



Conseil de la Vie Sociale

2 juillet 2024

ORDRE DU JOUR

- ❑ 1/ Information sur mise à jour contrat de séjour et règlement de fonctionnement : dispositif « personne qualifiée » et actualisations diverses
- ❑ 2/ Point sur les événements indésirables : traitement de l'information et actions correctives
- ❑ 3/ Information sur contrôle sur pièces ARS
- ❑ 4/ Point sur réunion pré-CVS (juin 2024)
- ❑ 5/ Point animation été et rentrée 2024
- ❑ 6/ Information sur appel à projet Conférences des financeurs 2024 : projet Borne Mélo
- ❑ 7/ Questions diverses

**I/ INFORMATION
MISE A JOUR
CONTRAT DE
SEJOUR ET
REGLEMENT DE
FONCTIONNEMENT**

SYNTHÈSE DES MISES À JOUR CONTRAT DE SÉJOUR HÉBERGEMENT PERMANENT ET RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

► Actualisations informations :

- Mise à jour des tarifs 2024
- Sur l'annexe « Autorisation de prélèvement automatique », le centre d'encaissement de Créteil a été remplacé par celui de Rennes
- Dans le règlement de fonctionnement, le nom du président du Conseil d'administration n'avait pas été remplacé depuis l'arrivée de M. GRANDIN : modification effectuée

SYNTHÈSE DES MISES À JOUR CONTRAT DE SÉJOUR HÉBERGEMENT PERMANENT ET RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT

- ▶ Précision sur le dispositif « personnes qualifiées »
- Déjà mentionné précédemment, mais l'ARS a souhaité dans son rapport de contrôle (cf point 3) que l'établissement apporte des précisions
- Texte modifié : *« En cas de difficulté avec un établissement ou un service pour les personnes âgées, vous pouvez solliciter une personne qualifiée qui a pour mission d'aider à faire valoir les droits de l'usager ou de son représentant légal pour la résolution d'un conflit ou un litige rencontré dans le cadre d'une prise en charge sociale ou médico-sociale. Pour le département de la Manche, la personne qualifiée compétente pour les établissements et services pour personnes âgées est M. PESNELLE Philippe. Pour être recontactée par la personne qualifiée, la personne (ou son représentant) expose sa requête par courrier laquelle doit être transmise au secrétariat d'un des organismes suivants : »*

- Agence Régionale de Santé de Normandie
Direction de l'Autonomie
Espace Claude Monet – CS 55035 – 14050 CAEN Cedex 4
Tél : 02.31.70.96.96
Courriel : ars-normandie-medicosoc-personnes-qualifiees@ars.sante.fr

ou

Département de la Manche
Direction générale adjointe « action sociale »
Hôtel du département
98 route de Candol
50000 Saint-Lô
Tel : 02 33 05 55 50
Courriel : ugo.paris@manche.fr

ou

Direction territoriale de la protection judiciaire de la jeunesse - Manche (DTPJJ)
3 place Jean-Nouzille
14000 Caen
Tél : 02 31 72 67 65
Courriel : dtppj-caen@justice.fr

ou

Direction départementale de l'emploi, du travail et des solidarités de la Manche
1, bis rue de la libération - BP 20524 - 50004 SAINT-LO CEDEX
Tél : 02 50 71 50 00
Courriel : ddets@manche.gouv.fr

Le secrétariat sollicité confirme au demandeur, dans tous les cas par courrier, que la saisine faite a été transmise au destinataire.

► Point d'actualité

Bien que ce ne soit pas encore confirmé aux établissements par écrit, l'EHPAD a eu l'information (orale) par l'ARS mi-mai que la personne qualifiée désignée ne souhaite plus assumer ses fonctions.

Une autre personne a été désignée mais l'arrêté de nomination n'a pas encore été émis.

Il est bien entendu toujours possible de contacter l'ARS et/ou le département via les adresses mails indiquées.

**II/POINT SUR
LES
ÉVÉNEMENTS
INDÉSIRABLES :
TRAITEMENT DE
L'INFORMATION
ET ACTIONS
CORRECTIVES**

QUELQUES DEFINITIONS

« Réclamation » ou « Plainte » : expression (ou manifestation) d'une insatisfaction/mécontentement/déception par un habitant ou son entourage

N'est pas évoqué ici la plainte au sens juridique

≠

« Dysfonctionnement » ou « événement indésirable » : non-conformité aux consignes/principes/méthodes définis par l'établissement, signalée par le personnel

« Événement indésirable grave » : événement à signaler par l'EHPAD (direction ou administrateur de garde) aux autorités de tarification, car peut menacer ou compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être de l'usager

RECLAMATIONS/PLAINTES

► Comment?

- * par oral : auprès des agents dans les services, par téléphone, dans le cadre d'un entretien avec l'IDEC ou la direction notamment
- * par écrit : courrier, courrier électronique, mot laissé dans la boîte aux lettres ou dans le service, enquête de satisfaction

NB : les agents des services peuvent vous renseigner sur l'accompagnement proposé, selon leurs fonctions, mais ne sont pas responsables de l'organisation des plannings ni des finances de l'établissement.

Si la personne n'est pas satisfait des éléments de réponse, l'agent lui indique de prendre contact avec :

- l'infirmière coordinatrice
- La direction (via le secrétariat)

RECLAMATIONS/PLAINTES

► Organisation du suivi des réclamations

Mode d'émission des réclamations	Supports de traçabilité	Agents concernés	Suivi des réclamations
Par oral, dans les services	Fiche événement indésirable (FEI) et/ou transmissions écrites	Ensemble agents	<p>Tableau de suivi réclamations/plaintes (direction)</p> <p>Réclamations/plaintes évoquées en réunions « Cellule qualité » (Direction, IDECs, IDE qualité) et si besoin en réunions « cadres »</p> <p>Si la réponse de l'établissement à la réclamation n'est pas acceptée par la personne // difficultés relationnelles récurrentes avec une famille ou des proches (conflit important sur la prise en charge d'une personne, menaces répétées, demandes inadaptées, défiance à l'encontre du personnel, ...), signalement aux autorités de tarification par la direction</p>
Par oral, dans le cadre d'un entretien (avec l'IDEC ou la direction notamment) ou par téléphone	CR entretien Registre des réclamations et satisfactions	IDEC ou Direction	
Par écrit (courrier)	Courrier de réponse (en fonction de la nature de la réclamation, IDEC ou direction) Registre des réclamations et satisfactions	IDEC ou Direction	
Par écrit (enquête de satisfaction...)	CR réunion : qualité, CVS...	IDEC ou Direction	
Par courrier électronique	Courrier électronique de réponse (en fonction de la nature de la réclamation, IDEC ou direction) Registre des réclamations et satisfactions	IDEC ou Direction	

RECLAMATIONS/PLAINTES

- ▶ NB : le tableau précédemment présenté ne reprend que les modalités de suivi impliquant des éléments écrits. En parallèle, afin de répondre au mieux aux demandes, les transmissions orales permettent de transmettre les requêtes à l'encadrement, analyser les situations (direction/encadrement/personnels concernés), définir si besoin des actions correctives et ainsi préparer les éléments de réponse.

RECLAMATION => ANALYSE => REPONSE => SUIVI

- ▶ Si la personne n'est pas satisfaite du traitement de sa réclamation, elle peut faire appel au dispositif de médiation évoqué en point 1/

EVENEMENTS INDESIRABLES

- ▶ = signalés en interne par le biais des fiches d'événement indésirable (FEI) par les agents
- ▶ A ce jour, support papier
- ▶ Organisation => dépôt au secrétariat à l'attention de Mme COUEFFEUR, lecture et décision concernant les suites à donner, gestion des FEI (saisie informatique, classement) par un des agents du secrétariat
- ▶ Bilan annuel présenté aux représentants du personnel

73 FEI en 2023 (EHPAD et SSIAD)

- ▶ Typologie : des éléments en lien avec le matériel et les équipements (« défaut de qualité », « dégradation/sabotage », « panne/bug informatique », « dégât des eaux », « matériel inadapté au patient »); mais aussi problèmes de communication en interne et en externe, problèmes en lien avec médicament, accident de travail, agression, ...

EVENEMENTS A SIGNALER AUX AUTORITES (ARS, CONSEIL DEPARTEMENTAL)

- 1. Sinistre ou évènement météorologique** (inondation, tempête, incendie, rupture de fourniture d'électricité, d'eau...)
- 2. Accident ou incident lié à une défaillance technique** (pannes prolongées d'électricité, de chauffage, d'ascenseur...) **et évènement en santé environnementale** (épidémie, intoxication, légionnelles, maladies infectieuses...)
- 3. Perturbation dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines** (vacance de poste prolongée, notamment encadrement, difficulté de recrutement, absence imprévue de plusieurs personnels, turn-over du personnel, grève..., mettant en difficulté l'effectivité de la prise en charge ou la sécurité des personnes accueillies).
- 4. Accident ou incident lié à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance** (erreur dans la distribution de médicament, traitement inadapté, retard dans la prise en charge ou le traitement apporté...)
- 5. Perturbation de l'organisation ou du fonctionnement liée à des difficultés relationnelles récurrentes avec une famille ou des proches ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure** (conflit important sur la prise en charge d'une personne, menaces répétées, demandes inadaptées, défiance à l'encontre du personnel, activités illicites...)
- 6. Décès accidentel ou consécutif à un défaut de surveillance ou de prise en charge de la personne** (suite à une chute, un accident de contention...)

7. Suicide ou tentative de suicide

8. Situation de maltraitance envers les usagers (par exemple : violence, physique, psychologique ou morale, agression sexuelle, négligence grave, privation de droit, vol, comportement d'emprise, isolement vis-à-vis des proches, ...)

9. Disparition inquiétante (par exemple : disparition entraînant la mobilisation des services de police ou de gendarmerie pour rechercher la personne)

10. Comportement violent de la part des usagers envers d'autres usagers ou du personnel au sein de la structure (par exemple : agressivité, menaces, violence physique, agression sexuelle...) ainsi que le **manquement grave au règlement de fonctionnement**

(par exemple : non-respect des règles de vie en collectivité, pratiques ou comportements inadaptés ou délictueux...)

11. Actes de malveillance au sein de la structure (par exemple : détérioration volontaire de locaux, d'équipement ou de matériel, vol...)

**III/
INFORMATION
SUR CONTRÔLE
SUR PIÈCES ARS**

INSPECTIONS-CONTRÔLES MENEES PAR LES ARS

- ▶ Objectifs : les ARS assurent conjointement avec les Conseils départementaux la cotutelle des Ehpad et notamment les missions d'inspection-contrôle de ces établissements. Elles visent à veiller à leur bon fonctionnement en termes d'effectifs, de permanence médicale, de qualification du personnel, de sécurité sanitaire, ou encore à repérer et prévenir les risques de maltraitance.
- ▶ Contexte : en 2022, il a été annoncé que les 7 500 structures existantes seraient contrôlées :
 - Soit sur pièces (documents à transmettre)
 - Soit sur site (visite)
- ▶ La mission établit, à l'issue de son contrôle, un rapport adressé à l'établissement qui indique les constats réalisés et des mesures d'amélioration. Selon l'urgence ou la gravité des dysfonctionnements, ces mesures prennent la forme de *recommandations*, de *prescriptions* ou d'*injonctions* (situation d'une gravité particulière)

RESULTATS INSPECTION-CONTRÔLE MENÉE EN OCTOBRE 2023

- ▶ **1 injonction** concernant la différence entre effectif accordé (97 lits) et effectif installé depuis des années (102 lits) – la situation n'avait jamais été régularisée : « **VEILLENZ A SE RAPPROCHER DES CADRES ET REFERENTS AFIN DE SE METTRE EN CONFORMITE AVEC L'ARRETE D'AUTORISATION** »
 - ⇒ À ce jour la meilleure solution serait de transformer à moyen terme 5 lits en hébergement temporaire
- ▶ **Prescriptions :**
 - **TRANSMETTRE UN POINT DE SITUATION QUANT AU RECRUTEMENT D'UN MEDECIN COORDONNATEUR SUPPLEMENTAIRE**
 - **TRANSMISSION DES FICHES DE TACHES EN DISTINGUANT AS ET ASH**

➤ **Recommandations**

- TRANSMETTRE LE PROCHAIN ORDRE DU JOUR DU CVS MENTIONNANT UN POINT RELATIF AUX EI/EIG
- Compléter le rapport d'activités médicales annuel (RAMA) du médecin coordonnateur afin de se mettre en conformité avec les dispositions de l'article D.312-158 CASF
- TRANSMETTRE LES ELEMENTS DE SUIVI DES ACTIONS QDE LA DEMARCHE QUALITE PAR LE BIAIS DU LOGICIEL AGEVAL
- TRANSMETTRE LE DOCUMENT DE LABEL HUMANITUDE



IV/ SYNTHÈSE REFLEXIONS PRE-CVS

20 juin 2024

*Pas de réunion, mais 9 habitants
interrogés en chambre par V.
FOUCHARD, coordinatrice
animation*

Cuisine :

-trop de plats froid le soir

-moules trop petites

-fruits souvent dure

-les habitants qui sont sans sel aimeraient bien pouvoir avoir de la quiche de temps en temps qu'en même.

Les plats sont bons et copieux en général.

Ménage :

RAS locaux propres

Service technique :

RAS rapide et efficace.

Secrétariat :

Courier OK , personnel très aimable et disponible

Personnel soignant :

Très bien rien à redire, très gentil et serviable

Animation :

Plus de sorties en dehors de l'établissement.

Plus d'ateliers musicaux (arrivé de la borne mélo)



V/ PROJETS ANIMATIONS ÉTÉ ET RENTREE 2024

*Point avec Valérie FOUCHARD
Coordinatrice animation*





VI/INFORMATION SUR APPEL À PROJET CONFÉRENCES DES FINANCEURS 2024 : PROJET BORNE MÉLO

APPEL A PROJET CONFERENCE DES FINANCEURS (FEVRIER 2024)

- ▶ Conférence des financeurs = instance multipartenariaire (Conseil départemental, ARS, caisses de retraite...)

Montant de la demande : 80% du coût maximum du projet

- ▶ 1 projet présenté par l'EHPAD autour de la musique : il a été **accepté** en juin dernier!



OBJECTIFS DU PROJET

- ▶ Mettre en œuvre un **accès facile et adapté** des habitants, des familles et du personnel à l'écoute des musiques qu'ils apprécient, grâce à un équipement imaginé pour eux.
- ▶ Favoriser le **plaisir de l'écoute**
- ▶ Mettre en place des **activités de stimulation cognitive** grâce à la musique, des activités et des jeux
- ▶ Utiliser la **musique comme un support à visée thérapeutique**, notamment pour les habitants avec des troubles cognitifs importants ou des habitants non-communicants : stimuler la mémoire, apaiser les personnes agitées grâce à la musique.



VII/ QUESTIONS DIVERSES

**MERCI
DE VOTRE ATTENTION!**