

Conseil de la Vie Sociale



6 février 2025

PRÉAMBULE : BIENVENUE À...



Adeline CHATEAU

Coordinatrice des soins

*Cadre supérieure de santé
partagée à 50 % avec le CHCA*

Encadrement des soins Art&Loire :

- Arrivée de Claire TRANAIN, cadre de santé, prévue le 17/02 (*remplacement de B. JONCHÈRE*)
- Recrutement en cours d'un cadre de santé ou IDEC sur des missions d'encadrement, partagé à 50% avec le CHCA. Ce recrutement est possible puisque le poste de cadre supérieur de santé est désormais à 50%.

ORDRE DU JOUR

- Adoption du PV de la séance du 06/11/2024
- Questions et demandes des résidents et des familles
- Accueil de jeunes volontaires « Service Civique Solidarité Seniors »
- Organisation du pôle accueil-admissions au 01/03/2025
- Adoption du rapport d'activité 2024 du CVS
- Amélioration de la qualité du service rendu :
 - ➔ Bilan des enquêtes de satisfaction des résidents et des familles
 - ➔ Les dernières réclamations / Bilan 2024
 - ➔ Les évènements indésirables du 2nd semestre 2024
 - ➔ Les évènements appréciables du 2nd semestre 2024
- Modifications du contrat de séjour et du règlement fonctionnement à la suite d'une enquête du CCRF
- Informations et questions diverses

Adoption du procès-verbal de la séance du 06/11/24

(PV transmis le 24/01/2025)

Questions/Demandes des résidents

Questions transmises par les animateurs suite aux rencontres
avec des résidents et tour de table en séance

RETOURS DES RÉSIDENTS DE LA POSSONNIÈRE

Le personnel
est souriant,
agréable,
disponible.

Repas de Noël
vraiment très
apprécié. Très bon et
très bonne
ambiance.

Les animations
sont variées et
l'animatrice très
disponible.

Le personnel a
beaucoup de travail.



RETOURS DES RÉSIDENTS DE MONTJEAN

Personnel :

-  Manque de personnel
-  Temps d'attente parfois long quand il y a des besoins
-  Manque de temps à passer avec les résidents
-  Temps de transfert long, ce qui rallonge le temps d'attente en SAM avant le début du repas.

Restauration :

-  Pas toujours de remplacement pour les non-goûts.
-  Les régimes spécifiques ne sont pas respectés (sans sel).

Médical :

-  Manque de transparence des médecins lors des visites. Ne prévient pas les résidents sur les changements de traitement ou sur les examens à effectuer (manque de communication).

Lieu de vie :

-  De plus en plus de fauteuil et de matériel en SAM (encombrement et gêne pour la circulation), locaux trop petits.

Activités :

-  Plus de documentaires.
-  Activités intéressantes et bien construites.

RETOURS DES RÉSIDENTS DE CHAMPTOCÉ

Restauration/Hôtellerie :

- ☹ La qualité est inégale, les plats sont parfois froids, les quantités sont parfois juste.
- ☹ Dégradation, surtout le soir (sauf la soupe).
- ☹ Trop d'attente entre les plats.
- ☹ Le café est froid.

Hébergement :

- ☹ Attention au ménage, avec le temps cela se dégrade. Remplacement du papier toilette difficile. Manque des outils pour en faire soi-même un peu.
- ☹ Espace extérieur peu entretenu.
- ☹ Le linge a tendance à rétrécir ou à se perdre.

Accompagnement, soins :

- ✋ Plus de personnel et savoir quand il est disponible pour nous accompagner.
- ✋ Améliorer l'attente le soir pour le coucher et le matin horaires plus réguliers pour la toilette.

Activités :

- ✋ Certains aimeraient être accompagnés à l'extérieur plus souvent, se promener ou en ville.
- ✋ Du vélo, plus de belote, karaoké et jardinage.

RETOURS DES RÉSIDENTS DE ST GEORGES

Restauration/Hôtellerie :

-  Un peu tôt le repas du soir.
-  Les repas sont froids en chambre. Plats pas assez chauds parfois le soir.
-  La viande est peu dure.

Accompagnent, soins :

-  Très bon personnel, mais trop chargé en travail.
-  Les médicaments tardent à venir.
-  J'aimerais que plus de soignants passent dans la journée me demander si ça va.
-  Le personnel change tout le temps.

Hébergement :

-  Toiles d'araignées, gens qui entrent dans la chambre.
-  L'entretien des vitres est à faire plus souvent côté extérieur.
-  Manque de petit salon pour recevoir sa famille. Manque un distributeur de café.

Activités :

-  Yoga, sophrologie, gym, plus de tricot, balades au beau temps.
-  Sortie à la piscine, théâtre, cinéma.

Questions/Demandes des représentants des familles

Questions transmises le 29/01/25
suite à la rencontre préparatoire du 27/01/25

QUESTION 1 - TRANSMISE LE 29/01/2025

- **Quelle est l'organisation actuelle dans l'accompagnement des personnes dépendantes ?** (Régularité des changes, rythme de passage des professionnels...)

➔ *Chaque résident dispose d'un plan de soins enregistré dans le logiciel de soins, personnalisé en fonction de l'évaluation de ses besoins et capacités physiques et cognitives.*

La régularité des changes dépend du type et du niveau de continence du résident (partielle ou totale). Les besoins sont discutés et réévalués en équipe pluridisciplinaire. Le plan de soins est actualisé chaque fois que l'état de santé et l'évolution des capacités du résident l'exige.

Les IDE sont formées à la réalisation de « toilettes prescrites » dans le cadre de la démarche Humanitude, ce qui permet d'adapter l'aide aux capacités restantes et de maintenir celles-ci le plus longtemps possible.

Extrait d'un plan de soins :

Tlj	2h00	Passage Soignant prise en soin à 2
Tlj	2h00	Changements de position a faire 1 x dans la nuit.
Tlj	5h00	Passage Soignant prise en soin à 2
Tlj	5h00	Changements de position a faire 1 x dans la nuit.
Tlj	8h00	Aide à la prise du traitement surv prise car trouble de déglutition, à revoir si nécessité d'écraser
Tlj	8h00	Installation - aide complète bras g positionné dans l'accoudoir
Tlj	8h00	Toilette : aide complete
Tlj	8h00	Habillage -Deshabillage : aide complete
Tlj	8h00	Installation - aide partielle penser à brancher le moteur de l'assise à air svp
Tlj	8h00	Evaluation Douleur EVS aux mobilisations
Tlj	8h00	Selles
le mercredi	9h00	Douche
Tlj	9h30	Distribution plateau lui présenter sur la droite
Tlj	9h30	Surveillance repas
Tlj	9h30	Hydratation Aide partielle verre à anse+ eau gazeuse
Tlj	10h30	Habillage : aide complete
Tlj	10h30	Pose/retrait chaussettes/bas de contention
Tlj	10h30	Capiluve
Tlj	10h30	Lavage mains et/ou bouche seule devant le lavabo , en lui préparant le matériel
Tlj	10h30	Lunettes
Tlj	10h30	Mise en beauté crème de jour
Tlj	10h30	Change complet FLEX VIOLET M +slip filet

Extrait d'un plan de soins :

Tij	13h00	Temps de repos dans son fauteuil en déclive
Tij	13h30	Vérification protection
Tij	16h00	Collation
		Rendez-vous externe
Tij	16h00	Evaluation Douleur EVS aux mobilisations
Tij	17h00	Barrières de protection les 4 barrières sinon Mme cherche à se lever
Tij	18h00	Aide à la prise du traitement surv prise car trouble de déglutition, à revoir si nécessité d'écraser
Tij	18h00	Installation - aide complète plot d'abduction entre les cuisses (coussins scratch) Ne pas oublier l'adaptable avec téléphone, sonnette et livre ou photos devant elle -
Tij	18h00	Change anatomique gris
Tij	19h00	Habillage -Deshabillage : aide complete chemise de nuit ouverte
Tij	19h00	Appareil auditif mettre et retirer les appareils - les mettre en charge le soir
Tij	19h00	Installation - aide partielle penser à brancher le moteur de l'assise à air svp
Tij	19h00	Barrières de protection les 4 barrières sinon Mme cherche à se lever
Tij	19h00	Selles
Tij	20h00	Selles
Tij	22h00	Appareil auditif vérifier si bien enlevé et mettre en charge
Tij	22h00	Passage Soignant prise en soin à 2
Tij	22h00	Changements de position à faire 1 x dans la nuit.
Tij	22h00	Change complet complet gris M
Tij	22h00	Elimination : aide complete pose flex
Tij	22h00	Evaluation Douleur EVS aux mobilisations
Tij	22h00	Selles

QUESTION 2 - TRANSMISE LE 29/01/2025

- À l'issue des échanges avec les résidents dans le cadre de l'enquête de satisfaction, la notion de **référent (soignant)** n'est pas comprise. **Peut-on échanger sur leur rôle, leurs relations avec les familles des résidents et les résidents eux-mêmes ?**

➔ *Réponse donnée aux résidents en séance du 06/11/24 : « Votre référent soignant s'assure que vous avez tout ce dont vous avez besoin au quotidien, surtout si vous n'avez pas de famille tout près. Il veille aussi à ce que vos souhaits soient recueillis et échange avec les autres personnels pour tenter d'y répondre, dans les limites des possibilités de l'EHPAD ».*

➔ *La notion de référent doit être revue cette année car les résidents ne retiennent pas cette information.*

Le référent interpelle les familles en cas de besoin vestimentaire ou de produit d'hygiène. Il peut intervenir pour la signature des PAP.

QUESTION 2 - TRANSMISE LE 29/01/2025

À noter : une fiche d'information sur le rôle et les missions du référent soignant est remise à l'entrée du résident. Le format, le contenu et les modalités de diffusion et d'explications seront réévalués dans le cadre du travail sur le référent.

 **RÔLE ET MISSIONS
DU RÉFÉRENT SOIGNANT DU RÉSIDENT**
ACC-DE-028-1 / Révisé le 17 janvier 2023 / Page 1 sur 2

Chaque personne hébergée dans nos résidences se voit présenter à son arrivée un référent désigné parmi le personnel de soins ou d'animation. Ce référent est un interlocuteur privilégié qui la suit, sauf circonstances exceptionnelles (départ ou changement de secteur d'hébergement sur certains sites), jusqu'à la fin de son séjour.

Le référent est soumis au secret professionnel comme l'ensemble du personnel, il est garant de la continuité de l'accompagnement et travaille en collaboration avec l'ensemble des professionnels de soins, le médecin coordonnateur, la psychologue, l'ergothérapeute...

Grâce à une présence régulière auprès du résident, le référent :

- ❖ **Veille à l'accueil et l'intégration du résident.**
Afin de s'adapter le mieux possible à sa nouvelle vie, le résident doit se sentir accueilli, attendu dans sa nouvelle maison. Ses proches et lui doivent être rassurés, sécurisés. Le référent doit se présenter à lui le plus tôt possible et lui donner toute information ou explication complémentaire utile sur le fonctionnement de la structure.
- ❖ **Évalue à l'entrée et régulièrement tout au long du séjour les besoins matériels du résident.**
Au quotidien, le référent doit se poser diverses questions : le résident a-t-il le nécessaire pour se laver, s'habiller décemment, se déplacer ? Son espace de vie est-il adapté ?
- ❖ **Maintient le contact avec les proches du résident.**
Le référent est aussi l'interlocuteur privilégié de la famille. Il facilite la communication entre le résident et ses proches. Il transmet les besoins du résident non pris en charge par la structure.
- ❖ **Veille à la mise à jour et au suivi du plan de soins.**
Le référent assure le lien avec l'équipe, veille à la réévaluation régulière des besoins du résident, notamment la réalisation et l'application des toilettes évalutives.
- ❖ **Est garant de l'élaboration, la mise en œuvre et la réévaluation régulière du « PAP ».**
Le référent participe au recueil des éléments constituant le Projet d'Accompagnement Personnalisé du résident. Il évalue avec l'équipe, y compris l'animateur, ses capacités et ses besoins. Il élabore le PAP, échange avec l'équipe et le présente au résident, en présence d'un proche si celui-ci le désire ou de son représentant s'il est incapable d'exprimer sa volonté. Il s'assure que les objectifs sont connus, compris, suivis et réévalués. Il tient le PAP à disposition du résident en cas de souhait de consultation.
- ❖ **S'assure que les habitudes de vie du résident sont respectées.**

Le référent soignant identifié pour M. _____ est M. _____

QUESTION 3 - TRANSMISE LE 29/01/2025

- Constat de "dégradation" dans l'entretien des logements (Art&Loire par les familles, Champtocé par les résidents). **Est-ce un impact ou pas de la nouvelle organisation ?**

➔ *RAPPEL : L'entretien des communs était jusqu'à début 2024 effectué par un prestataire externe sur ces deux sites. Compte-tenu de la situation financière de l'établissement, le contrat a été dénoncé et l'entretien des communs repris par les équipes hôtellerie et bionettoyage à effectif constant.*

Les Hauts du Château :

Les chambres sont faites moins régulièrement du fait que les hôtelières ont repris les 4 heures d'entretien de la société du lundi au vendredi.

L'organisation des tâches a été revue au 1^{er} janvier 2025, il est encore trop tôt pour en voir les bénéfices.

QUESTION 3 - TRANSMISE LE 29/01/2025

Résidence Art&Loire :

Absentéisme important depuis plusieurs mois :

- Fonctionnement « normal » : 4 horaires ménage (ou 4 jours) par semaine et pour chacun des 3 secteurs EHPAD (Claudel, Gabin, Piaf/Bazin), soit **12 jours par semaine au total**.

- **SEPTEMBRE À DECEMBRE 2024 (17,4 semaines) :**

Fonctionnement « normal » théorique : $12 \times 17,4 = 209,1$ jours

Présentéisme réel sur les horaires ménage : 126 jours

Soit un déficit de 83,1 jours de ménage sur cette période = **- 40 % de ménage en moins**

- **JANVIER 2025 (4,4 semaines) :**

Fonctionnement « normal » théorique : $12 \times 4,4 = 53,1$ jours

Présentéisme réel sur les horaires ménage : 46 jours

Soit un déficit de 7,1 jours de ménage = **- 13 % de ménage en moins**

Volontaires Service Civique Solidarité Seniors



SERVICE CIVIQUE SOLIDARITÉ SENIORS

Le Service Civique est un engagement volontaire au service de l'intérêt général.

L'objectif est de mobiliser la jeunesse pour répondre aux défis de la société. Ouvert à tous les jeunes de 16 à 25 ans, jusqu'à 30 ans en situation de handicap, il offre un cadre d'engagement où les jeunes pourront se côtoyer et vivre une expérience humaine unique.



Pacôme (à gauche) et **Thomas** (à droite) ont rejoint l'équipe d'animation d'Art&Loire le 17 décembre

SERVICE CIVIQUE SOLIDARITÉ SENIORS

Le jeune volontaire peut :

- ✓ Aider la personne âgée dans ses démarches et ses déplacements.
- ✓ Contribuer à l'organisation d'événements.
- ✓ Animer seul des temps de convivialité avec accord de son tuteur.
- ✓ Être force de proposition pour la réalisation d'un projet. Participer à sa conception et à sa mise en œuvre.
- ✓ Accompagner des professionnels pour observer des pratiques et découvrir leurs métiers.
- ✓ Avoir un rôle de pédagogue : participer à des actions de prévention, information, sensibilisation.

Le jeune volontaire ne peut pas :

- X Mener une action ou prendre la responsabilité d'un groupe sans accord préalable. Être seul dans des situations qui pourraient être dangereuses pour lui ou pour le public accompagné.
- X Se substituer à un travailleur social ou un professionnel de santé, réaliser des tâches relevant d'une profession réglementée.
- X Réaliser des missions précédemment assurées par un salarié de la structure. Effectuer des tâches administratives ou logistiques indispensables au fonctionnement courant de l'EHPAD. Être affecté à des actions ne lui permettant pas d'être en contact, au moins 50% de son temps de mission, avec des personnes âgées.
- X Manier l'argent d'un résident.

Organisation du pôle accueil admission au 01/03/2025

MISE EN PLACE DU STANDARD UNIQUE

Depuis le 9 décembre 2024

- En cas de fermeture de l'accueil sur les sites de Champtocé, Montjean sur Loire et La Possonnière, le standard est pris en charge au siège social (Résidence Art&Loire)
- Utilisation de l'outil « cockpit »



POLE ACCUEIL ET ADMISSION

⇒ Difficultés financières de Résidences Les Ligériennes depuis 2023

Plan de Retour à l'équilibre depuis 2023

- **Personnel Cuisine** : - 1 ETP
- **Personnel Lingerie** :
 - ETP constant au transfert de lits de Savennières et résidents de Rochefort sur Loire (+77 résidents), Externalisation du linge plat, Fin de la distribution du linge des résidents (-24h/semaine)
- **Personnel IDE**: -1 ETP au 10/09/2024
- **Personnel de nuit** :
 - 01/01/2024 -1 ETP site de Champocé sur Loire
 - 10/09/2024: -2 ETP
- **Personnel Soignant**: moyen constant avec intégration de la livraison du linge des résidents dans les fiches de tâches
- **Personnel Hôtellerie**: moyen constant avec intégration du ménage des locaux communs
- **Animation** : -1 ETP au 10/09/2024



PLAN DE RETOUR À L'ÉQUILIBRE DEPUIS 2023



- **Direction: -0,50 ETP (Mise à disposition CHCA)**
- **Responsable Pôle Administratif : -0,30 ETP (Mise à disposition CHCA)**
- **Service Qualité gestion des risques : -0,50 ETP**
- **Accueil Admission:**
 - 1/02/2024 : -1 ETP Accueil Admission Montjean sur Loire
 - 10/09/2024 : -0,50 ETP Accueil Admission Montjean sur Loire du fait du transfert du site de Savennières
 - 1^{er} mars 2025 : -1,30 ETP (-0,50 Accueil site Saint Georges et non remplacement départ en retraite Nicole PASQUIER)



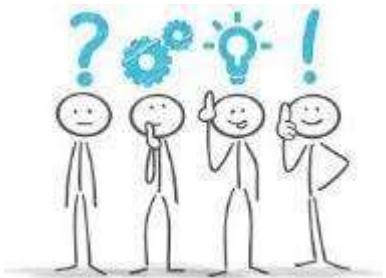
-7 ETP Administratifs
(Direction, cadre, agent
administratif) **depuis 2015**

POLE ACCUEIL ET ADMISSION

- ⇒ Souhait d'une harmonisation des pratiques professionnelles
 - Fluidification des frais de séjour
- ⇒ Continuité du standard pendant les absences
- ⇒ Bilan des Entretiens d'évaluations
- ⇒ Départ à la retraite de l'agent d'accueil du site Landeronde le 1^{er} mars 2025



REORGANISATION DU PÔLE ACCUEIL et ADMISSIONS



REORGANISATION DU POLE ACCUEIL et ADMISSION

Un bureau « Accueil physique et téléphonique »

Accueil physique
Accueil téléphonique
Saisie des mouvements journaliers : NET SOINS + tableau occupation
Mise à jour des listes des résidents de toutes les résidences
Réservation des repas des familles et facturation
Réservation des salles de réunion
Réservation des véhicules
Saisie RESIDH EHPAD
Etiquettes pour les nouveaux résidents



Deux bureaux « Admission Facturation »

Préadmission et admission : Accueil des familles, gestion du dossier administratif NETSOINS et BL RESIDENT :

- Hébergement temporaire : 6 lits
- Hébergement permanent : 323 lits
- Accueil de Jour : 6 places Accueil de Jour

Facturation :

- Mensuelle et Aidés sociaux
- APL : CAF et MSA
- Gestion des sorties
- Suivi mensuel à compléter

Enquêtes annuelles à compléter (EHPA...)
Recouvrement du P503 : APA à suivre en fonction des GIR qui doivent être mis à jour mensuellement
Saisie et suivi des dépenses et honoraires médicaux

1^{er} mars 2025 : Centralisation au siège social à la résidence Art&Loire pour avoir un pôle Accueil/Admission dans un lieu unique

Adoption du rapport d'activité du CVS

(Projet transmis le 24/01/2025)

ACTIVITÉ DU CVS EN 2024

4 séances plénières



RU titulaires
au 31/12/24 :
14 sièges pourvus
sur 16

27 membres
au total soit
RU 52 %

En moyenne,
12 RU présents

**4 appels à
candidature** diffusés
pour pourvoir les
sièges vacants

Grandes actions :

- ✓ Participation à la procédure d'Évaluation externe HAS
- ✓ 38 questions et demandes des résidents
- ✓ 6 questions et demandes des familles
- ✓ Visite d'un EHPAD hors Ligériennes
- ✓ Groupe de travail sur le transport adapté
- ✓ Lancement de l'enquête de satisfaction usagers

ATTEINTE DES OBJECTIFS FIXÉS POUR 2024

Actions liées au fonctionnement du CVS :

Réalisées :

- ✓ Systématiser les appels à candidature lors des vacances de sièges.
- ✓ Systématiser les rencontres de préparation pour les résidents.
- ✓ Maintenir l'organisation des réunions de préparation des représentants des familles.

En partie réalisée :

- ➔ Favoriser la consultation en amont plutôt que l'information = **Objectif reporté en 2025**

Annulée :

- Systématiser la mise en copie de l'adresse cvs@lesligeriennes.fr lors des réponses écrites aux réclamations.

Démarche d'amélioration du service rendu :

Réalisée :

- ✓ Organiser la rencontre des représentants au CVS avec les évaluateurs externes dans le cadre de l'Évaluation des ESSMS programmée en mars 2024.

Non réalisée :

- ➔ Trouver des alternatives aux enquêtes de satisfaction papier pour recueillir la satisfaction des résidents = **Objectif reporté en 2025**

OBJECTIFS FIXÉS POUR 2025

Fonctionnement du CVS :

- ➔ Organiser les élections pour le renouvellement du CVS.
- ➔ Adopter le règlement de fonctionnement du CVS avec les nouveaux membres.
- ➔ Maintenir l'organisation de réunions préparatoires (résidents, représentants des familles).
- ➔ Favoriser la consultation en amont plutôt que l'information.

Amélioration de la qualité du service rendu :

- ➔ Associer les membres du CVS à l'élaboration du nouveau livret d'accueil des résidents.
- ➔ Associer les membres du CVS à l'élaboration du nouveau Projet d'Établissement.
- ➔ Trouver des alternatives aux enquêtes de satisfaction papier pour recueillir la satisfaction des résidents.

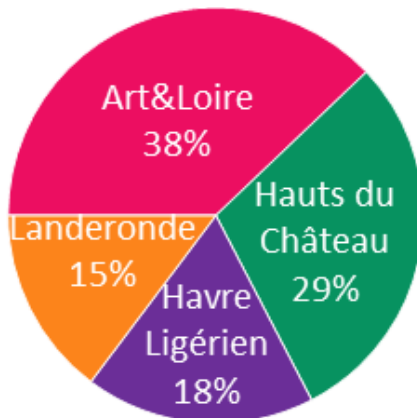
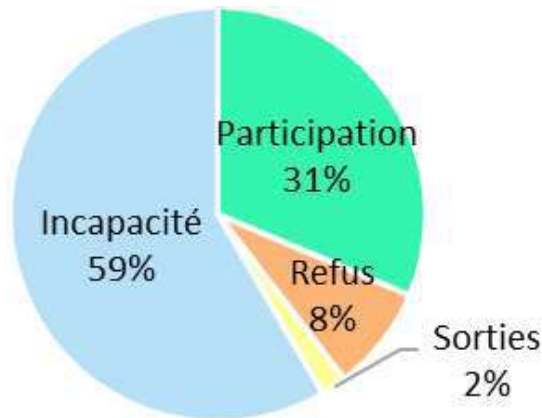
Résultats des enquêtes de satisfaction des usagers

(Éléments transmis le 03/02/2025)

ENQUÊTE À L'ATTENTION DES USAGERS

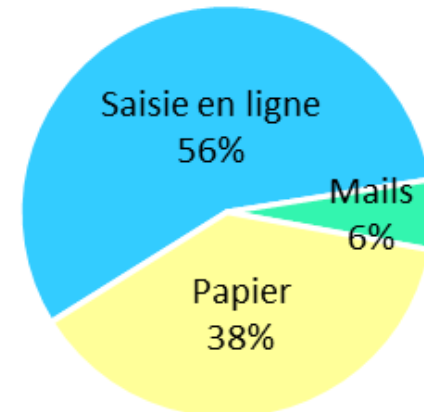
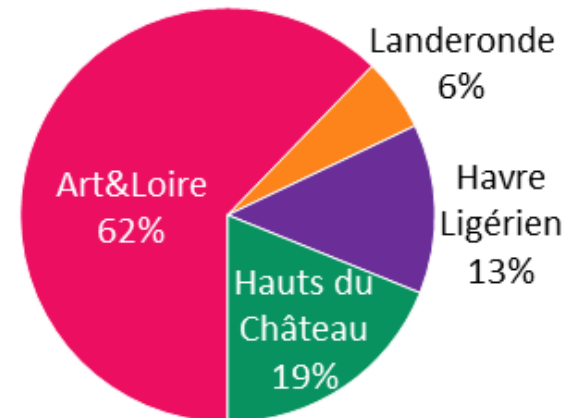
TAUX DE RETOUR RÉSIDENTS :

95 recueils soit 70 % des résidents jugés en capacité de répondre



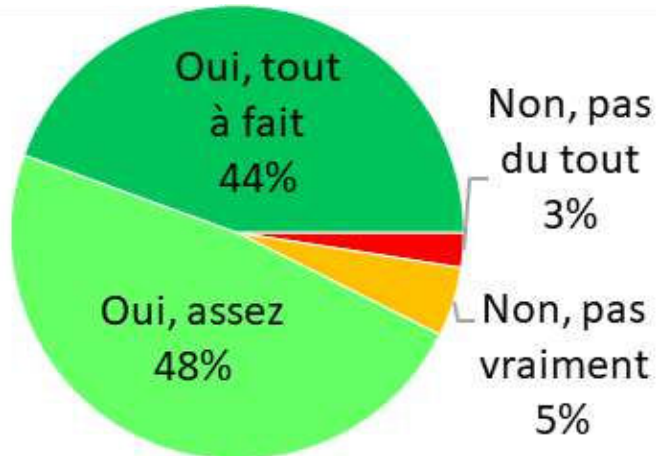
TAUX DE RETOUR PROCHES :

55 questionnaires renseignés soit 17 % des familles

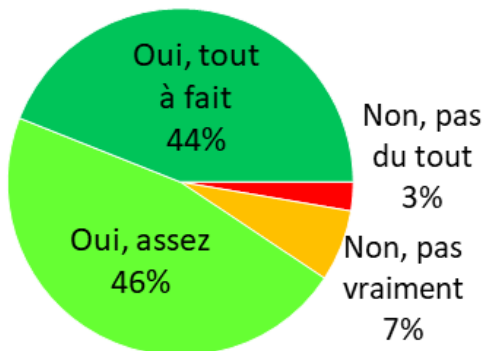


ENQUÊTE À L'ATTENTION DES USAGERS

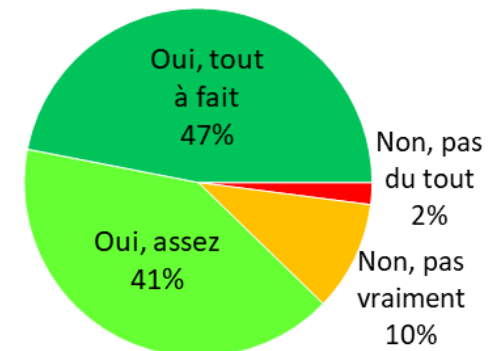
Satisfaction globale des résidents :



Satisfaction globale des proches :



Résultats de
l'enquête 2022



Les plus selon vous

- 👍 La majorité des résidents apprécient leurs logements.
- 👍 Un personnel à l'écoute et qui sait se rendre disponible, pour les résidents et pour les familles.
- 👍 Les prestations repas sont satisfaisantes pour la plupart.
- 👍 Les activités sont satisfaisantes pour la plupart des résidents.
- 👍 74% accèdent aux PV du CVS contre 40% en 2022.

Les moins selon vous

- ☹️ Une dégradation est constatée concernant le ménage des locaux.
- ☹️ Le référent soignant et son rôle sont toujours méconnus.
- ☹️ Les effectifs semblent insuffisants.
- ☹️ L'identification des professionnels n'est pas facile.
- ☹️ Manque d'informations sur le suivi médical, d'interactions avec le médecin.
- ☹️ Le site Internet reste méconnu.
- ☹️ Beaucoup ne savent pas à qui s'adresser en cas de question.
- ☹️ Pas toujours de réponses aux réclamations. *Plaintes orales ???*
- ☹️ La connaissance du CVS n'a pas évolué depuis 2022.

Le suivi des réclamations



SUIVI DES RÉCLAMATIONS 2024

**13 nouvelles
réclamations**
enregistrées entre
le 05/11 et le
31/12/2024

1 orale, 6 mails/courriers,
6 fiches de communication

1 émise par un résident
12 émises par un proche

10 réponses écrites
(2 postales,
8 électroniques)

7 entretiens
(4 entrevues,
3 téléphoniques)

Délais de réponse
0 à 29 jours
Moy. : **4,4 jrs**

+ 1 CREX réalisé
+ 1 CREX planifié

**Soit 39
réclamations
enregistrées
en 2024**

4 orales, 16 mails/courriers,
21* fiches de communication

5 émises par un résident
34 émises par un proche

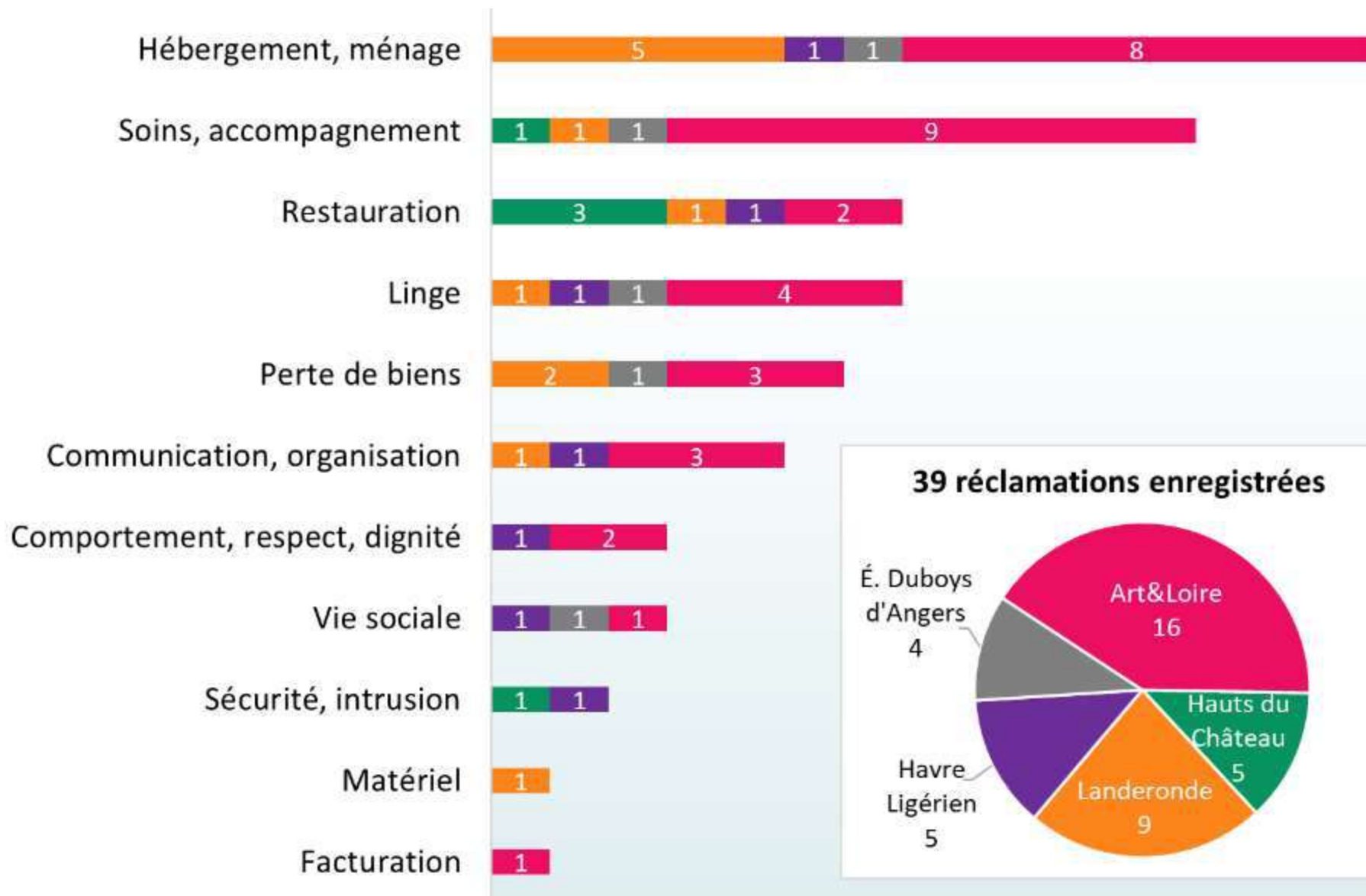
26 réponses écrites
(4 postales,
12 électroniques)

19 entretiens
(15 entrevues,
4 téléphoniques)

Délais de réponse
0 à 49 jours
Moyenne : **6,7 jrs**

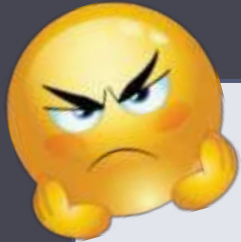
* Dont 2 doublées d'un mail.

THÈMES DES RÉCLAMATIONS ENREGISTRÉES EN 2024



DEMANDE TRANSMISE LE 29/01/2025

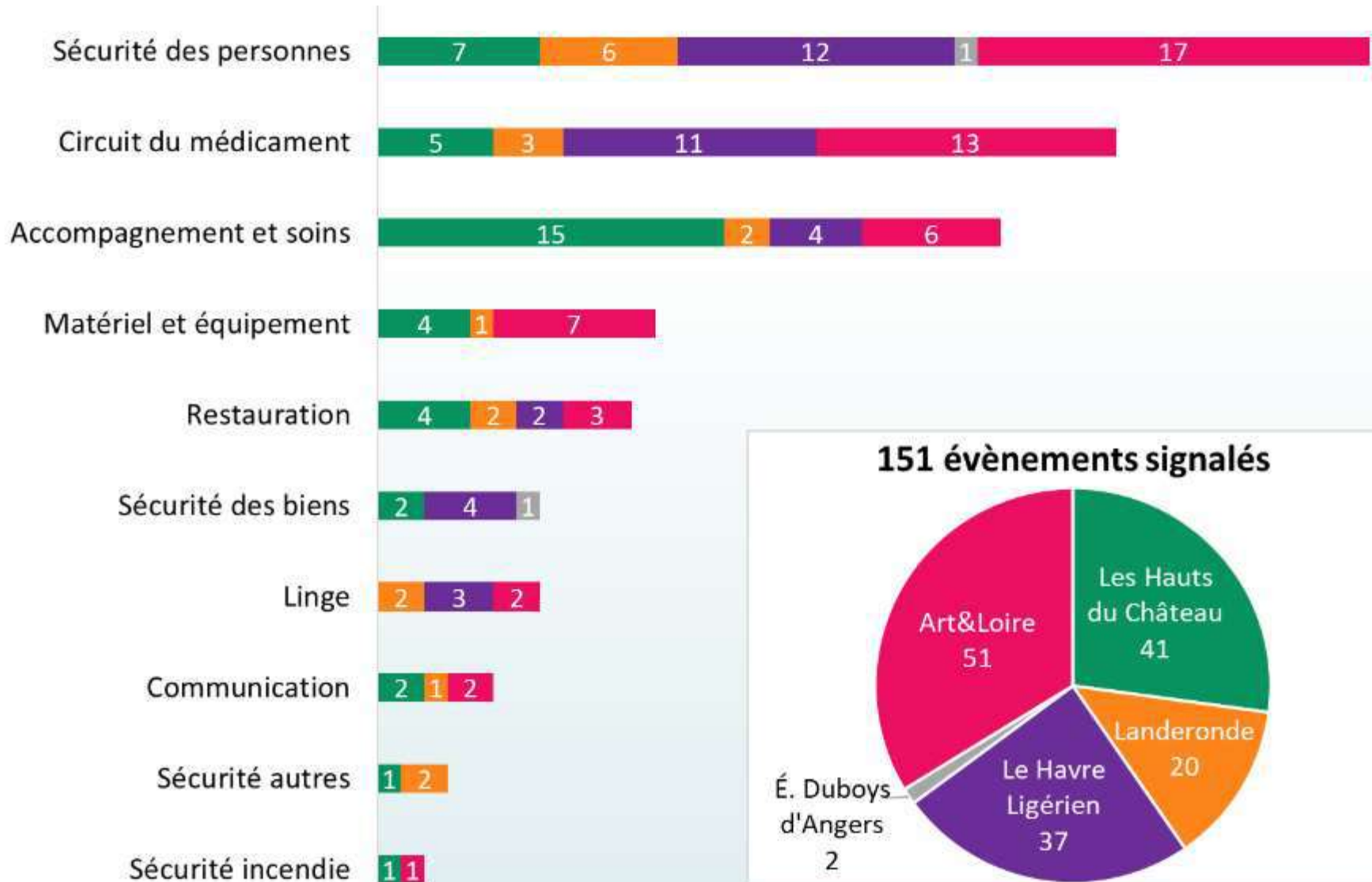
- Les représentants des familles souhaitent un échange concernant les suites données (constats, analyses, améliorations envisagées sur l'organisation) à un courrier de réclamation en date du 15/12 qui leur a été remis lors de la rencontre.
 - ➔ *L'ensemble des éléments a fait l'objet d'un examen complet par les différents professionnels intervenus et un Comité de retour d'expérience (CREX) est prévu le 11/02/25 pour finaliser ce travail d'analyse en équipe pluriprofessionnelle.*
 - Une rencontre est planifiée avec la famille fin février. Un échange pourra être organisé avec des représentants des familles après cette rencontre, et avec l'accord de celle-ci.*
 - Afin de préserver la confidentialité des éléments, cet échange devra se faire indépendamment du CVS.*



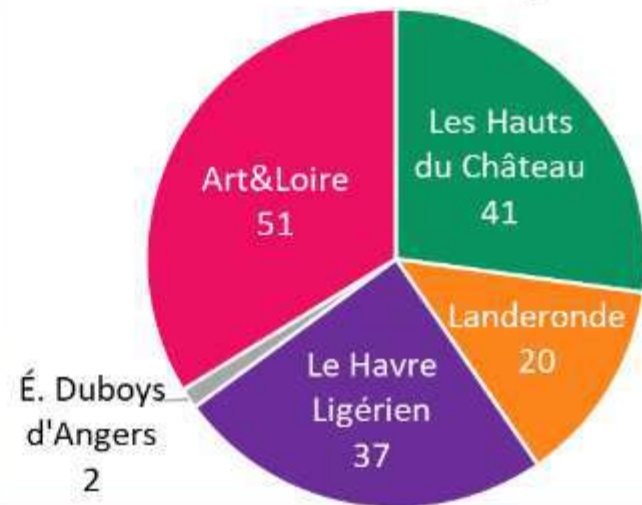
Les évènements indésirables et appréciables 2nd semestre 2024



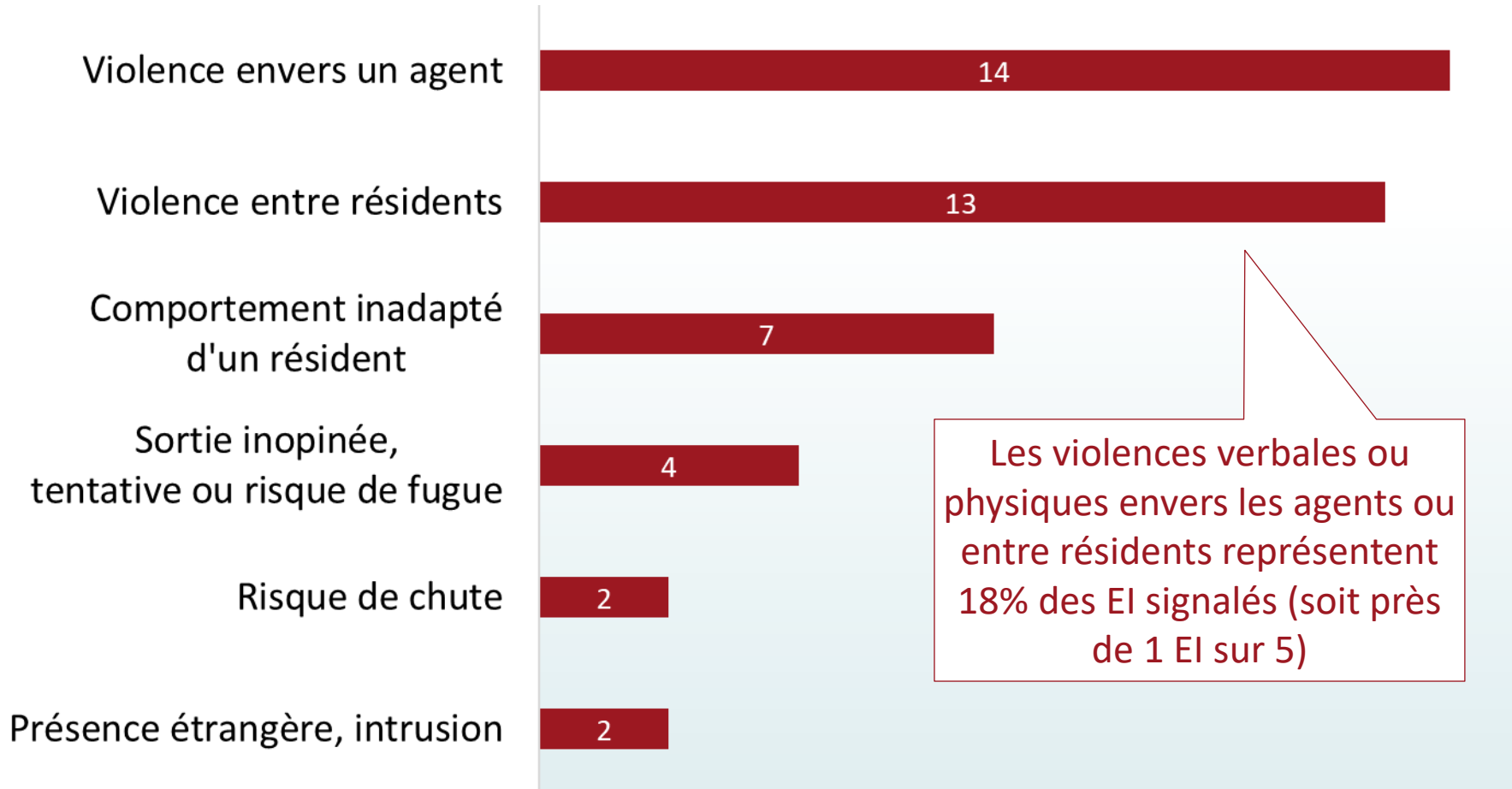
ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES 2nd SEMESTRE 2024



151 évènements signalés



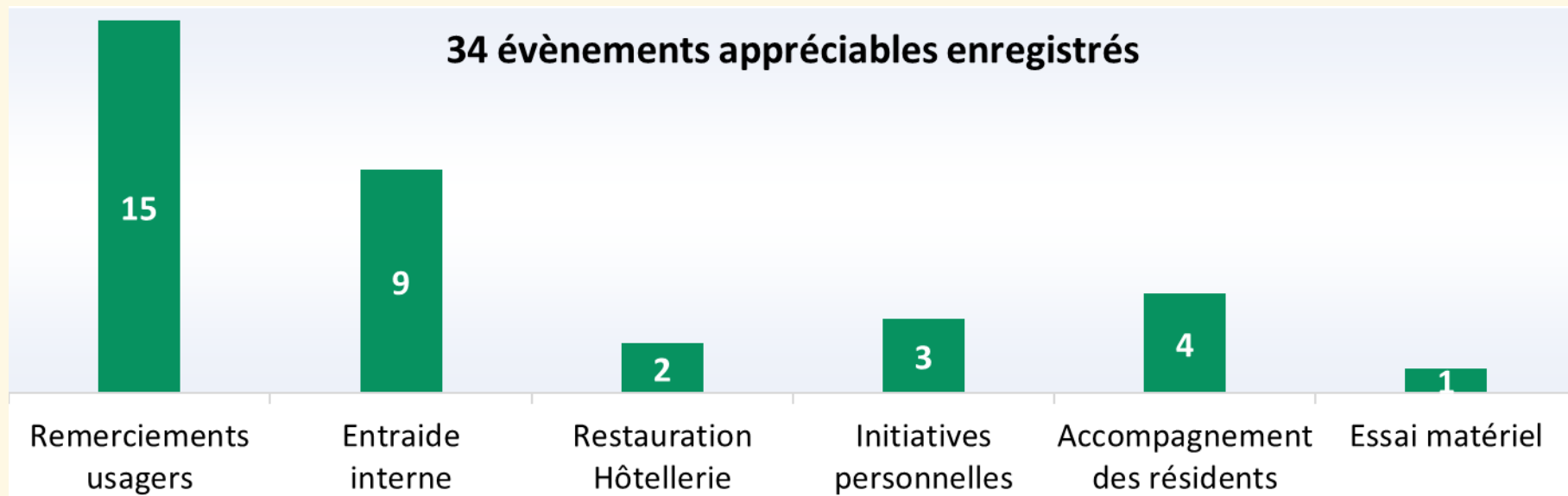
ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES 2nd SEMESTRE 2024



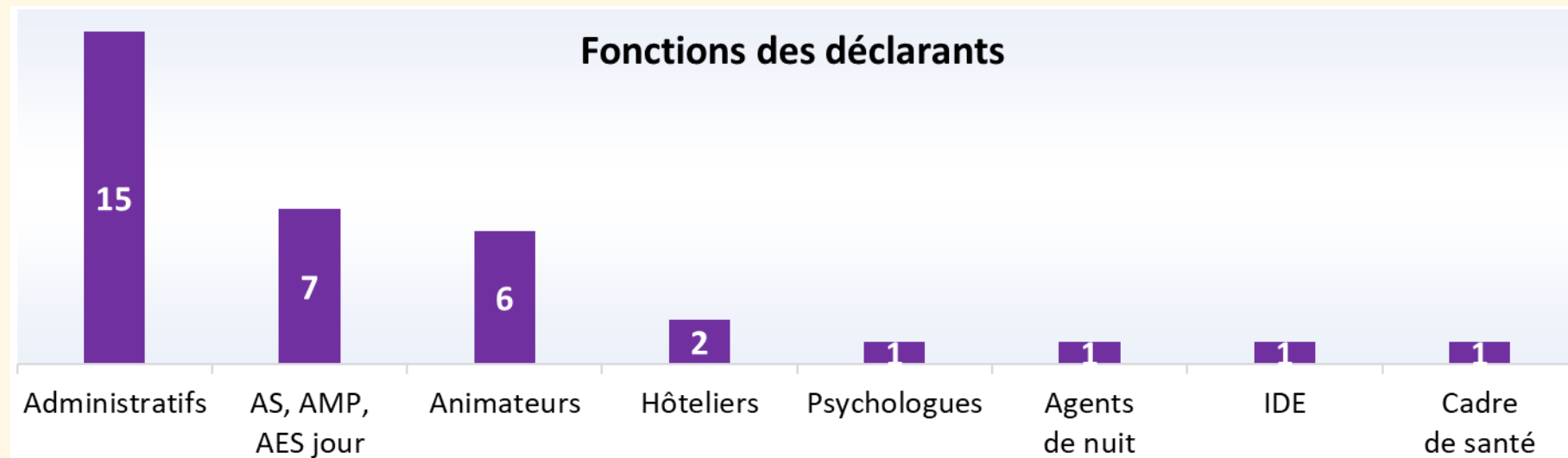
Zoom sur les 42 signalements
classés « Sécurité des personnes »

ÉVÈNEMENTS APPRÉCIABLES 2nd SEMESTRE 2024

34 évènements appréciables enregistrés



Fonctions des déclarants



Modifications du contrat de séjour et du règlement de fonctionnement Contrôle du CCRF

(Éléments transmis le 24/01/2025)

CONTEXTE ET BILAN

08/10/2024 : dans le cadre d'une enquête nationale portant sur les EHPAD, l'établissement a fait l'objet d'un contrôle de la Direction Départementale de la Protection des Populations, service de la Concurrence, Consommation, Répression des Fraudes (CCRF).



- ➔ Défaut de mise à jour du site de la CNSA concernant l'inclusion du marquage du linge dans les prestations « socles ». **MAJ effectuée**
- ➔ **Contrat de séjour et RF : Corrections effectuées**
 - L'entretien du linge ne peut être refusé en hébergement temporaire.
 - Depuis 2017, le dépôt de garantie ne peut plus inclure le ticket modérateur.
 - Facturation post-décès du 6 jours maximum après le décès : indication correcte dans le CS mais 7 jours dans le RF.
- ➔ Absence de réalisation d'état des lieux.
- ➔ Site Internet : absence du numéro SIRET dans les mentions légales. **Ajout effectué**

Informations et questions diverses

PASA ÉQUINOXE

- Les PASA équinoxes proposent **durant la soirée** des activités individuelles ou collectives qui concourent principalement à l'apaisement et à la réduction des angoisses. Ils participent également au maintien des capacités des personnes atteintes d'une maladie neurodégénérative.
- L'ARS des Pays de Loire a lancé l'été dernier un appel à candidature pour expérimenter la mise en place de PASA équinoxe. **Notre candidature a été retenue** : la résidence **Art&Loire** sera le premier EHPAD du 49 à tester la mise en œuvre de ce nouveau service.
- L'expérimentation se fera au moins sur **une durée d'un an. Le service doit ouvrir au plus tard le 1^{er} avril 2025.**
- **6 à 8 résidents seront accueillis par un professionnel dédié de 17h00-00h15.**
- Le PASA sera ouvert du lundi au vendredi toute l'année à l'exception de la période estivale au cours de laquelle la durée d'ouverture pourrait être réduite.





**Lundi 10
février 2025**

JOURNÉE DES LÉGUMINEUSES

Repas thématique :

**TARTINADE DE LENTILLES
HACHIS DE LÉGUMES D'ANTAN
CHEESECAKE**

Goûter :

CRÊPES DE LENTILLES CORAIL

Pour information :

- Prochaine commission restauration : 18/03
- Prochaine revue des menus avec des résidents le 11/02 à Art&Loire



APPEL À CANDIDATURE ÉLECTIONS DU CVS



Le CVS, c'est quoi ?

Le Conseil de la Vie Sociale est un lieu d'écoute et de propositions qui permet aux résidents et à leurs proches de s'exprimer sur les conditions de vie dans l'établissement, l'accompagnement, les soins, les travaux, les projets, le prix du séjour...

La loi du 2 janvier 2002 rend obligatoire la création d'un CVS dans tous les EHPAD. Le CVS est destiné à garantir vos droits et votre participation au fonctionnement de l'établissement.

**Vous souhaitez vous impliquer dans la vie de l'EHPAD
en tant que représentant des résidents,
des familles ou des proches aidants ?**

PORTEZ-VOUS CANDIDAT

Renseignements et formulaire auprès des animateurs
et des agents d'accueil

Date limite de dépôt des candidatures : 17 février 2025



Tous les appels à
candidature ont été
lancés en janvier

Candidatures reçues au 05/02 :

- 1 résidente La Possonnière
- 1 résident Champtocé
- 2 familles St Georges
- 2 personnels

Publication sur le site Internet
et Facebook le 04/02/25

Relance à faire ?

CALENDRIER DES RENCONTRES 2025

CVS

Réunion plénière

CVS

Réunion plénière

CVS

Réunion plénière

CVS

Réunion plénière

Jeudi 6
FÉVRIER
à 10 h

Jeudi 24
AVRIL
à 10 h

Jeudi 26
JUN
à 10 h

Jeudi 6
NOVEM.
à 10 h

Anciens membres

Nouveaux membres

Site de Saint Georges sur Loire pour toutes les séances du CVS

Merci à toutes et tous
pour votre attention.