

Réf : MHP 2022-2

Conseil de la Vie Sociale Du 1^{er} juillet 2022

Présent(s) :

- **Pour l'établissement :** Charlotte PINEAU, directrice de site, Estelle GIRAUD, faisant fonction Cadre Socio-Educatif FV résidence Comtesse d'Asnières, Marie-Hélène PALLARD, Assistante Médico-Administrative (secrétaire de séance).
- **Représentants des familles** Martine HEURTIER, Danièle NOIRAUD, Bernard COUTANT
- **Représentants des résidents** Graziella BEDACHE, Alice BUREAU, Christophe CHEVALLEREAU, Myriam DUBE, Quentin FALLOURD, France JEHEL, Sandrine NIVELLE, Olivier TOURAINE
- **Représentant du personnel** Emilie VERDON
- **Invités sur séance** Emilie JOYAU-RAUTUREAU, responsable des Ressources Matérielles, Claire BETARD, assistante qualité gestion des risques, Florence DUPUIS, cadre de santé FAM résidence Comtesse d'Asnières, Ambre MORIN, référente « animation », résidence Catherine de Thouars.

1) Approbation du compte-rendu de la séance précédente

Le compte-rendu de la séance précédente est approuvé.

2) Suivi des décisions prises lors de la dernière séance

Afin de faire un point « restauration », Monsieur GIRAUD, responsable de la cuisine centrale a été convié sur ce CVS. Il s'excuse de ne pas pouvoir être présent en raison d'une problématique sur la cuisine centrale et est représenté ce jour par Madame JOYAU-RAUTUREAU, responsable des ressources matérielles.

Sur le foyer d'Accueil Médicalisé de la Résidence Comtesse d'Asnières, il était prévu d'adresser un courrier avec le nom des référents.

- ↳ L'équipe commence juste à se stabiliser mais le turn-over reste important. Cependant, l'encadrement fait en sorte que chaque résident ait au moins un référent. La réorganisation du FAM est en cours (cf point suivant). Un courrier sera envoyé dès que possible aux familles du FAM.

3) Réorganisation du FAM

Le constat a été fait d'un mal être au sein de l'équipe. L'organisation actuelle, dans laquelle les professionnels tournent tous les 2 jours sur les 3 unités, engendre une perte d'informations et ne permet pas d'accompagner au mieux les résidents.

- ↳ Une réflexion est en cours depuis quelques mois pour répondre aux besoins des équipes : redonner du sens à l'accompagnement, permettre la personnalisation de la prise en charge et éviter la perte d'informations.
 - Une première piste est d'installer une équipe fixe et une équipe mobile qui tournerait toujours sur les 3 unités mais avec une fréquence de 4 jours sur chaque sur chaque unité. Les horaires de travail resteraient identiques.
 - L'unité Dune serait réorganisée pour accueillir 10 places dédiées aux personnes les plus vulnérables et permettre de se caler à leur rythme de vie.
 - Les unités Bambou et Corail demeureraient plus « polyvalentes » dans les accompagnements.
 - Cette réorganisation entraînera des changements d'unités/chambres et de références.
 - Le projet de service, qui sera écrit, s'étale sur plusieurs mois avec des périodes plus contraintes comme actuellement.
 - L'objectif final est de stabiliser et de professionnaliser l'équipe (recrutement de personnes diplômées). La révision éventuelle des trames de travail et de l'organisation générale seront validées en CTE et en commission planning.
 - La mise en place de la nouvelle organisation est prévue pour janvier 2023 et sera réévaluée après quelques mois.

4) Organisation des infirmières sur les résidences sur la période estivale

Au regard des difficultés de recrutement infirmier, suite aux départs déjà effectués et à ceux à venir, des solutions organisationnelles ont été mises en place à partir du mois de février 2022, afin d'assurer la continuité des soins et une qualité de prise en charge suffisante pour les résidents.

- ↳ Le planning infirmier a été modulé avec la mise en place le week-end d'une organisation dégradée avec un système d'astreintes (16 à 20 heures) et en privilégiant la présence des infirmières lors de la visite médicale sur la Résidence du Pré Bailly et la Résidence Catherine de Thouars. Sur ces deux structures, les infirmières interviennent actuellement moins souvent.

- ↳ Des secrétaires médicales ont été recrutées à temps partiel (60 et 70%) afin de soulager les infirmières concernant la partie administrative.

Cependant, la période estivale s'annonce compliquée avec des difficultés de recrutement, notamment de personnel infirmier. Cette tendance est générale, tous les établissements sont impactés et la situation est tendue. Cette nouvelle donnée oblige à réfléchir à des solutions complémentaires.

- ↳ Afin de diminuer la charge en soins, 3 places vacantes vont rester inoccupées sur le FAM.
- ↳ L'organisation dégradée du week-end va également être mise en place 7 journées cet été.

A ce jour, l'équipe est toujours en effectif réduit.

- ↳ L'objectif est de pouvoir, à terme, remettre du temps infirmier supplémentaire sur l'ensemble des structures.
- ↳ Une nouvelle infirmière doit intégrer l'équipe le 22 août, mais l'équipe restera à compléter.
 - Une nouvelle organisation générale du pôle paramédical sera à étudier.

5) Présentation du Retour d'expériences (RETEX) COVID

Le nombre de cas COVID et le taux d'incidence repartent à la hausse. Un cluster s'est dernièrement déclaré sur la Résidence du Pré Bailly avec 12 résidents positifs dont 1 a été hospitalisé.

Depuis mai 2021, le service qualité a travaillé pour faire le recueil du ressenti de l'ensemble des acteurs ayant participé à la gestion de la crise sanitaire ainsi que des familles et des résidents. Une synthèse a été rédigée par thème, en intégrant les points positifs, les points à améliorer et les actions à entreprendre. L'objectif étant de ne pas reproduire les mêmes erreurs à l'avenir.

Un tableau synthétique (ci-joint) est projeté. Plusieurs actions sont à mettre en œuvre sur les résidences.

- ↳ Il s'avère nécessaire d'anticiper un maximum les scénarios possibles et de renforcer la présence des membres de la CCH sur le terrain afin de minimiser le sentiment de décalage.
- ↳ Concernant les ressources, les délais de réponses trop longs, le manque de tenues de travail etc. obligent à renforcer la communication sur la politique d'achat de l'établissement.
- ↳ Le plan blanc n'est pas adapté pour répondre à ce type de situation (gestion d'une crise sur du long terme) et nécessite d'être actualisé.
- ↳ Sur le plan de la communication, les consignes contradictoires, le manque d'affichage ou a contrario le trop plein d'informations ont amenés parfois à la confusion, accentuée par les annonces des médias en décalage avec la réalité. L'organisation de l'affichage doit être optimisée et les résidences mises en avant dans les bulletins.

- ↳ La communication institutionnelle vers les familles doit être améliorée (absence de mailing)
- ↳ Le niveau de formation doit être maintenu, notamment auprès des infirmières qui ont repéré un manque de formation pour effectuer les prélèvements.
- ↳ La gestion de la vaccination a été difficile auprès des résidents, l'obligation vaccinale conditionnant certaines activités.

6) Point restauration

Un point est fait structure par structure.

Accueil de Jour

Les personnes accueillies souhaiteraient plus de choix et plus de quantité.

- ↳ Madame JOYAU-RAUTUREAU précise que les demandes de modifications peuvent être faites en amont auprès de la cuisine centrale et que des repas améliorés/festifs peuvent être prévus.
- ↳ Elle va interpellier Madame DAUNAS, diététicienne, pour apporter une réponse quant aux quantités.

Résidence Catherine de Thouars

Les menus sont répétitifs et restrictifs surtout pour les personnes qui ont des régimes et pour les non-goût. Les résidents avec régime ont toujours les mêmes yaourts.

- ↳ Madame JOYAU-RAUTUREAU indique qu'un plan alimentaire est établi par saison.
- ↳ Il n'est plus possible de faire de produits « maison » en raison des risques d'intoxication. Elle va se rapprocher de la diététicienne pour voir s'il est possible d'élargir les choix.

Alice BUREAU précise qu'un soir, la viande était trop dure et impossible à manger

- ↳ Un SEI a été fait. Le type de viande va être changé.

Ambre MORIN demande s'il est possible de faire une procédure pour la fabrication des produits « maison » dans le cadre des activités/ateliers (modalités et délai de conservation).

- ↳ Claire BETARD et Emilie JOYAU-RAUTUREAU vont vérifier s'il existe un document et voir avec Madame APPRAILLE, infirmière hygiéniste.

Est-il possible de changer le pique-nique, notamment les salades ?

- ↳ Madame JOYAU-RAUTUREAU précise qu'il est obligatoire de prévoir des produits « longue conservation » pour éviter la rupture de la chaîne du froid. Le service n'a pas trouvé d'autres marques de salades.
- ↳ Elle va voir avec la cuisine centrale s'il est possible de demander et prévoir du thon, des tomates, du maïs pour faire des salades composées.

Résidence Comtesse d'Asnières – Foyer d'Accueil Médicalisé

Les résidents voudraient plus de choix de fruits et qu'ils soient à maturité. Ils expriment vouloir moins de compotes. Est-il possible d'envisager de mettre des fruits au sirop pour changer ?

- ↳ Les choix sont restreints mais les agents hôteliers peuvent en faire la demande auprès du service.

Ils voudraient manger plus de raviolis, de pâtes bolognaise, de cassoulet, etc.

- ↳ Il est possible de décocher tous les 15 jours le menu programmé pour le remplacer (à voir avec Florence DUPUIS).
- ↳ Des repas froids en substitution sont également en réflexion (légumes/betteraves).

Résidence Comtesse d'Asnières – Foyer de Vie

Sandrine NIVELLE indique qu'une fois, les avocats étaient trop froids

- ↳ L'équipe hôtelière doit être vigilante à sortir ce type d'aliment à l'avance du réfrigérateur.

Sur Azur, les résidents voudraient moins de poisson et de compotes.

Résidence du Pré Bailly

Il n'y a pas de remarques concernant la restauration.

7) Mouvements

Monsieur Eddy DIAZ, cadre sur la Résidence du Pré Bailly de la Châtaigneraie et sur l'Accueil a quitté son poste début juin.

- ↳ Bruno FONTENEAU, cadre socio-éducatif assurera la gestion de la partie hébergement, aidé par Isabelle ROULIER, coordinatrice.
- ↳ La gestion de l'Accueil de Jour et du planning « nuit » est laissé à Estelle GIRAUD, faisant fonction cadre socio-éducatif.
- ↳ Il ne reste plus que 17 résidents sur la structure. Un recrutement à 100 % n'est donc pas envisagé. Cependant, une réorganisation de l'encadrement devrait être repensée prochainement.

Madame Carole PELLETIER, actuellement cadre de santé sur le service médecine de l'Hôpital de la Châtaigneraie doit prendre ses fonctions prochainement (septembre 2022 si possible) en qualité de cadre supérieure, afin de remplacer Madame Nathalie CORBELIN en arrêt maladie depuis plus d'un an.

- ↳ Elle sera en charge de repenser l'organisation de l'encadrement.
- ↳ Les résidents de la Résidence Catherine de Thouars ont pu faire sa connaissance lors d'un temps festif.

11) Parole des résidents et des familles

SAVS

- Les locataires demandent le réaménagement de l'allée sur la pelouse car les dallages sont trop espacés, entraînant des difficultés pour marcher. Ils présentent un dossier, photos à l'appui.
 - ↳ Il est proposé de faire cette modification avec le budget restant.
- Ils signalent que la zone de stockage des poubelles à l'arrière du garage est difficilement praticable (pente avec des cailloux) et que manœuvrer les poubelles est compliqué.
 - ↳ Monsieur BUREAU, responsable de la maintenance doit se renseigner en Mairie pour voir s'il est possible de modifier l'emplacement de la place de stationnement du véhicule de service (devant la boîte aux lettres) et ainsi de mettre les poubelles à l'emplacement actuel. A préciser qu'il s'agit d'une impasse avec voie de contournement.
 - ↳ Madame JOYAU-RAUTUREAU va se rapprocher de Monsieur BUREAU.
- Une demande de réaménagement de l'ancien jardin est également faite. Il avait été décidé de bâcher pour éviter les mauvaises herbes, mais à ce jour, la bâche est usée.
- Le repas du jour de l'An a été fait à Pâques au bonheur des locataires.
- Les locataires demandent l'installation d'un volet ou de rideaux occultants pour la fenêtre de la pièce commune afin de réduire la chaleur.
 - ↳ Madame JOYAU-RAUTUREAU va se rapprocher de Monsieur BUREAU pour voir ce qu'il est possible de faire.

Accueil de Jour

- Les personnes accueillies souhaiteraient l'achat de 2 fauteuils pour la salle de télévision, de 2 claviers d'ordinateurs et de nouvelles enceintes pour écouter la musique.
 - ↳ Madame JOYAU-RAUTUREAU en prend note.

Résidence du Pré Bailly

- Depuis, la réorganisation, les résidents signalent un manque de professionnels pour poursuivre les activités et voudraient des navettes régulières pour aller faire les courses.
 - ↳ Madame PINEAU indique que cela va être vu avec Monsieur FONTENEAU car le maintien d'un horaire J pour développer les activités avait été validé.

Résidence Catherine de Thouars

- Les résidents souhaitent que le lave-vaisselle soit changé.

- ↳ Madame JOYAU-RAUTUREAU signale qu'il est très régulièrement réparé mais qu'un achat n'est pas envisagé à ce jour. Elle souhaite étudier les possibilités d'investissement sur chaque unité, en lien avec la réorganisation effectuée.
- Concernant les équipements et locaux : ils expliquent attendre que l'entrée soit refaite avec de la couleur, que les douches soient installées dans les chambres où il n'y en a pas. Les résidents signalent que les marches de l'extérieur sont inadaptées et qu'il existe un risque de chutes. Les portes font trop de bruit et ils sont réveillés par le passage des veilleuses. Les chaises sont trop lourdes et bruyantes. Enfin, il serait nécessaire de refaire le parking du bas car il y a trop de trous.
 - ↳ Les travaux de l'entrée sont demandés depuis 2 ans. Bruno FONTENEAU a fait une nouvelle demande et les travaux sont prévus pour septembre.
 - ↳ Les travaux pour les douches sont en prévision
 - ↳ Les marches ne sont pas aux dimensions standard
 - ↳ Pour les chaises, Madame JOYAU-RAUTUREAU indique qu'il ne va pas être possible de changer le mobilier. Cependant, il faut envisager le changement des patins.
 - ↳ L'équipe technique est déjà intervenue à plusieurs reprises pour boucher les trous sur le parking. La question de garer les véhicules de service sur le parking devant la résidence est en réflexion ; ce qui permettrait une meilleure accessibilité et limiterait les risques de chutes.
- Les résidents indiquent qu'il y a des cigarettes partout et que c'est très sale. Certains cassent les cendriers.
 - ↳ Un groupe de travail (professionnels) s'est mis en place pour prévenir et gérer les situations de dépendance tabagiques et autres addictions. Constat a été fait que les cendriers ne sont pas adaptés et s'ouvrent facilement. Une demande d'achat de cendriers a été faite.
 - Une rencontre avec les résidents qui fument va être programmée pour réfléchir à cette problématique
 - Madame JOYAU-RAUTUREAU précise qu'elle a déjà validé la demande et qu'il est nécessaire que Bruno FONTENEAU se rapproche de Cindy BOURASSEAU pour envisager cet achat.
- Ils signalent que la violence et les vols sont toujours présents malgré le passage de la gendarmerie qui est intervenue pour faire de la prévention.
 - ↳ La gendarmerie a fait une démarche éducative et pédagogique et a rappelé le cadre légal et les poursuites possibles en cas d'infraction ou d'agression
 - ↳ Ces faits restent limités et résultent des pathologies de 3 ou 4 résidents. Les situations sont traitées individuellement et en collaboration avec la psychiatrie.
- Les résidents apprécient que deux professionnels soient présents sur Country le soir, car ils sont plus disponibles.
 - ↳ Lors de la réorganisation de la résidence en trois unités, il avait été envisagé la possibilité de transformer l'horaire de J6 (9 à 17 heures) en horaire S12 (13h30 à

20h30). C'est en cours d'expérimentation, notamment sur l'unité Salsa où les problématiques sont les plus complexes, avec notamment, la nécessité de faire 2 services repas. Les retours de l'équipe et des résidents sont en faveur du maintien de cet horaire.

- Les résidents voudraient faire plus de sorties le week-end.
 - ↳ Sur la trame des plannings, une personne est prévue en plus, 2 week-ends sur 5 afin de proposer des animations/sorties. Cependant, cette personne est aussi une variable d'ajustement qui vient compenser si besoin les absences ; ce qui a souvent été le cas sur le premier semestre 2022.
- Ils notent la nécessité d'avoir une nouvelle psychologue sur la résidence.
 - ↳ Le recrutement est en cours.
- Ils ont apprécié la « soirée pyjama » et aimeraient en refaire d'autres. L'activité jardinage proposée le soir par une veilleuse pour reflleurir les jardinières a également été plébiscitée.
 - ↳ Ces activités ont été déployées dans le cadre de la réorganisation de la résidence en trois unités.
- Alice BUREAU s'interroge sur l'obligation de désigner un médecin traitant
 - ↳ Marie-Hélène PALLARD précise que toute personne doit pouvoir désigner le médecin traitant de son choix. Le Docteur BOULESTREAU étant médecin généraliste à la retraite, il ne peut pas être nommé comme tel. Pour autant, il est médecin référent sur l'ensemble des résidences et connaît chaque situation ; ce qui facilite la prise en charge médicale.

Résidence Comtesse d'Asnières – Foyer de Vie

- Sur l'unité Azur, les résidents souhaitent l'achat de chaises longues et d'un store banne
 - ↳ Madame JOYAU-RAUTUREAU précise que techniquement, il n'est pas possible de poser un store. Cependant, il peut être envisagé des parasols ou des voiles d'ombrage.
- Il est nécessaire de refaire le parking car il y a plein de trous et que c'est dangereux.
- Les résidents notent un manque de personnel infirmier
- Christophe CHEVALLEREAU se questionne sur le déménagement de la Résidence du Pré Bailly sur Saint Pierre du Chemin.
 - ↳ Madame PINEAU précise le projet de création sur le site de Saint Pierre du Chemin afin de regrouper l'ensemble des résidences est toujours en cours de négociation auprès des tutelles. Ce dossier complexe reste la priorité de la Direction.
- Sur l'unité Atlas, les résidents signalent également le mauvais état du parking. Ils ont l'impression qu'il y a moins de résidents à la ferme et à la lingerie depuis que le « pécule » a été supprimé. Ils demandent la remise en état du matériel utilisé à la ferme. Ils voudraient une baignoire plus spacieuse. Les résidents ne se sentent pas en

sécurité lorsque les professionnels présents sont obligés d'intervenir sur Azur en urgence et souhaiteraient la présence d'une personne en plus à l'effectif.

- ↳ Estelle GIRAUD précise que la question concernant les effectifs est en cours de réflexion.
- ↳ Elle ne souhaite pas revenir sur la question du pécule qui a déjà été évoquée à maintes reprises et précise seulement que celui-ci n'était pas réglementaire et qu'il a été remplacé par des animations/sorties au bénéfice des participants aux activités ferme et lingerie.
- ↳ Madame JOYAU-RAUTUREAU indique qu'elle a connaissance des demandes concernant la ferme et que c'est en cours.

Résidence Comtesse d'Asnières – Foyer d'Accueil Médicalisé

- Les résidents souhaitent faire plus de fêtes.
 - ↳ Florence DUPUIS précise que cette demande a été entendue et que des animations et sorties ont été mises en place depuis le mois de juin au maximum des possibilités : fête de la musique, sortie à la mer, restaurant, bowling, discothèque, séjour dans le marais poitevin. Des activités qui visent l'inclusion vont se développer : centre équestre, hand adapté.
 - ↳ Madame JOYAU-RAUTUREAU indique que l'établissement possède un tivoli de 100 m2 et qu'il est possible de le réserver (à voir suffisamment longtemps à l'avance auprès des services techniques).

Représentants des familles

- Sur le foyer d'Accueil Médicalisé de la Résidence Comtesse d'Asnières, les familles voudraient savoir ce qui s'est passé pendant le séjour.
 - ↳ Florence DUPUIS précise qu'il est prévu d'alimenter prochainement le site internet de l'établissement.
- Monsieur COUTANT a fait une réclamation auprès de Madame GAUTHIER, responsable des usagers à laquelle il n'a pas eu de réponse.
 - ↳ En l'absence de Madame GAUTHIER, toute demande ou réclamation peuvent être envoyées à l'adresse suivante : direction@ch-chataigneraie.fr. Madame PINEAU en prend donc connaissance.

La séance est levée à 16 H 45

Prochaine réunion : jeudi 10 novembre 2022