

PROCES VERBAL DU
CONSEIL DE VIE SOCIALE
SEANCE DU 02/04/2021

Membres présents représentant des familles

M. BOUREAU Jean-Pierre
M. LION Bernard

Membres présents représentants des Résidents

////////////////////

Membres présents représentants l'administration

Mme MABECQUE Marie-Claude - Directrice
Mme CHARPENTIER Hélène - IDE Coordinatrice

Membres présents représentant le personnel

Mme LE DUC Marine
Mme MALVILLE Olivia - suppléante

Membres présents représentant le Conseil d'Administration

////////////////////

Assistaient à la séance

Mme AUDEBERT GWEN - secrétaire de séance
Mme BERNARD Floriane - secrétaire de séance

Absent excusé

Mme GOUSSET Maria
M. SIOC HAN DE KERSABIEC Alain
Mme LE LUEL Thérèse
M. BEDEL Michel
Mme ROBIN Elodie

ORDRE DU JOUR

- 1) Composition du CVS, rappel des principes de fonctionnement
- 2) Retour sur la gestion de crise liée au Covid-19 et dernières mesures mises en œuvre
- 3) Bilan des animations de l'année 2020
- 4) Compte-rendu de l'enquête de satisfaction menée en 2020

Mme MABECQUE - Directrice - ouvre la séance du Conseil de Vie Sociale à 14H00

1. Composition du CVS, rappel des principes de fonctionnement :

Le Conseil de la Vie Sociale (CVS) se compose de la manière suivante :

- 1 représentant du Conseil d'Administration
- 2 représentants des Résidents
- 1 représentant des Familles
- 1 représentant du Personnel désigné par les organisations syndicales les plus représentatives

Le Président du CVS est élu à la majorité par les membres représentant les personnes accueillies ou à défaut parmi les représentants des familles.

Les principales compétences du CVS sont les suivantes :

- L'organisation intérieure de la vie quotidienne
- Les activités
- L'animation socio-culturelle et services thérapeutiques
- Les projets de travaux et d'équipements
- La nature et le prix des services rendus
- L'affectation des locaux collectifs
- L'entretien des locaux
- Les relogements en cas de travaux ou de fermeture
- L'animation et les mesures (leurs modifications) prises pour favoriser les relations entre les participants

2. Retour sur la gestion de crise liée au COVID-19 et dernières mesures mises en oeuvre

Après un point rapide sur la gestion de la crise liée au COVID-19, Mme MABECQUE précise que la cellule de crise se rencontre une fois par semaine pour échanger et mettre en place les nouveaux protocoles transmis par l'ARS. Dernièrement, l'interrogation quant au retour des Résidents sortis en famille s'est posée, comme indiqué sur l'information transmise aux familles le 16 mars dernier. Dorénavant les Résidents sortis en famille restent associés à la vie sociale et il n'y a plus de tests réalisés pour ceux qui ont été vaccinés, seuls les repas à part (une personne par table) sont mis en place durant les 7 jours suivants leur retour.

M. BOUREAU valide la stratégie de l'établissement qui propose une ouverture plus lente et donc plus prudente.

Mme CHARPENTIER rappelle que peu de salariés ont été vaccinés car non prioritaires pour le moment, d'où l'intérêt de rester, en effet, vigilants quant à l'ouverture de l'établissement.

Mme MABECQUE précise que l'ARS n'a pas communiqué de nouvelles consignes suite à la dernière allocution du Président de la République.

Mme MABECQUE informe les membres du CVS qu'un nouveau Médecin Coordinateur a pris ses fonctions récemment.

M. BOUREAU souhaiterait que les fonctions du Médecin Coordinateur soient moins administratives et que sa présence auprès des Résidents soit plus importante ce qui serait bénéfique aux Résidents.

Mme MABECQUE explique que le Médecin Coordinateur ne peut pas se substituer au Médecin traitant. Ses principales fonctions sont d'effectuer un travail sur le Projet Institutionnel de l'établissement, sur la sécurité des soins et de travailler sur les protocoles. Le Médecin Coordinateur ne peut pas rédiger de prescriptions médicales mais elle peut apporter une réponse face à des situations particulières, ponctuelles et individuelles et peut se rendre disponible sur demande de rendez-vous.

Mme CHARPENTIER pense qu'il serait nécessaire d'expliquer à nouveau aux familles les fonctions du Médecin Coordinateur. Les précisions apportées au procès-verbal permettront de clarifier la fonction du Médecin Coordinateur.

De façon générale, M. BOUREAU tient particulièrement à féliciter l'ensemble du personnel pour son investissement auprès des Résidents durant toute cette période agitée.

3. Bilan des programmations des animations sur l'année 2020

Mme LE DUC, animatrice coordinatrice de l'établissement, présente le bilan des animations pour l'année 2020.

Tout d'abord, il a été fait un point sur le contexte COVID et ses conséquences sur la vie au sein de l'établissement et sur l'animation. Le confinement des Résidents sur 15 jours durant le mois de mars 2020 a été rappelé de même que l'organisation des repas durant lesquels les Résidents déjeunaient à 2 par table. Sur cette période, les visites extérieures, les intervenants extérieurs ainsi que les animations collectives ont été annulés. Tout ceci a engendré une atmosphère collective particulière tout comme un climat anxieux pour certains Résidents.

Cette situation a conduit l'animatrice et les équipes à adapter les animations en proposant des animations individuelles en chambre, telles que mandalas, carnets de jeux, jeux de dés, soins des mains et du visage,... mais également des animations collectives par secteur animées par les équipes et les agents de journée.

Durant cette période, se sont mis en place de nouveaux partenariats, notamment avec des couturières qui ont réalisé des masques en tissus et des surblouses, avec le centre de loisirs d'Elven par l'envoi de courriers et de dessins d'enfants ainsi qu'avec le Crédit Agricole au travers de dons de tablettes tactiles (tablettes utilisées pour la mise en place des appels Skype entre les Résidents et leurs familles).

Durant l'année 2020, 1125 animations ont été proposées dont 11 séances au cinéma, plus de 120 sorties en extérieur (principalement dans le jardin), 18 séances de yoga et sophrologie, 17 séances de médiation animale, 4 repas à thème ainsi que plus de 130 soins de détente, manucure et massages.

Mme LE DUC précise que 20% des Résidents ont bénéficié des appels Skype qui ont vraiment été appréciés des Résidents et des familles.

M. BOUREAU pense que les appels Skype sont à développer à l'avenir et sont vraiment une bonne alternative aux visites dans le hall d'accueil. Il revient également sur les soins du corps et sur le maquillage ainsi que sur le soin des mains et du coiffage qui lui semblent nécessaire de développer. En effet, il est important pour les Résidents d'avoir une bonne image d'eux-mêmes.

Mme CHARPENTIER confirme qu'en effet cela est important pour les Résidents et que ces animations seront développées à l'avenir.

Mme LE DUC précise que ces animations sont, de plus, un temps d'échange entre les agents et les Résidents.

Ce à quoi Mme MALVILLE explique que ces mêmes animations permettent de canaliser les Résidents agités.

4. Compte-rendu de l'enquête de satisfaction menée en 2020

Mme MABECQUE présente les résultats des enquêtes de satisfaction remises aux Résidents ainsi qu'à leurs familles.

En ce qui concerne l'enquête de satisfaction des Résidents, il apparaît que la participation des Résidents soit moins élevée cette année avec un taux de 41%.

Les Résidents restent très satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé au moment de leur entrée ainsi que de l'accompagnement mis en place durant les jours suivants.

Concernant l'environnement c'est-à-dire leur chambre individuelle, il en ressort une forte satisfaction quant au confort et le ménage, même si quelques insatisfactions ressortent concernant les nuisances sonores et la température ressentie. Le cadre de vie semble moins apprécié cette année mais ce résultat a pu être influencé par la période COVID et le confinement lié.

Les Résidents sont tout de même moins nombreux à être insatisfaits quant à la température des chambres.

Mme MABECQUE précise que le problème lié au chauffage a été identifié. En effet, une purge doit être réalisée à plusieurs endroits au niveau du chauffage au sol

mais l'établissement reste en attente de la prise en charge de l'assurance Dommage-Ouvrage avant de pouvoir lancer les travaux.

En ce qui concerne le personnel, un certain manque de disponibilité de celui-ci a été ressenti (8%) par les Résidents, point principalement ressenti lors du premier confinement en chambre. Les autres thèmes abordés, à savoir le respect envers les Résidents, le fait que le personnel frappe avant d'entrer et la connaissance du personnel, restent stables.

En revanche, les repas présentent un taux plus important d'insatisfaction sur tous les items abordés (la nourriture, la quantité, la température et la variété des menus). Cette situation s'explique par des arrêts de travail plus nombreux qu'à l'accoutumée et des difficultés de remplacement, en particulier l'été dernier. Une baisse de la qualité de prestation en a découlé. La situation est, depuis, redevenue plus stable.

Par rapport au linge, les Résidents sont dans la grande majorité satisfaits de la qualité du lavage, de la fréquence de distribution, même si des pertes du linge sont relevées. Le marquage récent du linge a permis de réduire le nombre de pertes du linge.

En ce qui concerne les droits et libertés des Résidents, la liberté de recevoir ses proches, la possibilité de demandes de sorties et le respect du culte ont été quelque peu mis à mal durant la crise COVID. Les animations pourtant déployées en nombre important n'ont pas permis de compenser totalement ce sentiment. Malgré tout l'insatisfaction ressentie n'est pas aussi critique qu'on aurait pu s'y attendre.

L'animation et la vie sociale voient leur taux de satisfaction en hausse ce qui peut sembler paradoxale du fait de la baisse de l'activité d'animation proposée, notamment durant les périodes de confinement. Le programme d'animation a été nettement plus apprécié et utilisé en 2020, tout comme les activités proposées qui ont vu la fréquence de participation en hausse. Les activités préférées sont le loto, les jeux de mémoire, Sport 56 et la médiation animale. Les animations du weekend satisfont la moitié des Résidents interrogés. Mais malgré tout, le sentiment d'ennui reste important sur cette année.

Malgré cette période difficile, la satisfaction globale reste élevée.

En ce qui concerne l'enquête de satisfaction des Familles, il en ressort une participation assez stable malgré les circonstances particulières liées au Covid-19.

La satisfaction liée aux repas reste stable mis à part sur l'équilibre des repas dont la qualité des repas est particulièrement pointée. Ce point s'explique par une instabilité du personnel de restauration en 2020 liée à des arrêts de travail ayant perturbé le service et une difficulté à recruter pour assurer les remplacements. La stabilité du service a été retrouvée depuis la fin d'année permettant ainsi de retrouver un niveau de prestation plus satisfaisant.

Les soins apportés aux Résidents présentent parfois un taux de satisfaction inférieur à 70% s'expliquant plutôt par une abstention importante de réponse des familles.

Concernant les interventions des médecins, il en ressort une insuffisance de retour fait à la famille sur le suivi médical. L'intervention du médecin coordonnateur est davantage reconnue même s'il n'est pas vraiment identifié par les familles.

La satisfaction envers le personnel reste élevée même si certains items sont restés sans réponse. Il est à noter que les familles n'ont plus d'insatisfaction liée au respect envers leurs parents et les autres Résidents.

L'entretien et la gestion du linge voient leur satisfaction progresser et ce malgré des pertes du linge occasionnelles. Le marquage du linge géré en interne est également très apprécié.

L'entretien des chambres pourrait être amélioré selon certains retours.

L'animation a été directement impactée par la crise COVID avec la diminution de son activité et ce malgré les nombreuses compensations mises en place dont les visioconférences et l'accueil des visiteurs. L'implication du personnel soignant mobilisé par la crise COVID, a été également été moindre sur l'animation mais la volonté de participation des Résidents a aussi été moindre engendrant une baisse de satisfaction de la part des familles.

La perception de vie dans l'établissement a été logiquement impactée par cette période de gestion du COVID-19. Les réponses des familles peuvent traduire leur ressenti face à la crise avec une baisse du sentiment de sécurité (-13%) et de la liberté de recevoir (-16%).

En ce qui concerne les besoins en information, ce sont à nouveau les projets et l'envoi du programme d'animation qui sont demandés.

Le nombre d'utilisateurs du site internet de l'établissement a fortement augmenté ce qui est lié à la situation sanitaire (consultations des programmes d'animation, découverte de l'établissement faute de visite sur site, ...).

Il en ressort que l'application Familéo est connue par 68% des familles mais 12% n'en sont pas satisfaits et 8% seraient intéressées par son utilisation.

Durant la période de confinement, les familles ont estimé être bien informées dans leur grande majorité (88%) de la vie dans l'établissement et être bien accompagnées (72%). La communication mise en place avec les proches a satisfait 68%

des familles. Il en ressort que les familles remettent peu en cause le fonctionnement de l'établissement sur cette période difficile.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 15h30.

Fait à ELVEN, le 16/04/2021

La Directrice
Marie-Claude MABECQUE

