



eEHPAD « LES RESIDENCES DE BELLEVUE »  
18000 BOURGES

## Compte Rendu du CONSEIL DE VIE SOCIALE

**Séance du 26 Janvier 2023 à 14h00**

### Présents avec voix délibérative :

#### Représentants des résidents :

**Madame Geneviève CLEMENT**, *Représentante des résidents, résidence « La Roseraie », Présidente,*

**Monsieur Bernard DEVOL**, *Représentant des résidents, résidence « Les Tilleuls », Président suppléant,*

**Madame Monique SAUTEREAU**, *Représentante des résidents, résidence « Les Eglantines », suppléante de Monsieur MEROT*

**Madame Christiane LEGUAY**, *Représentante des résidents, résidence « Les Terrasses de Bellevue »,*

**Monsieur André DECOURTIAT**, *Représentant des résidents, résidence « Les Géraniums »,*

#### Représentants des familles :

**Madame Sylvie PAJOT**, *Représentante des familles, résidence «La Roseraie », suppléante de Monsieur BOUQUIN*

**Monsieur Jean Philippe LAJAT**, *Représentant des familles, résidence «Les Eglantines »*

**Madame Michèle LESAVRE**, *Représentante des familles, résidence «Les Terrasses de Bellevue »,*

**Madame Valérie THIAULT**, *Représentante des familles, résidence «Les Tilleuls»*

**Madame Chantal ADAMS**, *Représentante des familles, résidence « Les Géraniums »*

**Madame Françoise ZAHRA**, *Représentante des familles, résidence « Les Fontaines d'Emeraude »*

#### Représentant de l'organisme gestionnaire :

**Madame Catherine REBOTTARO**, *Représentante du Conseil d'Administration au CVS*

#### Représentants du personnel :

**Madame Sandra TRICHEUX**, *Représentante du personnel*

**Présente avec voix consultative :**

**Madame Véronique GILBERT**, *Directrice de l'établissement « Les Résidences de Bellevue »*

**Présents à la séance :**

**Représentants de l'administration :**

**Madame Hélène GOUNAUD**, *Directrice Adjointe de l'établissement « Les Résidences de Bellevue », représentante de la Direction*

**Docteur Delphine MONTROY**, *Médecin Praticien Hospitalier et Médecin Coordinateur*

**Madame Caroline BROCC**, *Cadre Supérieur de Santé – Coordination et Organisation des Missions et Projets Médico- sociaux Transversaux*

**Madame Isabelle LEGRAND**, *Cadre de Santé, responsable du service « Relations avec les Usagers, Qualité et Gestion Des Risques »*

**Monsieur Thomas ALEONARD**, *Animateur social*

**Madame Nadine BERJEMIN**, *Assistante RUQGDR*

**Monsieur Vincent WOLFF**, *Ingénieur responsable du patrimoine technique*

**Madame Magali CROCHET** : *Cadre de Santé des Eglantines*

**Madame Liliane TRESORIER** : *membre du Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie - CDCA*

**Madame Muriel TANGUY** : *Elève Directeur*

**Absents excusés :**

**Madame Christine LUREAU**, *Attachée d'Administration Hospitalière, responsable des admissions et des finances*

**Madame Laurence BOSLAND**, *Attachée d'Administration Hospitalière, responsable du service Achat et Commande Publique*

**Madame Sarah HELLIO**, *Psychologue Résidence « Les Eglantines »*

Madame GILBERT accueille Madame TRESORIER membre du Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA) qui sera désormais membre du CVS.

Madame GILBERT ouvre la séance en indiquant que Madame LEFEUVRE, Vice-Présidente du Comité consultatif national d'éthique (CCNE) et Conseillère scientifique en charge des droits des personnes et de la démocratie en santé, qui devait assister à la réunion du CVS aujourd'hui, n'a finalement pas pu se libérer.

Madame CLEMENT présente tous ses meilleurs vœux pour cette nouvelle année, aux membres du CVS, aux membres de l'administration ainsi qu'à l'ensemble des résidents et remercie tout particulièrement le personnel qui permet aux résidents de vivre dans la dignité et dans la relation sociale.

### **Discours de Madame GILBERT :**

Mesdames, Messieurs,

Avant de vous souhaiter mes vœux, je souhaite dresser un portrait très ambivalent de ces trois dernières années.

En effet, je suis à la fois partagée entre une grande amertume et un sentiment qui me porte à espérer.

Amertume sur le constat des relations humaines qui se sont tendues entre les professionnels eux-mêmes, entre les familles et la structure.

Amertume sur l'énergie déployée par des équipes qui ont su trouver des solutions à des problématiques qu'elles n'avaient jamais connues auparavant qui ont su s'adapter en permanence et d'autres qui ont oublié les valeurs que sont la continuité de service, l'entraide, la bienveillance et la solidarité.

Amertume sur la perte de confiance des résidents et des familles, nous parlons même de crise de confiance désormais, sans cesse alimentée par une médiatisation constante qui suscite un climat de suspicion permanent.

Amertume sur les menaces et les insultes que désormais personnels, médecins et directeurs reçoivent. Certains étant persuadés que nous sommes à l'origine de tous les problèmes alors même que le système de santé, comme le système médico-social est frappé comme tout un chacun, par des contraintes réglementaires exponentielles, par l'inflation et le changement de vision de la société sur les valeurs du travail.

Amertume sur un paradoxe entre d'un côté, un consensus très large sur la nécessité de donner les moyens pour accompagner de façon plus digne et plus humaine les résidents, et de l'autre, la réalité des EHPAD, où nous nous retrouvons à négocier des bouts de crédits auprès des autorités de tarification pour financer les dépenses, négocier des postes voire des bouts de postes pour permettent aux professionnels de travailler en toute quiétude et vivre d'un métier qu'ils ont choisi par vocation et quand nous avons, avec peine, obtenu des crédits, nous devons batailler pour trouver la ressource humaine qui manque cruellement, manque qui finit par épuiser les plus grandes motivations de ceux qui sont en poste et qui peuvent lâcher prise.

Amertume sur la montée exponentielle de travail administratif, sur les contraintes en termes de délais, devenues insupportables et sur une société qui devient procédurière, ce qui amène les établissements à se prémunir de tous les risques potentiels, ce qui augmente encore plus le travail administratif, le tout parfois au détriment des besoins exprimés par les personnes accompagnées.

**Mais cette amertume est également contrebalancée par un sentiment qui porte à espérer.**

Espérer que même si les médias focalisent sur les EHPAD en véhiculant une image négative, les pouvoirs publics dans les plus hautes sphères, ont dû s'emparer du sujet et repenser l'accompagnement des personnes âgées en perte d'autonomie.

Espérer que même si dire que l'on travaille en EHPAD suscite immédiatement un « Ooooh, c'est pas trop dur ? » au point que l'on n'ose même plus dire qu'on y travaille. Et je ne vous parle pas du directeur qui est systématiquement classifié comme l'empêcheur de faire tourner correctement la structure et celui qui spolie l'argent, nous restons néanmoins pourvoyeurs de défis et de nouveaux projets pour assurer l'avenir des EHPAD qui vont se transformer mais resteront toujours là, pour accompagner les personnes âgées les plus vulnérables, parce qu'elles le méritent.

Espérer parce que même s'il y a une crise des vocations avec une vraie interrogation sur le partage de valeurs, il y a désormais une vraie conscience de la nécessité d'une réflexion éthique au sein de chaque EHPAD.

Espérer parce que même s'il y a une montée des réclamations, des menaces en tout genre, il y a aussi toute une structuration qui s'est faite et je citerai l'importance du rôle de la Commission de Relations des Usagers et l'investissement des familles et résidents que je remercie, pour répondre avec recul et sans passion à l'ensemble de ces réclamations.

Espérer parce que même si l'on s'est trouvé au centre des préoccupations médiatiques, nous avons su aussi apprendre à mieux communiquer sur nos actions, à nous faire connaître avec les nouveaux outils de communications et faire preuve de transparence.

Espérer parce que les orientations du Projet d'Etablissement de l'EHPAD qui a été pensé en 2018 et 2019 et voté en 2022 répondent exactement à ce que l'on attend des EHPAD et que l'actualité COVID n'a fait qu'accélérer la certitude que nous avions déjà, en pensant à un EHPAD plus ouvert sur la ville et le territoire, un EHPAD qui prennent en compte le résident en qualité de citoyen à part entière, un EHPAD qui tiennent compte de la qualité de vie au travail et des conditions de travail.

Espérer parce que des projets aboutissent au sein de l'EHPAD et vous avez pour preuve cette salle multi-activités, la nouvelle peinture du bâtiment, les rails installés dans trois résidences, le futur tiers Lieu, le futur cabinet dentaire au sein même de l'établissement, mais aussi tout le travail sur le Schéma Directeur Immobilier et Architectural qui va littéralement projeter l'EHPAD de Bellevue vers l'EHPAD de Demain.

Je conclurai en vous disant que même si j'ai parfois baissé les bras, même si je me suis sentie découragée, amère, je n'ai jamais été démobilisée pour défendre la cause de l'EHPAD de Bellevue, que ce soit pour vous résidents qui y vivez, pour vos familles qui y venez et pour les personnels qui y travaillent.

Je vous souhaite une belle année 2023 et je vous remercie.

Madame CLEMENT fait ensuite un bilan des CVS de l'année 2022 :

- **CVS de janvier** : vote du schéma directeur immobilier et architectural
- **CVS de mars** :

- les résidents ont eu l'occasion de dire combien ils apprécient le sport adapté et qu'ils désirent que cette activité continue, ce qui demande chaque année des recherches de financement.
  - présence d'un ou une psychologue dans chaque service est très appréciée des résidents.
  - satisfaction des résidents d'avoir des poules dans le parc
- **CVS d'avril :**
    - création de NUTRIPAD, CLAN et inter-clan.
    - éloignement de la crise sanitaire et le désir des résidents d'avoir, comme toutes les familles la transmission de toutes les informations.
    - il est acté que le temps de conseil des résidents doit également être un temps d'échanges avec la cadre de la résidence qui sera donc conviée à cette réunion.
    - il est évoqué le manque de personnel et l'intégration des familles pour aider dans le soin.
- **CVS de juin :**
    - présentation de méthode HUMANITUDE faite par la référente de l'établissement.
    - Problème de l'absence de l'annonce des décès des résidents dans certains services, c'est important pour les résidents : « mourir est normal, disparaître ne l'est pas »
- **CVS d'octobre :**
    - projet des crédits SEGUR a été voté : fauteuil dentaire, peintures terrasses et rails aux Géraniums. Le décret de modification du CVS qui sera retravaillé en janvier 2023.
    - problème récurrent entre les familles et les soignants

Les résidents se réjouissent que le CVS soit un temps de dialogue, d'échanges bénéfiques. Des améliorations interviennent régulièrement pour faire évoluer ce dialogue. Les résidents sont impliqués dans les nouvelles instances : CRU, CLAN... et ponctuellement dans le projet architectural. Il est à noter que Bellevue met en place tout le possible pour que chaque résident soit bien suivi au niveau santé, que la dénutrition soit dépistée, corrigée au maximum.

Cette année a été marquée par le scandale ORPEA ce qui a souligné que plus les résidents sont bien pris en charge (comme à Bellevue) plus les résidents se portent mieux, plus grand est le risque d'avoir moins de dotation en soins. Quel est donc l'intérêt de bien nous soigner si laisser « végéter » les résidents diminue le GIR moyen pondéré, augmente le PATHOS et donc permet d'avoir des dotations plus importantes. Madame CLEMENT garde le souci de dénoncer le non sens au niveau national et ce qui peut engendrer la maltraitance (mieux on prend en charge, plus on est sanctionné financièrement)

## **I. Approbation du compte rendu de la séance du 25 Octobre 2022**

Madame GILBERT fait un point concernant le nouveau décret 2022-688 du 25 avril 2022 qui porte modification du Conseil de la Vie Sociale et applicable au 01/01/2023 concernant le CVS. Ce décret modifie dans sa structuration le CVS, sachant que celui de Bellevue était déjà bien structuré et de ce fait il y a peu de modifications à apporter.

Quelques points doivent tout de même être modifiés, notamment la présence des représentants légaux des personnes accompagnées (organismes de tutelle), il faudra faire la

démarche de demander à ces organismes de tutelle s'ils souhaitent participer au CVS et le Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs (MJPM) salarié de l'établissement, Madame AMOROSO devra désormais assister au CVS.

Pour ce qui est de la participation des personnels, il ne s'agit plus des représentants du personnel élus mais c'est une démarche de candidature à part, avec la mise en place d'un nouveau vote pour désigner cette personne : une élection à bulletin secret devra être organisée.

Le règlement intérieur du CVS devra également être revu cette année : un groupe de travail composé des représentants des usagers et des familles va se réunir dans le courant du mois de février. Le nouveau règlement intérieur sera présenté au prochain CVS.

Mesdames ADAMS et ZAHRA s'abstiennent pour le vote du compte rendu du dernier CVS dans la mesure où elles étaient absentes lors de la séance du 25 Octobre 2022. Les autres membres l'approuvent à l'unanimité. Madame GILBERT en profite pour présenter Madame ZAHRA qui est la nouvelle représentante des familles de la résidence des Fontaines d'Emeraude.

## II. Questions des résidents

### 1. Quand le grand ascenseur « monte charge » des EGLANTINES sera-t-il réparé?

Monsieur WOLFF présente ses excuses pour la panne qui dure depuis plusieurs mois sur cet ascenseur qui est le plus grand et le plus utilisé des Eglantines. Nous sommes dans l'attente du retour d'une date d'intervention du prestataire de maintenance. A ce stade, le prestataire attend toujours une partie des équipements (moteur/treuil) – retard fabricant (nous espérons une remise en service pour début mars 2023). Aucune date précise ne peut être communiquée à ce jour, l'établissement subit de plein fouet la pénurie mondiale sur les matières premières et les semi-conducteurs. D'autres solutions palliatives ont été étudiées, notamment avec les petits ascenseurs qui pourraient être modernisés, mais cette modernisation ne pourra être lancée que quand le gros ascenseur sera réparé, pour ne prendre le risque de ne plus avoir d'ascenseur du tout sur la résidence.

### 2. En cas de coupure d'électricité, pourquoi n'y a-t-il pas de groupe électrogène sur les résidences ?

Monsieur WOLFF indique que les EHPAD sont tenus de garantir la sécurité de leurs conditions d'exploitation en cas de défaillance des réseaux de distribution d'énergie électrique pour les personnes présentant des pathologies nécessitant l'usage de dispositifs médicaux fonctionnant à l'électricité et indispensables à leur sécurité. Ceci n'induit pas forcément d'avoir une obligation de posséder à demeure sur site des groupes électrogènes. L'analyse de risque, ainsi que les moyens et organisations mis en œuvre pour y répondre doivent être tracés dans un document réglementaire d'analyse de risque (**Document Analyse Risques Défaillance Electrique**).

A ce jour l'établissement répond à ce risque, via la contractualisation avec un loueur externe de groupe électrogène, ce contrat permet d'obtenir un groupe électrogène dans un délai

de 8 heures environ. Madame GILBERT précise que le fait de détenir un groupe électrogène au sein de l'établissement nécessite une obligation de maintenance lourde et régulière. Le choix, à l'époque (avant l'arrivée de Madame GILBERT), de l'établissement s'était porté sur le contrat de location. Dans le cas de la coupure d'une heure trente subie en décembre dernier, le prestataire n'aurait pas eu le temps d'installer le groupe électrogène. Néanmoins suite, à cette panne électrique (rupture d'alimentation du fournisseur Enedis), l'établissement a décidé de remettre à jour l'analyse DARDE et plus globalement le plan BLEU (plan global de gestion des risques). Ce travail est en cours et programmé sur 2023, et les impacts potentiels de ce travail sur les organisations ou les potentiels investissements, à définir.

### **3. Est-ce que les notes d'informations, de quelque service que ce soit, qui sont affichées pour les résidents peuvent être écrites plus gros (police 16)?**

Madame GOUNAUD précise qu'en ce qui concerne les notes d'information, celles-ci sont réalisées par le secrétariat de direction. La mise en page sera revue dans le sens d'une plus grande facilité de lecture pour les résidents.

En ce qui concerne les autres affichages pouvant être réalisés au sein de chaque résidence, la consigne sera donnée aux secrétaires de résidence.

Ces éléments seront intégrés et formalisés dans la charte graphique de l'établissement qui est un projet pour l'année, suivi par le responsable communication, Mr MONNEREAU.

### **4. Serait-il possible d'avoir une poubelle jaune pour l'ensemble des résidences pour le tri des revues et journaux à jeter ?**

Madame GOUNAUD indique qu'il n'existe pas à ce jour dans l'établissement de filière interne pour les déchets dits « jaunes » (emballages légers recyclables, dits « corps creux » ; papier). Ces déchets suivent actuellement la filière des « DAOM » (déchets assimilés ordures ménagères).

Afin d'être valorisés, l'ouverture de nouvelles filières de tri est nécessaire dont par exemple et en priorité, les déchets recyclables, les bio-déchets (obligation de tri en 2024). Cela nécessite des études économiques (coût des contenants et collecte) et de faisabilité technique (capacité d'entreposage des contenants, circuit interne de pré collecte).

L'optimisation de nos filières de tri, la valorisation et la réduction des déchets constituent un des objectifs prioritaires de notre stratégie développement durable.

Nous sommes au démarrage de cet objectif : diagnostic des filières actuelles, analyse des poids et volumes des différents types de déchets, analyse des coûts correspondants, réflexion sur l'organisation interne pour le tri à la source, l'entreposage et la collecte des déchets...

Madame GILBERT rappelle que la cinquième orientation du projet d'établissement est celle du développement durable. L'établissement travaille avec un organisme national qui accompagne sur toutes les questions du développement durable des établissements médico-sociaux. Un travail

est également fait en concertation avec tous les établissements du GCSMS du Cher qui se sont inclus dans cette démarche de développement durable.

Pour conclure sur la partie consacrée aux questions des résidents, Madame CLEMENT tient à rendre hommage et remercier, au nom des résidents, le personnel pour son dévouement et sa gentillesse. Madame TRICHEUX remercie Madame CLEMENT pour cette attention et transmettra le message du CVS à l'ensemble des résidences.

#### **4- Question des familles**

##### **1. Le cadre des Terrasses est actuellement à temps partiel (50%). Est-il prévu une organisation pour compléter le temps d'encadrement sur la résidence ?**

Madame BROC indique qu'afin d'aider Mme LAMIRE à réaliser ses missions, un IDE des TERRASSES, Monsieur PINTO Sébastien, sera positionné temporairement sur des missions de coordination afin de recevoir des familles, de régler les problématiques des résidents (sous réserve que les demandes d'intérim IDE faites soient pourvues).

Madame LESAVRE indique avoir posé cette question parce que les familles ont eu l'impression qu'une partie du personnel « prenait le dessus sur la cadre » et cette situation n'était pas agréable à vivre. La cadre des Fontaines qui est en binôme avec Madame LAMIRE ne vient que très peu et en fonction des besoins, ce n'est pas suffisant.

Madame GILBERT précise que Madame LAMIRE n'est pas à temps partiel sur autorisation, mais à temps partiel thérapeutique. L'établissement est bien conscient de la problématique d'encadrement de la résidence des Terrasses et c'est au cœur des réflexions. La solution proposée est donc une solution temporaire pour répondre à la demande des familles. L'éloignement géographique de la résidence ne simplifie pas la gestion de cette situation.

##### **2. Est il possible d'anonymiser les vêtements d'un résident (en cas de décès par exemple) afin de pouvoir ensuite effectuer un don?**

Madame GOUNAUD informe que techniquement, aujourd'hui du fait de changement du système d'étiquetage, il n'est pas possible de retirer les étiquettes actuelles (trop fines). La seule possibilité pour anonymiser les étiquettes consisterait à masquer l'identité avec un feutre.

Madame LESAVRE est allée à la blanchisserie, il y a très peu de temps pour faire don de 4 pull-overs en très bon état ayant appartenu à sa mère. La personne qui l'a reçue lui a dit que ça n'intéressait pas l'établissement. Madame LESAVRE a alors demandé au moins à ce qu'on retire les étiquettes du marquage, la personne lui a dit que ça n'était pas possible et qu'il fallait qu'elle donne les vêtements à l'Entraide Berruyère. Madame LESAVRE ne souhaite pas donner les vêtements de sa mère qui portent encore son nom. Madame GILBERT considère que l'agent de la blanchisserie n'a pas apporté une réponse adaptée à la demande de Madame LESAVRE. Il ne doit pas y avoir d'obstacle à ce que des familles fassent des dons à l'établissement, il doit être possible de recoller une étiquette par-dessus celle existante. Par contre effectivement pour des dons à



l'extérieur ce système n'est pas possible (le coût et le temps de l'étiquetage est important), il faudrait mettre du feutre indélébile sur le nom.

### **3. Concernant la campagne de dépistage bucco dentaire, des périodes de campagne par résidence ont été annoncées aux résidents et familles. Ensuite, certains résidents ont bénéficié d'un dépistage bucco dentaire et d'autres non. Les familles n'ont pas toujours reçu le résultat de ce dépistage et de ce fait ne savent pas si le dépistage a eu lieu. Comment peuvent-elles avoir l'information?**

Le Docteur MONTROY précise que l'IDE coordinatrice du projet a été contactée par mail afin d'avoir le retour des dépistages par résidence, ainsi que les refus. La campagne de dépistage a été réalisée sur l'ensemble des résidences en 2022 et s'est terminée fin octobre. Les résultats individuels n'ont pas tous été reçus, certains sont en attente et ils nécessitent un temps de traitement médical important pour chacun d'entre eux.

Résultats généraux : 475 résidents dépistés (soit 82,9% des résidents), 386 résidents présentaient une préconisation d'odontologie (soit 81% des résidents). Ces chiffres viennent corroborer la nécessité de la création d'un cabinet dentaire au sein de l'établissement.

### **4. Est-il possible de repenser l'aménagement des extérieurs des Fontaines ? Jardin thérapeutique et le tour de la résidence et rajouter des bancs ?**

Madame GOUNAUD indique que suite au recensement des demandes d'achats et travaux pour 2023, ce besoin n'a pas été remonté par la résidence des Fontaines. La procédure de recensement des besoins pour 2024 sera prochainement anticipée, et le besoin pourra alors être remonté dans ce cadre. La remise en activité du jardin thérapeutique pourra faire l'objet d'un projet de service qui avait pourtant reçu une validation favorable de la direction et de l'encadrement il y a quelques années mais pas suivie d'effets.

Madame ZAHRA signale que ce jardin est actuellement laissé à l'abandon (il était composé d'aromates, d'animaux...) Il existe quelques bancs autour de la résidence, mais très peu et il est difficile de faire le tour sans pouvoir s'asseoir.

### **5. Quelle est la démarche à suivre pour les familles lors du constat de perte d'objets notamment appareils auditifs dentaires et lunettes etc... ?**

Madame LEGRAND indique qu'il faut que le résident ou la famille signale la perte par écrit au cadre de santé ou directement au service RUQGDR. Dans un premier temps des recherches pourront être entamées pour tenter de retrouver l'objet perdu.

Une procédure sur la gestion de la réclamation est en cours de formalisation pour diffusion aux professionnels.

Le Docteur MONTROY précise que pour limiter les pertes il est possible de faire graver les lunettes et les appareils dentaires (au moins les initiales) au nom du résident.

Madame GILBERT indique qu'il faut que la perte soit signalée, par écrit, très vite de manière à ne pas perdre trop de temps pour débiter les recherches.

## 6. Des consultations sont annulées suite à des problématiques de transport.

### Quels sont les moyens à disposition de l'établissement pour réduire ces dysfonctionnements ?

Madame GOUNAUD indique que cette difficulté a été remontée à l'ARS via une fiche d'évènement indésirable en novembre 2021. Notre attention a été attirée sur la nécessité de contacter les ambulanciers suffisamment en amont des rendez-vous médicaux. Or, les sociétés d'ambulances acceptent de prendre les courses une semaine voire exceptionnellement 15 jours à l'avance.

Le service des Admissions est alors obligé de renouveler les appels, jusqu'à la veille du rendez-vous mais parfois sans succès. Cette situation est très chronophage pour le service, Madame GILBERT a d'ailleurs demandé à ce que ce temps soit quantifié. Parfois, les familles parviennent à trouver des rendez-vous au dernier moment (elles bénéficient parfois d'annulation de rdv) et de ce fait pensent que le service des admissions ne fait pas son travail.

Il y a quelques jours, aucune solution de transport n'a été trouvée pour assurer une consultation qui était pourtant programmée (aucune solution le vendredi soir pour une consultation le lundi matin). C'est un agent du service qui a assuré le transport de la résidente avec son véhicule personnel adapté (solution validée exceptionnellement par MME GOUNAUD mais non pérenne).

L'idéal serait peut-être d'avoir des ambulanciers en interne pour assurer cette mission mais encore faut-il trouver les moyens et les effectifs pour mettre en œuvre ce service.

Les difficultés pour trouver un transport résultent d'une part de l'activité importante des transporteurs sanitaires privés (transports programmés, transports sanitaires urgents à la demande du SAMU) et d'autre part des difficultés de recrutement de personnels qualifiés auxquelles les dites entreprises sont confrontées.

Un tableau de suivi est mis en place pour tracer les difficultés rencontrées par le service des admissions dans les commandes de transport. Entre 2021 et 2022 pour les transports en VSL on constate une évolution de 5 à 10% de consultations annulées par manque de transport et pour les ambulances le taux est d'environ 8%.

Madame REBOTTARO explique aussi que les sociétés d'ambulance viennent suppléer les pompiers, ils assurent des gardes qui réduisent donc leur temps de disponibilité.

Madame GILBERT signale qu'auparavant AID'O TRANS effectuait beaucoup de transports mais cette société ne possède plus l'habilitation, ce qui signifie que les personnes qui l'utilisent ne bénéficient plus de remboursement de l'assurance maladie et doivent supporter la charge du transport dans son intégralité. On ne comprend pas pourquoi en situation de crise ces sociétés n'ont plus cette habilitation ? Il en est de même pour certains taxis. Il faudrait faire remonter cette situation aux autorités. Madame ADAMS demande s'il serait souhaitable que les familles le fasse remonter de leur côté ? Madame GILBERT indique qu'une ancienne représentante des familles avait déjà fait remonter cette information il y a quelques mois à l'ARS mais sans résultat.

Madame ZAHRA demande s'il ne serait pas possible que les médecins de l'établissement appellent leur confrère pour faire accélérer un nouveau rendez-vous dans le cas d'une annulation de consultation faute de transport disponible, car dans certains cas le report de rendez-vous chez un spécialiste peut être très long. Le Docteur MONTROY précise que c'est impossible car les médecins ne parviennent déjà pas à obtenir un rendez-vous en urgence pour une suspicion d'AVC par exemple (au mieux dans ce cas là délais de 72h!) Pour ce qui est d'un rendez-vous chez un spécialiste, par exemple gastro-entérologue pour un saignement digestif) le délai est de 6 mois !

Madame GILBERT précise que la ressource médicale se raréfie, même dans notre établissement les médecins travaillent à 3 au lieu de 4 depuis plus d'un an et cela devient très critique en termes de fatigabilité et de pénibilité au travail.

Monsieur DECOURTIAT profite de la question des problèmes de transport pour évoquer une situation relative à son fauteuil roulant électrique et celui de Monsieur DEVOL. Leurs fauteuils sont très lourds et ne permettent pas de monter dans le mini-bus car la rampe d'accès n'est pas assez solide. Pour cette raison ils ne peuvent pas effectuer de sorties extérieures.

Monsieur ALEONARD intervient pour confirmer qu'il est arrivé que la rampe se soit pliée sous le poids d'un fauteuil. Madame LEGRAND indique que la situation sera étudiée.

Concernant les transports toujours, Madame SAUTEREAU indique avoir dû payer la facture lors d'un transport pour une consultation d'ophtalmologie car il s'agissait d'un taxi. Pour Madame GILBERT, il s'agit sans doute d'un problème de remboursement de la CPAM. Pour le Docteur MONTOY, il s'agit peut-être d'un problème de bon de transport qui aurait pu être mal rempli ou alors une consultation qui ne remplissait les conditions d'une prise en charge à 100%. Madame GILBERT conseille à Madame SAUTEREAU de se rapprocher du service des admissions pour voir quel a été le problème lors de ce transport. Madame LEGRAND se propose de prendre contact avec la fille de Madame SAUTEREAU.

Pour terminer sur la problématique des transports, Madame LEGRAND indique qu'il ne faut pas oublier de solliciter les proches, parfois il est possible qu'ils soient en capacité d'assurer le transport. Pour Madame GILBERT, ce point pourrait faire l'objet d'une inscription dans le projet personnalisé du résident.

#### **7. Le service du repas du soir aux Fontaines pôle Jaune se fait en un seul service et de nombreux résidents nécessitent une aide au repas. Cela demande du temps et le repas est souvent froid. Est-ce qu'une autre organisation peut être proposée pour améliorer le service du repas (notamment le soir) ?**

Madame BROC présente la réponse de Mme BARTHELAT, cadre de santé de la résidence des Fontaines d'Émeraude. Nous avons questionné des agents de l'équipe du pôle jaune le 9 janvier dernier concernant cette question :

- Il n'y a qu'un seul service de repas à 18H00
- Actuellement, il y a environ 13 résidents qui nécessitent une aide au repas (aide totale à la prise du repas)
- Depuis décembre, il arrive très régulièrement qu'il n'y ait pas d'ASG le soir suite à de nombreux arrêts (ce qui implique une aide au repas en moins).

Solution proposée et à l'essai à compter du 9 janvier : servir au fur et à mesure les assiettes des résidents qui nécessitent une aide au repas (afin que le repas ne refroidisse pas dans l'assiette) car ce qui était fait jusqu'à présent, c'était que tous les résidents étaient servis en même temps (donc ceux qui ont besoin d'aide se retrouvent avec une assiette froide).

L'essai est encore en cours pour que tous les agents du pôle jaune puissent participer à ce test.

## 8. Point sur la somme d'argent collectée lors des obsèques de Corinne BODIN.

Lors des obsèques de Corinne BODIN, la famille n'ayant pas souhaité l'achat de fleurs, l'établissement avait décidé de procéder à une collecte et que la somme récoltée à cette occasion serait remise à l'association Loisirs et Culture qui réfléchit actuellement à la meilleure manière d'utiliser cet argent et en respectant les idées de Corinne qui aurait souhaité qu'un maximum de résidents puisse en profiter. L'idée qui pourrait être retenue serait de financer des goûters améliorés pour les résidents lors de représentations données par les associations partenaires de Bellevue. Mme CLEMENT confirme que cette idée a été retenue à la dernière réunion de l'association. La somme s'élève à 1106,98€ et est intégralement reversée à l'association Loisirs et Culture qui a pour but d'organiser des manifestations en faveur des résidents de l'EHPAD de Bellevue.

Une place sera choisie pour exposer le laurier qui a été acheté par l'établissement pour Corinne à partir de l'été prochain.

### Bilan de la Commission Relations des Usagers pour l'année 2022 :

- La commission Relations Usagers (CRU) est un groupe de travail associant 6 professionnels et 2 représentants des usagers (résident et famille) qui a été créée en avril 2021 et se réunit mensuellement. Les principales missions de la CRU sont de :
  - Favoriser l'implication des usagers dans la gestion des plaintes et réclamations
  - Analyser et répondre collectivement aux plaintes et réclamations des usagers et aux fiches d'événement indésirable (en lien avec la relation usager)
  - Faire un retour systématique au déclarant qu'il soit collectif (note d'information de la CRU – publiée sur le site internet et envoyée aux familles par mail) ou individuel.
  
- Quelques chiffres pour 2022 :
  - 8 réunions
  - 61 plaintes et réclamations
  - 35 fiches d'événements indésirables
  - 19 remerciements
  
- Les principaux thèmes abordés dans les plaintes et réclamations
  - Prise en soins : 17
  - Questions diverses : 13
  - Ménage : 11
  - Perte d'objet : 8
  - Matériel détérioré : 5
  - Défaut de communication : 5
  - Repas : 4
  - Transfert ; 2
  - Linge : 1
  - Non respect des gestes barrière : 1
  
- Les réponses apportées :
  - 31 par écrit
  - 9 à l'oral
  - 11 ont fait l'objet d'un entretien

A partir de 2023 la composition de la CRU évolue puisqu'elle comptera 2 représentants des familles (Mme ZAHRA et Mr LAJAT) et 2 représentants des résidents (Mrs DEVOL et DECOURTIAT).

Madame GILBERT remercie le service RUQGDR Relations Usagers Qualité Gestion Des Risques pour le travail effectué ainsi que les représentants des résidents (Mr DEVOL s'est impliqué toute l'année), merci aussi aux représentants des familles, au Docteur MONTROY et Mme BROC.

Que se soit un courrier, un mail, un appel téléphonique toutes les réclamations sont étudiées en CRU. Madame LEFEUVRE est intéressée par cette commission qui n'existe dans aucun autre établissement et qui se veut être un lieu d'échanges.

Madame LEGRAND rappelle qu'un groupe de travail va se réunir courant février pour travailler sur le règlement intérieur du CVS.

Madame LEGRAND travaille également sur l'élaboration d'un questionnaire de satisfaction des résidents (obligatoire dans le décret du 2022-688 du 25 avril 2022), avec Madame TANGUY qui est élève directeur, en stage dans l'établissement d'octobre 2022 à juillet 2023. Ce questionnaire a été testé par Madame TANGUY auprès de 3 résidents. Ce questionnaire est trop long et devra être retravaillé.

#### Questions de Madame TRESORIER membre du CDCA :

Madame TRESORIER avait eu l'occasion d'échanger avec Corinne BODIN, lors de sa visite de l'appartement domotique, sur différents projets :

- Tiers-lieu : Madame GILBERT informe que la subvention a été obtenue et que les travaux vont être mis en œuvre, d'ici environ 18 mois.

- Réalisation prochaine d'une nouvelle structure de 238 lits dans le cadre du schéma directeur immobilier architectural. Le programme technique détaillé est en cours d'élaboration et servira au concours d'architecture.

- Madame TRESORIER s'interroge sur la continuité des marchés de producteurs : Mr MONNEREAU, nouvellement recruté sur les missions de chargé des affaires générales et de la communication est en charge de relancer les marchés.

- Qu'en est-il des animaux du parc? : il y a toujours 2 alpagas, une chèvre et des poules

- Les résidents peuvent-ils venir avec leurs animaux de compagnie? : s'ils sont en mesure de s'en occuper et quand ce n'est plus le cas, il doit y avoir une tierce personne en capacité de le reprendre (point du contrat de séjour). Dans certaines résidences, il y a un chat qui fait partie d'un projet de service et un chien d'accompagnement social aux Fontaines d'Emeraude.

- Avez-vous des subventions autres que le conseil départemental? : Madame GILBERT indique que nous avons des partenaires tels que l'ANS-GMF, AG2R LA MONDIALE et l'association Loisirs et Culture qui a par exemple acheté du matériel pour l'activité « BOUGER EN EHPAD » (escrime, basket et multi-sports), qui a fait une demande pour le financement d'une borne musicale, pour l'obtention de PARO (petit phoque interactif pour les résidents des Fontaines d'Emeraude). Un accord vient de nous parvenir également pour mettre en place le yoga assis.

- Existence d'un journal trimestriel écrit par les résidents « LE COLPORTEUR »

- Page Facebook qui informe des différentes activités et site des résidences de Bellevue qui permet de communiquer (bulletins d'informations mis en ligne sur le site pour faire un point hebdomadaire de la situation épidémique, campagnes de vaccination...)

- Association loisirs et culture (association loi 1901) qui n'a pour but que d'œuvrer pour les résidents de l'EHPAD de Bellevue. Elle a été créée en 2005 et organise un marché de Noël, un marché artisanal, elle ouvre la petite boutique des Terrasses de Bellevue (vente de petits articles pour les résidents : gâteau, savonnette, vente de crêpes et café...)

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 15h45.

Le prochain CVS aura lieu le 20 Avril 2023 à 14h00.

La Présidente,

Madame CLEMENT

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Clement', with a large, sweeping flourish underneath.