

CVS du jeudi 11 juin 2020 10h

Personnes présentes : Mme Blanchet (directrice), Mme Mésange (IDE référente), Mme Hallé (représentante du personnel), Mme Lefort (représentante des résidents et présidente du CVS), Mr Foucault (suppléant du représentant des résidents), Mr Bazin (représentant des familles), Mme Baguelin (animatrice).

Personnes excusées : Mme Lefort Muriel (représentante des familles).

Ordre du jour : la crise sanitaire : point sur la situation et bilan anticipé.

Présentation du plan de reprise d'activité

Madame Blanchet débute la réunion en soulignant les grandes difficultés auxquelles les résidents, les familles et l'équipe de l'établissement ont dû faire face pendant cette crise sanitaire inédite. Ce fut pour tous une période difficile, douloureuse et compliquée. Cette réunion du CVS a pour objectif de partager des informations concernant l'évolution de l'organisation des services pendant la crise et d'écouter l'avis des résidents. En effet, absorbé par la mise en œuvre continue des consignes changeantes du ministère de la santé, l'établissement n'a pas consulté les membres du CVS. Dès à présent, l'établissement a défini des projets pour améliorer et compléter la communication non seulement avec le CVS, mais aussi avec les familles.

Mme Lefort prend la parole sur son ressenti. Elle exprime son désarroi face à l'inattendu et la gravité et la propagation de ce virus : c'était comme ne plus pouvoir faire ce qu'elle voulait.

Mme Blanchet lit le message de Mme Muriel Lefort, représentante des familles. Dans ce message, Mme Lefort regrette notamment le manque de communication et le retard concernant les visites en chambres.

Mme Blanchet assure qu'elle a bien entendu la nécessité de développer la communication. La crise a été difficile non seulement pour les résidents et les familles, mais aussi pour les professionnels de l'Ehpad.

Mme Blanchet revient sur la lettre ouverte diffusée sur les réseaux sociaux. En effet, ce courrier a provoqué des sentiments de déception et d'incompréhension de la part des équipes. La lettre ouverte avait critiqué le maintien des modalités restrictives relatives aux visites alors que le ministre de la santé avait publiquement annoncé l'ouverture des visites en Ehpad le lundi 1^{er} juin 2020.

Or, le ministère de la santé n'a pas transmis le même message aux directions d'Ehpad. Au contraire, dans son protocole du 1^{er} juin reçu le surlendemain par mail, puis dans son protocole du 4 juin, les pouvoirs publics ont maintenu des consignes très restrictives limitant les visites en chambre à des situations particulières (fin de vie, maladie grave). Lors d'une concertation pluridisciplinaire au sein de l'Ehpad, il a été décidé de respecter le protocole du ministère de la santé. Cela a entraîné le maintien de l'interdiction de visites en chambre.

De manière générale, en tant que gestionnaires d'un Ehpad, nous sommes tenus de respecter un nombre infini de lois et de décrets. Toutes nos actions sont définies par des codes et règles, notamment le Code de l'action sociale et des familles. A priori, ces règles sont faites pour garantir la sécurité et le bien-être des résidents. Pendant la crise, nous avons essayé de trouver le meilleur équilibre entre la préservation de la santé et le maintien de la vie sociale des résidents.

Claudine Mésange apporte quelques précisions. En ce qui concerne la gestion des ressources humaines, l'établissement a bénéficié d'une mise à disposition temporaire de plusieurs personnes de la réserve

sanitaire. Elles n'étaient pas toujours affectées aux soins mais à des fonctions d'accompagnement dans le quotidien des résidents.

Le collège « Béatrice de Gâvres » de Montsûrs a prêté des plateaux pour le service des repas en chambre ; ainsi que des thermomètres.

Mme Mésange explique qu'une modification de certains horaires en continue de 10h a été mise en place afin de limiter les transferts de personnel. Cela a entraîné une augmentation des besoins en personnel.

Mme Lefort fait remarquer que la communication de certaines informations sur les différentes actions aurait permis aux résidents de mieux comprendre l'organisation des services.

Mr Foucault et Mme Lefort précisent que le manque de leur famille a été très pénible, mais le manque de contacts avec les autres résidents a été tout aussi difficile.

Mme Blanchet ajoute que l'ensemble des professionnels était dans l'action de préserver la santé des résidents. Aujourd'hui il paraît nécessaire d'être vigilant et d'apporter une réflexion sur nos modes de communication envers les résidents et leurs familles.

Mr Bazin nous fait part que la majorité des familles avec lesquelles il a été en contact, nous soutiennent et apprécient que nous ayons fait en sorte que le virus n'entre pas dans l'établissement. Il estime que toutes les familles ont rencontré des difficultés pendant cette période de confinement mais ils les ont vécues à des niveaux différents. Cependant, il souligne un point négatif : la présence d'un membre du personnel lors des visites a été mal vécue, même si cela a pu faciliter la communication à travers la paroi.

Par rapport à la lettre ouverte de la fille d'un résident, *Mr Bazin* dit : « il y a d'autres méthodes pour exprimer son mécontentement et nous avons tous été confrontés aux mêmes difficultés. Mais nous savons que vous avez pris soin de nos parents. »

Claudine Mésange précise que nous venons d'avoir un rappel des règles sanitaires. En effet, ce matin nous avons reçu un communiqué de l'ARS nous appelant à « ne pas baisser la garde ». Il faut donc rester vigilant. L'état d'urgence sanitaire ira jusqu'au 11 juillet 2020.

Mme Blanchet assure que l'Ehpad ouvrira l'établissement aux familles dès réception de l'autorisation de la part de l'ARS.

Claudine Mésange précise que la salle polyvalente est pour l'instant transformée en zone COVID afin d'éviter une propagation en cas de présence de résidents atteints par le COVID-19, avec la possibilité d'y installer une équipe de jour comme de nuit. Cette zone restera en place jusqu'à la levée du dispositif par l'ARS.

Mme Mésange explique que les modalités relatives aux visites changent : les visites auront lieu dans la salle du restaurant du rez de jardin sans séparation mais en respectant les distanciations physiques et le port de masque.

Mme Blanchet ajoute qu'un petit journal est en cours de réalisation. Il sera adressé aux familles de manière régulière pour donner des informations notamment concernant l'animation et la vie de l'établissement. Désormais, le Conseil de la vie sociale se réunira tous les trois mois afin de maintenir un lien plus étroit avec les représentants des résidents et des familles.

La séance est levée à 11h30.

Mme Blanchet, directrice



Mme Lefort, présidente du CVS

