

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Procès-verbal de la séance du 6 juillet 2023

Étaient présents avec voix délibérative :

Mme Noëlle CAILLARD, représentante des personnes accueillies, *résidence Landeronde*
Mme Marie Aglaé CHEREAU, représentante des personnes accueillies, *résidence Landeronde*, **présidente du CVS**
M. Jean-Pierre DUCHIER, représentant des personnes accueillies, *résidence Art&Loire*
M. Alain LE CORRE, représentant des personnes accueillies, *résidence Le Havre Ligérien*
M. Georges OGER, représentant des personnes accueillies, *résidence Émile Duboys d'Angers*
M. Pierre RADÉ, représentant des personnes accueillies, *résidence Les Hauts du Château*
Mme Simone ANNETTE, représentante des familles, *résidence Art&Loire*
M. Gilbert BULTÉ, représentant des familles, *résidence Le Havre Ligérien*
M. Fernand CHAUDET, représentant des familles, *résidence Les Hauts du Château*
M. Michel ONILLON, représentant des familles, *résidence Art&Loire*
M. Michel ROBIN, représentante des familles, *résidence Émile Duboys d'Angers*
Mme Pascale ROCUET, représentante des familles, *résidence Le Havre Ligérien*
Mme Marie Christina LIVET, représentante du Conseil d'Administration
Mme Marina BRIAND-BOISMOREAU, représentante du personnel
Mme Béatrice LANGEVIN, représentante du personnel

Assistaient également sans voix délibérative :

Mme Amélie MORIN, directrice adjointe en charge des relations avec les usagers
Dr Denis VATELOT, médecin coordonnateur référent du CVS
M. Christophe TIJOU, cadre supérieur de santé
Mme Bénédicte GAUTIER, psychologue référente du CVS
M. Ewen BOISSINOT, animateur, *résidence Le Havre Ligérien*
Mme Céline CORNU, animatrice, *résidence Les Hauts du Château*
Mme Laure GASLARD, animatrice, *résidence Landeronde*
M. Alex MONTOYA, animateur, *résidence Art&Loire*
Mme Marina ZILLI-DEWAELE, responsable du pôle qualité

Étaient excusés :

M. René PITON, représentant des personnes accueillies, *résidence Art&Loire*
M. Yves TREVENNEC, représentant des personnes accueillies, *résidence Les Hauts du Château*
Mme Cécile DREVET, représentante des familles, *résidence Landeronde*
Mme Céline DUCROCQ, cadre de santé référente du CVS
M. Bastien PÉAN, animateur, *résidence Émile Duboys d'Angers*
Mme Vanessa JARNIOU, responsable du pôle administration

Date de la convocation : 22 juin 2023

Nombre de votants : 14



Ordre du jour réalisé

- Adoption du procès-verbal de la séance du 13/04/23 – **Point soumis à avis**
- Résultats des appels à candidature pour les sièges vacants
- Questions/Demandes des résidents et des représentants des familles
- Amélioration de la qualité du service rendu : préparation de l'évaluation HAS, projet « Bientraitance/Maltraitance », suite des inspections sur pièces de l'ARS
- Actualisation du « Plan Bleu »
- Bilan des réclamations et événements indésirables du 1^{er} semestre 2023
- Mesures de lutte contre le gaspillage alimentaire
- Informations et questions diverses : date de la prochaine rencontre

La séance est ouverte à 10 h 30.

Amélie MORIN remercie les membres du CVS pour leur présence à cette séance et souhaite la bienvenue aux nouveaux représentants.

I. L'adoption du procès-verbal de la séance du 13 avril 2023

Le procès-verbal de la séance du 13 avril 2023 est adopté à l'unanimité. Il sera consultable sur le site Internet de l'établissement dans les 48 heures suivants la séance.

II. Les résultats des appels à candidature pour les sièges vacants

Lors de la séance du 13 avril, il a été fait état de plusieurs sièges vacants de représentants des usagers et du siège de bénévole. Il a été décidé :

- pour les sièges vacants des résidents, et jusqu'au renouvellement du CVS début 2025, les animateurs proposeront les sièges vacants aux nouveaux résidents ;
- pour les sièges vacants des représentants des familles et le siège de bénévole, appels à candidature.

Les appels à candidature ont été lancés le 22 mai et clôturés le 16 juin.

Représentants des familles :

Résidence Les Hauts du Château	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sièges vacants : 1 suppléant. Mme Jacqueline BOSSÉ étant l'unique candidate, elle est désignée représentante suppléante.
Résidence Landeronde	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pas d'appel : les deux sièges (titulaire et suppléant) sont pourvus.
Résidence Le Havre Ligérien	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sièges vacants : 1 titulaire, 1 suppléant. Mme Pascale ROCUET et M. Gilbert BUTE se sont portés candidats. Mme MORIN les remercie pour leur implication. Les familles de la Résidence <i>Le Havre Ligérien</i> devront désigner par voie électorale leur représentant titulaire et leur représentant suppléant.
Résidence Émile Duboys d'Angers	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sièges vacants : 1 suppléant. Aucun candidat ne s'est manifesté, le siège reste vacant.
Résidence Art&Loire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sièges vacants : 1 suppléant (second suppléant). Deux proches, MM. Joseph JOLY et Jean BANALETTI, se sont portés candidats : les familles de la Résidence <i>Art&Loire</i> devront désigner par voie électorale leur second représentant suppléant.

Les référents familiaux ont été informés des résultats via un courrier diffusé par voie électronique la semaine suivant la clôture des candidatures.

Le matériel électoral sera envoyé aux référents familiaux des résidents des sites concernés d'ici la fin de l'été, pour une clôture des votes fin septembre 2023.

Représentant des bénévoles :

Aucun bulletin de candidature n'a été reçu. Une bénévole intervenant sur le site de Champtocé/Loire a cependant signifié à l'animatrice son désir de participer. Il lui sera demandé de renseigner, a posteriori, le bulletin de candidature afin de siéger à la prochaine séance du conseil.

III. Les questions et demandes des résidents

► Résidence *Les Hauts du Château*

La rencontre prévue le 3 juillet ayant dû être annulée, un questionnaire préparé par la psychologue a été diffusé aux résidents, avec très peu de retours et aucune question pour le CVS. Ont été notés :

Bon point :	<p>😊 Un résident indique que sa fille était enchantée du repas des familles et trouve l'animation très bien.</p> <p>Concernant les repas, le représentant des familles indique que la préparation en cuisine centrale a été bénéfique, il y a plus de fruits frais et moins de laitages.</p>
Remarques :	<p>😞 Aucune remarque concernant le ménage ni l'hôtellerie.</p> <p>😞 L'animation est très bien, cependant difficile lorsque l'animatrice n'est pas là.</p> <p><u>Réponse</u> : <i>Un seul poste d'animation est financé. L'animatrice ne peut donc être remplacée sur ses repos hebdomadaires et ses congés annuels.</i></p>

► Résidence *Landeronde*

Bons points :	<p>😊 Il y a moins de résidents qui déambulent la nuit.</p> <p>😊 Le petit déjeuner amélioré, le repas des envies et le repas sur la terrasse sont appréciés.</p>
À améliorer / Difficultés :	<p>😞 Rythme de vie : Pourrions-nous être moins dérangés pendant la sieste en début d'après-midi (pichets, linge, goûter...) ?</p> <p><u>Échanges en séance</u> : <i>L'équipe a déjà mis en place une action, à savoir l'installation d'une petite table à l'extérieur de la chambre pour les résidents en faisant la demande. Les objets y sont déposés si le résident fait une sieste.</i></p>
Questions :	<p>👉 Aménagements extérieurs : Est-il possible d'avoir des bancs à l'arrière de l'EHPAD ?</p> <p><u>Réponse / Échanges en séance</u> : <i>La demande est enregistrée, mais se pose le risque de vol, les abords de l'EHPAD n'étant pas clôturés car appartenant à la commune. La représentante du conseil d'administration propose qu'une demande de bancs publics soit faite auprès de la mairie de La Possonnière. La proposition est adoptée, les résidents du site rédigeront le courrier à l'attention du maire.</i></p> <p>👉 Restauration : Pourrions-nous avoir plus de choix concernant les glaces ? Pourrions-nous avoir des petits gâteaux avec l'apéritif ?</p> <p><u>Réponse</u> : <i>Ces demandes sont à faire auprès de la commission des menus.</i></p>






Concernant les bancs, le représentant des familles de Champtocé fait remarquer que le banc qui se trouvait devant l'UPAD de Champtocé, près de l'entrée de la résidence, a été retiré. L'animatrice du site indique qu'il a été déplacé dans le parc, à l'arrière de l'EHPAD. Il est proposé que les résidents de ce site fassent également une demande au maire de la commune.

► Résidence *Le Havre Ligérien* :

L'animatrice du site n'est remplacée que depuis quelques jours, il n'a donc pas été possible de réaliser la rencontre préparatoire avec les résidents. Aucun élément n'a été transmis pour la séance.


► Résidence *Émile Duboys d'Angers*

La rencontre de préparation avec les résidents a été animée autour d'une question : « *Que demanderiez-vous aux directrices si elles étaient devant vous ?* ».


Questions :	<p> Le personnel est-il assez nombreux ? Ils semblent avoir beaucoup de travail, mais ils sont toujours à l'écoute et ne se plaignent pas. <i>Réponse</i> : La charge de travail est effectivement importante, mais tous les postes autorisés par l'Agence Régionale de Santé (ARS) et le Conseil départemental (CD49) sont pourvus. Recruter au-delà des postes autorisés serait ajouter une charge supplémentaire sur la part payée par les résidents.</p> <p> Pourquoi les tarifs augmentent-ils en mars ? <i>Réponse</i> : Le prix de journée est réévalué chaque année pour prendre en compte les augmentations des dépenses (alimentation, chauffage, charge de personnels...). Le montant du prix de journée est validé par l'ARS et le CD49 dans un arrêté réglementaire. Cet arrêté nous est en général transmis fin février pour une mise en application dès le 1^{er} mars.</p> <p> Que peut-on faire pour remédier aux pertes de linge ? Parfois nous retrouvons du linge voire des chaussures pas à nous dans nos placards, même étiquetés. <i>Réponse</i> : Nous avons régulièrement des réclamations à ce sujet et n'avons pas trouvé à ce jour de solution satisfaisante.</p> <p> Que va devenir le personnel après le déménagement ? <i>Réponse</i> : L'équipe de Savennières va en majorité suivre les résidents sur le site de St Georges. Certains iront sur d'autres sites selon les besoins et leurs préférences.</p> <p> Comment va se passer le déménagement ? Est-ce aux familles de déménager les affaires des résidents ? <i>Réponse</i> : L'établissement prendra en charge le transfert entre les deux sites, mais vos familles pourront participer si elles le souhaitent, notamment pour emballer vos affaires.</p>
--------------------	---

► Résidence *Art&Loire*

La rencontre de préparation avec les résidents a été animée autour d'une question : « *Que demanderiez-vous aux directrices si elles étaient devant vous ?* ».

Questions :	<p> Est-il possible d'avoir des véhicules adaptés pour les sorties ? <i>Réponse</i> : Les résidences disposent de 3 véhicules dont 2 adaptés, à savoir un Ducato 9 places ou 3 fauteuils, un Peugeot Boxer PMR et un Trafic 9 Places. Ce type de véhicules est onéreux à l'achat et en entretien. Les animateurs peuvent faire une demande de location pour des sorties exceptionnelles. La représentante du conseil d'administration informe de la possibilité de véhicules financés par les commerçants, contre application de publicités. Elle transmettra les informations nécessaires à Mme MORIN. Au-delà des véhicules, il est rappelé que chaque résident en fauteuil doit avoir un accompagnant lors des sorties. Sur certains sites, peu de bénévoles sont revenus après le Covid. La représentante du conseil d'administration suggère de lancer des appels dans les journaux publiés par les mairies.</p>
--------------------	--

Questions
 (suite) :

 Comment sera l'organisation après les travaux (chambres, animations...) ?


Réponse / Échanges en séance : Concernant l'attribution des chambres, les équipes de Savennières et de St Georges vont travailler en amont du déménagement afin de prendre en compte les affinités et souhaits des résidents. De même un travail sera fait avec l'équipe d'animation pour continuer de proposer les activités existantes sur les deux sites.

Il s'agit d'un changement important pour les résidents qui sera accompagné, y compris avec l'intervention de la psychologue selon les besoins.

Des résidents de Savennières ont demandé un autre site. Ils seront prioritaires à la libération d'une place. Les souhaits sont à formuler auprès de la cadre de santé. Il est possible par ailleurs de visiter St Georges ou un autre site avant de décider.

Le représentant des familles de St Georges demande si un accompagnement vers un autre établissement est possible ? Pour un changement vers une autre entité juridique, il faut faire une demande sur ViaTrajectoire. L'assistante sociale peut être sollicitée en cas de difficultés.

Mme MORIN propose d'adresser en septembre un courrier aux résidents et aux familles afin de les informer des diverses possibilités.

 Pourquoi y a-t-il un manque de personnel ?

Réponse : Voir la réponse à la première question des résidents de Savennières.


 Que payons-nous dans la maison de retraite ?

Réponse : Les résidents paient tous les frais liés à l'hébergement et l'administration (environ 92 % du prix de journée) et une partie des frais liés à la dépendance.


Frais d'hébergement : fournitures hôtelières, produits et matériel d'entretien, services extérieurs (assurances, eau, gaz, électricité...), frais de personnel technique, administratif, animation, ménage, lingerie..., frais de restauration, frais de blanchisserie, frais de structure (amortissements, intérêts d'emprunts...), ...

Dépendance : prestations d'aide et de surveillance à apporter aux personnes ayant perdu tout ou partie de leur autonomie pour l'accomplissement des actes ordinaires de la vie courante. Exemples de matériel : changes, alèses, produits absorbants... Frais de certains personnels : psychologue, ergothérapeute, 30 % des salaires des aides-soignants (AS), agents de services...

Les soins sont payés par une dotation de l'Agence Régionale de Santé (honoraires des médecins, salaires des infirmiers, 70 % des AS...). Les médicaments sont pris en charge par les caisses primaires des résidents, comme toute personne à domicile.

 Pourrait-on avoir des zones d'ombre pour les balades autour de l'EHPAD et pour le terrain de pétanque ?

Réponse : Des arbres sont plantés dans la résidence, ils vont grandir. Cette question pourra cependant être réétudiée après la fin des travaux.

 Pourquoi n'avons-nous pas Internet ?

Réponse : Un problème technique sur les switches ne permet pas actuellement l'accès au WIFI Public. Une intervention est programmée fin septembre pour rétablir la connexion. Ce problème ne concerne que le site de St Georges, le WIFI public est bien opérationnel sur les autres sites.

IV. Les questions et demandes des représentants des familles

Questions en suspens lors de la séance précédente :

► **Dépenses du groupe 3 : Quel est le montant du restant dû concernant l'amortissement ?**

	2021	2022
Amortissement des immobilisations corporelles	16 181 275,65 €	17 444 910,00 €
- Agencements de terrain	30 148,38 €	35 209,98 €
- Constructions	10 901 660,10 €	11 854 504,13 €
- Installations techniques, matériel et outillage	2 8300 814,60 €	2 946 726,556 €
- Autres immobilisations corporelles	2 418 652,57 €	2 608 469,33 €

Le représentant des familles de Savennières réitère son souhait de connaître l'endettement des Ligériennes (montant des emprunts souscrits, taux et banques sollicitées, capitaux amortis, intérêts versés, Capitaux restant dus), si possible par site géographique. Il n'existe pas d'état par site.

► **Extension Art&Loire : Quel est l'évolution du coût de l'emprunt, compte tenu des augmentations du Livret A ?**

Le taux de l'emprunt étant indexé au taux du Livret A, l'évolution du coût correspond à l'augmentation des intérêts, calculés pour 2022 à + 49 939,88 €.

Demandes transmises le 30 juin 2023 :

► **La sécurité des résidents, en particulier la nuit, est une préoccupation importante des EHPAD et des familles. Il existe depuis 2018, rue Anne Frank à Angers, l'EHPAD Les Noisetiers de la Mutualité Française, qui est entièrement numérisé et équipé de capteurs qui détectent les mouvements des résidents tels que les chutes. Je suggère que Les Ligériennes s'informent sur cette réalisation innovante dont l'efficacité est reconnue par les autorités médicales et qui est soutenue par l'ARS, le Conseil Départemental et la mairie d'Angers.**

Les Noisetiers sont un site pilote innovant. Bien que convaincu que la domotique ne peut se substituer à l'accompagnement humain, l'établissement est prêt à entendre les retours d'expérience. Il est précisé que le coût de telles installations pèse sur la part payée par les résidents : le prix de journée des Noisetiers est 7 € plus élevé que celui des Ligériennes.

Le représentant des familles de Champtocé indique que ce système a de très bons retours, notamment par le président du conseil départemental. Il convient de prendre le temps de réfléchir aux intérêts et contraintes techniques. Après divers échanges, il est convenu qu'une petite délégation composée d'un ou deux représentants du CVS et d'un membre de la Direction contactent Les Noisetiers afin d'organiser une visite et recueillir des d'informations, notamment sur le fonctionnement et les ressources humaines nécessaires.

Concernant l'accompagnement et la gestion des urgences la nuit, des solutions sont déployées afin de soulager la charge mentale des soignants d'une part, et de limiter les hospitalisations inutiles d'autre part :

- la télérégulation permet aux agents de nuit de se connecter en visio avec les services d'urgences ;
- des mallettes d'urgences « types » ont été mises en place sur tous les sites, en lien avec le CHU, afin d'avoir dans tous les EHPAD les mêmes produits à disposition pour les urgences la nuit ;
- la réglementation valide que les aides-soignants peuvent et doivent distribuer les traitements prescrits par le médecin de la télérégulation ;
- un travail est en cours depuis plusieurs années pour développer les prescriptions anticipées au sein de l'établissement (prescriptions « dans le cas où... »).

► ***Serait-il possible de prévoir une initiation basique des aides-soignants de l'UPAD de Champtocé pour l'accès à Internet via la TV ?***

Le représentant des familles précise sa question : il existe à l'UPAD de Champtocé un écran avec accès à Internet, mais l'équipe ne maîtrise pas son utilisation. Une initiation en interne de l'animatrice du site est déjà planifiée. L'agent intervenant passera en même temps à l'UPAD.

► ***La loi de financement de la sécurité sociale pour 2022 garantit dans le budget alloué aux EHPAD la généralisation en 2023 d'une astreinte d'infirmier de nuit (réponse ministérielle du 27 avril 2022). Qu'en est-il aux Ligériennes ?***

Les Ligériennes n'ont pas de budget alloué à ce jour pour ce projet. La mise en œuvre est par ailleurs compliquée : il s'agit de demander à des infirmiers en poste le jour d'être d'astreinte la nuit. C'est une contrainte supplémentaire pour les recrutements alors que le secteur EHPAD est déjà peut attractif.

► ***Évolution des tarifs à Champtocé par le représentant des familles de ce site : Un réexamen critique de l'organigramme et du budget serait nécessaire en se posant la question de la pertinence des principaux postes de dépenses et la recherche de solutions alternatives éventuelles.***

Mme MORIN demande des précisions sur les solutions alternatives évoquées. Il n'est pas concevable de diminuer le ratio soignant et les fonctions logistiques, et les postes administratifs, qui pèsent effectivement sur le prix de journée, ont déjà été rationalisés lors des fusions successives :

- Directeurs = 4 ETP¹ avant les fusions portés en totalité par les EHPAD qu'ils géraient, seulement 2 ETP pesant sur le budget des Ligériennes aujourd'hui, les trois directrices étant partagées avec le CH de Chalonnnes/Loire ;
- Accueil et administration : les services administratifs ont été mutualisés sur le siège social et comptent peu d'agents au regard de la taille de l'établissement (exemples : 1,8 ETP en ressources humaines pour plus de 300 salariés, 2 ETP aux finances, comptabilité et achats). L'établissement a par ailleurs fait le choix de maintenir un accueil physique sur chaque site, soit 5 poste plus un renfort à mi-temps sur le site de St Georges/Loire, justifié par la taille du site et les accueils temporaires.

Au vu de ces éléments, une réduction des postes administratifs n'est pas non plus envisageable.

Le représentant des familles de Champtocé exprime son regret que le coût de l'inflation soit porté par les résidents et les familles. Mme MORIN précise que ce choix n'est pas celui des Ligériennes. Elle rappelle que le prix de journée proposé par l'établissement était moins élevé et que ce sont bien l'Agence Régionale de Santé et le Conseil Départemental qui ont arrêté le prix de journée fin février, comme pour tous les EHPAD.

Le représentant des familles de Savennières revient sur le coût de l'extension d'Art&Loire et son impact sur le prix de journée. Il est rappelé que l'augmentation du prix de journée est due aux diverses inflations et non aux travaux de St Georges/Loire. Par ailleurs, le transferts des lits de Savennières va permettre de réduire des coûts de fonctionnement : économie d'un poste de nuit (2,5 ETP pour une présence de 10 heures toutes les nuits), réduction des flux logistiques (transports des repas, interventions du service technique, déplacements divers...). Il est aussi rappelé que les résidents de Savennières qui viendront à St Georges/Loire pourront bénéficier des APL et auront donc un reste à charge moins important.

Concernant l'augmentation du coût des énergies, l'établissement espère aussi des économies avec la reprise du centre de méthanisation en filière bois à St Georges/Loire.

¹ Équivalent Temps Plein, soit effectif calculé en nombre de personnes travaillant 35 heures par semaine.

Questions formulées en séance :

- Le représentant des familles de Champtocé demande qui fait le ménage à l'UPAD ? Les soignants des UPAD assurent eux-mêmes le bionettoyage des locaux de ces unités, avec depuis peu une aide des hôtelières sur le site de St Georges. Le représentant des familles de Champtocé s'étonne :
 - Pourquoi une organisation différente entre les sites ? Les UPAD avaient des fonctionnements différents avant les fusions. Le renfort hôtelier à St Georges s'explique du fait qu'il y a 15 lits contre 12 à Champtocé, avec des effectifs soignants identiques sur ces deux UPAD en semaine. D'autres prestations comme le traitement du linge sont organisées différemment selon les sites : seuls les sites de St Georges et de Champtocé ont des agents dédiés à ce poste en journée.
 - Pourquoi les aides-soignants font-ils du ménage ? Une représentante des personnels, aide-soignante à l'UPAD de St Georges, indique que le bionettoyage fait partie des compétences attendues d'un AS, ce que confirme le cadre supérieur de santé. Ces attributions sont tout à fait normales.
- Un représentant des familles de Montjean demande si des agents de service font des soins ? Compte tenu des difficultés de recrutement d'aides-soignants diplômés, des agents de service participent aux actes de la vie courante en EHPAD, tels que les toilettes et l'aide à la prise des médicaments oraux, sous l'encadrement des infirmiers et des aides-soignants du secteur.
- **Qu'est-ce que la démarche Humanitude ?**

La philosophie de soins Humanitude est un ensemble de principes visant au respect du résident et de ses droits, en replaçant ce dernier au cœur de son accompagnement. La démarche implique la formation de tous les personnels à ces principes. Elle permet de prendre du recul sur nos pratiques pour les améliorer, de valoriser ce qui est bien fait et de redonner un sens au travail de chacun.

Complément hors séance / Exemples d'actions liées à la philosophie Humanitude :

- sensibilisations au « Toc toc », rappelant que le logement du résident est son domicile privé,
- respect du choix : report des soins si le résident n'est pas prêt ou opposant, avec « prise de rendez-vous » un peu plus tard,
- respect du sommeil : le résident n'est pas réveillé à heure fixe, il prend son petit déjeuner quand il est prêt (possible jusqu'à 10 h), la nuit il est changé selon ses besoins et s'il se réveille mais pas réveillé exprès...

V. L'amélioration de la qualité du service rendu

Préparation de l'évaluation HAS :

Tout EHPAD a l'obligation de se soumettre tous les 5 ans à une évaluation selon le dispositif établi par la Haute Autorité en Santé. Les Résidences *Les Ligériennes* doivent transmettre un rapport d'évaluation pour chaque site géographique au plus tard le 30/06/2024. L'évaluation est réalisée par un organisme externe privé, habilité par la HAS, choisi et rémunéré par l'établissement.

Un cahier des charges a été rédigé et transmis à 5 organismes en mai 2023. 4 de ces organismes ont répondu à l'appel d'offre, avec des propositions initiales allant de 30 751 € à 36 000 € pour l'ensemble des sites, et des temps d'intervenants compris selon l'organisme entre 22,50 et 39,50 heures.

Une demande de regroupement des évaluations a été faite auprès de l'ARS. Les propositions des organismes restent à affiner compte tenu de la mutualisation de la gouvernance et des instances entre les sites (cas du CVS notamment, qui fera l'objet d'une seule rencontre et non d'une par site). Le choix définitif sera présenté lors de la séance d'octobre.

Projet « Bienveillance/Maltraitance » :

Un groupe de travail s'est tenu le 25/05/2023. Deux représentants des familles et la représentante du Conseil d'Administration y ont participé. Ce groupe visait à répondre :

- aux attendus du référentiel d'évaluation HAS : « L'ESSMS définit et déploie une stratégie en matière de bienveillance et en partage une définition commune avec tous les acteurs » et « L'ESSMS définit et déploie son plan de prévention des risques de maltraitance et de violence » ;
- aux exigences du décret du CVS du 25/04/2022 : « Le CVS doit être consulté pour l'élaboration et la révision du Projet d'Établissement, en particulier sur la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance » ;
- à l'objectif du Contrat Pluriannuel d'Objectifs et de Moyens (CPOM) 2022-2026 : « Formaliser une démarche de lutte contre la maltraitance ».

LES QUESTIONS POSÉES AU GROUPE DE TRAVAIL :

- ➔ Comment définissons-nous la bienveillance et la maltraitance aux Ligériennes ?
- ➔ Quels moyens de promotion de l'une et de prévention de l'autre mettons-nous en œuvre ?
- ➔ Quels autres moyens pourrions-nous mettre en œuvre ?
- ➔ Comment intégrer ces éléments dans notre Projet d'Établissement ?

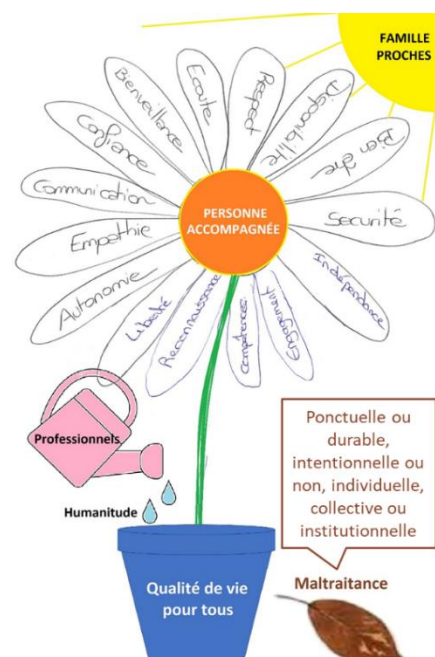
Pour la première question, le groupe a choisi d'adopter deux définitions officielles et de créer un visuel avec les termes qu'il leur associe (travail à finaliser) :

La Bienveillance - HAS, 2022

« Culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être du résident* en gardant présent à l'esprit le risque de maltraitance. » (* « de l'utilisateur » dans le texte original)

La Maltraitance - Loi du 07/02/22

« Il y a maltraitance d'une personne en situation de vulnérabilité lorsqu'un geste, une parole, une action ou un défaut d'action, compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux et/ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d'accompagnement. »



Pour les autres questions, un axe « Prévenir les risques de maltraitance et promouvoir la bienveillance » sera ajouté au volet « Politique qualité et gestion des risques » du Projet d'Établissement et soumis à l'avis du CVS lors de la séance du 19/10/2023, comportant :

- **les actions existantes à poursuivre et maintenir** : former les professionnels en continu et favoriser le bien-être au travail, désigner un référent soignant pour chaque résident, poursuivre l'élaboration des projets d'accompagnement personnalisé (PAP), recueillir les satisfactions et insatisfactions des résidents et de leurs proches, maintenir le journal des familles...
- **les actions à développer ou mettre en place** : harmoniser l'accueil des résidents entre les sites et développer les visites de préadmission, améliorer l'accueil des nouveaux professionnels, réévaluer les PAP, favoriser la présence des résidents aux commissions, renforcer la communication...

Suite des inspections sur pièces de l'ARS :

Le programme d'inspections sur pièces lancé par l'ARS se poursuit. Pour rappel, le site de La Possonnière a été soumis à ce contrôle en janvier 2023, suivi des EHPAD de Savennières en avril et de Montjean en juin. Les inspections des sites de Champtocé et St Georges/Loire devraient intervenir après l'été.

Au jour de la séance, l'établissement est toujours en attente des rapports initiaux des inspections de Savennières et de Montjean/Loire.

VI. L'actualisation du « Plan Bleu »

Le « Plan Bleu », ou plan de prévention et de gestion de crise, est un document obligatoire dans tout établissement médico-social. Il décrit les organisations et moyens à mettre en œuvre pour faire face de manière rapide, cohérente et efficace à une crise, quelle qu'en soit sa nature. Il comporte le plan de continuité des activités (tâches devant être impérativement réalisées, pouvant être reportées ou être annulées, redéploiement des ressources selon les besoins...) et différents volets : canicule, pandémie grippale, évacuation ou confinement.

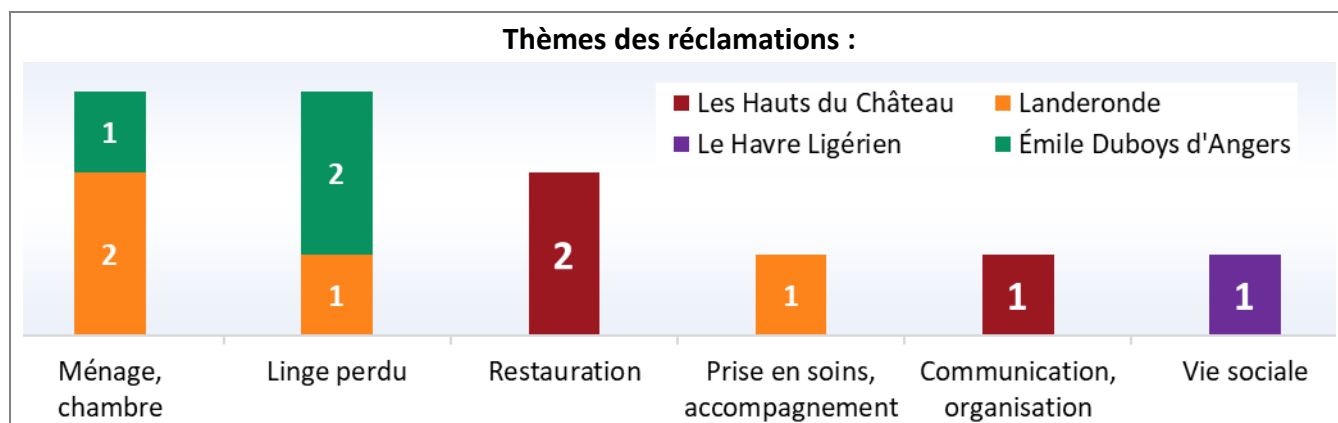
Compte tenu de la mise à jour incomplète du Plan Bleu à ce jour et de l'envoi tardif du plan de continuité des activités et du volet canicule, il est proposé aux membres et validé de reprendre ce point lors de la séance du 19/10/2023.

VII. Le bilan des réclamations du 1^{er} semestre 2023

10 réclamations ont été enregistrées entre le 1^{er} janvier et le 30 juin, dont :

- 7 émises via les fiches de communication papier disponibles dans les résidences,
- 3 rédigées par des résidents et 7 par des proches.

Ces réclamations ont donné lieu à 7 réponses écrites (6 courriers postaux et 1 courriel), et 4 entretiens (3 entrevues, 1 échange téléphonique), avec un délai de réponse moyen de 10,8 jours.

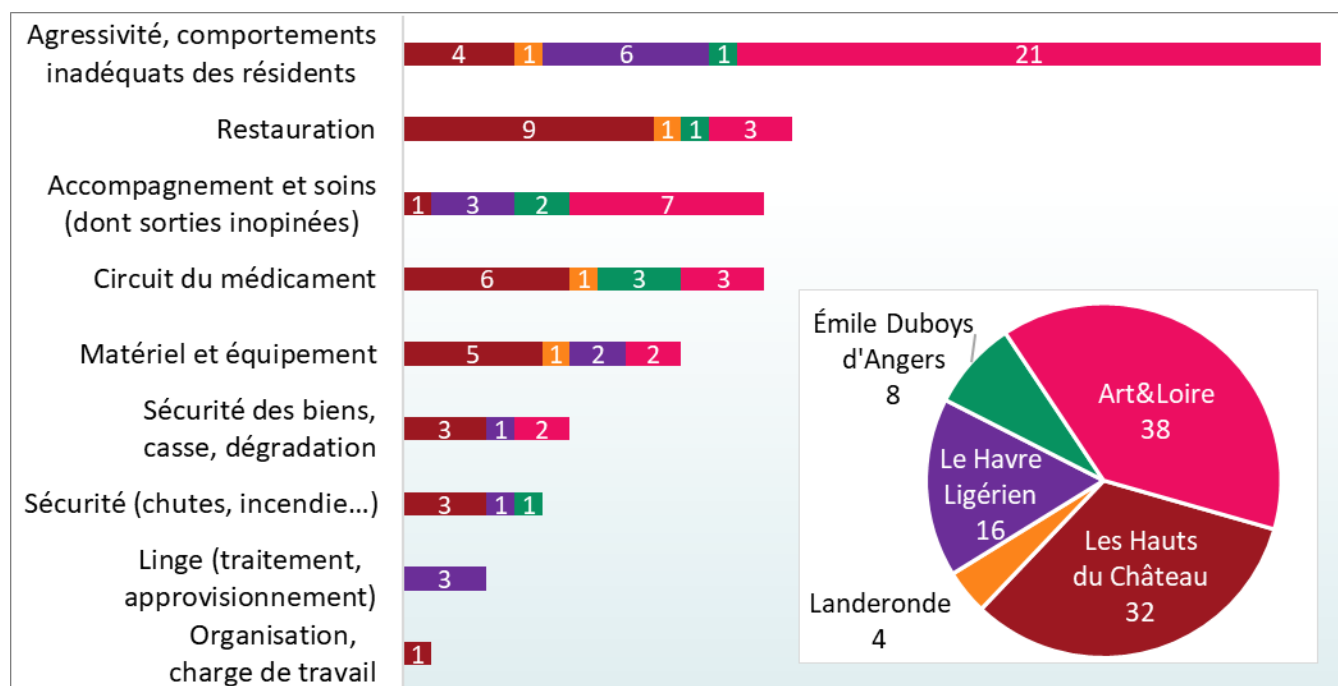


Depuis janvier, les représentants des familles sont destinataires des réclamations et de leurs réponses. Les membres du CVS n'émettent ni remarques ni avis concernant ces réclamations.

VIII. Le bilan des évènements indésirables du 1^{er} semestre 2023

Les évènements indésirables (EI) sont les dysfonctionnements et difficultés signalés par les professionnels pendant la réalisation de leurs tâches habituelles, avec pour objectifs d'analyser les évènements graves ou récurrents et de mettre en place des actions pour prévenir ou limiter leur survenue.

98 EI ont été signalés au premier semestre 2023, classés ci-après par thématique et site de survenue :

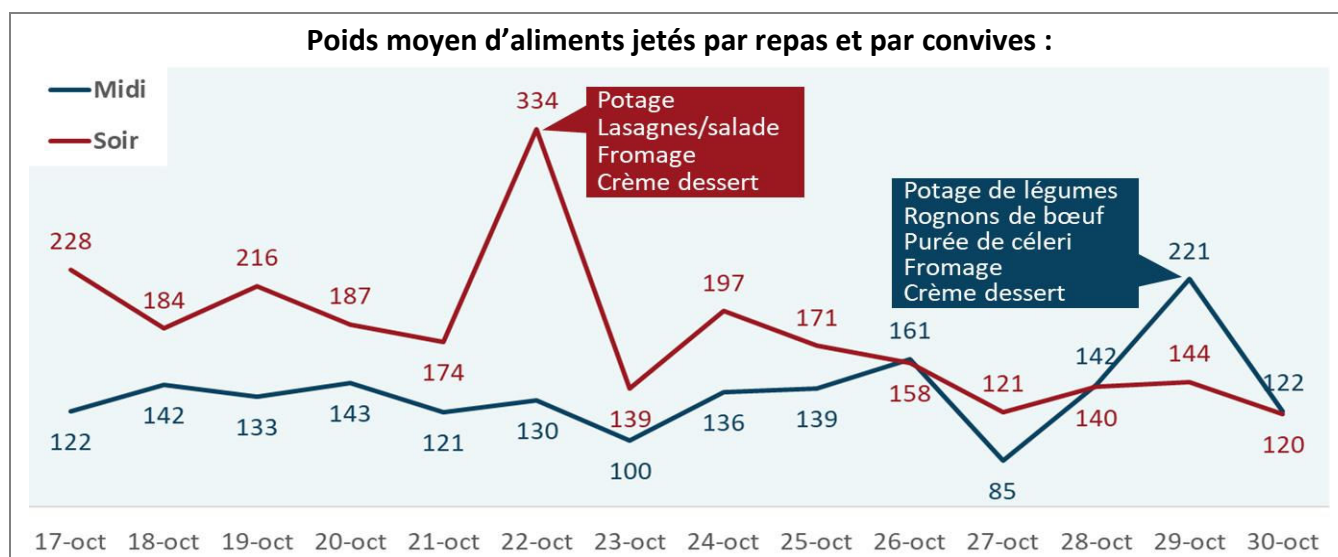


Concernant le nombre de signalements relatifs aux comportements des résidents à *Art&Loire*, il est précisé que l'UPAD de ce site accueille des personnes atteintes de troubles psychiques refusés par d'autres structures faute de place.

IX. Les mesures de lutte contre le gaspillage alimentaire

Campagne de pesée des aliments jetés – La Possonnière :

L'établissement est engagé dans un projet de lutte contre le gaspillage alimentaire et la production de biodéchets, accompagné par la Chambre d'agriculture des Pays de Loire (CAPDL). La dernière campagne de pesée a été réalisée sur le site de La Possonnière, du 17 au 10/10/2022.



Sur la période considérée, le gaspillage moyen global à La Possonnière était de 158 g par convive et par repas, ce qui correspond à la moyenne nationale des établissements de santé (160 g/convive/repas) mais est supérieur à la moyenne des établissements accompagnés par la CAPDL.

Avec cette moyenne, le coût du gaspillage pour une année est estimé à plus de 12 000 € :

ESTIMATION DU GASPILLAGE POUR UNE ANNÉE	Déjeuner	Dîner	Total par an
Biodéchets issus de la préparation et du gaspillage alimentaire estimés en kg/an	2 296 kg	3 026 kg	5 322 kg
Coût HT estimé du gaspillage alimentaire (hors coût de gestion des biodéchets)	5 147 €	6 935 €	12 082 €
Nombre de repas servis (estimé sur moyenne des 2 semaines)	16 529	16 790	33 319

Le gaspillage annuel estimé représentant plus de 5 tonnes par an, l'EHPAD est soumis au tri obligatoire des biodéchets à la source depuis le 01/01/2023. Un audit relatif à ce tri est en projet.

Il apparaît indispensable d'accentuer la communication et la sensibilisation des équipes et des référents de la commission restauration pour faciliter la mise en place d'actions correctives.

Convention avec les Restos du Cœur :

Depuis le 09/05/2023, une partie des repas non consommés le midi à la résidence Art&Loire profitent aux bénéficiaires des Restaurants du Cœur de St Georges/Loire, dans le cadre d'une convention de dons signée le 4 mai entre l'établissement et l'association.



Ce partenariat se fait dans le respect des règles de sécurité alimentaire : plats non entamés uniquement (*d'où l'acquisition de contenants plus petits*), pas de rupture de température, refroidissement des plats chauds en cellule par les cuisiniers, traçabilité des denrées données avec date de fabrication et DLC.

Les contraintes associées empêchent la mise en œuvre à court ou moyen terme pour les repas du soir et sur les autres sites (retour rapide en cuisine centrale et présence obligatoire d'un cuisinier pour la réception, la mise en cellule et le stockage à température).

X. Informations et questions diverses

Date de la prochaine rencontre :

~~Judi 19 octobre 2023 à 10 h 30~~
Mardi 7 novembre 2023 à 10 h 30
 Résidence Art&Loire - Site de St Georges/Loire

Date limite d'envoi de l'ordre du jour : 05/10/2023
Retours des rencontres résidents attendus le 29/09/2023

Mme MORIN remercie les membres.

La séance est levée à 12 h 45.

Le : 07 novembre 2023

La Présidente du CVS,

Mme Marie-Aglaré CHEREAU,

Représentant les personnes accompagnées