



REUNION DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE PROCES - VERBAL DE LA SEANCE DU 7 AVRIL 2025

Le sept avril deux mille vingt-cinq, s'est réuni à quatorze heures trente, le Conseil de la Vie Sociale de l'E.H.P.A.D. « La Louisiane » de Pionsat.

Membres à voix délibérative :

Mme BLONDEAU Marie-Thérèse, Présidente du CVS, Représentante des résidents
Mme MACHEBOEUF Marie, Vice-présidente du CVS, Représentante des résidents
M. FARGHEN Alain, Représentant titulaire des familles
M. GARDY Jean-Michel, Représentant qualifié pour les problèmes des personnes âgées
Mme HENRION Zuina, Cadre de Santé
Mme JOURDAIN Odette, Représentante des résidents
Mme LANDRY Véronique, Représentante du personnel
Dr LEHMANN Pascal, Médecin Coordonnateur
Mme LAMADON Chantal, Représentante des familles
Mme MARTINET Françoise, Responsable hôtelière
Mme NIEDZUVIECKA Annie, Représentante des résidents

Membres à voix consultatives :

Mme PAUGAM Corinne, Directrice de l'établissement
Mme DUDZIAK Liliane, Animatrice
Mme MIOCHE Leatitia, Adjointe Administrative

Invités :

M. BANGARD Jean, Résident
M. BARRAT Jean, Résident
Mme BARRAT Paulette, Résidente
M. BELOEIL Guy, Représentant suppléant des résidents
Mme BONGHEAT Joëlle, Résidente
Mme BOUDAUD Martine, Famille de résident
Mme CHAUDILLON Maryse, Résidente
M. CHAUDILLON Nicolas, Famille de résident
Mme CHASSAIGNON Liliane, Résidente
Mme DEBORD Lucette, Résidente
M. GARACHON Patrick, Résident
Mme GELINAT Aude, cheffe cuisinière
Mme LAPORTE Lucette, Résidente
Mme MABIT Annie, Représentante suppléante des familles
M. MABIT Jean, Représentant suppléant des résidents
M. MOUGIN René, Résident
Mme PEROL Anne-Marie, Résidente
M. PIOTTE Didier, Résident
M. REMOND Jean-François, Résident
Mme TORSET Christiane, Résidente
Mme TROMPAT Martine, Résidente
Mme VIMONT Simone, Représentante suppléante des résidents
Mme VINCENT Paulette, Résidente

Membres à voix délibératives excusés :

Mme ANDRIVON Pascale, Représentante des familles
Mme BARSSE Marie-Rose, Représentante des familles
M. CIVADE Michel, Représentant des familles
M. JOURDAIN Maurice, Représentant des résidents

Invités Excusés :

Mme BOURGY Delphine, Qualiticienne
Mme DUPRAT Madeleine, Représentante suppléante des résidents

L'ordre du jour :

- Approbation du procès-verbal de la séance précédente,
- Etat Réalisé des Recettes et des Dépenses 2024 (ERRD)
- Démarche qualité :
 - ◆ Point sur l'activité
 - ◆ Lutte contre les infections liées aux soins (Dr LEHMANN Pascal)
 - ◆ Point sur l'accompagnement des résidents au quotidien (Mme HENRION Zuina, Cadre de Santé)
 - Organisation repas du soir
 - ◆ Point hôtelier présenté par Mme MARTINET France, responsable hôtelière
 - Restitution de l'enquête de satisfaction « qualité de la prestation des repas pour les familles des résidents »
 - ◆ Retour fiches de réclamations
 - ◆ Retour d'informations sur la satisfaction des résidents suite à la réunion préparatrice du CVS en date 2 avril 2025
- Animation :
 - ◆ Point sur les animations prévues (Mme DUDZIAK Liliane, animatrice)
- Présentation du projet de création de 7 lits d'hébergement temporaire en sortie d'hospitalisation.
- Questions diverses.

Début de séance : 14H30

Un mail a été envoyé aux référents familiaux et représentants légaux des résidents pour les informer de la date du CVS; suite à cet envoi, les référents familiaux et représentants légaux n'ont fait remonter aucune suggestion.

SUJET	AVIS	COMMENTAIRES
Approbation du procès-verbal de la séance précédente	Approuvé	Les membres présents approuvent le procès-verbal de la dernière séance.
Point sur l'activité		Mme PAUGAM nomme les résidents qui nous ont quittés ainsi que les nouveaux entrants depuis le CVS en date du 8 octobre (31 résidents nous ont quittés, 3 résidents sont retournés à domicile, 24 résidents sont entrés). Depuis le 1 ^{er} septembre 2024, une place d'hébergement temporaire a été accordé à l'établissement. 4 résidents ont pu en bénéficier.

ERRD 2024	Un diaporama est projeté. <u>Hébergement permanent</u> Taux d'occupation réel : 98,95 %. <u>Hébergement temporaire</u> Taux d'occupation réel : 75,41 %. <u>Effectif</u> Effectif au 31/12/2024 : 94,42 ETP Effectif réel travaillé au 31/12/2024 : 87,04 ETP <u>Absentéisme</u> (calendaire) Maladie ordinaire : 12,22 % (5,56 % contrats PEC, 3,87 % titulaires et 2,79 % CDD) ; CLM / CLD : 1,34 % ; Congé pour enfant malade : 0,06 % ; Accident du travail / Maladie professionnelle : 0,92 %. ➔ 14,54 % d'absentéisme sur l'année 2024. <u>Budget exploitation</u> <table><tr><th></th><th>Dépenses</th><th>Recettes</th><th>Résultats</th></tr><tr><td>Héb.</td><td>2 952 637,12 €</td><td>2 985 099,98 €</td><td>+ 32 462,86 €</td></tr><tr><td>Dép.</td><td>1 028 905,28 €</td><td>864 768,45 €</td><td>-164 136,83 €</td></tr><tr><td>Soins</td><td>2 383 902,01 €</td><td>2 614 627,10 €</td><td>+230 725,09 €</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>6 365 444,41 €</td><td>6 464 495,53 €</td><td>+ 99 051,12 €</td></tr></table> ➔ TOTAL : excédent de 99 051,12 € Section investissement : prélèvement sur fond de roulement de 51 063,94 €.		Dépenses	Recettes	Résultats	Héb.	2 952 637,12 €	2 985 099,98 €	+ 32 462,86 €	Dép.	1 028 905,28 €	864 768,45 €	-164 136,83 €	Soins	2 383 902,01 €	2 614 627,10 €	+230 725,09 €	TOTAL	6 365 444,41 €	6 464 495,53 €	+ 99 051,12 €
	Dépenses	Recettes	Résultats																		
Héb.	2 952 637,12 €	2 985 099,98 €	+ 32 462,86 €																		
Dép.	1 028 905,28 €	864 768,45 €	-164 136,83 €																		
Soins	2 383 902,01 €	2 614 627,10 €	+230 725,09 €																		
TOTAL	6 365 444,41 €	6 464 495,53 €	+ 99 051,12 €																		
Démarche qualité	● <u>Lutte contre les infections liées aux soins :</u> Docteur LEHMANN prend la parole : - <u>Épidémie de grippe</u> : Fin 2024 et début 2025, l'établissement a connu une épidémie de grippe. - <u>Vaccination contre la grippe</u> : Bien que non obligatoire, la vaccination contre la grippe est fortement recommandée pour les personnes vivant en collectivité. Le nombre d'agents vaccinés augmente annuellement. - <u>Autotest "All in triplex"</u> : L'établissement a testé l'autotest "All in triplex", capable de détecter les virus de la bronchiolite, de la COVID-19 et de la grippe A/B. - <u>Campagnes de vaccination en cours</u> : Les campagnes de vaccination contre le tétanos (associé à la diphtérie, la polio et la coqueluche) et contre le pneumocoque se poursuivent.																				

		- <u>Vaccination contre la COVID-19</u> : La vaccination contre la COVID-19 est recommandée tous les six mois, à la demande des résidents. - <u>Vaccination contre le zona</u> : Un vaccin contre le zona est disponible, nécessitant deux injections espacées de deux mois. Ce vaccin est pris en charge par l'assurance maladie. ● <u>Point sur l'accompagnement des résidents au quotidien :</u> Madame HENRION Zuina, Cadre de Santé, prend la parole. - Une réunion sur l'organisation du repas du soir s'est tenue le 27 mars. Afin d'améliorer la prise en compte des demandes issues du dernier Conseil de la Vie Sociale (CVS), il a été déterminé dans un premier temps que l'horaire du repas du soir serait à 18h30 pour les résidents ne mangeant pas seuls. Le repas du soir pourrait être décalé à 19h pour les autres résidents. La prochaine réunion sur ce sujet aura lieu le 15 mai. ● <u>Point hôtelier :</u> ➤ <u>Restitution de l'enquête de satisfaction « qualité des repas pour les familles des résidents :</u> Madame MARTINET, responsable hôtelière prend la parole. Ce questionnaire est distribué aux familles des résidents qui viennent partager leur repas à l'EHPAD depuis début septembre 2024. Le questionnaire est systématiquement proposé à chaque famille à la fin du repas. Depuis le CVS d'octobre 2024 : 49 questionnaires reçus sur la période. Un diaporama est projeté. L'enquête auprès des familles de résidents révèle un niveau de satisfaction élevé, voire très élevé. Y a-t-il des remarques ou commentaires dont vous souhaiteriez nous faire part ? Retours positifs : ⇒ Certaines familles regrettent qu'il n'y ait pas plus de familles qui viennent partager les repas pour plus de convivialité. ⇒ Personnel sympathique et qualité des plats mis en avant. ⇒ Amélioration concernant la température des plats : plus de problèmes (une seule remarque sur un repas dont la température était moyenne). ⇒ Encouragements pour continuer ainsi et remerciements aux équipes Pistes d'amélioration : ⇒ Absence de serviette en papier pour une famille et personne n'est venu voir si tout allait bien durant leur repas. Concernant les % de satisfaction, aucune famille n'a sélectionné le choix « pas du tout satisfait » ou « peu satisfait » dans ses choix de réponse, il y a parfois une absence de réponse qui explique le fait de ne pas être à 100%. Madame MARTINET annonce que pour garantir la température des plats, l'établissement a mis à disposition un chariot chaud et procédera prochainement à l'installation d'un micro-onde. Une commande de vaisselle neuve a été achetée pour un montant de 1566 €.
--	--	--

● **Fiches de réclamations :**

Madame PAUGAM, directrice communique les réclamations depuis le dernier CVS. 13 fiches de réclamations ont été réalisées classées de la plus récente à la plus ancienne :

- La plus récente concerne un store électrique cassé : Réparation du volet faite lundi 24 mars par un agent technique de l'établissement suite à la réception de pièces cassées (changement de pièces sur moteur).

- La seconde concerne un appareil dentaire du haut disparu. Repas à prévoir bien mixés : Les repas sont déjà en mixé vu avec équipe. Les équipes sont en charge de retrouver l'appareil. A ce jour, il n'a pas été retrouvé.

- La 3^{ème} concerne le toilette d'une chambre pas propre : L'entretien du toilette de la salle de bains et le ménage sont bien faits tous les jours.

- La 4^{ème} concerne une couverture polaire velours ras-grise disparue depuis environ 3 semaines : La couverture velours ras grise a été retrouvée au fond de la penderie du résident le 26 février.

- La 5^{ème} concerne un rendez-vous prévu chez le dentiste. Un seul dentier sur les 2 trouvé avant le rendez-vous. La résidente a tout de même été au rendez-vous, devis pour un dentier neuf : Les équipes ont cherché le dentier à la lingerie, poubelle, chambre, le dentier reste introuvable. La résidente a fini par dire l'avoir jeté à la poubelle.

- La 6^{ème} concerne un résident malade 39° de fièvre (bronchite) sa porte de balcon entrouverte car fauteuil qui bloque !! : L'équipe a été informée. Le fauteuil a été retiré.

- La 7^{ème} concerne un enfant d'un résident mécontent pour plusieurs éléments au sujet de l'habillage de sa maman (jupe en hiver), temps de réponse à la sonnette et de ses échanges avec le personnel : Les renseignements ont été pris au niveau de l'équipe. Le déclarant a été reçu le 28 janvier afin de faire un point sur les situations décrites. Les vêtements d'été seront repris par le fils de la résidente.

- La 8^{ème} concerne le repas de midi en salle polyvalente, nous n'avons pas eu chaud. Il manquait une carafe de vin (apportée par la suite par l'animatrice qui passait par là), merci à elle. Manquait tasses à café, portées à la suite par un manque du personnel. Pas chaud, repas pas trop chaud, container rouge pour repas, il maintient moins au chaud que container gris.

Un micro-onde serait le bienvenu. Sinon repas bon : L'information a été transmise aux équipes.

- La 9^{ème} concerne une famille indiquant que depuis 1 an la porte fenêtre de la chambre est pratiquement infermable, que la chasse d'eau fuit, plainte au niveau des repas (le canard n'était pas cuit) : Un devis de la Miroiterie de la Loue pour une porte fenêtre le 15/11/2025 a été fait, intervention équipe technique le jour même : retrait de 2 verrous sur porte 3 points (ok). Pour le WC système complet changé à neuf.

- La 10^{ème} concerne une porte fenêtre non verrouillée qui s'est ouverte seule à l'occasion d'un courant d'air (surement ouverte le matin pour le ménage). Elle devrait être verrouillée ensuite : Une AS est venue fermer la porte à clef mais il y a un souci de verrouillage sur le haut qui n'accroche pas, donc air qui passe ++ et porte ferme mal. Elle doit en informer l'équipe technique. Intervention immédiate d'une entreprise le 15/11.

- La 11^{ème} concerne un dentier resté dans la salle de bains les 5 et 6 novembre et pas de couverture dans le lit le 7 novembre ! : Situation évoquée aux transmissions le 8/11 afin d'apporter des actions correctives : couverture changée chaque jour car souillée chaque jour.

- La 12^{ème} concerne l'absence de gant de toilette seulement une serviette de toilette. La robe sale était en boule sur le dossier du fauteuil depuis le jour de la douche. Les menus ne sont toujours pas annoncés : Information redonnée

		à l'équipe lors des transmissions du 4 novembre pour les repas et le linge. Les menus seront énoncés par le soignant qui servira les repas. - <u>La dernière concerne un entretien d'un enfant d'un résident avec Madame la Cadre de Santé en plus d'une infirmière en suggérant que sa maman puisse s'exercer sur l'utilisation de son téléphone. Complication pour téléphoner à sa petite fille et moi. Les séances du PASA pouvait servir peut-être à cet exercice. Depuis deux mois, selon les semaines, impossible de communiquer de téléphone à téléphone car se perd dans le fonctionnement</u> : La résidente a été prise en charge par un agent du PASA afin de lui réexpliquer le fonctionnement du téléphone. Document fait avec l'agent du PASA concernant l'utilisation du téléphone, document plastifié et mis en place dans la chambre de 08/11/24. A ce jour, toutes les fiches de réclamations ont été traitées.
Animation		Madame DUDZIAK, animatrice, expose le projet d'animation à venir. - <u>Collaboration artistique et culturelle</u> : L'entreprise spécialisée "HELLO ART UP" a soumis une proposition visant à recueillir les témoignages des résidents autour de thématiques artistiques et culturelles variées. La visite Virtuel de l'EHPAD CHAMBON sur VOUEIZE a été projeté pendant le CVS. Cette visite inclusive et participative est programmée sur la période de l'été. L'intégralité des coûts afférents à ce projet devrait être assurée par la CONFERENCES DES FINANCEURS. - <u>Activité en cours</u> : Danse assise Une vidéo de l'activité est projetée. La danse assise favorise l'expression des émotions par la musique et le mouvement. Elle fait ressentir de la joie, elle fait sourire et rire. La 1^{ère} musique est toujours la même : « Le lion est mort », elle sert à se mettre dans l'ambiance, elle est connue de tous. Les résidents expriment leur entière satisfaction sur cette activité. Elle sera donc poursuivie.

Réunion préparatrice		● <u>Réunion préparatoire :</u> Madame PAUGAM reprend la lecture du compte rendu de la réunion des résidents en date du 2 avril. ♦ <u>Les repas :</u> <i>Pourquoi le petit-déjeuner n'est-il pas servi aux mêmes heures chaque jour ? Prévoir un peu de moutarde sur les tables pour manger avec les viandes. La soupe du soir est souvent la même, il serait bien de varier un peu. Il faudrait aussi un peu plus de vermicelle dans la soupe.</i> Concernant le service du petit-déjeuner, les horaires varient quotidiennement en raison que les agents commencent d'un côté ou de l'autre. Madame GELINAT, cheffe cuisinière, informe qu'à partir de mardi prochain, de la moutarde sera mise à disposition sur les tables. Elle précise que les soupes proposées sont diversifiées et invite les résidents à participer aux commissions de menus. Madame GELINAT prend note d'augmenter le vermicelle et de varier avec des pâtes. ♦ <u>Les activités :</u> <i>Les résidents apprécient toutes les animations.</i> ♦ <u>Les soins :</u> <i>Tous les résidents sont satisfaits. Toutefois il arrive régulièrement que lorsqu'un résident appelle avec la sonnette, certaines aides-soignantes baissent la tête en passant devant la porte et ne s'arrêtent pas ou disent : « je reviens » et mettent très longtemps à revenir. Plusieurs résidents s'en plaignent.</i> <i>Les sonnettes fonctionnent mais le temps de réaction des aides-soignantes est souvent trop long, sauf la nuit.</i> Un résident a pris la parole pour informer les autres résidents de la procédure d'appel. Il a expliqué qu'une seule pression sur le dispositif est nécessaire, précisant que des pressions multiples entraînent l'annulation de l'appel. ♦ <u>Le linge :</u> <i>Tous les résidents sont satisfaits.</i> À l'exception de trois résidents qui ont perdus du linge. Madame MARTINET, conseillère hôtelière, a retrouvé le pantalon égaré au fond de l'armoire. Concernant le sweat-shirt gris à paillettes, il n'est pas répertorié dans l'inventaire. La robe bleu marine et blanche à motif floral a été retrouvée, tandis que le pull noir et le pantalon noir sont actuellement en cours de recherche. ♦ <u>Le ménage des chambres et de tout l'établissement :</u> <i>Tout est relativement propre.</i> ♦ <u>Le courrier :</u> <i>Tous les résidents sont satisfaits.</i> ♦ <u>Le respect :</u> <i>Tout le personnel est respectueux et gentil avec les résidents</i> <u>Remarque :</u> <i>Un résident soulève un problème qui se passe dans sa chambre lorsqu'il pleut. Ça fait un bruit infernal et ça l'empêche de dormir. Il semblerait que des tuyaux passent dans sa chambre, il en a été informé. Peut-il y avoir quelque chose à faire ?</i> Madame PAUGAM va solliciter l'intervention de l'agent technique afin qu'il procède à une évaluation de la problématique.
-----------------------------	--	--

Présentation du projet de création de 7 lits d'hébergement temporaire en sortie d'hospitalisation		Un power point est projeté.(voir annexe)
Questions diverses		Madame PAUGAM prend la parole : - <u>Sécurité des portes des chambres des résidents</u> : En réponse aux préoccupations soulevées par certains résidents lors de la réunion relative au projet d'établissement, concernant un sentiment d'atteinte à leur dignité au sein de leur espace privatif, Monsieur DURAND Théo, représentant de la société AFDB, a présenté et effectué une démonstration de son dispositif de sécurité de porte. Ce système de verrouillage propose à chaque résident une gestion individualisée de l'accès à sa chambre par le biais d'un badge électronique nominatif, associé à son numéro de chambre, permettant le verrouillage et le déverrouillage depuis l'extérieur. La sortie de la chambre ne requiert aucun badge. Deux modèles de poignée ont été proposés : une première option intégrant un mécanisme à béquille, et une seconde dotée d'un système à cylindre. Les résidents ont exprimé leur préférence pour le premier modèle de poignée, nommé "béquille sur plaque". Madame PAUGAM informe l'assemblée qu'elle recevra, le 8 avril, le fournisseur actuel des systèmes d'appel malade, dont l'offre comprend également un mécanisme de verrouillage de porte compatible avec l'infrastructure d'appel malade existante. Si cette option s'avère pertinente, une réunion ultérieure sera organisée afin de permettre aux résidents de procéder à une sélection. - <u>Charte</u> : Le fils de Madame CIVADE, une résidente, travaille sur la charte des droits et libertés de la personne accueillie avec une présentation sur parchemin qui sera affichée à l'accueil et dans les couloirs. Madame PAUGAM présente aux résidents, la charte sous forme de pictogramme. Les résidents valident. Cette charte sera affichée prochainement dans chaque chambre. - <u>Culte</u> : Madame PAUGAM souhaite afficher la liste des représentants de tous les cultes après les avoir recensés. - <u>Barbecue</u> : Madame PAUGAM annonce la date du traditionnel barbecue annuel. Il est programmé le mardi 24 juin prochain. Le thème choisi est les années 1970, avec la participation de l'ensemble du personnel. Suite à la sollicitation par courriel d'une famille exprimant son souhait de participer à cet événement festif, Madame PAUGAM a souligné que la capacité des locaux ne permet pas d'accueillir un nombre aussi important de convives. Afin d'envisager une participation élargie, l'organisation d'un barbecue distinct par étage a été évoquée. Une réflexion à ce sujet est sollicitée auprès des résidents pour l'édition de l'année prochaine.

		- <u>Repas au restaurant</u> : Madame LANDRY, agent de convivialité, informe les résidents de l'organisation d'une sortie mensuelle, se déroulant le deuxième lundi de chaque mois, au restaurant "la cocotte du château" situé à Pionsat. Elle précise que la participation à ce repas implique une contribution financière individuelle de chaque résident. Un choix de deux menus est proposé, dont le coût oscille entre 17 et 25 euros. Les résidents intéressés par cette activité sont invités à se manifester.
--	--	--

Fin de séance : 17 h 00

La séance se termine avec le verre de l'amitié.

La Directrice,
Mme PAUGAM Corinne

La présidente,
Mme BLONDEAU Marie-Thérèse