



## CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Séance du mardi 14 mai 2019

### **Etaient présents :**

**Représentant les familles :** Marie-Catherine PONCEY-DUBOUCHET, Anne FLOCH, Pascal COADOU, Colette LE MOIGNE

**Représentant les résidents :** Paulette OULHEN, Gwénola GUILLOU, Marie BARAZEUR, Marie-Victorine KERNINON

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

**Représentant les associations d'usagers en lien avec le public accueilli :** Maryvonne PENNEC (*France Alzheimer*)

**Représentant l'organisme gestionnaire :** Mère Alain-Michel (*supérieure de la communauté*), Bertrand COIGNEC (*directeur*), Noémie SOUSSET (*assistante projets et affaires générales, secrétariat de la réunion*).

**Etaient excusés :** Joëlle KERVELLA-DORIVAL, Marie-Josée FAJARDO (*représentantes des familles*), Jeannine PELLEN, Jean COQUIL (*représentants des résidents*), Emmanuelle ROCHER (*AS de nuit*), Janine LE FLOCH (*Centre Social l'Astérie*), Association Tutélaire du Ponant, Association Bien Vieillir Ensemble, 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*).

La réunion a démarré par une visite de la cuisine et de la plonge, par Patrice Gourmelon, responsable restauration.

### **1. Tour de table – accueil de 2 nouveaux membres**

Le règlement intérieur du CVS prévoit 6 places de représentants des résidents, 2 places étaient donc vacantes. Mme Marie-Victorine Kerninon et Mme Marie Barazeur, résidentes, ont accepté de participer au CVS.

Un tour de table est fait pour que chacun se présente.

### **2. Hygiène alimentaire et lavage de la vaisselle**

Suite au cas récent d'intoxication alimentaire dans un EHPAD près de Toulouse, les représentants des familles souhaitent connaître les pratiques appliquées dans l'établissement. B. Coignec décrit les démarches d'hygiène et qualité alimentaires mises en place :

#### **En cuisine :**

- Contrôles par un laboratoire indépendant :
  - o Prélèvements à l'improviste 4x par an : 3 plats – 2 surfaces – 1 plat à risque de listéria (fromage, charcuterie)
  - o Audit et contre-audit hygiène 2x par an : contrôle visuel des locaux, contrôle documentaire (traçabilité), observation des pratiques
- Contrôle par prélèvement de l'eau de cuisson 1x par an + prélèvements communaux
- Plan de Maitrise Sanitaire en place et communiqué à la DDPP (regroupant toutes les procédures de production et enregistrements de traçabilité)
- 1 formation par an de toute l'équipe de cuisine animée par SODEXO

Les contrôles ont déjà relevé des non-conformités : présence de germes dans une salade composée à 2 reprises (probablement due aux pousses de soja). La production de cette salade a été arrêtée.

Dans les villages (activités pâtisseries principalement) :

- Fourniture des matières premières par la cuisine.
- Tout ce qui est préparé doit être cuit à cœur (pas de mousse au chocolat, mayonnaise...)
- Réalisation d'échantillons : 100g de chaque préparation gardée au frais pendant 7j.

Les résidents constatent toujours de la vaisselle sale. Un travail de réorganisation est en cours : mutualisation des postes plonge et cuisine en une seule équipe pour faciliter la coordination des activités et le recrutement. En plonge, une maintenance des installations et un audit des pratiques avaient également été réalisés et ont permis d'améliorer le process. L'équipe va à nouveau être sensibilisée au contrôle qualité en sortie de circuit.

M. Pennec s'interroge sur la prise en compte du matériau de la vaisselle lors des achats. B. Coignec informe qu'une partie de la vaisselle est renouvelée lors des déménagements mais que la fréquence de renouvellement pourra être revue si besoin.

P. Coadou demande si l'état de la vaisselle est dû à un défaut de trempage, dérochage ou rinçage avant lavage. B. Coignec confirme que ces étapes sont sensibles et ne reposent pas sur un seul service ou une seule fonction. Ces étapes sont nécessaires étant donné que la vaisselle du soir n'est traitée que le lendemain. Un horaire tardif des postes de plonge a déjà été mis en œuvre mais cette contrainte augmente la difficulté de recrutement.

B. Coignec propose de faire un point sur ce sujet au prochain CVS.

### 3. Projet des usagers

Il s'agit d'une proposition de la Commission des Usagers du Groupe HSTV à laquelle participent des membres du CVS. L'idée est d'associer les usagers à l'élaboration d'actions concrètes dans l'établissement, en dehors des réunions du CVS, en collaboration avec des professionnels. B. Coignec demande aux membres s'il y a des sujets sur lesquels ils souhaitent travailler.

P. Coadou propose le sujet de la prévention des chutes. B. Coignec informe qu'il existe déjà un groupe de travail dans l'établissement à ce sujet, dans le cadre du recrutement d'un éducateur d'activités physiques adaptées.

MC. Poncey-Dubouchet propose de travailler sur des projets avec les écoles afin de favoriser le lien intergénérationnel.

A. Floch a entendu parler de travaux de rénovation de la salle Saint Jacques, ce qui l'intéresse. G. Guillou est également intéressée par cette problématique.

B. Coignec confirme que des travaux sont prévus dans cette salle, après la phase de travaux actuelle, dans 1 à 2 ans. Par ailleurs, il propose de travailler sur le réaménagement du parc, problématique déjà soulevée par les professionnels. Cela concerne 2 zones :

- le parc où la problématique consiste à améliorer l'accessibilité et à créer des espaces (potager, volière, parcours de marche)
- le jardin protégé mutualisé des villages du Pôle Alzheimer : La Fontaine Blanche, Ty Laouen (PASA) et Les Gléan à la fin des travaux.

Les membres du CVS valident ce sujet. B. Coignec organisera la mise en place d'un groupe de travail à partir de septembre.

#### 4. Réunion d'information des résidents et familles du 6 juin à 15h

B. Coignec demande aux membres du CVS s'ils souhaitent que des sujets soient évoqués lors de cette réunion. Après tour de table, les sujets sur les travaux et la communication par mail seront abordés, en plus des sujets proposés par B. Coignec (description du CVS, circuit du linge, budget/finances).

#### 5. Situation relationnelle avec une famille

L'établissement vit en ce moment des relations difficiles avec la famille d'un résident présent depuis 2 ans et demi, en particulier avec son fils. La famille remet systématiquement en cause l'accompagnement et les traitements du résident. Cela a des répercussions sur l'ambiance du village et l'accompagnement du résident.

Une médiation avec les représentants des familles du CVS a eu lieu, ainsi qu'un changement de village.

Récemment, un nouvel incident est intervenu avec le médecin traitant par menaces verbales à son intégrité physique. Il s'agit du 3<sup>ème</sup> médecin traitant du résident depuis le début de son séjour dans l'établissement. Cet incident a été signalé à l'ordre des médecins par le médecin traitant qui a fait valoir son droit de retrait. A ce jour, les relations se sont améliorées mais restent tendues et liées à la fluctuation de l'état de santé précaire du résident.

M. Pennec s'étonne d'une telle situation, d'autant plus que si la famille n'est pas en accord avec l'accompagnement réalisé par l'établissement, elle aurait la possibilité de changer d'établissement. B. Coignec conclut en indiquant que ce type de situation est chronophage pour tous les interlocuteurs et dommageable pour l'équipe soignante.

#### 6. Recrutement de médecins

P. Coadou demande où en sont les remplacements suite aux départs de médecin.

B. Coignec confirme que l'établissement employait jusqu'à il y a quelques temps 5 médecins salariés à temps partiel dont 4 ayant une activité libérale par ailleurs. Suite à un décès et à un départ en retraite récent (tous 2 à temps partiel à 20%), l'établissement a fait le choix d'augmenter le temps de travail afin d'améliorer la couverture médicale de l'établissement et de renforcer l'attractivité du poste. Le recrutement a cependant été difficile, l'établissement a vécu une période en sous-effectif en début d'année. Un nouveau médecin, le Dr Constance Briant de Laubrière a pris ses fonctions début mai.

Le Dr Laurence Allard a également annoncé son départ pour début juillet. Une recherche a débuté pour son remplacement.

En cas d'urgence, il est fait appel à tout médecin présent dans l'établissement, y compris au médecin coordonnateur si nécessaire.

#### 7. Télé médecine

P. Coadou participe au groupe de travail HSTV « recherche et innovation ». Dans ce cadre, il informe qu'en ce moment, le groupe HSTV effectue des tests de télé médecine entre la polyclinique St Laurent et l'EHPAD St Louis, 2 établissements rennais. Il ajoute que les consultations concernées ne sont pas uniquement des spécialités, il peut aussi s'agir de consultations de médecine générale. L'élargissement à d'autres établissements du Groupe sera décidé en septembre.

M. Pennec demande si ce dispositif nécessite l'ouverture d'un DMP (Dossier Médical Partagé), B. Coignec précise que ce n'est pas obligatoire.

B. Coignec ajoute que d'autres EHPAD de la région ont déjà testé ce système qui tend à se développer. Cela nécessite une organisation des infirmiers pour préparer et suivre les consultations. Il s'agit d'une nouvelle façon de travailler. Un tel dispositif est intéressant en EHPAD notamment pour des consultations de dermatologie pour le traitement de plaies ou escarres. Cela permet aussi de diminuer les déplacements, parfois difficiles pour des personnes âgées et de faire baisser les coûts de transports, à la charge des résidents.

## 8. Marquage du linge

Lors de la réunion de préparation, J. Kervella-Dorival avait fait part de marques abimant le linge apparues avec le marquage du linge au nom du résident.

B. Coignec informe que la blanchisserie a changé ses pratiques : application d'un carré de mousse pour protéger l'article de la chaleur de la presse. Ce que confirme A. Billant.

M. Barazeur constate que parfois, des résidents prennent du linge dans les chariots pour les mettre dans leur chambre, même s'il ne leur appartient pas. B. Coignec confirme que c'est une des causes des « pertes » de linge.

A. Billant rappelle l'existence du local « Armoire de Mado », où est stocké le linge non identifié.

## 9. Entretien des locaux

Une famille a interpellé P. Coadou sur la dégradation de l'entretien des locaux, sur le bâtiment Presqu'île particulièrement.

B. Coignec informe que la traçabilité permet de vérifier la fréquence de nettoyage des locaux. Pour remonter l'historique, il faut connaître le village et le local concerné par la remarque.

B. Coignec rajoute qu'une mission de conseil/audit sur l'organisation du ménage va être menée pour prendre des décisions sur l'organisation à la fin des travaux : la surface de locaux n'aura jamais été aussi importante. Cette mission concerne aussi toutes les fonctions d'hôtellerie (y compris le service de la restauration).

## 10. Identification du personnel en tenue civile et professionnelle

Des familles ont signalé qu'il est difficile d'identifier la fonction des professionnels de l'établissement.

A. Billant informe que l'étiquette portant le nom sur la tenue blanche est de couleur différente selon la fonction, mais elle admet que ce signe distinctif est discret et sans doute méconnu.

Pour B. Coignec, il s'agit d'un sujet connexe à d'autres. La tendance aujourd'hui est de favoriser les tenues d'apparence civile mais entretenues par l'établissement. Cela demande une réflexion sur la tenue choisie et les matières utilisées. Néanmoins, une protection de la tenue est nécessaire lors des soins d'hygiène. La question de l'identification se pose aussi : marquage sur la blouse ? port de badge ? Chacune de ces solutions a des avantages et des inconvénients.

MC. Poncey-Dubouchet trouve intéressant la tenue civile qui limite les frontières et est moins anxiogène car enlève l'atmosphère hospitalière.

B. Coignec s'engage à associer les représentants du CVS à la réflexion à l'échelle de l'établissement.

## 11. Prestation de coiffeur

MC. Poncey-Dubouchet signale une prestation de coiffeur peu satisfaisante.

B. Coignec répond qu'il s'agit d'une prestation non couverte par le prix de l'établissement, comme le prévoit la réglementation. L'établissement met simplement à disposition un local pour les coiffeuses. Les rendez-vous sont néanmoins pris à l'accueil. Normalement, 2 coiffeuses ont l'habitude d'intervenir. Actuellement l'une d'entre elles est en arrêt de travail.

Si la prestation n'est pas satisfaisante, le résident ou sa famille ont la possibilité de faire appel au coiffeur souhaité. Actuellement, le salon de coiffure est désaffecté à cause des travaux. Un lieu provisoire a été aménagé mais c'est moins confortable. Ce sujet pourra être abordé lors de la réunion des familles.

## 12. Présence d'insectes dans les chambres

L'établissement se situe dans un environnement paysager favorisant la présence d'insectes. Ce phénomène est saisonnier et dépendant de la météo : chaleur, humidité.

Solutions :

- pulvérisation du bâtiment (faite annuellement) : efficacité mais rémanence et pollution.
- pastilles sur les vitres ou boîtes appâts : efficacité moindre mais bon compromis.
- adhésif attrape mouche : visuel désagréable
- prévention :
  - o insectes volants : ne pas ouvrir les fenêtres, ne pas baisser le volet roulant. Les moucheron recherchent la chaleur entre la vitre et le volet.
  - o Insectes rampants : limiter la présence de fleurs, pulvériser les fleurs avant distribution, éviter la présence d'aliments sucrés.

L'établissement est démuni face à ces problèmes mais reconnaît que c'est désagréable. Les résidents ou familles ne doivent pas hésiter à signaler les désagréments.

## 13. Questions diverses

P. Oulhen demande pour quelle raison un apéritif est désormais proposé le dimanche ?

B. Coignec répond que cela fait suite à la commission restauration. La limonade servie pendant les repas est jugée trop sucrée, mauvaise pour des raisons nutritionnelles. Le débat a été tranché en faveur de la suppression de la limonade au quotidien mais 1 verre sera proposé le dimanche en apéritif au choix parmi également du porto, ou du vin pétillant. C'est une façon de marquer les dimanches et jours fériés festifs.

M. Pennec demande des nouvelles du chat. B. Coignec répond que son intégration est bonne, ce que confirme P. Oulhen. B. Coignec ajoute que c'est grâce à l'implication de l'équipe du village. G. Guillou aimerait un chat dans son village aussi.

M. Barazeur signale qu'une résidente lui a fait part de son insatisfaction de son médecin. B. Coignec lui conseille d'en parler à l'infirmier et rappelle la liberté de choisir son médecin, y compris de l'extérieur s'il accepte d'intervenir dans l'établissement.

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

**Prochaine réunion : lundi 7 octobre à 14h.**

*Réunion de préparation avec familles et résidents mardi 24 septembre à 14h.*

La Présidente, Marie-Catherine Poncey-Dubouchet

