

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Procès-verbal de la séance du 27 juin 2024

Étaient présents avec voix délibérative :

M. Gilles BLOUIN, représentant des personnes accueillies, *résidence Art&Loire*
Mme Hélène BRECHET, représentante des personnes accueillies, *résidence Émile Duboys d'Angers*
Mme Marie Aglaé CHEREAU, représentante des personnes accueillies, *résidence Landeronde*, **présidente du CVS**
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*
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
Mme Stéphanie LEQUEUX, représentante du personnel

Assistaient également sans voix délibérative :

Mme Amélie MORIN, directrice adjointe en charge des relations avec les usagers
M. Christophe TIJOU, cadre supérieur de santé
Mme Céline DUCROCQ, 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 Alexandra OLIVAUD, 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. Alain LE CORRE, représentant des personnes accueillies, *résidence Le Havre Ligérien*
Mme Marcelle DENY, représentante des familles, *résidence Landeronde*
Dr Denis VATELOT, médecin coordonnateur référent du CVS

Date de la convocation : 13 juin 2024

Nombre de votants : 14



Ordre du jour réalisé

- Adoption du procès-verbal de la séance du 18/04/2024 – **Avis ajourné**
- Questions et demandes des résidents et des familles
- Réfection du jardin de l'UPAD de la Résidence *Le Havre Ligérien*
- Avancement des travaux de la Résidence *Art&Loire*
- Impact du déménagement sur la composition du CVS – **Point soumis à avis**
- Amélioration de la qualité du service rendu :
 - *Les réclamations enregistrées depuis le 18/04/2024*
 - *Les événements indésirables du 1^{er} semestre 2024*
 - *Les événements appréciables du 1^{er} semestre 2024*
 - *Évaluations HAS : rapports finaux – Point reporté*
- 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.

Un tour de table est effectué. M. Gilles BLOUIN est le nouveau représentant titulaire des habitants de la Résidence Art&Loire. Mme Stéphanie LEQUEUX devient représentante titulaire des personnels.

I. L'adoption du procès-verbal de la séance du 18 avril 2024

Le procès-verbal de la séance du 18/04/2024, transmis aux membres le 18/06/2024, a fait l'objet de demandes de modifications par un représentant des familles. Ces demandes sont en cours d'étude. Il est proposé d'ajourner l'adoption du procès-verbal jusqu'à la prochaine séance du CVS.

II. Les questions et demandes des résidents

Des rencontres préparatoires avec des résidents ont été réalisées sur tous les sites en amont du CVS. Les résidents présents se sont exprimés sur diverses thématiques :

Champtocé	<p>Restauration :</p> <ul style="list-style-type: none"> 😊 Soupe moins salée qu'avant. 😞 Pas terrible le soir. Trop de carottes et de courgettes. <p><i>L'animatrice précise que seuls quelques résidents se plaignent et que ce sont les mêmes personnes qui assistent à la commission restauration. Le représentant des familles indique que d'après sa propre expérience, les remarques ne lui semblent pas justifiées. Pour ce qui est des carottes et des courgettes, la cuisine centrale travaille au maximum avec des légumes de saison.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 👉 Les résidents souhaiteraient manger des tripes à la mode de Caen et des huîtres en période de fêtes. <p><i>Tous ces retours ont été transmis à la diététicienne et au responsable cuisine.</i></p> <p>Autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> 😊 Appréciation générale positive sur le linge (amélioration, pas de perte de vêtements signalée), le ménage, les activités. 👉 Un résident aimerait jouer au palet. <i>Cette demande est à faire directement à l'animatrice.</i>
La Possonnière	<ul style="list-style-type: none"> 😊 Le personnel est très agréable, très à l'écoute. 😊 Des animations variées. De super sorties les dernières semaines.
St Georges	<ul style="list-style-type: none"> 😊 Appréciation générale positive sur les lingères, l'établissement, les activités, les sorties réalisées et les animateurs, la restauration. 😞 Traces de calcaire sur les verres et les couverts. <p><i>L'établissement est en cours de transition sur les produits d'entretien. Certains choix sont réétudiés, notamment pour les lave-vaisselles.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> 👉 Est-il possible d'avoir plus de musique pendant les repas ? <p><i>Cette demande peut être formulée directement auprès des agents pendant le service, dès lors que la majorité des résidents le souhaitent.</i></p>

Savennières	<p>😊 Animations et personnel, tout est positif.</p> <p>😞 Restauration bonne, juste pas satisfaits lorsque ce n'est pas à leur goût.</p> <p>😞 Les résidents appréhendent beaucoup le déménagement.</p> <p><i>Les animateurs de Savennières et St Georges/Loire organisent de plus en plus d'activités communes pour préparer les résidents à ce grand changement.</i></p>
Montjean	<p>😊 Personnel agréable et disponible malgré le manque et la quantité de travail qui augmente.</p> <p>👋 Serait-il envisageable d'avoir des médaillons ou bracelets antichute en interne de l'établissement ?</p> <p><i>Des compléments sont amenés en séance : il s'agit de système d'alarme utilisé à domicile pour informer d'une chute. L'animateur précise que le week-end, des résidents peuvent être seuls en salle d'animation.</i></p> <p><i>La question doit être étudiée plus largement : est-ce le bon équipement ? Peut-on mettre un système d'appel en salle d'animation pour que n'importe quel témoin puisse appeler ? Le dispositif étant accessible pour le domicile, les familles peuvent aussi si elles le souhaitent investir dans un dispositif pour leur proche.</i></p>

Le représentant des familles de Champtocé/Loire évoque les sonnettes de l'UPAD : celles-ci auraient été désactivées. La cadre de santé du site n'a pas connaissance de ce fait et va se renseigner.

III. Les questions et demandes des représentants des familles

Les représentants des familles se sont rencontrés le 24/06/2024 et ont abordé deux points :

- Les appels à candidature relatifs aux sièges vacants aux CVS : peu ou pas de candidats.
- La question des « besoins des familles de véhicule adapté » pour les déplacements courts (retour en famille) le week-end.

Le second point a fait l'objet d'un échange en réunion des familles le 12 juin à St Georges/Loire. L'établissement n'a pas la possibilité de mettre ses véhicules à disposition : l'assurance ne couvre pas le prêt pour des usages personnels. Au-delà de la question de l'assurance, les véhicules sont mutualisés à l'échelle des sites et utilisés en semaine, l'établissement ne disposerait pas des ressources pour gérer la remise des clés et des papiers et les états des lieux au départ et au retour le week-end.

Un représentant des familles de St Georges/Loire a été sollicité par deux familles à l'issue de cet échange. Il souhaiterait que l'établissement puisse apporter des réponses, aux moins en termes d'informations à défaut de moyens. Sont évoqués :

- le prestataire Titi Floris qui assure le transport des personnes accompagnées à l'accueil de jour. Il s'agit d'une option payante dont la demande peut être faite directement par les familles ;
- le Centre social intercommunal (CSI) qui pourrait avoir des dispositifs.

Les membres du CVS valident le projet de constituer un groupe de travail en vue de proposer une plaquette ou tout autre support recensant les dispositifs existants pour les familles. Sont volontaires : Michel ONILLON, représentant des familles de St Georges/Loire, et Laure GASLARD, animatrice. Il sera proposé à la représentante du Conseil d'administration, qui est membre du Conseil de St Georges/Loire, et à l'assistante sociale intervenant aux *Ligériennes* de participer à ce groupe. Contact sera pris après l'été pour programmer une rencontre en octobre.

IV. Réfection du jardin de l'UPAD de la Résidence *Le Havre Ligérien*

Le jardin de l'UPAD « Au Rivage », à Montjean/Loire, n'est actuellement plus utilisé par les résidents : les lames en bois de la terrasse sont devenues glissantes, le sol non plane peut entraîner des chutes, des résidents escaladent la clôture, trop souple, ou tentent de passer en dessous.

L'établissement et Maine & Loire Habitat, propriétaire de la structure, ont travaillé sur un projet visant à réhabiliter cet extérieur. Un appel d'offres a été lancé conformément aux règles du Marché public. Un devis a été retenu et signé par Maine & Loire Habitat.

Mme MORIN rappelle que dans le cadre de son bail avec Maine & Loire Habitat, l'établissement a fait des provisions pour gros travaux, exclusivement utilisables pour l'EHPAD de Montjean/Loire.

Devis transmis aux membres du CVS le 18/06/2024 :

NATURE DES TRAVAUX	DEVIS EN €
TRAVAUX PREPARATOIRES Dépose clôture et portillon, taille de haie, évacuation	2 113,20 €
CLÔTURE / PORTILLONS Fourniture et pose	12 144,59 €
TERRASSE BÉTON DÉSACTIVÉ Dépose et évacuation de l'existant, terrassement, fournitures et poses diverses	14 997,76 €
ESPACES VERTS Terrassement, fournitures et poses diverses, engazonnement	7 091,57 €
TRAVAUX FIN DE CHANTIER Remise en état des abords, nettoyage	1 237,08 €
TOTAL H.T.	37 684,20 €
TOTAL T.T.C.	45 221,04 €

La psychologue référente demande s'il est possible d'envisager des aménagements pour les extérieurs de l'EHPAD de La Possonnière. Mme MORIN indique que cela n'est pas prévu : des aménagements ont déjà été réalisés au cours des dernières années, avec d'importants travaux pour la réhabilitation du patio. La situation financière actuelle ne permet pas d'envisager de nouvelles dépenses immédiates.

L'animatrice du site indique que des fauteuils roulants vont être mis à disposition des résidents et des familles pour faciliter l'accès à l'arrière de l'EHPAD. La mairie n'interviendra pas car le terrain appartient à l'établissement. Il sera peut-être possible de récupérer des bancs de la commune s'ils ne sont pas tous utilisés dans le bourg.

V. Avancement des travaux de la Résidence *Art&Loire*

Les travaux suivent leur cours : les chambres sont prêtes à accueillir le mobilier, les placards sont posés dans les salles de restaurant des résidents et les salons des familles, l'engazonnement est fait sur les extérieurs... Des arbres seront plantés à l'automne.

Il est proposé aux membres du CVS qui le souhaitent de visiter l'extension à l'issue de la séance.

Le représentant des familles de Savennières demande si le budget de 7 000 000 € est maîtrisé. Il l'est à 500 € près.

Les dates à retenir :

- 18 juillet** ➔ Visite de la Commission de sécurité.
- 27 et 28 août** ➔ Visites d'Art&Loire pour les résidents et familles de Savennières.
- 3 septembre** ➔ Visite de la Commission de conformité.
- 8 septembre** ➔ **Mise en cartons des effets personnels des résidents de Savennières.**
De nombreuses familles ont déjà manifesté qu'elles seraient présentes.
- 10 septembre** ➔ **Emménagement des résidents de Savennières à Art&Loire.**
L'accès au parking de l'extension sera bloqué les 9 et 10 septembre : places réservées aux camions de déménagement. La présence des familles sera possible à partir de 16 h. Un courrier d'information sera adressé aux familles.
- 11 septembre** ➔ Transmission d'un courrier pour solliciter les APL pour les nouveaux habitants d'Art&Loire.

Il est précisé que le 10 septembre, les habitants du rez-de-chaussée de la Résidence *Art&Loire* déjeuneront ensemble dans la salle à manger actuelle le midi, et dîneront dans celles des extensions le soir avec leurs nouveaux voisins. Les équipes de soins et les animateurs préparent déjà les résidents des deux sites à ce passage d'une seule à deux salles à manger.

Adaptation du Contrat de séjour et du Règlement de fonctionnement :

Les membres sont informés que le Contrat de séjour et le Règlement de fonctionnement sont en cours de modification afin de tenir compte de la future configuration des Résidences *Les Ligériennes*. Les mises à jour seront présentées pour avis en séance du 14/11/2024.

VI. Impact du déménagement sur la composition du CVS

Afin de maintenir le nombre global de représentants des résidents et des familles, il est proposé qu'à compter du 10/09/2024 et ce jusqu'au renouvellement total du CVS prévu début 2025, les représentants des habitants de l'EHPAD de Savennières et de leurs proches deviennent représentants des résidents et familles de l'EHPAD de St Georges/Loire :

	Prévu initialement	Au 10/09/2024
Représentants des résidents :	St Georges/Loire : 2 Champtocé : 2 Montjean/Loire : 2 La Possonnière : 2 Savennières : 2	St Georges/Loire : 4 Champtocé : 2 Montjean/Loire : 2 La Possonnière : 2
Représentants des familles :	St Georges/Loire : 2 Champtocé : 1 Montjean/Loire : 1 La Possonnière : 1 Savennières : 1	St Georges/Loire : 3 Champtocé : 1 Montjean/Loire : 1 La Possonnière : 1

Avis des membres du CVS : La proposition est adoptée à l'unanimité des membres.

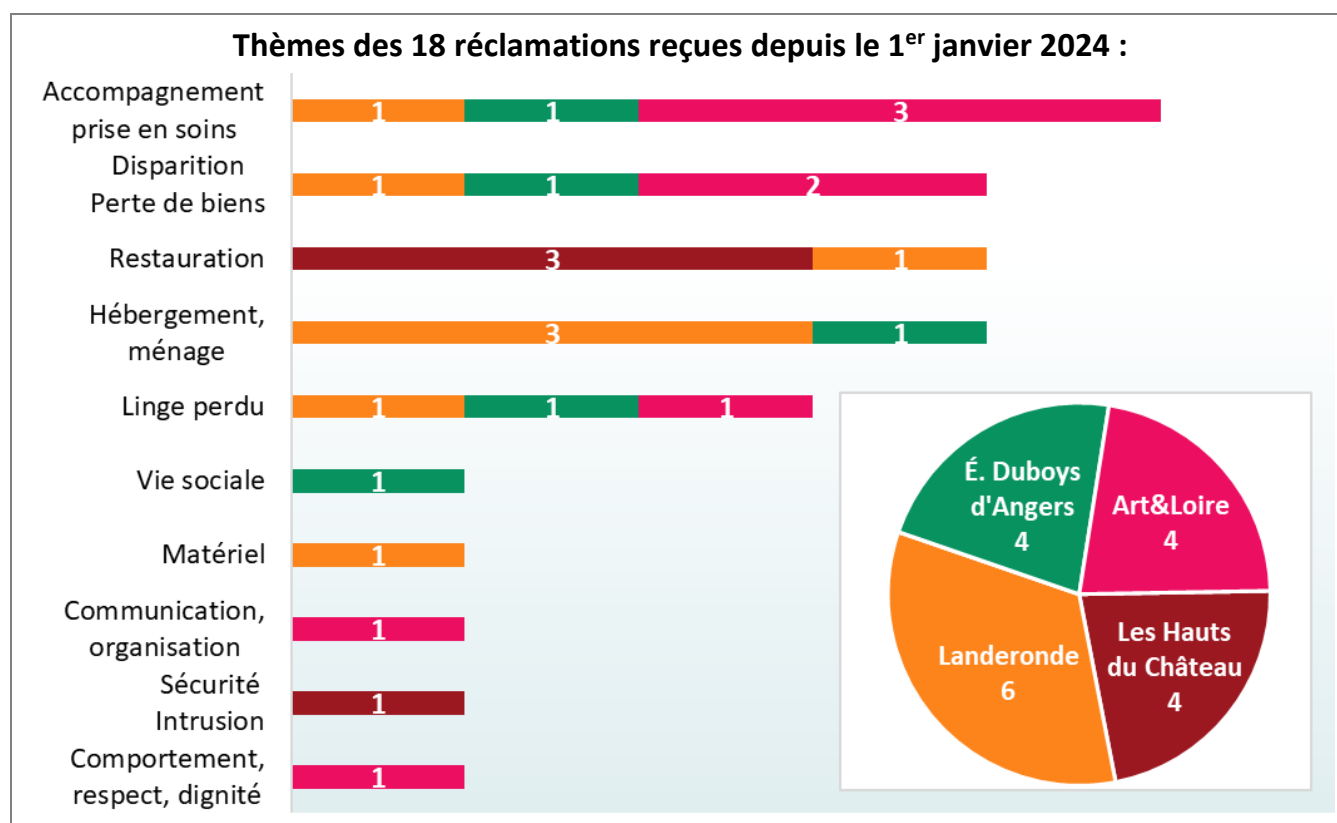
VII. Amélioration de la qualité du service rendu

Les réclamations enregistrées depuis la dernière séance

Un extrait du registre des réclamations a été transmis aux membres du CVS le 18/06/2024. Deux nouvelles réclamations ont été enregistrées depuis la dernière séance, émanant de familles :

Fiche de communication du 04/04/2024 :	Mail au CVS du 15/06/2024 :
Chauffage insuffisant dans le logement. Pas de réponse : renouvellement d'une réclamation déjà traitée en commentaire sur une fiche de remerciement.	Constat d'une chambre sale lors des visites, demande un entretien plus régulier. Traitement en cours par la cadre de santé.

Au total, 18 réclamations ont été reçues depuis le 1^{er} janvier 2024. Le délai moyen de réponse est de **8,4 jours**.



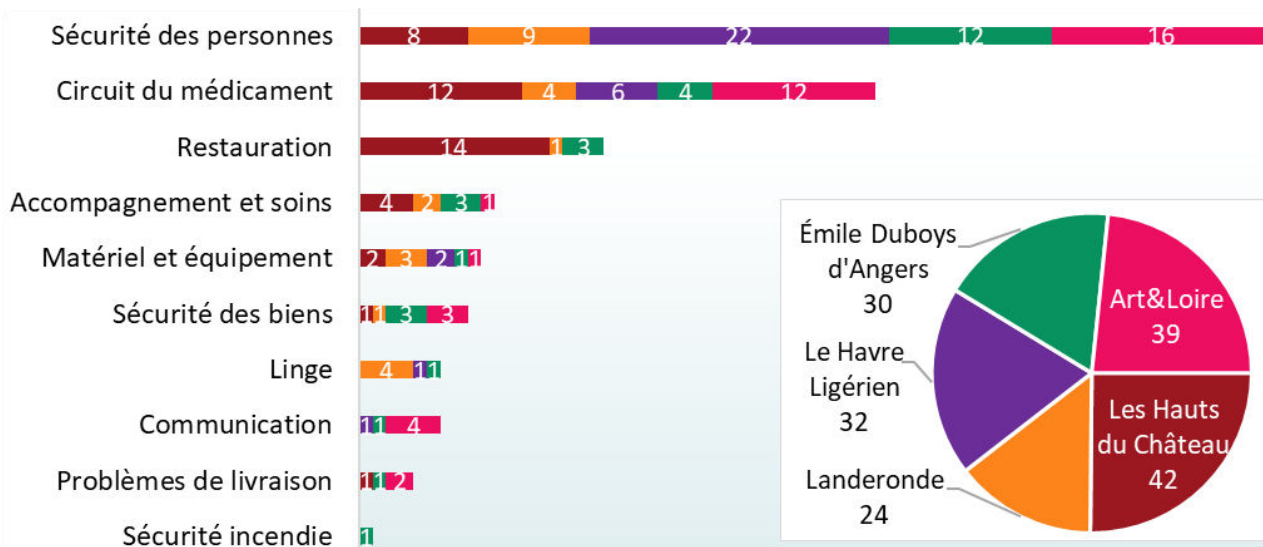
Les membres du CVS n'émettent ni remarques ni avis concernant ces réclamations.

Les évènements indésirables du 01/01 au 26/06/2024

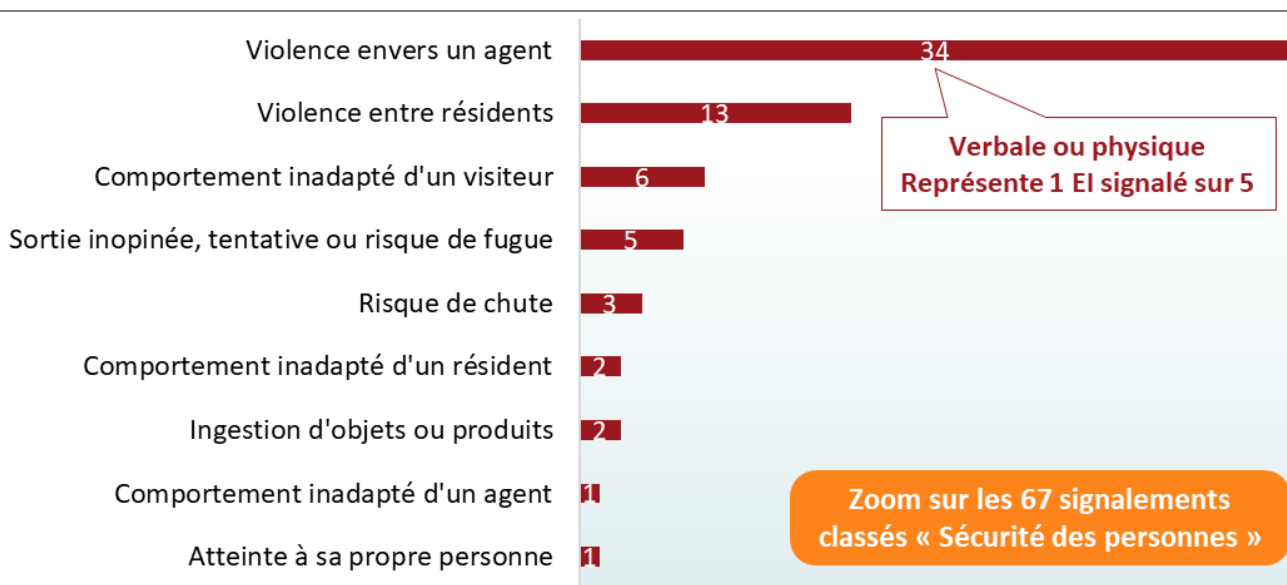
Les évènements indésirables sont les dysfonctionnements et difficultés signalés par les professionnels pendant la réalisation de leurs tâches habituelles, avec pour objectifs d'analyser les évènements graves ou récurrents et de mettre en place des actions pour prévenir ou limiter leur survenue.

167 évènements indésirables ont été signalés entre le 01/01 et le 26/06/2024 (cf. graphe 1 page suivante), dont 67 classés sous le thème « Sécurité des personnes » (cf. graphe 2).

Thèmes des 167 évènements indésirables signalés depuis le 1^{er} janvier 2024 :



Grphe 1

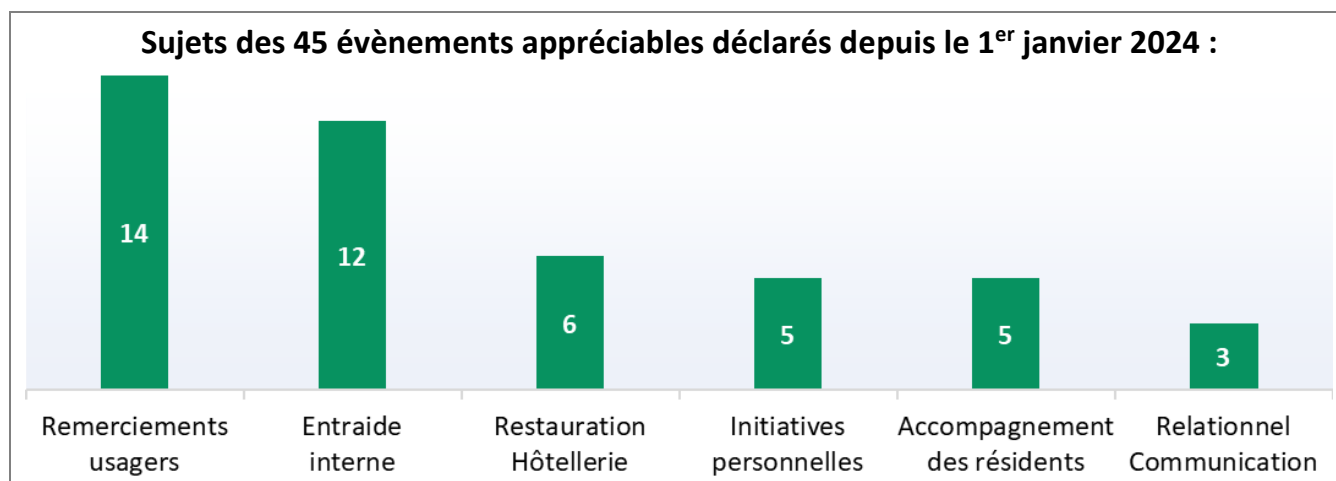


Grphe 2

Les évènements appréciables du 01/01 au 26/06/2024

Il s'agit des évènements positifs que souhaitent faire remonter les personnels.

Sujets des 45 évènements appréciables déclarés depuis le 1^{er} janvier 2024 :



VIII. Informations et questions diverses

▪ **Participation au projet « ESMS numérique » :**

Les Ligériennes sont établissement pilote dans un programme de l'Agence Régionale de Santé (ARS), l'Assurance maladie et E-Santé, visant à accompagner les structures sociales et médico-sociales dans les usages du numérique. Seuls 21 établissements ont été retenus sur toute la France.

Ce programme aborde des questions éthiques et pratiques (quels usages, quels partages, par et pour qui, comment concilier respect du consentement de la personne – obligatoire – et besoins pour la prise en soins ?) et porte entre autres sur l'accès au Dossier Médical Partagé (DMP) des résidents, accessible via leur Espace Santé, dans le but de téléverser et rechercher des documents (courriers médicaux, résultats d'analyses...), avec le développement de messageries sécurisées.

Des formations dispensées par la CPAM à l'utilisation de la messagerie sécurisée et l'accès au DMP sont prévues pour les cadres de santé, les infirmiers, les psychologues, les ergothérapeutes et la diététicienne. L'ARS propose par ailleurs une intervention d'environ 1,5 heure, sur chaque site, pour informer les résidents et les familles, et les aider si besoin à se connecter à « Mon Espace santé ». Les échanges permettront aussi d'avoir un retour des usagers sur l'éthique de la démarche.

Les représentants sont favorables au principe. Des dates seront à proposer en octobre, plutôt le mercredi à partir de 16 h ou 16 h 30.

▪ **Sécurité des biens des résidents :**

L'équipe technique installe des coffres forts individuels dans les logements des résidents. Un courrier d'information sera transmis aux référents familiaux et une notice va être distribuée dans les chambres afin que les résidents ou leurs proches puissent procéder au changement du code d'ouverture.



▪ **Rappel du calendrier des prochaines rencontres :**

La prochaine réunion des représentants des familles sera organisée sur le site de Montjean/Loire.



*Date limite d'envoi de l'ordre du jour : 31/10/2024
Retours des rencontres résidents attendus au plus tard le 07/11/2024*

Mmes CHEREAU et MORIN remercient les membres.

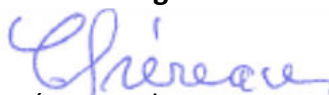
La séance est levée à 11 h 10.

Les membres du CVS sont invités à visiter l'extension ouest de la résidence.

Le : 6 novembre 2024

La Présidente du CVS,

Mme Marie-Aglé CHEREAU,



Représentant les personnes accompagnées