de l'établissement. Les avis salariés sont récoltés au bout de 6 mois d'ancienneté (intégration trop récente dans le groupe). Il peut être possible de recueillir quelques avis résidents en individuel</li> <li>La liste de diffusion des enquêtes Wedoxa sera revue afin d'être élargie.</li> </ul>

# Réunion du Conseil de Vie Sociale

15/02/23

- Les odeurs d'égout ponctuelles sont connues. Plusieurs actions ont été réalisées afin d'y remédier (intervention d'une entreprise d'assainissement, nettoyage réguliers des siphons, utilisation de destructeur d'odeur...). Cependant, l'établissement se situant à proximité de l'Isère, les infiltrations et reflux émanants de l'Isère réactivent les remontées d'odeurs. Il est important de signaler ces désagréments à l'accueil afin que l'équipe puisse intervenir rapidement.
- La coordinatrice va se rapprocher des familles afin de connaître leur souhait de participer aux animations, et planifier les activités en fonction de leur disponibilité et appétences.
- La coordinatrice propose de se mettre en lien avec la responsable de vêtements adaptés afin d'organiser une vente sur l'établissement.

---

### III. Prochaine réunion

24 mai 2023 à 18h

---

### IV. Documents annexés au présent compte-rendu

Pas de document annexé au compte rendu

Signature de la direction



Signature des représentants des familles

