

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Procès-verbal de la séance du 8 février 2024

Étaient présents avec voix délibérative :

Mme Marie Aglaé CHEREAU, représentante des personnes accueillies, *résidence Landeronde*, **présidente du CVS**
Mme Hélène BRECHET, représentante des personnes accueillies, *résidence Émile Duboys d'Angers*
M. Jean-Pierre DUCHIER, représentant des personnes accueillies, *résidence Art&Loire*
M. Alain LE CORRE, représentant des personnes accueillies, *résidence Le Havre Ligérien*
Mme Juliette PATERNOT, représentante des personnes accueillies, *résidence Émile Duboys d'Angers*
M. Pierre RADÉ, représentant des personnes accueillies, *résidence Les Hauts du Château*
M. Pierre RAMELET, représentant des personnes accueillies, *résidence Le Havre Ligérien*
Mme Simone ANNETTE, représentante des familles, *résidence Art&Loire*
M. Fernand CHAUDET, représentant des familles, *résidence Les Hauts du Château*
Mme Marcelle DENY, représentante des familles, *résidence Landeronde*
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 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
Mme Bénédicte JONCHÈRE, cadre de santé référente du CVS
Mme Bénédicte GAUTIER, psychologue référente du CVS
Mme Marie-Gabrielle BENOIT, représentante des bénévoles
M. Ewenn BOISSINOT, animateur, *résidence Le Havre Ligérien*
Mme Fabienne BOSSEBOEUF, animatrice, *résidence Émile Duboys d'Angers*
Mme Céline CORNU, animatrice, *résidence Les Hauts du Château*
Mme Laure GASLARD, animatrice, *résidence Landeronde*
M. Alex MONTOYA, animateur, *résidence Art&Loire*
Mme Vanessa JARNIOU, responsable du pôle administration
Mme Marina ZILLI-DEWAELE, responsable du pôle qualité

Étaient excusés :

Mme Noëlle CAILLARD, représentante des personnes accueillies, *résidence Landeronde*
M. René PITON, représentant des personnes accueillies, *résidence Art&Loire*
M. Yves TREVENNEC, représentant des personnes accueillies, *résidence Les Hauts du Château*
Mme Marina BRIAND-BOISMOREAU, représentante du personnel
M. Christophe TIJOU, cadre supérieur de santé

Date de la convocation : 26 janvier 2024

Nombre de votants : 15



Ordre du jour réalisé

- Accueil des nouveaux membres – Appels à candidature sur sièges vacants
- Adoption du procès-verbal de la séance du 07/11/23 – **Point soumis à avis**
- Adoption du rapport d'activité 2023 du CVS – **Point soumis à avis**
- Questions et demandes des résidents et des familles
- Avis sur le plan de prévention et gestion de crise (Plan Bleu)
- Résultats de l'enquête croisée sur la Bienveillance
- Amélioration de la qualité du service rendu :
 - Réclamations émises depuis la dernière séance et bilan 2023
 - Bilan des événements indésirables du 2nd semestre 2023
 - Préparation de l'Évaluation HAS
 - Suite des inspections sur pièces de l'ARS
- Informations et questions diverses

La séance est ouverte à 10 h 00.

Mme CHEREAU, présidente, ouvre la séance. Mme MORIN, directrice adjointe, remercie les membres du CVS pour leur présence et souhaite la bienvenue aux nouveaux représentants.

I. L'accueil des nouveaux membres – Appels à candidature sur sièges vacants

Des appels à candidature ont été lancés le 29 janvier afin de pourvoir les sièges vacants, à savoir :

| Résidence <i>Émile Duboys d'Angers</i> | Résidence <i>Le Havre Ligérien</i> | Résidence <i>Landeronde</i> |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Représentants des résidents : 2 titulaires (l'ancien et unique titulaire a déménagé sur un autre site fin 2023) et 2 suppléants ; ▪ Représentant des familles : 1 suppléant. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Représentants des résidents : 1 titulaires et 2 suppléants ; | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Représentant des familles : 1 suppléant. |

Les appels pour les sièges des résidents ont été clos le 7 février. Le nombre de candidatures reçues pour chaque site concerné étant égal au nombre de sièges de titulaires à pourvoir, les candidats sont désignés sans recours à des élections. Mmes Hélène BRECHET et Juliette PATERNOT sont représentantes titulaires des résidents de Savennières, M. RAMELET est représentant titulaire des résidents de Montjean/Loire. Tous trois se présentent au cours d'un tour de table.

Les appels pour les sièges vacants des représentants suppléants des familles se clôturent le 19 février. Au 8 février, aucune candidature n'a été reçue. Mme MORIN demande aux représentants titulaires s'il leur est possible de faire de la promotion.

Complément hors séance : aucune candidature n'a été reçue pour les sièges vacants de représentants suppléants des familles.

II. L'adoption du procès-verbal de la séance du 7 novembre 2023

Le procès-verbal de la séance du 7 novembre 2023 a été transmis aux membres le 26 janvier, avec l'ordre du jour de la séance. Il est adopté à l'unanimité sans modification. Il sera transmis par mail aux référents familiaux et consultable aux accueils et sur le site Internet de l'établissement.

Les représentants des familles ont fait part de leur souhait d'avoir de nouveau les procès-verbaux avant leur rencontre de préparation. Mme MORIN prend note et s'excuse pour l'envoi tardif.

III. L'adoption du rapport annuel d'activité du CVS

Conformément aux exigences du décret du 25/04/2022, un rapport d'activité a été rédigé. Le projet a été transmis aux membres du CVS le 1^{er} février 2024. Il reprend le fonctionnement du conseil (respect de l'obligation de 3 séances par an minimum), les nombres et qualités des personnes conviées (respect de la proportion de représentants des résidents et des familles) et les grandes actions menées. Il fixe également les objectifs pour l'année à venir (cf. page suivante).

Lors des échanges, les représentants des familles disent apprécier les rencontres préparatoires qui leur permettent de se connaître et d'échanger. Ils ont également trouvé intéressant de voir l'ensemble des sites et de pouvoir rencontrer d'autres professionnels.

Fonctionnement et actions en 2023 :

3 séances plénières

Représentants des usagers (RU) titulaires au 31/12/23 :
13 sièges pourvus sur 16
27 membres au total soit RU 48 %
En moyenne, 11 RU présents

Grandes actions :

- ✓ Réunions préparatoires et visites des sites
- ✓ 35 questions et demandes des résidents
- ✓ 25 questions et demandes des familles
- ✓ Participation au projet « Bienveillance » (politique et enquête)



Appels à candidature / Élections

- Représentants du personnel
- Représentante des bénévoles
- Représentants des familles sur sièges vacants

Objectifs fixés pour 2024 :

- ➔ Systématiser les appels à candidature lors des vacances de sièges.
- ➔ Systématiser les rencontres de préparation pour les résidents et maintenir celles des représentants des familles.
- ➔ Favoriser la consultation en amont plutôt que l'information.
- ➔ Systématiser la mise en copie de cvs@lesligeriennes.fr lors des réponses écrites aux réclamations.
- ➔ Organiser la rencontre des représentants au CVS prévue dans le cadre de l'Évaluation HAS.
- ➔ Trouver des alternatives aux enquêtes de satisfaction papier pour recueillir la satisfaction des résidents.

Les représentants des familles demandent qui reçoit les mails envoyés sur l'adresse cvs@lesligeriennes.fr. Il est confirmé qu'il s'agit d'une adresse de redirection vers les adresses électroniques des représentants titulaires des familles et des résidents en ayant transmis une. Aucun professionnel n'est destinataire. Constat est fait qu'aucune saisine n'a été transmise via cette adresse : la communication doit être revue. Plusieurs propositions sont faites : focus aux prochaines réunions des familles, courrier à l'attention des familles rédigé et signé par les représentants, tenue de « stands » d'information (contact direct avec les représentants), sensibiliser les personnels afin qu'ils informent davantage sur l'existence de cette adresse.

Un représentant des familles de St Georges évoque le site Internet, « complet, à jour et bien fait ». Qui le consulte vraiment ? L'établissement ne dispose pas de statistiques concernant la consultation du site. Un représentant des familles de Montjean propose que les animateurs organisent une activité pour faire découvrir le site Internet aux résidents. L'idée est retenue, à charge aux animateurs de planifier.

Le rapport d'activité 2023 du CVS est adopté sans modification. Il sera transmis par mail aux référents familiaux et consultable aux accueils et sur le site Internet de l'établissement.

IV. Les questions et demandes des résidents

▸ Résidence Les Hauts du Château

| | |
|----------------------|---|
| Bon point : | 😊 Les résidents sont satisfaits des animations proposées. |
| Difficultés : | 😞 Résidents moins nombreux que les précédentes réunions (11 présents) : certains pensent que cela ne sert à rien, « les choses ne changent pas », surtout concernant la restauration. |

| | |
|----------------------|--|
| À améliorer : | <p>☹️ Restauration : viande trop dure parfois ou trop cuite, quantité souvent juste le soir. Souhait de manger de la choucroute, d'avoir des desserts plus variés, d'avoir plus de salade mâche et moins vinaigrée.</p> <p><i>Ces éléments sont à remonter lors des commissions restauration. La prochaine rencontre a été fixée par la diététicienne le 19/02/2024 sur le site de Champtocé (voir réponse relative à la commission restauration à la question des résidents de Montjean).</i></p> <p>☹️ Collectivité : des résidents évoquent les allers et venues d'une famille, dont les membres viennent nombreux et les impressionnent.</p> |
|----------------------|--|

► Résidence Landeronde



| | |
|----------------------|---|
| Bons points : | <p>😊 Le personnel est gentil et attentionné. « Il a du mérite. »</p> <p>😊 Le repas de Noël était très bien. Merci.</p> <p>😊 Les résidents sont globalement satisfaits des animations.</p> |
| Autres : | Pas de questions ni d'éléments négatifs à remonter. |

► Résidence Art&Loire

| | |
|------------------------------------|---|
| Bon point : | <p>😊 Les lingères sont souriantes et le linge bien rangé.</p> <p>😊 Les résidents sont globalement satisfaits des animations. Ils souhaitent plus de temps en petits groupes et des sorties extérieures aux beaux jours.</p> |
| À améliorer / Difficultés : | <p>☹️ Restauration : des résidents trouvent les repas du soir moins bons que ceux du midi depuis quelques semaines. Les soupes le soir sont aussi beaucoup plus claires que le midi.</p> <p><i>Le blocage des agriculteurs a causé des ruptures d'approvisionnement, obligeant les cuisiniers à revoir leurs recettes.</i></p> |

► Résidence Le Havre Ligérien :

| | |
|----------------------|---|
| Bon point : | <p>😊 Changement de mobilier apprécié en salle à manger.</p> <p>😊 Mise en place de la commission animation.</p> <p>😊 Meilleur suivi des régimes alimentaires.</p> |
| Difficultés : | <p>☹️ Pertes de linge, étiquettes qui se décollent, erreurs de distribution.</p> <p><i>L'établissement va étudier la possibilité de changer de référence d'étiquettes. Concernant la distribution, il s'agit d'erreurs humaines.</i></p> <p>☹️ Lavage des vitres peu effectué.</p> <p><i>L'établissement souhaite contractualiser avec un sous-traitant pour faire nettoyer les vitres de toutes les résidences en 2024. L'équipe technique effectue le métrage pour demander un devis.</i></p> <p>☹️ Manque de personnel.</p> <p><i>Tous les postes autorisés sont pourvus. Une rencontre avec des élus du département est prévue le 09/02/2024 suite à une proposition d'un représentant des familles.</i></p> <p>☹️ Pas de secrétaire.</p> <p><i>Un agent d'accueil est présent l'après-midi. Un départ non prévu sera pallié après le déménagement de Savennières (mobilité interne).</i></p> |

| | |
|--------------------|---|
| Questions : | <p> LINGE : Pourquoi ne pas demander aux familles de coudre les vêtements ?</p> <p><i>Les proches peuvent tout à fait effectuer les petits travaux de couture, à la demande du résident ou de son référent soignant. Les personnels de la résidence en réalisent pour les résidents isolés mais ne doivent pas se substituer aux proches en capacité d'aider.</i></p> <p>Un représentant des résidents de Montjean précise qu'il s'agit de coudre les étiquettes sur le trousseau, lors de l'entrée dans la résidence : l'établissement ne peut le demander, car le marquage du trousseau est une « prestation socle » devant réglementairement être prise en charge par l'EHPAD.</p> <p> RESTAURATION : Pourquoi ne participons-nous pas aux commissions restauration alors que c'est nous qui consommons les plats préparés par la cuisine de St Georges ?</p> <p><i>Les résidents sont invités à la commission restauration, mais au fil du temps plus aucun n'a souhaité venir. Une raison peut être qu'elle ne tourne plus sur les sites. La diététicienne a institué en 2023 des rencontres semestrielles avec les résidents, sur chaque site. Le fonctionnement de la commission peut être réinterrogé selon les attentes des résidents.</i></p> |
|--------------------|---|

► **Résidence Émile Duboys d'Angers** : Pas de remontée des résidents pour ce site.

V. Les questions et demandes des représentants des familles

Demande transmise le 25 janvier 2024 :

- **Les représentants des familles souhaitent poursuivre les échanges sur l'animation, son organisation, son fonctionnement (pour mieux le comprendre) et se questionnent sur comment les familles pourraient être « utiles ».**

Extrait du Projet d'Établissement 2021-2025 :

« L'accompagnement des résidents au sein des Résidences Les Ligériennes s'appuie sur le principe HUMANITUDE pour lequel les professionnels ont été formés. Le principe HUMANITUDE « Lieu de vie, lieu d'envies » aborde les moyens mis en œuvre pour mettre de « l'ambiance » dans la vie des résidents ».

L'animation fait partie de ces moyens et s'intègre totalement dans le projet d'accompagnement des Ligériennes.

Actions récentes :

- ✓ Recrutement d'une animatrice sur le site de Savennières.
- ✓ Tenue des premières commissions animation, sur chaque site, le 18/01/2024.

Le représentant des familles de Savennières revient sur l'absence d'animateur pendant plusieurs semaines et le recrutement à 50 %. Mme MORIN indique que le recrutement a été lancé dès l'annonce du départ de l'animateur mais a mis plusieurs semaines à se concrétiser. Le choix du temps partiel a été imposé par la situation financière de l'établissement, les postes d'animateurs pesant directement sur la part payée par les résidents. Elle précise également que des animateurs des autres sites sont allés à Savennières plusieurs après-midi pendant la vacance du poste.

Les animateurs évoquent les commissions animation :

| | |
|------------------------------|---|
| Les Hauts du Château | Rencontre riches en échanges, lesquels ont portés sur le bilan détaillé des activités de 2023 et les souhaits et projets pour 2024. |
| La Possonnière | La rencontre a dû se tenir un autre jour, car l'animatrice était sur le site de Savennières le 18 janvier. Les résidents ont beaucoup apprécié ce temps d'échange. Ils se sont sentis investis, grâce notamment à l'invitation formalisée qui a donné un côté formel à la rencontre. |
| Le Havre Ligérien | La réunion a été longue (2,5 heures) car les résidents étaient très participatifs. Les échanges ont été riches et ont permis de mettre les résidents au cœur des activités. |
| Émile Duboys d'Angers | L'animatrice venant d'arriver, la commission ne s'est pas encore tenue. |
| Art&Loire | Les résidents ont été participatifs, se sont sentis écoutés et investis, peut-être aussi grâce au formel. |

Les membres échangent autour de l'association et de la place des bénévoles :

L'association « Animation *Les Ligériennes* » est commune aux cinq structures. Mme Christina LIVET en est la trésorière. Elle explique son rôle et l'attribution des budgets :

- Les établissements publics ne manipulent pas d'argent, ils passent par des mandats administratifs et l'organisme du trésor public. Le statut de l'association permet d'avoir un compte dédié à l'animation, et de gérer un budget totalement indépendant de celui de l'établissement ;
- Chaque site suit son propre budget, alloué annuellement selon le nombre de résidents.
- L'association peut enregistrer des dons. Tout don est conservé par le site à qui il a été fait, et non partagé. De même, les entrées financières, comme les recettes du repas des familles, sont propres au site qui a organisé l'évènement.
- L'association permet d'approvisionner les boutiques internes (produits d'hygiène, biscuits...) gérées par les animateurs et de financer des sorties (journée mer par exemple).

Afin d'augmenter le budget animation, il a été proposé aux familles une adhésion de 2 €. Cinq familles seulement ont adhéré.

Un représentant des familles de St Georges/Loire indique que les familles ne sont pas informées de la possibilité de faire des dons. La communication sera à faire plus largement pour l'assemblée générale de l'association.

Un représentant des résidents de Montjean/Loire évoque la place des bénévoles : signent-ils une charte, est-elle la même sur tous les sites, ont-ils des objectifs ou peut-on leur en donner ?

Les Ligériennes ont une charte commune depuis plusieurs années mais elle n'a pas été resignée par tous les bénévoles, certains n'ont signé que les anciennes chartes propres aux sites. Il est prévu d'actualiser la charte commune et d'harmoniser sa signature. Pour ce qui est des objectifs, Bénédicte JONCHERE, cadre de santé référente précise qu'on ne peut pas imposer un objectif ou une activité à un bénévole.

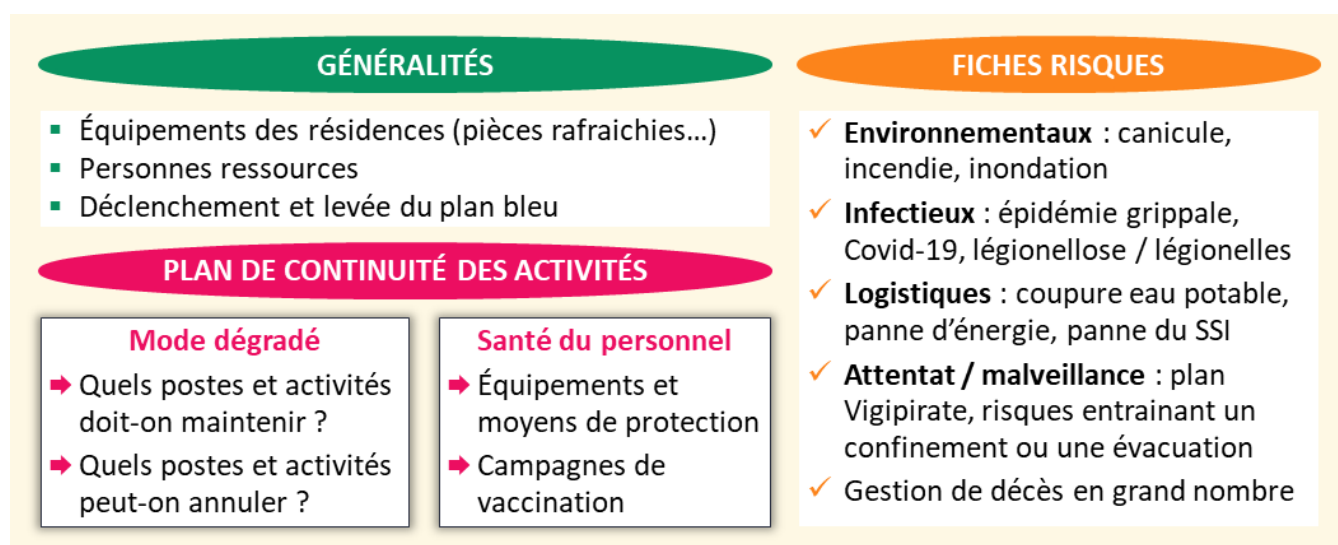
La représentante des bénévoles demande jusqu'à quel âge on peut être bénévole sans mettre en danger les résidents ? Il n'y a pas d'âge limite, cela dépend des capacités cognitives et physiques de la personne.

VI. Avis sur le plan de prévention et gestion de crise (Plan Bleu)

Le plan de prévention et gestion de crise, aussi appelé « Plan Bleu » en EHPAD, est un document obligatoire dans tout établissement médico-social. Il décrit l'organisation et les moyens mis en œuvre par l'établissement pour prévenir les risques évitables et faire face efficacement à une crise, quelle qu'en soit sa nature.

Le Plan Bleu et les procédures relatives à la continuité des activités, versions 2023, ont été transmis aux membres le 26/01/2024 pour prise de connaissance avant la séance. La précédente mise à jour datait de mars 2020.

Contenu du Plan Bleu version 2023 :



Les représentants demandent des précisions sur les équipements :

- les cinq résidences disposent à minima d'une pièce rafraichie ;
- l'établissement n'a pas de réserve d'eau en cas incendie : les pompiers se connectent à des bornes incendie extérieures proches des bâtiments. Il n'y a pas d'exercice d'évacuation avec les résidents, mais tous les agents sont formés au risque incendie, chaque année par un agent habilité du service technique, et en roulement sur trois ans par un prestataire externe ;
- chaque résidence dispose de son propre groupe électrogène, testé chaque mois par l'équipe technique. Un contrat existe avec une fournisseur de fioul sans mention que l'établissement doit être livré en priorité.

Le Plan Bleu et les procédures relatives à la continuité des activités reçoivent un avis favorable des membres du CVS.

VII. Résultats de l'enquête croisée sur la Bienveillance

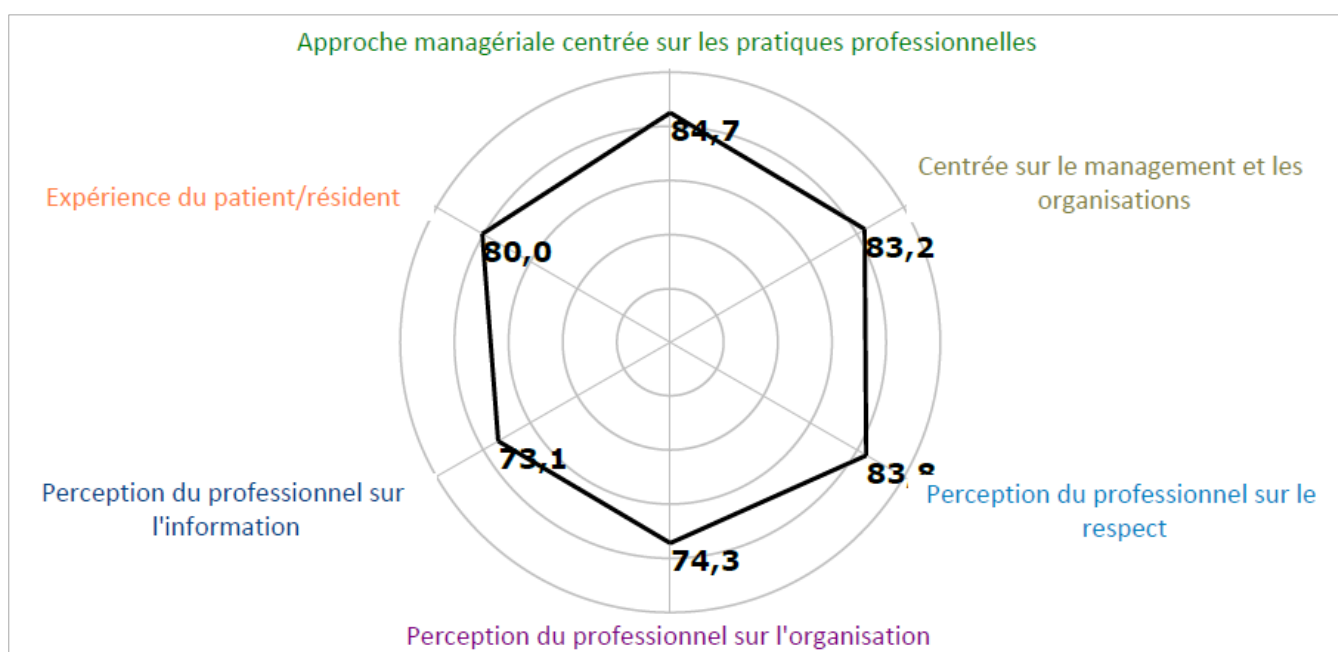
Les objectifs et l'organisation de l'enquête « Regards croisés sur le Bienveillance », développée par le réseau qualité QualiRel Santé, ont fait l'objet d'une présentation en séance du CVS du 07/11/2023. Pour rappel, elle permet de croiser les ressentis des résidents avec ceux des professionnels de soins et de l'équipe dirigeante, en opposant trois questionnaires :

- ➔ Une auto-évaluation portant sur les méthodes et supports déployés dans nos résidences en faveur de la bienveillance, renseignée par l'équipe de direction ;
- ➔ Un questionnaire en ligne à l'attention des professionnels d'accompagnement et soins ;

→ Un questionnaire à l'attention des résidents visant à recueillir leur ressenti sur la manière dont ils sont considérés dans nos résidences. Les résidents ont pu répondre seuls ou sous la forme d'entrevues avec des représentants des familles, les animateurs, des stagiaires psychologues... Concernant ce dernier, des représentants des familles ayant participé au recueil auprès des résidents s'interrogent sur la pertinence et/ou l'objectivité de certaines questions.

Après une phase de communication, l'enquête a été lancée le 17/11/2023 et clôturée le 31/01/2024. Le rapport généré sur la plateforme de saisie du réseau QualiRel Santé a été transmis aux membres du CVS le 01/02/2024. Les données principales sont présentées en séance :

- bon taux de retour des résidents jugés en capacité de répondre (listes établies en lien avec les psychologues et les animateurs) : 115 recueils soit 72,8 % des résidents visés ;
- faible participation des professionnels, malgré de nombreuses relances : seulement 69 questionnaires renseignés soit 27,7 % des personnels ciblés. Cette donnée est un biais dans l'analyse des résultats ;
- bons résultats globaux, avec un bémol sur l'information en général.



NOS POINTS FORTS

Pour plus de 80 % des résidents :

- 👉 Les habitants se sentent en confiance vis-à-vis des soins dans l'établissement ;
- 👉 Les habitants sont à l'aise avec les professionnels ;
- 👉 Les personnels respectent les résidents, leur intimité et leur dignité.

Pour plus de 70 % des résidents :

- 👉 Les personnels sont souriants et savent se rendre disponibles ;
- 👉 Les habitants peuvent s'exprimer sans se sentir jugés.

AXES D'AMÉLIORATION

Pour plus de 30 % des résidents :

- ☹️ Les habitants ne reçoivent pas les informations nécessaires ou ne comprennent pas les informations données ;
- ☹️ Les habitants ne sont pas toujours écoutés ;
- ☹️ Les habitants ne sont pas associés aux décisions les concernant.

Plus de 30 % des personnels :

- ☹️ Pensent ne pas être sensibilisés à la bientraitance ;
- ☹️ Estiment ne pas avoir eu de procédure d'accueil ;
- ☹️ Pensent que l'information aux résidents est perfectible.

VIII. Le bilan des réclamations

Réclamations reçues depuis la séance du 07/11/2023 :

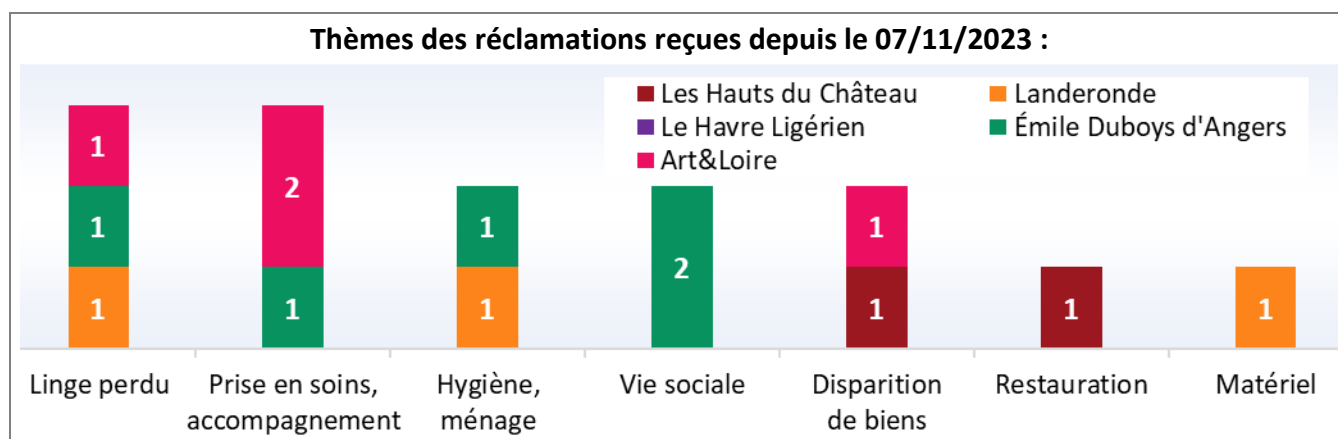
Un extrait du registre des réclamations a été transmis aux membres du CVS le 26/01/2024.

10 réclamations ont été enregistrées depuis la dernière séance :

- 3 formulées oralement, 5 adressées par mail, 2 émises via les fiches de communication disponibles dans les résidences et sur le site Internet,
- 1 réclamation a été émise par un résident, 9 par des proches.

Ces réclamations ont donné lieu à 7 réponses écrites par voie électronique, 4 entrevues et 2 échanges téléphoniques, avec des délais de réponse allant de 0 (accusé de réception le jour-même) à 23 jours (réception tardive due aux fêtes de fin d'année), pour une moyenne de 3,7 jours.

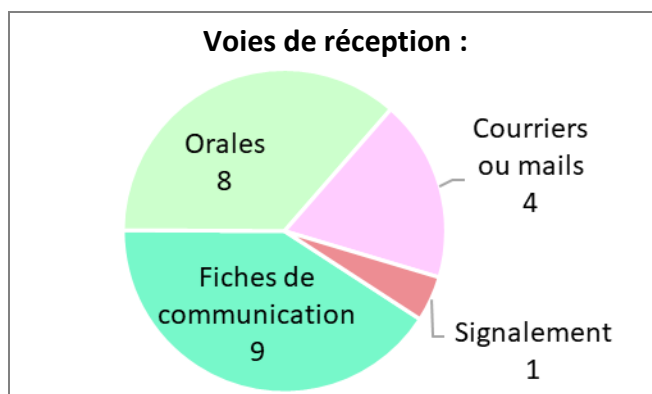
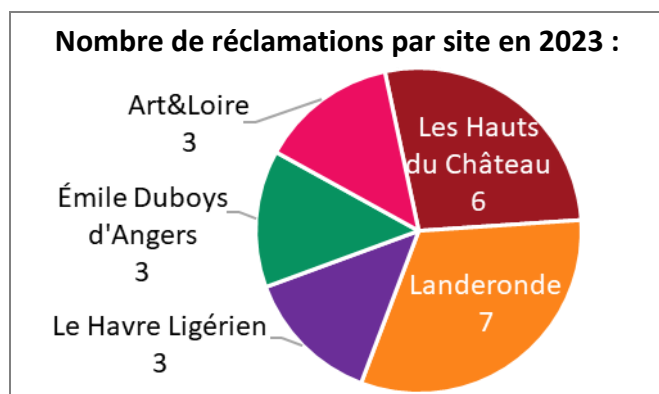
La transmission des réponses aux représentants titulaires des familles via l'adresse cvs@lesligeriennes.fr a été effective pour la majorité des réclamations.



Les membres du CVS n'émettent ni remarques ni avis concernant ces réclamations.

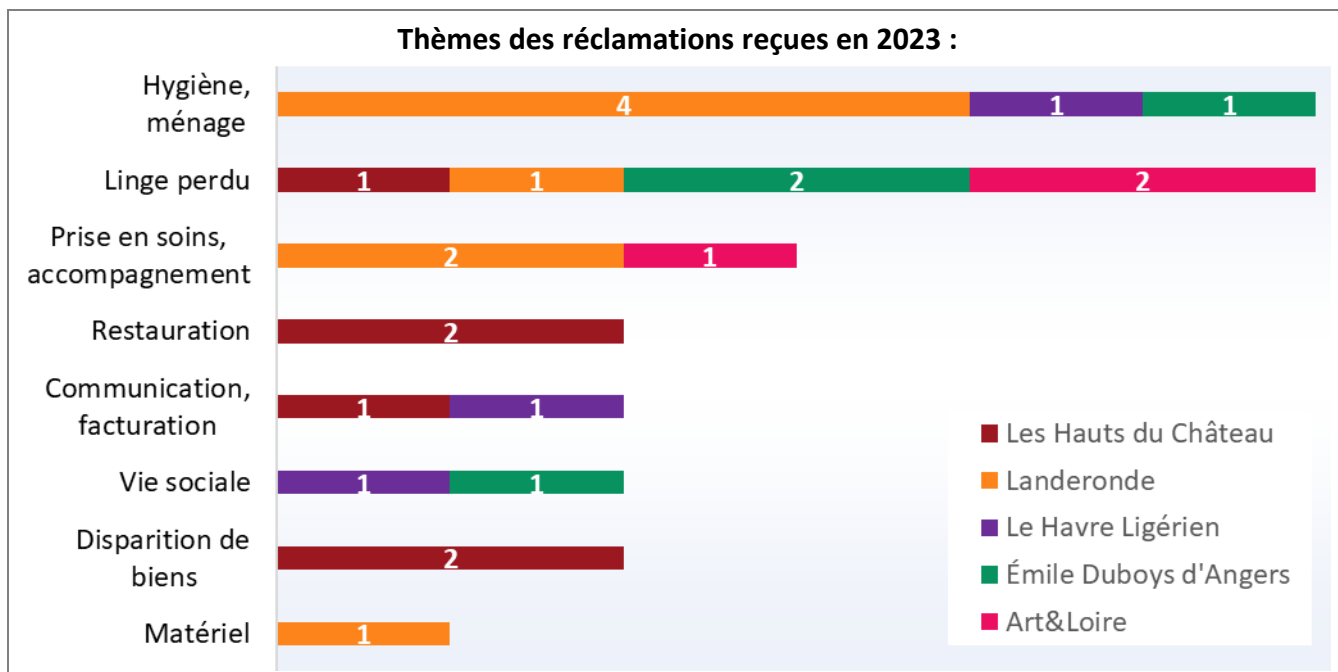
Réclamations reçues en 2023 :

22 réclamations ont été enregistrées en 2023, majoritairement écrites (cf. voies de réception ci-après) : les plaintes formulées oralement auprès des cadres de santé et traitées directement avec les plaignants sont enregistrées en tant que réclamations uniquement si un litige persiste à l'issue des échanges.



5 réclamants étaient des résidents, 17 étaient des proches.

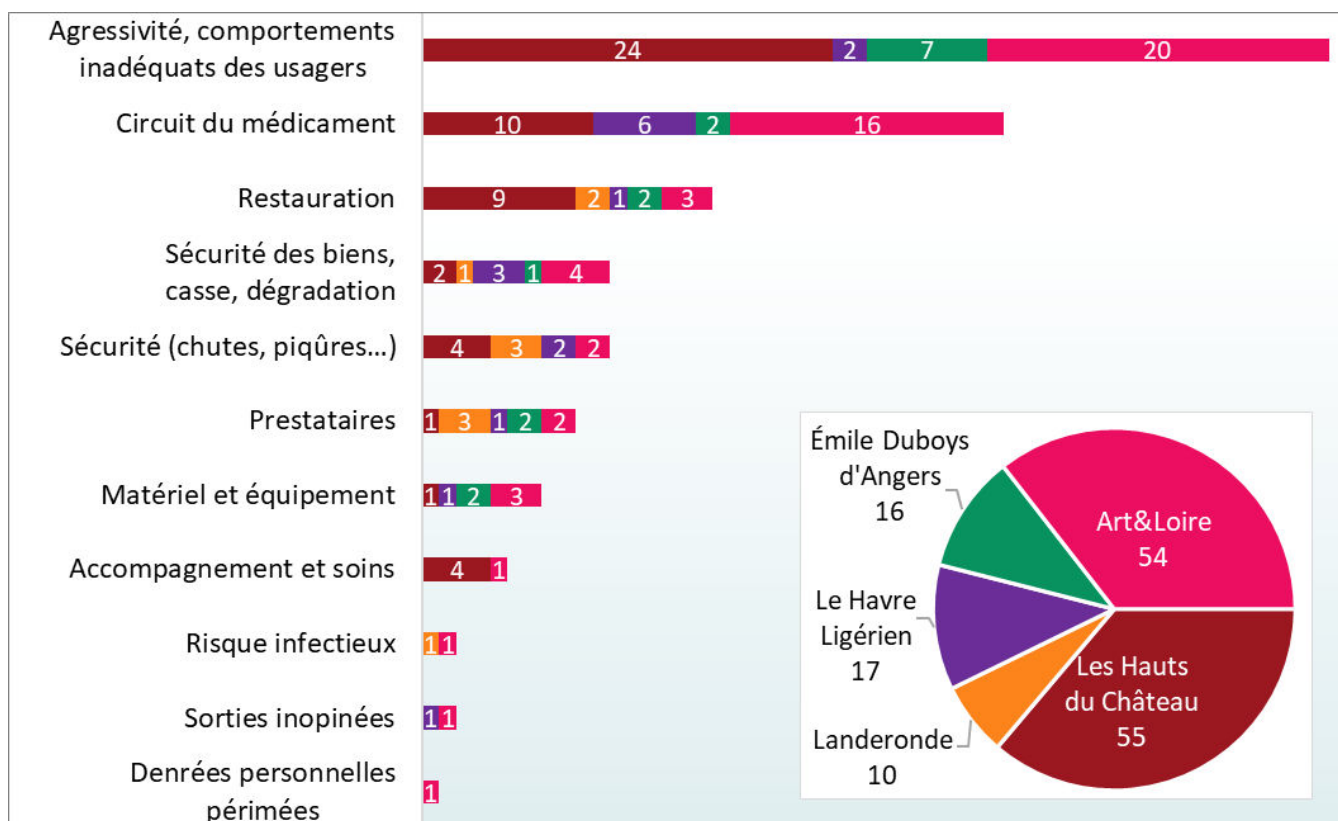
Ces 22 réclamations ont donné lieu à 5 réponses par courrier postal, 10 réponses par voie électronique, 5 entretiens téléphoniques et 8 entrevues. Le délai de réponse moyen en 2023 a été de **9,0 jours**.



IX. Bilan des évènements indésirables du 2nd 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.

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



Les comportements des usagers (résidents principalement et visiteurs ponctuellement) représentent toujours la majorité des signalements. La représentante des familles de Montjean/Loire demande quelles actions sont mises en place pour ces évènements : il s'agit la plupart du temps d'agissements liés aux

pathologies des résidents concernés pour lesquels les techniques Humanitude fonctionnent peu, pas ou plus. Les réponses sont alors médicales et se heurtent à la volonté de l'établissement de limiter le recours à la sédation.

Il est précisé que les équipes sont formées pour accompagner les troubles dus au vieillissement, mais pas les troubles d'origine psychiatrique. Des techniques non médicamenteuses sont utilisées pendant les soins pour prévenir les oppositions : aromathérapie, paroles douces, achat d'un casque de réalité virtuelle permettant de changer le point d'attention...

Les résidents avec des troubles psychiatriques sont hospitalisés lorsqu'il n'est plus possible de les accompagner dans de bonnes conditions (mise en danger des autres résidents et de l'équipe). À deux reprises l'établissement a refusé le retour du résident dans l'établissement.

Un représentant des familles de St Georges/Loire demande si les professionnels bénéficient d'analyses des pratiques (ADP). L'ADP est en cours de mise en place : les psychologues des *Ligériennes* et du centre hospitalier de Chalonnes/Loire ont été formés en 2023 avec l'objectif de les faire intervenir auprès des équipes avec qui elles ne travaillent pas au quotidien (croisement entre les deux établissements). Des temps ont déjà été proposés mais peu de participation : les équipes échangent déjà beaucoup sur leurs difficultés lors des transmissions pluridisciplinaires hebdomadaires ou en réunions d'équipe.

Il est noté que l'établissement n'enregistre pas que des éléments indésirables : au premier semestre 2023 a été lancée la déclaration des **événements appréciables** qui permettent aux agents de remonter des faits positifs, des initiatives d'équipes ou personnelles, des remerciements entre services ou de la part des résidents et des familles. Les membres valident que ces événements appréciables fassent aussi l'objet de bilans en CVS.

X. Préparation de l'Évaluation HAS

Le calendrier des évaluations a été défini :

| | | | | |
|--|---|--|--|---|
| <i>Art&Loire</i> Lundi 18/03 Mardi 19/03 | <i>É. Dubois d'Angers</i> Mercredi 20/03 Jeudi 21 matin | <i>Landeronde</i> Jeudi 21 après-midi Vendredi 22/03 | <i>Les Hauts du Château</i> Lundi 25/03 Mardi 26 matin | <i>Le Havre Ligérien</i> Mardi 26 après-midi Mercredi 27/03 |
|--|---|--|--|---|

Déroulement type avec deux évaluateurs :

| Demi-journée n° 1 | Demi-journée n° 2 | Demi-journée n° 3 |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Réunion d'ouverture Visite du site 2 accompagnés traceurs (AT1 et AT2) 2 rencontres de 2 soignants accompagnant AT1 et AT2 | <ul style="list-style-type: none"> 1 accompagné traceur (AT3) 1 rencontre de 2 soignants accompagnant AT3 Rencontre groupe de professionnels 1 Rencontre gouvernance 1 | <ul style="list-style-type: none"> Debriefing Rencontre groupe de professionnels 2 Rencontre gouvernance 2 Réunion de clôture |

Plus sur le site Art&Loire :

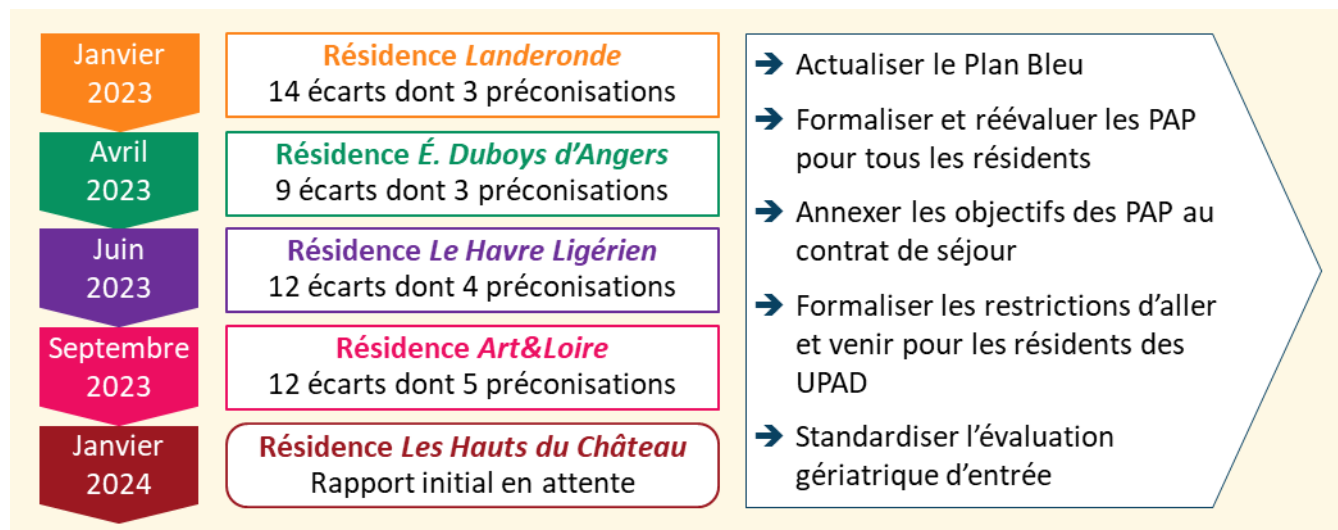
- Le 18 mars à 13 h 45 - Rencontre des représentants au CVS (résidents, familles, personnels).

L'accompagné traceur est un échange en tête à tête entre un résident et un évaluateur. L'établissement doit fournir aux évaluateurs, en amont de la visite et pour chacun des sites, une liste de six résidents susceptibles d'être rencontrés. Trois de ces six résidents seront choisis par les évaluateurs.

Des rencontres préparatoires seront organisées en lien avec les animateurs afin de présenter la démarche aux résidents proposés et recueillir leurs consentements.

XI. Suite des inspections sur pièces de l'ARS

Depuis la séance du 07/11/2023 du CVS, l'établissement a reçu les rapports finaux des inspections des sites de Montjean/Loire et de St Georges/Loire. La résidence *Les Hauts du Château* a clos la série :



Une synthèse des inspections sera réalisée en séance du 18/04/2023 ou du 27/06/2024.

XII. Informations et questions diverses

▪ Calendrier des prochaines rencontres :

Les membres valident l'heure de début à 10 h 00.

La prochaine réunion des représentants des familles (préparation de la rencontre avec les évaluateurs HAS) sera organisée sur le site *Art&Loire*, puis dans le même ordre que les réunions préparatoires de 2023.



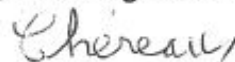
*Date limite d'envoi de l'ordre du jour : 04/04/2024
Retours des rencontres résidents attendus au plus tard le 11/02/2024*

Mmes CHEREAU et MORIN remercient les membres.

La séance est levée à 12 h 00.

Le : 18 avril 2024

La Présidente du CVS,
Mme Marie-Aglé CHEREAU,



Représentant les personnes accompagnées