

Les points clefs des échanges et des constats partagés En plus de la matinale au Mas de Tigery organisée par l'ARS, c'est la troisième rencontre entre des directeurs d'Ehpad et des membres du réseau d'élus des CVS. Tous les types de statuts juridiques des Ehpad étaient représentés. Voici des constats et des bonnes pratiques partagés concernant les CVS et la bientraitance.

Bref bilan du réseau Inter CVS

Le réseau Inter CVS des élus et ex élus de CVS est en place depuis 2012. Il est une composante du CDCA (Conseil départemental pour la Citoyenneté et l'Autonomie). Reconnu depuis 2014 par le ministère de la Santé, ce réseau permet des échanges sur les bonnes pratiques de CVS et de bientraitance des résidents. Il apporte des informations, des conseils sous forme d'autoformation. Plusieurs de ses séances ont bénéficié d'apports extérieurs de spécialistes sur les soins buccodentaires, la protection des majeurs, la présence médicale en Ehpad, le CPOM, la filière gériatrique, l'ARS, le CD 91 prochainement avec France Alzheimer

L'inter CVS anime un site internet comportant des conseils, des outils, des fiches pratiques avec un impact au-delà de l'Essonne. Le réseau, fruit de ses observations de terrain est force de propositions et d'interpellations au sein de l'ARS, du département, des parlementaires et du ministère. Des partenariats existent, notamment avec Agevillage www.agevillage.com/

Sa démarche, au départ expérimentale a été reproduite dans d'autres départements, dont le 78, 77, 95 et le 94

Des membres du réseau interviennent également à la demande de direction pour la mise en place ou le redémarrage d'un CVS, comme appui-conseil

Rappel des constats précédents partagés avec des directeurs

- ✓ Renforcement nécessaire du collège des familles dans la présidence ou la co-présidence du CVS
- ✓ Réunion préparatoires du CVS avec les familles et résidents pour dépasser la seule plainte individuelle et préparer le CVS pour des propositions utiles à tous
- ✓ Les difficultés de trouver des candidats au CVS sont réelles, quelques bonnes pratiques permettent d'y remédier, ne pas attendre l'élection pour renouveler par cooptation le CVS à chaque départ
- ✓ Invitation d'une famille à découvrir le CVS
- ✓ Indicateurs à fournir aux CVS sur état des lieux des résidents et du personnel, la qualité prévue, le suivi des PVI,
- ✓ Connaissance des événements indésirables à croiser avec les questions du CVS

L'évolution et le renouvellement des CVS : bonnes pratiques et conseils

- ✓ On a besoin de CVS qui jouent leur rôle dans le contexte actuel plus complexe, mais indispensable pour la prévention et la recherche de solutions partagées
- ✓ **La vitalité du CVS** dépend de l'ouverture du directeur et de son équipe de direction quand chacun prend sa place par un dialogue social reconnu. C'est un bon outil de prévention et de promotion du prendre soin des résidents

- ✓ **Les CVS ont des fonctionnements différents.** Là où les familles sont reconnues les conditions du dialogue en CVS sont meilleures.
- ✓ Plusieurs expériences **d'élus de CVS contribuent à conseiller les résidents et les familles, à les rassurer,** à établir un climat de confiance et à dédramatiser l'entrée
- ✓ Quand il fonctionne bien, **le CVS est un lieu d'information, de formation** par les questions qu'il pose lors de l'invitation d'un professionnel au CVS par les explications fournies de leur travail.
- ✓ **La préparation de la réunion des CVS avec les familles et les résident** facilitent ensuite son bon déroulement et la bonne représentation des questions soulevées. Avec l'accord de la direction des élus de CVS organisent ces réunions préparatoires
- ✓ **Les réunions de familles et autres groupes d'expression sont complémentaires au CVS mais ne remplacent pas le CVS,** pour son approche collective de l'approfondissement d'un dysfonctionnement et la recherche constructive de solutions pour tous.
- ✓ **Les réunions des CVS qui se tiennent le samedi** peuvent permettre, selon les Ehpad, d'avoir une composition complète des membres du CVS, surtout pour les élus qui sont encore en activité professionnelle (Exemple du Bois joli à Grigny)
- ✓ De nouveaux **élus de CVS méconnaissent leur rôle** et découvrent le champ large d'interventions possibles du CVS, mais plusieurs sont déçus de la lenteur des réponses de la direction et de la difficile ou **la non résolution des problèmes.**
- ✓ La place des familles et des élus de CVS lors des activités de soins ou au moment des repas doit **respecter le bon déroulement du travail des professionnels.** Sachant que les familles ne peuvent pas se substituer au personnel, leur aide au repas doit s'effectuer en bonne entente avec les professionnels.
- ✓ **La présence des familles** au milieu des autres résidents pendant leurs activités peut être **source de liens sociaux,** de soutien aux activités d'animation, mais sans se mêler de l'organisation du travail
- ✓ **Le respect de la confidentialité et de la dignité des résidents** s'imposent aux professionnels et aux familles. Par exemple, pour prendre une photo des résidents, cela ne peut s'effectuer qu'avec son accord et/ou celui de sa famille ou sa personne de confiance. Autre exemple, un résident peut souhaiter que son proche ne soit pas au courant d'une de ses pathologies.
- ✓ Certaines familles sont ou ne peuvent pas être très présentes pour la visite de leur proches et parfois pour la compréhension de la maladie et de sa prise en charge.
- ✓ **Les partenariats avec des associations** comme France Alzheimer Essonne, Age 91... **sont à développer** dans les Ehpad. France Alzheimer 91 les mènent aussi pour le secteur à domicile avec les proches aidants

Renouvellement et continuité du CVS

- ✓ **Des Ehpad ouvrent le CVS au-delà des élus de chaque collègue** aux familles et résidents qui le souhaitent, cela facilite le renouvellement
- ✓ La présence **d'un membre du CVS au CA d'un ou plusieurs Ehpad** publics ou d'un représentant d'usagers dans le sanitaire (exemple hôpital gériatrique des Magnolias) est utile. Mais cette présence n'est pas toujours évidente pour maîtriser toutes les infos et faire le lien avec l'Ehpad
- ✓ **La forme du compte-rendu du CVS** permet de suivre les questions abordées et de s'assurer de leur mise en œuvre des décisions. C'est important pour la mémoire et le renouvellement du CVS (voir fiche pratique sur le blog inter CVS 91)

- ✓ Dans le règlement du CVS, plusieurs Ehpad **permettent que l'activité d'un élu du CVS se poursuive** jusqu'à son mandat, voire au-delà

La crise des Ehpad a des causes multiples

Un manque de moyens et les conditions de travail certes l'expliquent, mais aussi des questions de management, de formations initiales et continues insuffisantes pas forcement adaptés aux personnes accueillies aujourd'hui en Ehpad. Les conséquences sont reconnues : la souffrance des personnels, directeurs compris ; des familles, des résidents ; l'absentéisme et les accidents du travail

Les mobilisations des mois derniers ont révélé et aussi exprimé **l'attachement des professionnels à un travail bien fait**. La mise en avant médiatique de situations maltraitantes a noirci l'image des Ehpad et développé une suspicion de maltraitance délibérée alors qu'il s'agissait de dénoncer les risques de « maltraitances institutionnelles » Certes des efforts ont été menés pour améliorer la qualité des prestations mais en même temps, le profil des résidents accueillis en Ehpad s'est profondément modifié au cours de cette dernière décennie.

L'Ehpad doit être considéré comme un lieu de vie et de fin de vie

Vu la durée de vie moyenne en Ehpad de plus en plus courte, par l'arrivée tardive des résidents avec de multiples pathologies, l'Ehpad de demain doit repenser ses qualifications et aussi s'inspirer de l'approche des soins palliatifs pour « mieux vivre » sa fin de vie. Dans ce sens, des conventions et des partenariats existent avec les hôpitaux et l'HAD (Hospitalisation à domicile). Des Ehpad ont aussi des conventions avec des services de soins palliatifs (Jeanne Garnier) » ou des équipes mobiles de soins palliatifs : NEPALE – nord Essonne (www.reseauxdesante91.org/reseaux/info/id:4/ et , SPES sud Essonne.

La formation est un enjeu

Le contenu des formations initiales et parfois celui de certaines formations continues sont loin d'être toutes adaptées à l'évolution des pathologies des personnes du grand âge. La bientraitance, les nouvelles pratiques d'accompagnement non médicamenteuses (Humanitude, Montessori...) sont peu ou pas enseignées en formation initiale, la relation aux familles également. De plus, l'image dégradée que renvoi la société de la vieillesse, des troubles cognitifs incite les jeunes à s'orienter vers les métiers de la petite enfance ou du secteur handicap. Un attrait et une motivation sont à développer. L'insuffisance de formation et de qualification est encore plus problématique dans les services à domicile.

La qualité des prestations passe par un dialogue organisé et une approche éthique

Au-delà de la formation initiale et continue, le dialogue social organisé que permet le CVS entre toutes les composantes est l'un des outils d'un management de qualité. Des directeurs conçoivent le CVS comme un partenaire constructif pour aider à résoudre des dysfonctionnements et un relais auprès des résidents et familles (c'est encore loin d'être le cas partout). Des groupes de paroles sur l'approfondissement d'un problème s'appuient

sur une démarche éthique. (Expériences à l'Ehpad La Citadine de Massy au sein de l'association nationale Isatis) <https://www.isatis.asso.fr/association>

La turn-over du personnel fragilise le bien-être de tous

C'est un indicateur important qui peut révéler un mécontentement du personnel, des offres d'emploi plus attractives ailleurs. Ce mouvement touche aussi des directeurs sous pression. Les contraintes liées à l'éloignement de son lieu d'habitat, aux moyens de transport et au temps de transport jouent aussi. Les Ehpad situées dans des zones de logement et de transport plus accessibles sont moins touchées.

La qualité de la formation initiale et continue, de la qualification du personnel et sa reconnaissance sont des facteurs de fidélisation. Mais avec les conditions de travail et les rémunérations, les difficultés de recrutement sont réelles.

Phénomène nouveau lié au marché du travail, cité par un Ehpad, certains jeunes qui sortent de l'école, préfèrent un CDD qu'un CDI pour ne pas s'engager dans un même établissement.

Ce turn-over et cette difficulté de recrutement sont des freins pour la bonne gestion du personnel et à la qualité des relations avec les résidents.

La conception et l'implantation géographique d'un nouvel Ehpad doivent aussi en tenir compte. Confirmation nationale de cette tendance, près d'un Ehpad sur deux déclare avoir des difficultés de recrutement, et davantage dans le secteur privé selon une étude du ministère parue en juin 2018. Ainsi l'étude indique que 63% des Ehpad ont au moins un poste non pourvu depuis six mois ou plus.

10 % des Ehpad ont un poste de médecin coordonnateur non pourvu depuis au moins six mois et 9 % ont au moins un poste d'aide-soignant non pourvu depuis au moins six mois.

<http://drees.solidarites-sante.gouv.fr/etudes-et-statistiques/publications/communiqués-de-presse/article/pres-d-un-ehpad-sur-deux-confronte-a-des-difficultes-de-recrutement>

La culpabilisation ou la frustration du placement en Ehpad est à appréhender

Le placement en Ehpad d'un membre de sa famille n'est pas une partie de plaisir. (voir Blog Inter CVS 91 <http://eluscvs91.over-blog.com/2017/06/placements-en-ehpad-un-manifeste-qui-ne-prend-pas-en-compte-toute-la-realite.html>)

Certains proches aidants épuisés pendant des années par l'accompagnement à domicile, vive le placement contraint par l'état de santé de leur proche comme un échec, d'autres sont soulagés. Ils voudraient pouvoir intervenir dans l'Ehpad comme il le faisait chez eux avec leurs proches. La personne âgée a rarement choisi d'entrer en établissement. L'attente d'un prendre soin complet vis-à-vis du personnel de l'Ehpad est forte, elle est souvent source d'incompréhension et de tension. Des directeurs, comme le réseau Inter CVS 91 souhaitent que les représentants des familles au CVS puissent expliquer et rassurer les nouveaux entrants.

Plus l'entrée en établissement, même obligée, est préparée avec la personne, plus l'insertion progressive peut se faire dans l'intérêt de tous ceux qui accompagnent le résident. Les futurs résidents qui ont bénéficié de séjours temporaires ou d'accueil de jour sont mieux préparés. Des articulations sont à rechercher entre l'Ehpad et le service d'aide à domicile.

La télé-médecine, une voie nouvelle

Elle est encore peu présente dans les Ehpad. C'est une orientation intéressante vu le manque de médecins traitants et la perturbation que représente pour le résident, la famille et les soignants une rendez-vous médical chez un spécialiste ou à l'hôpital

La télémédecine existante en Ehpad n'est pas encore opérationnelle dans toutes ses volets. Ils doivent permettre : la télé-régulation, la téléconsultation la télé-expertise avec des médecins spécialistes. (En place à l'Ehpad Geneviève Laroque de Morangis)

<http://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/prises-en-charge-specialisees/telemedecine/>

Les infirmières de nuit, une utilité à démontrer

Les quelques expérimentations connues sont controversées. L'infirmière de nuit sur plusieurs établissements peut être un appui pour aider l'aide-soignante à prendre la bonne décision sur l'état de la santé du résident qui pourrait justifier une hospitalisation. L'inconvénient soulevé est que l'infirmière multi établissements ne peut pas connaître le parcours de santé de 400 résidents. Par contre, la formation complémentaire prévue pour exercer ce type d'intervention et d'appréciation de la traumatologie est une bonne voie. Lorsqu'elle est combinée avec la généralisation de la télémédecine des progrès sont alors possibles.

Projet de vie ou d'accompagnement personnalisé et confidentialité

Après la signature du contrat de séjour, conformément à la loi, la mise en place du projet de vie est nécessaire. C'est l'occasion de respecter l'identité, la dignité et les attentes du résident en croisant les observations de tous ceux qui l'accompagnent chaque jour et le proche aidant qui connaît son histoire, ses goûts, ses valeurs. Un PVI réussi permet de lever des incompréhensions et de situer la place de chacun dans la qualité de l'accompagnement.

Le jour et l'horaire de séance est important pour permettre la participation de la famille

<http://eluscv91.over-blog.com/2015/06/projet-de-vie-personnalise-ou-individualise.html>

Les animaux en Ehpad doivent se concilier avec les autres activités

La zoothérapie, la présence de chats, poules, chiens...ont souvent des effets bénéfiques sur les résidents. Mais leur place dans l'activité d'un Ehpad ne doit se faire au détriment de l'accompagnement des résidents ou réduire leur liberté.



En annexe

**Dépliant CVS 91
Fiche CVS Bienvenue du
en Ehpad**