



CENTRE HOSPITALIER DE ROMORANTIN - LANTHENAY

B.P. 148 - 41206 ROMORANTIN-LANTHENAY CEDEX

e-mail : direction@ch-romorantin.fr - web : <http://www.ch-romorantin.fr>

Tél : 02.54.88.35.01 - Fax : 02.54.88.33.48

CONSEILS DE VIE SOCIALE SAINT-ROCH, CAPUCINS, MAISON MEDICALE, GUE-DU-MERLE

RÉUNION DU 24 OCTOBRE 2013

ÉTAIENT PRESENTS :

Mme MULON, représentante des résidents de la Maison médicale et Gué-du-Merle

Mme NOYAT, représentante des résidents de l'EHPAD des Capucins

Mme COGNET, représentante des familles des résidents de l'EHPAD St-Roch

Mme REPINCE, représentante des familles des résidents de l'EHPAD des Capucins

M. GUIMONNET, représentant du Conseil de surveillance du Centre hospitalier

Docteur HENNET, représentant du Conseil de surveillance du Centre hospitalier

Mme GERZER, représentante du personnel

Mme BAZIRE, représentante du personnel

Madame BRANDAO, représentante du personnel

ASSISTAIENT EN OUTRE À LA SÉANCE :

Monsieur BEST Pierre, Directeur

Madame VESPIER, FF Directrice des soins

Docteur PAUL, Médecin coordonnateur des EHPAD du Centre hospitalier

Madame VESPIER, Cadre supérieure de santé du pôle gériatrie – hébergement

Monsieur DEWAELE, Attaché d'administration des admissions

Mme BORDE, représentante du personnel



L'ordre du jour est abordé comme suit :

1. Approbation du procès-verbal de la réunion du 29 avril 2013
2. Résultats de l'évaluation interne
3. Enquête ARS sur le fonctionnement des conseils de vie sociale
4. Avancement de la construction de l'EHPAD des PICS VERTS ; aménagement du mobilier
5. Travaux de réfection au rez-de-chaussée de la Maison médicale
6. Questionnaires ponctuels mais réguliers à venir sur l'appréciation des plats
7. Plaintes et réclamations relevant du conseil de vie sociale
8. Prévisions de tarifs pour 2014
9. Point sur le travail actuel des cadres du pôle concernant le circuit patient en gériatrie
10. Renouvellement des conseils de vie sociale

1) APPROBATION DU PROCÈS-VERBAL DE LA RÉUNION DU 29 AVRIL 2013

Le procès-verbal n'a pas été encore diffusé. Il ne peut donc être adopté.

2) RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION INTERNE

Monsieur BEST précise le cadre de la démarche.

Tous les EHPAD de FRANCE (et également d'autres structures médico-sociales) devront réaliser :

- d'ici fin 2013 : leur évaluation interne : c'est une sorte d'audit interne, réalisé par les équipes elles-mêmes
- d'ici fin 2014 : leur évaluation externe, réalisée par des organismes agréés par les pouvoirs publics, pour s'assurer que l'évaluation interne correspond à la réalité.

Il s'agit sur différents et nombreux critères concrets d'évaluer si nos EHPAD sont conformes aux bonnes pratiques.

Par exemple, lorsqu'une famille cherche à se renseigner en vue d'une admissions, la question est la suivante : « *La réponse à une demande externe de renseignements, y compris téléphonique, concernant l'établissement est-elle organisée ?* » ou encore : « *Existe-t-il un moyen de participation des personnes accueillies à l'organisation de la restauration (groupe d'échanges, commission des menus, ...) ?* »



A chacune de ces questions, les groupes de travail constitués en interne depuis le début de l'année 2013 ont proposé une réponse et une cotation. Les cotations vont de 1 (l'établissement n'est pas conforme à l'attendu dans ses pratiques) à 4 (l'établissement est tout le temps conforme à l'attendu sur cette question).

Le référentiel de questions est laissé au choix de chaque EHPAD. Le Centre hospitalier de ROMORANTIN a choisi un référentiel existant, créé par la Fédération hospitalière de France de la région AQUITAINE.

Il y a ainsi près de 400 questions réparties par thèmes :

- comment est organisée l'admission ? Comment est organisée la communication sur les droits individuels (différentes chartes?)
- le projet de soins individualisé de la personne
- restauration, hôtellerie et logistique
- bientraitance et prévention de la maltraitance
- projet d'établissement et ouverture à l'environnement
- gestion des ressources humaines
- réflexion éthique.

La démarche a été pilotée par la cellule qualité-gestion des risques du Centre hospitalier ; elle a été animée par l'encadrement du pôle, Madame PATRIGEON en particulier.

Madame PATRIGEON précise que l'évaluation doit permettre de faire évoluer les organisations. Par exemple, suite à l'évaluation interne, la notion de projet de vie individuel, recensant de manière systématique toutes les habitudes, préférences et priorités de chaque résident, va être systématisée à toutes les résidences du Centre hospitalier.

Monsieur BEST présente rapidement à l'écran l'autoévaluation pour l'admission ainsi que les résultats synthétiques par thème.

3) ENQUÊTE ARS SUR LE FONCTIONNEMENT DES CONSEILS DE VIE SOCIALE

L'établissement a reçu une enquête de l'Agence Régionale de Santé sur les conseils de vie sociale et les droits des usagers.

A la demande des familles, Monsieur BEST précise certaines questions et réponses, entre autres :

- est-ce que les membres du conseil de vie sociale ont été formés ?
- est-ce que le conseil de vie sociale est amené à se prononcer sur tous les éléments qui sont de sa compétence ?
- quelle est la fréquence des réunions ?

Elle est jointe en annexe du procès-verbal.

4) AVANCEMENT DE LA CONSTRUCTION DE L'EHPAD DES PICS VERTS ; AMÉNAGEMENT DU MOBILIER

Les travaux avancent normalement et le nouveau bâtiment devrait pouvoir être bien livré en fin d'année, pour un déménagement au 1er trimestre 2014.

Il y a eu une inquiétude à un moment donné sur les sols (sols en revêtement souple), mais la question a été résolue par le recours à un sous-traitant.

A la demande de Madame NOYAT, Monsieur BEST montre le « calepinage » (schéma d'implantation du carrelage) à l'accueil du rez-de-chaussée (cf. documents joints). Le choix a été fait de mettre du carrelage à l'accueil, pour que cela soit plus esthétique. A l'étage, ce seront des sols souples. Dans chaque salle d'eau, ils sont antidérapants et de coloris clair (documents joints).

Relativement au mobilier, comme il restait des fonds sur l'enveloppe du projet, il a été fait le choix de privilégier la qualité et l'aspect esthétique de celui-ci.

Monsieur BEST montre les réalisations de la prestataire qui a été choisie (visibles sur les sites geria.fr ou evidencesmobiliers.fr)

Le Centre hospitalier est en effet attaché à rompre l'image qui est véhiculée à travers des locaux ou mobiliers vétustes sur la « qualité ressentie » par certains sites spécialisés, qui ne se concentrent que sur l'aspect des locaux et pas sur la qualité des soins ou de l'animation.

Un extrait du site internet « maison-retraite-selection.f » est ainsi montré sur l'EHPAD SAINT-ROCH, qui comporte de nombreuses informations erronées (pour ne pas dire malveillantes), ainsi que l'EHPAD MAISONNEE SAINT-FRANCOIS à BLOIS aux tarifs très élevés (85 euros par jour) « *totalemment justifiés* » selon le site en question. Les membres du Conseil de vie sociale condamnent l'inanité des observations de ce site.

Monsieur BEST insiste sur le fait que le choix d'un mobilier de qualité et d'un accompagnement par une décoratrice n'aura d'impact ni sur les tarifs payés par les familles, ni pour les personnels : puisque cela rentre dans l'enveloppe ouverte dès le départ pour création du nouveau bâtiment. C'est une enveloppe investissement et pas une enveloppe de fonctionnement.

5) TRAVAUX DE RÉFECTION AU REZ-DE-CHAUSSÉE DE LA MAISON MÉDICALE

Monsieur BEST fait état de travaux du rez-de-chaussée de la Maison médicale qui pourraient avoir lieu en début d'année 2014.

Madame NOYAT et Madame REPINCE demandent de nouveau si la réfection de la résidence des CAPUCINS est prévue :

- porte d'entrée de la résidence, de plus en plus lourde à pousser
- papiers peints des circulations et des chambres
- sols des chambres (notamment, salles d'eau)
- convecteurs électriques des chambres.

Monsieur BEST répond qu'il n'a toujours pas d'informations du propriétaire de la résidence, LOIR-ET-CHER LOGEMENT.

Les membres demandent si les élus romorantinois ne pourraient pas intervenir.

Monsieur GUIMONNET explique que LOIR-ET-CHER LOGEMENT étant un organisme départemental, les capacités d'action sont limitées.

Monsieur BEST s'engage à écrire de nouveau au propriétaire.

6) QUESTIONNAIRES PONCTUELS MAIS RÉGULIERS À VENIR SUR L'APPRÉCIATION DES PLATS

Monsieur BEST a été sollicité cet été par la famille d'une résidente des CAPUCINS. Les principales remarques portaient sur la nourriture et les locaux des CAPUCINS (cf. paragraphe précédent).

Relativement à la nourriture, suite à cette rencontre, il a été fait le choix d'organiser, une semaine par trimestre, un recueil statistique des préférences réelles des résidents : en leur demandant de noter les plats de 1 à 10 durant une semaine.

Cela donnera une base objective pour la commission des menus : cela permettra, pour les plats les plus appréciés, de les proposer plus souvent dans la rotation des menus (agneau/haricots par exemple, qui semble rencontrer du succès). Les plats rencontrant le moins de succès pourront être ainsi retirés, non pas sur la base d'une appréciation subjective (comme cela s'est fait apparemment sur la moussaka, qui a été retirée cependant qu'elle plaisait à de nombreux résidents) mais sur le fondement d'éléments objectifs.

7) PLAINTES ET RÉCLAMATIONS RELEVANT DU CONSEIL DE VIE SOCIALE

Les plaintes n'étaient pas jusqu'à maintenant examinées en Conseil de vie sociale, mais par la CRUQPC (Commission de relation avec les usagers et de qualité de la prise en charge). Or, le Conseil de vie sociale est compétent pour les plaintes relevant des hébergements. Un point sera donc fait systématiquement.



Une plainte a été enregistrée récemment.

Le mari d'une résidente a été appelée à son domicile, par son épouse, en pleurs, qui se plaignait de l'attitude de personnels soignants de nuit à son égard, qui l'auraient « secoué » pour reprendre ses termes. Les personnels soignants ont été reçus en entretien par l'encadrement. Elles ont précisé que la résidente avait été couchée en début de nuit, cette dernière s'étant relevée par la suite et mise au fauteuil seule, disant aux soignantes qu'elle n'avait jamais été couchée. Un aide-soignante l'a alors recouchée en haussant le ton, mais nie l'avoir secouée physiquement.

Il a été rappelé aux personnels soignants qu'elles devaient tracer tout incident de ce type dans dans le dossier patient informatisé (elles ne l'avaient pas fait cette nuit là) et garder un comportement adéquat avec les résidents.

Depuis lors, le mari a été invité pour appeler en début de nuit son épouse pour la rassurer et calmer ses angoisses.

Nota : il y a eu moins de plaintes reçues en 2013 qu'en 2012 à la même période pour ce qui concerne les hébergements.

8) PRÉVISIONS DE TARIFS POUR 2014

Monsieur BEST précise que l'évolution des tarifs pour 2014 devrait être modérée (moins de 5%, voire moins de 3%). Cela reste cependant à fixer par le Conseil général.

Monsieur GUIMONNET insiste sur l'importance de proposer un hébergement à un tarif maîtrisé, ce qui est le cas au Centre hospitalier.

9) POINT SUR LE TRAVAIL ACTUEL DES CADRES DU PÔLE CONCERNANT LE CIRCUIT PATIENT EN GÉRIATRIE

Madame PATRIGEON reprend les éléments déjà évoqués à propos de l'évaluation interne.

L'encadrement du pôle reprend de nombreuses procédures à zéro, pour savoir qui fait quoi dans certains domaines, par exemple :

- avant l'admission, qui communique sur les tarifs, les possibilités d'aides
- la mise en place du projet de vie individualisé.

10) RENOUELEMENT DES CONSEILS DE VIE SOCIALE

Madame DEWAELE informe les membres que les élections pour renouveler le Conseil de vie sociale auront lieu dans la semaine 49 (au mois de décembre).

Avec Madame PATRIGEON, elle informe les membres que la liste des candidats déclarés sera affichée avec leur photographie (s'ils sont d'accord) pour que chacun puisse ainsi les identifier plus facilement.



La Vice-Présidente du Conseil
de vie sociale de
la Maison médicale et du Gué-du-Merle

Madame MULON

La Présidente du Conseil
de vie sociale de
Saint-Roch et des Capucins

Madame COGNET
