



CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Séance du mardi 29 janvier 2019

Etaient présents :

Représentant les familles : Marie-Catherine PONCEY-DUBOUCHET, Joëlle KERVELLA-DORIVAL, Anne FLOCH

Représentant les résidents : Jeannine PELLEN, Paulette OULHEN, Gwénola GUILLOU, Jean COQUIL, Marie-Jeanne LAGATHU

Représentant le personnel : Anne BILLANT (*ASL Blanchisserie*)

Représentant les associations d'usagers en lien avec le public accueilli : Nadya SERS (*Bien Vieillir Ensemble*)

Représentant l'organisme gestionnaire : Bertrand COIGNEC (*directeur*), Noémie SOUSSET (*assistante projets et affaires générales, secrétariat de la réunion*), Killian RANNOU (*stagiaire de BTS SP3S*). .

Etaient excusés : Maryvonne PENNEC (*France Alzheimer*), Pascal COADOU, Colette LE MOIGNE, Marie-Josée FAJARDO (*représentantes des familles*), Emmanuelle ROCHER (*AS de nuit*), Mère Alain-Michel (*supérieure de la communauté, représentante de l'organisme gestionnaire*), Janine LE FLOCH (*Centre Social l'Astérie*), Jean-Paul TOULLEC (*Adjoint délégué à l'Urbanisme et aux Associations patriotiques*), Nathalie BATHANY (*Conseillère déléguée aux aînés*, Edward DE GOURSAC (*Directeur des Activités, Qualité Gestion des risques et Relations Usagers, siège HSTV*).

1. Désignation des postes de titulaires et suppléants et élection d'un(e) vice-président(e)

Titulaires et suppléant(e)s

Parmi les résidents, les titulaires sont : Mme Paulette Oulhen, Mme Gwenola Guillou, Mme Jeannine Pellen.

Parmi les familles, les titulaires sont : Mme Marie-Catherine Poncey-Dubouchet, Mme Anne Floch, Mme Joëlle Kervella-Dorival.

Les représentants du personnel sont désignés par le CSE (Comité Social et Economique où siègent les élus du personnel). Les titulaires sont Mme Anne Billant et Mme Emmanuelle Rocher. Les suppléants ont été désignés hier en réunion du CSE : Mme Nathalie Billant (aide-soignante) et Mme Laura Lunven (Agent de service logistique).

Vice-Président(e)

La réglementation prévoit que la présidence est obligatoirement assurée par un usager ou représentant des usagers (famille ou proche). Les membres du CVS souhaitent qu'un(e) vice-président(e) soit également élu(e).

Mme Kervella-Dorival et Mme Guillou sont candidates au poste de vice-présidente.

Les titulaires procèdent au vote.

Résultat : 4 voix pour Mme Kervella-Dorival, 1 voix pour Mme Guillou, 1 vote blanc.

Mme Joëlle Kervella-Dorival est donc élue vice-présidente.

2. Intervention des ambulances

Les représentants des familles constatent que lors du transfert d'un résident en ambulance, les résidents ne sont pas protégés en cas de pluie. Il s'agit du cas habituel de passage par le hall d'accueil (actuellement les transferts se font provisoirement par le hall livraison).

B. Coignec précise que l'accueil est prévu pour un dépose-minute. L'auvent permet de couvrir la porte d'entrée, mais n'est pas conçu pour couvrir en entier les véhicules. Il pourra cependant contacter les sociétés d'ambulances pour leur demander d'être vigilants lors du transfert.

M-C. Poncey Dubouchet propose de réaliser un marquage au sol afin de matérialiser les emplacements de stationnement.

A. Floch pense qu'un marquage au sol détériorerait le côté « accueillant » de l'espace. Elle est sceptique à l'idée qu'un marquage au sol suffise à discipliner les ambulanciers. Avis partagé par B. Coignec et N. Sers.

B. Coignec précise que l'établissement avait l'habitude de fonctionner avec la même société d'ambulance. Aujourd'hui, plusieurs sociétés sont contactées afin de ne pas favoriser l'une au détriment des autres. De ce fait, certaines sociétés refusent d'intervenir n'ayant pas le monopole. Les relations sont difficiles.

N. Sers constate que l'établissement n'est pas le seul à avoir des difficultés à travailler avec les ambulances. Elle proposera une action de communication et de sensibilisation auprès des sociétés au titre de BVE.

3. Gestion des épidémies

En cas d'épidémie (grippe ou gastro entérite), l'établissement conseille aux visiteurs de reporter leurs visites ou de prendre des précautions particulières (lavage des mains...). Les lieux de rassemblement sont également fermés (restaurant l'Armen, espace d'animation, PASA Ty Laouen...). Les représentants des familles sont conscients que cette mesure est la plus efficace pour limiter la transmission des épidémies. Les résidents, quant à eux, trouvent ces mesures assez difficiles à vivre.

Cette communication se fait par voie d'affichage, à l'accueil et dans les ascenseurs. Les visiteurs en sont donc informés alors qu'ils sont déjà présents. Les représentants des familles souhaitent que cette communication se fasse en amont, par email ou sms.

Dans ce cadre, K. Rannou, stagiaire à l'administration, a réalisé une étude sur les coordonnées des proches des résidents. Cette étude montre que, pour 295 résidents présents au moment de l'étude, 843 proches sont identifiés (près de 3 proches par résident). On dénombre 557 numéros de téléphones portables (66% des proches) et 240 adresses mail (28% des proches).

Afin d'augmenter le nombre de numéros de téléphone portable et d'adresses mail, B. Coignec annonce que l'établissement va procéder à une campagne de recensement et mise à jour des coordonnées des proches. Un formulaire pré-rempli avec les informations que l'établissement possède déjà sera envoyé au référent familial ou représentant légal de chaque résident, leur demandant de le corriger ou compléter.

N. Sousset précise que l'outil informatique permettant d'envoyer des e-mail en grand nombre est déjà utilisé, notamment pour la diffusion du « Petra Zo Nevez » (journal interne bimestriel). L'envoi de sms en grand nombre est plus complexe à mettre en œuvre. L'acquisition d'un outil informatique sera étudié par l'établissement.

4. Proposition d'animations le week-end

Les résidents et familles constatent que l'horaire de fermeture de la cafétéria le week-end ne correspond pas à la fréquentation. Elle ouvre à 13h30 et ferme à 17h. Il serait plus approprié d'ouvrir plus tard et fermer d'au moins 30 minutes plus tard.

Suite à cette remarque, une réorganisation a été proposée par le service d'animation, prenant en compte la demande des résidents d'augmenter les animations le week-end.

B. Coignec annonce que le projet est d'ouvrir la cafétéria de 15h à 18h, le week-end et les jours fériés. Le personnel d'animation présent dès 13h30 organisera une animation de 13h30 à 15h, en salle de l'Elorn ou à l'espace d'animation L'Iroise. L'ouverture de la boutique est aussi prévue.

L'objectif est de mettre en place cette réorganisation pour le 1^{er} mars.

Le CVS demande par ailleurs l'installation d'une pendule dans cet espace.

5. Circuit du linge

Il s'agit du suivi du sujet évoqué lors de la dernière réunion. Il y a du mieux selon résidents et familles, notamment sur le délai de retour, jugé moins long.

6. Entretien de la vaisselle

Les résidents constatent que la vaisselle est plus propre en ce moment.

B. Coignec fait part des actions entreprises :

- Révision du lave-vaisselle par le fournisseur. Diagnostic : appareil en bon état
- Changement de gamme de produits
- Réorganisation du travail pour assurer un renfort aux heures critiques. Réorganisation à poursuivre avec polyvalence sur les postes de cuisine et de plonge.

G. Guillou demande de visiter la cuisine. B. Coignec l'organisera lors d'un prochain CVS.

J. Pellen précise qu'elle a déjà eu l'occasion d'entrer dans la cuisine et que les locaux sont propres et bien rangés.

J. Coquil constate qu'il reste toujours quelques marques sur les couverts et pense que cela vient de l'eau de rinçage qui n'est pas assez claire.

7. Commission restauration

B. Coignec informe qu'une réunion de la commission restauration va être programmée, associant 2 représentants des familles et 2 représentants des résidents. L'objectif est ensuite de proposer des sous-groupes par thématiques, pour lesquels d'autres résidents et familles seront sollicités.

J. Kervella-Dorival, M-C. Poncey Dubouchet, J. Pellen et G. Guillou sont volontaires.

8. Questions diverses

- M-J. Lagathu fait part de sa difficulté persistante à ouvrir sa chambre, du fait de problèmes de vue.

J. Pellen informe d'un dysfonctionnement de l'appel malade : le câble se débranche et le système ne fonctionne plus. B. Coignec s'engage à étudier ces situations avec les professionnels concernés.

- J. Kervella Dorival fait part d'un constat d'isolement des villages du bâtiment La Presqu'île, du fait de la fermeture d'une partie du bâtiment L'Armor (en travaux). L'absence du bureau de soins dans certains des villages accentue l'isolement. Sentiment confirmé par MJ. Lagathu.

B. Coignec informe que le bâtiment actuellement en travaux comportera à chaque étages les locaux communs (dont salle de transmissions, salle de soins, stockage...), qui manquent actuellement à l'Armor et communiquera vers le bâtiment La Presqu'île. La configuration actuelle n'est donc pas optimale, car pas définitive. Il incitera les coordinatrices des villages concernés à être plus présentes et « aller vers ».

- A. Floch a constaté une situation de fin de vie difficile pour une résidente du village Odet. Elle a assisté à la détresse des autres résidents et du personnel face à cette situation et demande quel accompagnement est proposé aux résidents, familles et personnel.

B. Coignec répond qu'environ 20 à 30 personnels soignants sont formés ou re-formés chaque année. L'établissement compte une psychologue à temps plein, pour les résidents. Une psychologue externe peut être sollicitée pour accompagner les salariés en cas de besoin.

M-C. Poncey Dubouchet souligne la pratique d'un autre EHPAD brestois : le personnel accompagne le départ du corps de l'établissement. B. Coignec prendra contact avec cette structure, bien que l'architecture actuelle de l'établissement ne le favorise pas, ce que confirme A. Floch. Les chambres funéraires « La Reposeraie » n'ont pas d'accès depuis l'intérieur.

Le CVS s'accorde pour dire qu'il n'y a pas de solution idéale. Chaque situation est vécue au cas par cas, selon les souhaits du résident (lorsqu'il les a exprimés), de sa famille, du personnel.

A. Floch demande si des bénévoles spécifiquement formés peuvent intervenir dans l'accompagnement de fin de vie. B. Coignec répond que cela ne se fait pas actuellement, mais le projet peut être étudié. N. Sers ajoute que cela peut être bénéfique, mais après formation des bénévoles, dans un cadre défini et en collaboration avec les professionnels, afin que chacun trouve sa place, dans l'intérêt des résidents.

Un groupe de réflexion doit être mis en place, dans le cadre du plan d'actions d'amélioration issu de l'évaluation interne. A. Floch s'était portée volontaire pour y participer. Le sujet pourra aussi être évoqué à une prochaine réunion du CVS, avec la participation du médecin, de la coordinatrice des soins ou de la psychologue.

- B. Coignec annonce qu'une enquête de satisfaction auprès des familles sera réalisée en 2019, dans le cadre d'une démarche globale du groupe HSTV.

- N. Sers informe que BVE a répondu à un appel à projets de la ville de Brest pour améliorer la mise en œuvre des CVS dans les établissements. Une conférence d'une demi-journée sera organisée, avec des témoignages d'établissements. Elle souhaite proposer la participation de l'EHPAD de Plougastel, dont le CVS est actif. Elle contactera B. Coignec lorsqu'une date sera définie.

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

Prochaine réunion : mardi 14 mai 2019 à 14h.

Réunion de préparation avec familles et résidents le lundi 29 avril à 14h.

La Présidente, Marie-Catherine Poncey-Dubouchet