



PROCES-VERBAL DU CVS

Séance du vendredi 8 mars 2024 – 9h30

Etaient présents :

M. Frédéric PLUCHOT – Directeur de l'EPCAPA
M. Yannick LEFAIVRE – Directeur adjoint de l'EPCAPA
M. Antoine HOAREAU – Représentant du CA – titulaire
Mme Marie-Ange MATHOUILLET – Représentante des Résidents – titulaire
Mme Simone BULLIER – Représentante des Résidents – titulaire
Mme Odette GUYOT – Représentante des Résidents – titulaire
Mme Bernadette TRUCHOT – Représentante des Résidents – suppléante
Mme Danièle OHLSSON – Représentant des Familles – titulaire
Mme Brigitte FLACELIERE – Représentante des Familles – titulaire
M. Jean-Paul CARRION – Représentant des Familles – suppléant
Mme Marie-Pierre COLLINET – Représentante des Familles – suppléante
Mme Catherine CHOMARD – Représentante des Familles – suppléante
Mme Claire MEGNE – Représentante du personnel – titulaire
Mme Isabelle AMICE – Cadre de santé de l'EPCAPA
Me Eléonore MAXIME – Cadre de santé de l'EPCAPA
M. Mickaël JEANNIARD – Animateur de l'EHPAD « Les Jardins Voltaire »
Mme Florence GERBRON – Animatrice de l'EHPAD « Les Bégonias »
Mme Marlène LANGUEDOCQ – Animatrice de l'EHPAD « Les Jardins Voltaire »
Mme Laurianne PINCOT – IDE coordinatrice de l'EPCAPA

Excusés :

Mme Françoise TENENBAUM – Représentante du CA – suppléante
Mme Nadia LOUZIER – Représentante du personnel – suppléante
Mme le Dr Amandine FARINOT – Médecin coordonnateur de l'EPCAPA
Mme Christelle SIGOILLOT – Représentante du Conseil Départemental
Mme Aude-Marie MARTINET – Psychologue de l'EPCAPA
Mme Marie QUILLIOU – Psychologue de l'EPCAPA

Monsieur le Directeur souhaite la bienvenue aux membres présents et déclare la séance ouverte à 14h30.

1. Approbation du PV du 17/10/2023

☞ Le Procès-verbal du CVS 17/10/2023 est adopté à la majorité des membres présents.

2. Point emménagement aux Jardins Voltaire

Monsieur le Directeur fait un point quant aux aléas rencontré suite à l'emménagement dans le nouveau bâtiment. Il précise que certaines familles lui ont fait part de leurs inquiétudes quant à plusieurs sujets notamment concernant le fait que le personnel soignant n'était pas équipé de bip de réception des appels malade dès le premier jour. Le signalement de ces appels ne se faisant que sur les reports présents dans les salles de soin. Il précise que pour pallier à ce manque, un personnel de nuit supplémentaire a été recruté le jour même de l'emménagement des résidents du Port du canal et qu'un agent supplémentaire de jour a été recruté quinze jours plus tard, dès lors que les cadres de santé ont fait remonter les difficultés rencontrés également en journée.



ETABLISSEMENT PUBLIC COMMUNAL D'ACCUEIL DE
PERSONNES AGEES DE LA VILLE DE DIJON
44 Boulevard de l'Université
21000 DIJON

Monsieur LEFAIVRE ajoute que certaines familles ont également signalé leurs inquiétudes concernant l'absence de poteaux de sécurité dans les escaliers ce à quoi il leur a été répondu qu'ils allaient être installés prochainement. D'autres demandes ont été formulées dont voici le détail :

- Revêtement extérieur du patio inadapté aux fauteuils roulants :

Ce constat a d'ores et déjà été fait par la direction. L'EPCAPA devra prendre en charge le coût du remplacement de ce revêtement par un sol adapté.

- Aménagement des terrasses et espaces extérieurs :

Du mobilier va très prochainement être installés dans tous ces espaces (bancs, tables, chaises, etc...).

- Aménagement intérieur des locaux communs :

Des aménagements supplémentaires vont être ajoutés au fur et à mesure (végétation, tableaux, décorations).

- Signalétique directionnelle :

Une signalétique directionnelle est en cours de fabrication et sera très prochainement mise en place (courant mai). Il était important d'attendre de vivre dans les locaux afin de définir au mieux les besoins.

- Problème au niveau du réseau de la téléphonie selon opérateur :

Ce problème a été soumis au constructeur. Il s'agit là d'un problème lié à l'épaisseur des murs du bâtiment qui empêchent les ondes de circuler. Un devis a été établi pour solutionner ce problème et est en cours d'étude.

- Aménagement du salon de coiffure :

Des demandes de devis sont en cours.

Madame FLACELIERE souhaite savoir si les effectifs présents à ce jour sont proportionnels au nombre de résidents déjà accueillis. Monsieur le Directeur répond par l'affirmative et propose de transmettre aux membres du CVS un tableau récapitulatif sur plusieurs années du ratio entre le nombre de résidents comparé au nombre d'agents en poste.

Monsieur HOAREAU prend la parole afin de remercier l'ensemble des personnels qui ont fait preuve d'un engagement très important pour que le déménagement des résidents se fasse dans les meilleures conditions. Il souhaite soumettre à l'avis des membres du CVS la possibilité d'accorder une gratification financière aux agents qui ont participé activement au déménagement.

Les membres présents du CVS approuvent à l'unanimité la proposition faite par Monsieur HOAREAU.

3. Tarifs 2024 et situation financière

Monsieur le Directeur indique que beaucoup de familles ont exprimés leur mécontentement suite à l'augmentation importante des tarifs effective au 1^{er} janvier 2024 et précise qu'une explication leur a systématiquement été envoyée. Il rappelle que les tarifs applicables sont définis sur proposition de l'établissement, par le Conseil Départemental à la suite d'une période contradictoire. Monsieur le Directeur précise que la situation financière des EHPAD à l'échelle nationale reste compliquée et qu'il devenait urgent que le Conseil Départemental accompagne l'EPCAPA pour faire face à cette situation qui devait passer par une hausse des tarifs plus significative que les années antérieures.

Monsieur le Directeur ajoute qu'un médecin coordonnateur a été recruté très récemment et spécifiquement pour établir la coupe PATHOS ce qui permettra à l'établissement de se voir allouer des subventions supplémentaires.

Ce point ne suscitant plus de débat, Monsieur le Directeur propose d'aborder le point suivant à l'ordre du jour.

4. Point qualité

- **Evaluation externe**

- **Mise à jour contrat de séjour**

- **Bilan plaintes et réclamations / Fiches d'évènements indésirables**

Monsieur le Directeur poursuit en informant les membres du CVS qu'un organisme habilité, la SOCOTEC, établira durant la semaine du 10 au 14 juin 2024 l'évaluation externe de l'établissement. Cette démarche obligatoire a



pour but de procéder à une évaluation régulière (tous les 5 ans) des activités et de la qualité des prestations délivrées par un établissement médico-social. Il précise qu'à ce titre, les membres du CVS seront sollicités pour participer au dispositif.

Concernant la mise à jour du contrat de séjour, Monsieur le Directeur indique qu'un nouveau document est en cours d'élaboration et qu'une fois finalisé il sera soumis à l'avis du CVS et du Conseil d'Administration.

Monsieur LEFAIVRE prend la parole afin de présenter un bilan des plaintes et réclamations adressés à la direction et de leur traitement. De même concernant le traitement des fiches d'évènements indésirables établit dernièrement. Voici le détail de l'ensemble de ces données :

Plaintes et réclamations

Les réclamations et plaintes concernent les catégories suivantes :

- Aspects médicaux (information du résident / de la famille, prise en compte de la douleur, relation avec le médecin coordonnateur, accompagnement de la fin de vie)
- Aspects paramédicaux (qualité des soins, nursing, surveillance, relations avec le personnel, temps d'attente, organisation des examens)
- Maltraitance / violence (physique, psychologique, morale, sexuelle...)
- Accueil / informations administratifs (accueil loge, standard téléphonique, attente, signalisation, identification des personnels)
- Vie quotidienne (alimentation, diététique, promiscuité, bruit, tabagisme, confort de la chambre, propreté des locaux, sorties, transports, présence de la famille...)
- Perte / vols / objets endommagés
- Décès (information famille...)
- Finances (erreur de facturation...)

Statistiques - Plaintes et réclamations en 2023

46 en 2023 (30 plaintes et 16 réclamations)

Principaux types de réclamations et plaintes recensés en 2023 :

- 8 concernent les soins de nursing (aide au repas, toilette) et la surveillance
- 6 concernent l'information du résident et/ou de sa famille
- 5 concernent la qualité des soins
- 4 concernent le délai de réponse aux appels malade
- 4 concernent l'alimentation et la diététique
- 4 concernent la perte, le vol et objets endommagés
- 3 concernent des incidents / accidents non thérapeutiques

Les personnes à l'origine des plaintes et réclamations sont à 92% les familles et proches de résidents. Les 8% restants étant des réclamations et plaintes émanant directement des résidents.

Délai moyen réponse : 1 semaine après réception. 5 plaintes ont donné lieu à des traitements dépassant les 15 jours (pour cause d'investigation et de réponse complexe)

Taux de traitement : 100%

Fiches d'évènement indésirables

Statistiques – FEI (Fiches d'évènements indésirables)

98 FEI en 2023 (113 en 2022)

Personnes concernées par les FEI

43% : résidents / 42% : personnels / 15% : autres



Les fiches d'évènement indésirables qui concernent les résidents, portent principalement sur :

- les biens des résidents (perte et bris d'appareils auditifs, perte et bris d'autres biens...)
- les prestations hôtelières (linge, insatisfaction TV/téléphonie, restauration, ménage...),
- la qualité des soins (manque de soins, non-respect régime, erreur médicamenteuse...),
- la sécurité des locaux (vols, actes de malveillance...)
- la sécurité des soins (chutes, escarres...)

5. Point sur actions d'animation

La parole est laissée aux animateurs de l'EPCAPA qui diffusent un diaporama présentant les activités et sorties proposées aux résidents au cours des derniers mois.

Madame LANGUEDOCQ tient à remercier particulièrement les membres de l'association Les Blouses Roses qui ont été présents lors du déménagement pour accueillir les résidents dans le nouveau bâtiment. Elle souhaite qu'un courrier de remerciement leur soit adressé de la part de la direction.

De plus, Madame LANGUEDOCQ ajoute qu'en dépit des difficultés d'organisation rencontrées suite au déménagement, tout a été mis en œuvre pour que les activités puissent reprendre le plus rapidement possible.

Madame GERBRON poursuit en indiquant que les animateurs ont prévu de proposer cette année aux résidents un séjour dans le Jura pour celles et ceux qui n'ont pas pu participer les années précédentes.

6. Questions diverses

Madame FLACELIERE souhaite que les membres du CVS saluent la mémoire de Madame DUPONT Eliane, Représentante des résidents au CVS, décédée très récemment.

Monsieur le Directeur souhaite faire un point de situation quant aux Représentants des familles. Il informe les membres présents que suite à des difficultés relationnelles rencontrées avec un représentant des familles, la direction a dû prendre la décision de ne plus le convoquer jusqu'à nouvel ordre.

L'ordre du jour étant terminé, Monsieur le Directeur remercie les membres présents pour le travail accompli et lève la séance à 11h30.

Le Directeur,

M. PLUCHOT

La Présidente,

Mme MATHOUILLET