CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Procès-verbal de la séance du 6 février 2025

Étaient présents avec voix délibérative :

M. Gilles BLOUIN, représentant des personnes accueillies, résidence *Art&Loire*
Mme Hélène BRECHET, représentante des personnes accueillies, résidence *Art&Loire*
Mme Noëlle CAILLARD, représentante des personnes accueillies, résidence *Landeronde*
Mme Marie Aglaé CHEREAU, représentante des personnes accueillies, résidence *Landeronde*, **présidente du CVS**
Mme Juliette PATERNOT, représentante des personnes accueillies, résidence *Art&Loire*
M. Pierre RADÉ, représentant des personnes accueillies, résidence *Les Hauts du Château*
M. Pierre RAMELET, représentant des personnes accueillies, résidence *Le Havre Ligérien*
M. Gilbert BULTÉ, représentant des familles, résidence *Le Havre Ligérien*
M. Fernand CHAUDET, représentant des familles, résidence *Les Hauts du Château*
Mme Marcelle DENY, représentante des familles, résidence *Landeronde*
M. Joseph JOLY, représentante des familles, résidence *Art&Loire*
M. Michel ONILLON, représentant des familles, résidence *Art&Loire*
Mme Marie Christina LIVET, représentante du Conseil d'Administration
Mme Béatrice LANGEVIN, représentante du personnel

Assistaient également sans voix délibérative :

Mme Colette FORET, habitante de la résidence *Landeronde*
Mme Amélie MORIN, directrice adjointe en charge des relations avec les usagers
Dr Denis VATELOT, médecin coordonnateur référent du CVS
Mme Adeline CHÂTEAU, cadre supérieure de santé et coordinatrice des soins
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 Fabienne BOSSEBOEUF, animatrice, résidence *Les Hauts du Château*
Mme Laure GASLARD, animatrice, résidence *Landeronde*
Mme Alexandra OLIVAUD, animatrice, résidence *Art&Loire*
Mme Vanessa JARNIOU, responsable du pôle administration
Mme Marina ZILLI-DEWAELE, responsable du pôle qualité

Étaient excusés :

M. Alain LE CORRE, représentant des personnes accueillies, résidence *Le Havre Ligérien*
Mme Simone ANNETTE, représentante des familles, résidence *Art&Loire*
M. Dominique YOU, représentant des familles suppléant, résidence *Art&Loire*
Mme Stéphanie LEQUEUX, représentante du personnel
M. Rémi BUTARD, représentant du personnel suppléant

Date de la convocation : 24janvier 2025
Nombre de votants : 14

Ordre du jour réalisé

- Adoption du procès-verbal de la séance du 06/11/24 **– Point soumis à avis**
- 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 **– Point soumis à avis**
- Amélioration de la qualité du service rendu :
  - *Bilan des enquêtes de satisfaction des résidents et des proches*
  - *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

La séance est ouverte à 10 h 00.

La présidente, Mme CHEREAU, ouvre la séance.

La directrice adjointe, Mme MORIN, remercie les membres du CVS pour leur présence et accueille Adeline CHATEAU, nouvelle cadre supérieure de santé et coordinatrice des soins, qui remplace Christophe TIJOU depuis le 13/01/2025. Adeline CHATEAU est à temps partagé à 50 % avec l'hôpital de Chalonnes/Loire.

La directrice adjointe informe les membres d'autres changements à venir dans l'encadrement des soins pour la Résidence *Art&Loire* :

- arrivée le 17/02/2025 de Claire TRANAIN au poste de cadre de santé du rez-de-chaussée, en remplacement de Bénédicte JONCHÈRE,
- recrutement en cours d'un cadre de santé ou infirmier coordonnateur à temps partagé à 50 % avec l'hôpital de Chalonnes/Loire. Ce recrutement est possible car le poste de cadre supérieur de santé est désormais à 50 %.

I. Adoption du procès-verbal de la séance du 6 novembre 2024

Le procès-verbal de la séance du 06/11/2024 a été transmis aux membres le 24/01/2024, avec l'ordre du jour de la présente séance.

La directrice adjointe rappelle que la proposition de prix de journée pour 2025 a été soumise au CVS le 06/11/2024. Le prix de journée définitif fait l'objet chaque année d'un arrêté départemental qui est reçu généralement fin février pour une application au 1er mars. De ce fait, il n'est pas possible d'anticiper l'information sur les nouveaux tarifs aux résidents et aux familles.

Concernant les travaux de réfection du jardin de l'UPAD de Montjean/Loire, la direction a relancé Maine et Loire Habitat afin qu'ils ouvrent une négociation avec les Bâtiments de France.

Le procès-verbal est adopté à l'unanimité sans modification.

RAPPEL : Les procès-verbaux sont transmis par mail aux référents familiaux et consultables dans les halls d'entrée des résidences et sur le site Internet de l'établissement dans les jours suivants leur adoption.

II. Questions et demandes des résidents

Des rencontres préparatoires avec des résidents ont été réalisées sur les sites de Montjean/Loire et La Possonnière en amont de la réunion du CVS. Les résidents présents se sont exprimés sur diverses thématiques. Le recueil des enquêtes de satisfaction n'a pas permis la tenue des rencontres sur les sites de Champtocé et St Georges/Loire, ce point reprend donc les commentaires émis par les résidents ayant répondu à l'enquête.

ANIMATIONS / ÉVÈNEMENTS	
Champtocé	Certains aimeraient être accompagnés à l'extérieur plus souvent, se promener ou en ville. *L'animatrice indique que les balades reprendront aux beaux jours. Concernant les sorties à l'extérieur, leur fréquence et le nombre de résidents pouvant en bénéficier dépend beaucoup du nombre et de la disponibilité des bénévoles.* Du vélo, plus de belote, karaoké et jardinage.

ANIMATIONS / ÉVÈNEMENTS	
La Possonnière	☺ Les animations sont variées et l'animatrice très disponible. ☺ Repas de Noël vraiment très apprécié. Très bonne ambiance.
Montjean	☺ Activités intéressantes et bien construites. ✋ Souhait de plus de documentaires.
St Georges	✋ Yoga, sophrologie, gym, plus de tricot, balades au beau temps, sortie à la piscine, théâtre, cinéma. *L'animatrice informe que les ateliers tricots vont devenir hebdomadaires (jusqu'ici 1 semaine sur 2) et qu'une sortie à la piscine est programmée le 17/02/2025.*

Les demandes formulées par les résidents sont entendues par l'équipe d'animation.

HÉBERGEMENT – PRESTATIONS HÔTELIÈRES	
Champtocé	☹ 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. *La directrice adjointe informe d'un projet de réhabilitation de l'espace extérieur de l'UPAD du site. Les devis sont en cours et seront présentés à une prochaine séance.* ☹ Le linge a tendance à rétrécir ou à se perdre.
Montjean	☹ De plus en plus de fauteuils et de déambulateurs en salle à manger : encombrement et gêne pour la circulation, locaux trop petits. *Il est proposé de mettre les déambulateurs dans les couloirs pendant les repas. Il est précisé par ailleurs que l'un des axes de la philosophie de soins Humanitude est de favoriser les transferts sur chaises en salle à manger et de laisser les fauteuils roulants dans les couloirs. La réflexion est à mener sur le site.*
St Georges	☹ Toiles d'araignées. L'entretien des vitres est à faire plus souvent côté extérieur. *L'entretien des vitres est réalisé annuellement par un prestataire externe. La dernière intervention était en juin 2024.* ☹ Manque de petits salons pour recevoir sa famille. Manque un distributeur de café. *Chaque quartier dispose d'un salon situé à côté ou en face de la salle à manger des résidents. Concernant le distributeur de boissons, un essai avait été fait lors de l'emménagement fin 2016 mais le prestataire a repris la machine car pas assez rentable. Des renseignements ont été pris suite à l'extension mais de nouveau le débit est considéré comme trop faible.* ☹ Des gens entrent dans la chambre.

ACCOMPAGNEMENT ET SOINS	
Champtocé	✋ 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. *Depuis début 2025, un agent en plus est présent le matin.*
La Possonnière	☺ Le personnel est souriant, agréable, disponible. 😐 Le personnel a beaucoup de travail.

ACCOMPAGNEMENT ET SOINS	
Montjean	☹ 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 salle à manger avant le début du repas. ☹ **Médical :** Manque de transparence des médecins lors des visites. Ne préviennent pas les résidents sur les changements de traitement ou sur les examens à effectuer (manque de communication). *Le médecin coordonnateur précise qu'un changement dans le pilulier peut être dû à un nouveau générique et pas nécessairement à un changement de traitement.*
St Georges	😐 Très bon personnel, mais trop chargé en travail. Souhait que plus de soignants passent dans la journée pour demander si ça va. ☹ Le personnel change tout le temps. *Les équipes d'Art&Loire et d'anciennement Savennières ont été redéployées sur les différents quartiers suite au déménagement du 10/09/2024. Les résidents sont encore en période d'adaptation. Par ailleurs, l'équipe hôtellerie avait fait le choix de ne pas être sectorisée, ce qui a pu accentuer ce sentiment. Après quelques mois, l'équipe est revenue sur ce choix et les agents d'hôtellerie ne tourneront plus à compter du 03/03/2025.* ☹ Les médicaments tardent à venir.

RESTAURATION – À TRANSMETTRE EN COMMISSION MENUS	
Champtocé	☹ La qualité est inégale, les plats sont parfois froids, les quantités sont parfois juste. Dégradation, surtout le soir (sauf la soupe). *Concernant les quantités, la cadre de santé du site a fait le point récemment avec le responsable restauration et celles-ci ont été augmentées.* *Un représentant des familles d'Art&Loire a participé au recueil de l'enquête de satisfaction auprès des résidents : 5 des 7 résidents rencontrés ont évoqué des repas moins bons le soir. Le représentant des familles des Hauts du Château assiste son épouse régulièrement lors des repas, y compris le soir : il n'est pas d'accord avec ces résidents, les repas sont pour lui de bonne qualité.* *L'animatrice du site indique que la diététicienne a organisé une commission menu sur le site et que des modifications ont été apportées sur les menus, mais sans amélioration d'après certains résidents.* ☹ **Service des repas :** Trop d'attente entre les plats. Le café est froid.
La Possonnière	☺ Le repas de Noël était très bon.
Montjean	☹ Pas toujours de remplacement pour les non-goûts. *Le représentant des résidents précise que de nouveau, dans la semaine, il n'y a pas eu de remplacement pour les champignons. La représentante du personnel indique qu'il y a bien des remplacements sur les autres sites. Possibilité que le plat ait été oublié dans le container de transport ? Ce point est à éclaircir en cuisine.* ☹ Les régimes spécifiques ne sont pas respectés (sans sel). *Le médecin coordonnateur indique que les régimes sans sel stricts n'ont plus leur place en EHPAD. Les plats sont modérément salés pour tous.*
St Georges	☹ La viande est un peu dure. ☹ **Service des repas :** Le repas du soir est un peu tôt. Les repas sont froids en chambre. Plats pas assez chauds parfois le soir.

Les membres sont informés que le responsable restauration passe depuis peu une journée par mois sur les sites. Dans ce cadre, il était à l'EHPAD de Champtocé/Loire le 05/02/2025. L'animateur de l'EHPAD de Montjean/Loire indique que ces passages sont très appréciés par les résidents. Un représentant des familles d'*Art&Loire* souhaite que le calendrier de passage du responsable restauration soit communiqué aux résidents. Il est de nouveau évoqué le fait que les résidents ne sont pas informés des dates des commissions menus.

III. Questions et demandes des représentants des proches

Une réunions des représentants des familles s'est tenue le 27/01/2025. Suite à cette rencontre, quatre questions ont été transmises :

- **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 infirmiers sont formés 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 partiel 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

Un représentant des familles de la Résidence *Art&Loire* demande comment la famille peut être informée du plan de soins de son proche. Cela relève-t-il du rôle du référent soignant ? Le plan de soins peut-il être transmis ? Des rencontres sont organisées avec les nouveaux résidents, leurs proches et des membres de l'équipe médico-soignante quelques semaines après l'entrée. Les besoins en accompagnement et soins y sont abordés. Les représentants indiquent que ces éléments devraient être communiqués aux familles : cela pourrait faire l'objet d'un point lors des prochaines réunions des résidents et des familles.

Le représentants des familles de la Résidence *Le Havre Ligérien* s'enquiert des moyens mis en œuvre par l'établissement pour s'assurer que les soins sont réellement réalisés, contrôler le respect des protocoles et vérifier les compétences des professionnels. Il souhaite également savoir si les personnels ont des consignes quant à l'utilisation des consommables (ex. : les protections). La coordinatrice des soins précise que la validation des soins dans le dossiers de soins informatisé engage la responsabilité du soignant. Concernant le respect des protocoles et les compétences, les professionnels suscitant des doutes sont rapidement repérés par l'équipe et les difficultés sont remontées aux cadres de santé. Les agents posant problème ne sont pas gardés par l'établissement. Concernant les consommables, la représentante des personnels indique qu'il n'y a aucune restriction, le personnel dispose de tout le matériel nécessaire pour assurer la prise en soins.

Le représentants des familles de la Résidence *Le Havre Ligérien* demande si les résidents restant dans leur chambre l'après-midi ont aussi une collation. Il est précisé que les collations sont proposées à tous les résidents présents, qu'ils soient en salle d'animation, dans leur chambre ou dans tout autre lieu de la résidence.

- **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 ».

Le référent interpelle les familles en cas de besoin vestimentaire ou de produit d'hygiène. Il doit aussi porter le recueil des souhaits et la rédaction du projet d'accompagnement personnalisé (PAP). Une fiche d'information sur le rôle et les missions du référent (annexée au présent procès-verbal) est remise à l'entrée du résident.

La notion de référent soignant doit être retravaillée cette année, pour faciliter la compréhension des résidents d'une part, et améliorer l'appropriation par les professionnels d'autre part. Le format, le contenu et les modalités de diffusion de l'identité et des missions du référent seront réévalués dans ce cadre.

Il est précisé qu'un nouvel agent ne devient jamais référent dès son arrivée dans l'établissement mais plusieurs mois après seulement. Idéalement le référent soignant accueille le nouveau résident. Dans la pratique il ne travaille pas toujours le jour de l'entrée et ne se présente dans ce cas que plus tard, de même il n'est pas toujours présent les jours où les proches visitent le résident.

Un représentant des familles d'*Art&Loire* souhaite qu'une réflexion soit lancée pour la mise en place de rencontres régulières, par exemple tous les 18 mois, entre le résident, la famille et le référent soignant.

- **Constat de "dégradation" dans l'entretien des logements (site de St Georges par les familles, site de 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.

Concernant la Résidence Les Hauts du Château :

Les chambres sont faites moins régulièrement du fait que les hôtelières ont repris les quatre heures d'entretien de la société du lundi au vendredi. La cadre de santé travaille avec l'équipe d'hôtellerie mais il est difficile de dégager un temps dédié au ménage des chambres tous les jours. L'organisation des tâches a été revue en janvier 2025, il est encore trop tôt pour en voir les bénéfices.

Concernant la Résidence Art&Loire :

En semaine, 3 agents d'hôtellerie travaillent par quartier : un agent en horaire du matin, un agent en horaires du soir, et 4 jours sur 5 un agent en horaire « ménage ». Les horaires du matin et du soir assurent le service des petits déjeuners, la mise en place de la salle à manger, la vaisselle et le nettoyage de la salle après les repas, leurs présences sont nécessaires au bon déroulement du séjour. En cas d'absence d'un horaire du matin ou du soir, l'agent en horaire ménage bascule sur le poste manquant. Un absentéisme important dans l'équipe hôtellerie depuis plusieurs mois a engendré un déficit sur le temps normalement dédié au ménage des chambres :

Fonctionnement « normal »	**SEPTEMBRE À DECEMBRE 2024 (soit 17,4 semaines)**	**JANVIER 2025 (soit 4,4 semaines)**
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**.	Fonctionnement « normal » théorique : 12 x 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.**	Fonctionnement « normal » théorique : 12 x 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**.

- **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 15/12/2024 qui leur a été remis lors de leur rencontre du 27/01/2025.**

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 des réunions du CVS.

La directrice adjointe précise que les éléments de la réclamation résultent principalement d'une communication défaillante. Un représentant des familles souligne l'importance de renvoyer les proches vers la direction et l'encadrement des soins pour avoir des réponses et/ou explications.

Complément hors séance : La famille a été informée lors de la rencontre avec la directrice adjointe de la transmission du courrier aux représentants des familles. Cette diffusion la satisfait, elle ne souhaite pas communiquer plus d'informations.

IV. Accueil de jeunes volontaires « 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 et Thomas ont rejoint l'équipe d'animation d'*Art&Loire* le 17/12/2024. Leur présence renforce l'équipe d'animation et compense le maintien aux deux postes existants après l'emménagement des anciens résidents de l'EHPAD Savennières.

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 (interdiction propre à tous les professionnels de l'EHPAD).

V. Organisation du pôle accueil-admissions au 1er mars 2025

Mise en place du standard unique :

L'établissement a déployé un outil, appelé « Cockpit », permettant de rediriger les appels téléphoniques. Depuis le 09/12/2024, lorsque les agents d'accueil des sites de Champtocé, La Possonnière et Montjean/Loire sont absents (congés, temps partiels), les appels ne basculent plus automatiquement vers les soins (interruption de tâche) ou les animateurs : le standard est pris en charge au siège social (Résidence *Art&Loire*).

Rappel du plan de retour à l'équilibre :

Depuis 2022, et comme de nombreux EHPAD, les Résidences *Les Ligériennes* sont confrontées à un déficit structurel, dû d'une part à une augmentation conséquente des charges en personnel malgré un effectif constant (mesures nationales qui n'ont été que partiellement compensées par les dotations de l'État), et d'autre part aux fortes inflations, notamment sur l'énergie et les denrées.

Grâce à plan de retour à l'équilibre initié en 2023, le déficit est en régression. Les efforts faits concernant les effectifs sont rappelés :

- Cuisine centrale : - 1 ETP[1] (départ par mutation non remplacé)
- Lingerie *Art&Loire* : ETP constants après intégration de 77 résidents supplémentaires (42 résidents de Savennières, 35 résidents de Rochefort/Loire dans le cadre de la prise en charge du linge de l'hôpital de Chalonnes/Loire). En compensation : externalisation du linge plat (draps), retrait de la distribution en chambre du linge des résidents (estimée à 24 h/semaine).
- Infirmiers : - 1 ETP au 10/09/2024 (départ volontaire non remplacé). Réorganisation de l'équipe.
- Personnel de nuit :
  - 01/01/2024 : - 1 ETP sur le site de Champtocé/Loire (un agent en trop à l'origine),
  - 10/09/2024 : - 2 ETP. Avant le transfert : 4 agents à Savennières et St Georges/Loire, aujourd'hui 3 agents à St Georges/Loire.

Clé de compréhension : 5 ETP sont nécessaires pour assurer la présence de deux personnes physiques pendant 10 heures et 365 nuits par an.

- Personnel soignant : moyens constants avec intégration à *Art&Loire* de la livraison en chambre du linge des résidents.
- Équipes d'hôtellerie : moyens constants avec intégration à St Georges et Champtocé/Loire du ménage des locaux communs (fin de l'externalisation en 2024).
- Animation : -1 ETP au 10/09/2024 (CDD non reconduit).
- Direction : - 0,50 ETP (convention de mise à disposition avec l'hôpital de Chalonnes/Loire).
- Responsable du pôle administratif : - 0,30 ETP (mise à disposition avec l'hôpital de Chalonnes/Loire).
- Service Qualité gestion des risques : - 0,50 ETP (départ volontaire remplacé par un agent en temps partagé avec l'hôpital de Chalonnes/Loire).
- Accueil Admission :
  - 01/02/2024 : -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
  - 01/03/2025 : - 1,30 ETP (départ de l'agent à mi-temps de l'accueil de St Georges, départ en retraite non remplacé de l'agent d'accueil de La Possonnière).

Il est précisé que depuis 2015, suite aux fusions successives, l'équipe administrative a perdu 7 ETP, dont 2,5 ETP de directeurs.

Constats pour le pôle 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 annuels des agents concernés (sentiment d'isolement).
- Départ à la retraite de l'agent d'accueil du site *Landeronde* le 01/03/2025 (non-remplacement acté en 2024).

➡ **RÉORGANISATION DU PÔLE ACCUEIL ET ADMISSIONS**

[1] Équivalent Temps Plein, correspond à 1 professionnel qui travaillerait 35 heures par semaines.

Nouvelle organisation du pôle accueil et admission au 03/03/2025 :

Après le départ en retraite de l'agent d'accueil de la Résidence *Landeronde*, le pôle accueil et admissions comptera trois agents d'accueil qui seront dès le 03/03/2025 regroupés sur le site *Art&Loire* et tourneront sur deux activités principales distinctes :

Un bureau « Accueil physique et téléphonique »	Deux bureaux « Admission Facturation »
Accueil physique Accueil téléphonique Saisie des mouvements journaliers (NETSOINS et tableau d'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 Étiquettes pour les nouveaux résidents	**Préadmission et admission** : accueil des familles, gestion du dossier administratif sur les logiciels métiers pour les différents types d'accueil (hébergement permanent, temporaire, accueil de jour). **Facturation :** mensuelle et aidés sociaux, suivi des APL, gestion des sorties, renseignement des suivis mensuels… **Divers :** renseignement d'enquêtes annuelles, recouvrement, suivi des aides personnalisées à l'autonomie (APA), saisie et suivi des dépenses et honoraires médicaux…

La séparation de l'accueil physique et téléphonique de la facturation permet de maintenir la concentration et de réduire les erreurs dues aux interruptions de tâche.

Les représentants des familles protestent contre cette organisation : c'est un service en moins malgré une augmentation conséquente du prix de journée, les usagers n'auront plus d'interlocuteurs sur les sites pour les questions administratives, obligation de se déplacer sur le siège social pouvant être une difficulté, perte d'une aide de proximité. Plusieurs points interrogent : comment vont se passer les livraisons des colis ? Qui prendra en charge les vêtements à étiqueter ? Concernant la sécurité, qui filtrera les démarchages ? Qui surveillera les sorties pour empêcher les fugues ?

La représentante des personnels, aide-soignante sur le site *Art&Loire*, précise que dans la pratique, une grande partie de ces tâches sont déjà assurées par les soignants, même lorsque qu'un agent d'accueil est présent.

La directrice adjointe indique qu'une optimisation des organisations est indispensable au niveau du service administratif compte tenu de la diminution du nombre d'agents. Elle rappelle que les postes administratifs sont pris en charge à 100 % par le tarif hébergement facturé aux résidents et que les augmentations du prix de journée ne suffisent pas à maintenir ces postes. Elle précise qu'un travail est fait en lien avec les cadres de santé afin de redistribuer les tâches annexes à tous les niveaux (cadres de santé, animateurs, autres administratifs se déplaçant…).

Les membres sont informés que des boites aux lettres individuelles vont être installées pour les résidents des sites de Champtocé et Montjean/Loire.

La représentante du Conseil d'administration évalue que dans cette nouvelle organisation le référent soignant aura toute sa place dans les relations avec les familles après la phase d'admission.

Un représentant des familles d'*Art&Loire* recommande de penser au réaménagement des entrées et d'éviter de laisser des bureaux vides. La directrice adjointe indique que cette réflexion va être menée.

Concernant la communication aux familles, la directrice adjointe précise qu'elle a prévu l'envoi d'un courrier aux référents mais qu'elle souhaitait d'abord informer les membres du CVS.

VI. Adoption du rapport d'activité 2024 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 24/01/2025. 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.

Fonctionnement et actions en 2024 :

4 séances plénières

Représentants des usagers (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 des *Ligériennes*
- ✓ Groupe de travail sur le transport adapté
- ✓ Lancement de l'enquête de satisfaction des 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 :
- X Systématiser la mise en copie des représentants du CVS 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 :

LIÉS AU FONCTIONNEMENT DU CVS	AMÉLIORATION DU SERVICE RENDU
➔ 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.	➔ 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.

Le rapport d'activité 2024 du CVS est adopté sans modification. Les objectifs fixés seront présentés aux nouveaux membres du comité lors de la séance du 24/04/2025.

Diffusion : Les rapports d'activités sont transmis par mail aux référents familiaux et consultables dans les halls d'entrée des résidences et sur le site Internet de l'établissement dans les jours suivants leur adoption.

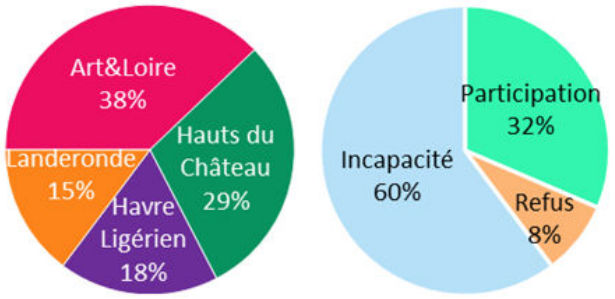
VII. Bilan des enquêtes de satisfaction des résidents et des proches

Les enquêtes ont été lancées le 01/12/2024, avec une date limite au 06/01/2025 pour les proches et au 31/01/2025 pour les résidents. Pour la première fois, les proches ont eu la possibilité de répondre en ligne via un accès « visiteur » à la plateforme BlueKanGo créé spécialement.

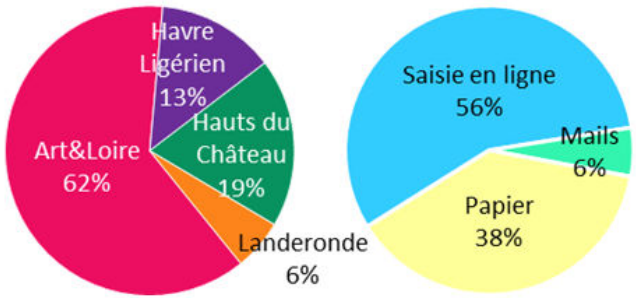
Comme lors de l'enquête bientraitance de 2023, il a été proposé aux représentants des familles qui le souhaitaient de participer au recueil auprès des résidents, hors du site d'hébergement de leur parent : deux représentants des familles se sont portés volontaires, un seul a pu effectivement participer.

Les résultats des deux enquêtes ont été transmises aux membres du CVS en amont de la rencontre.

TAUX DE RETOUR RÉSIDENTS : 95 recueils soit 70 % des résidents jugés en capacité de répondre



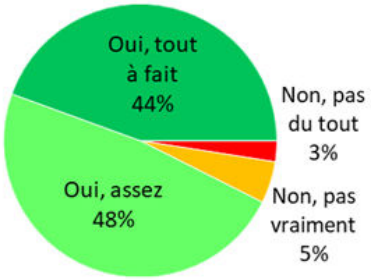
TAUX DE RETOUR PROCHES : 55 questionnaires renseignés soit 17 % des familles



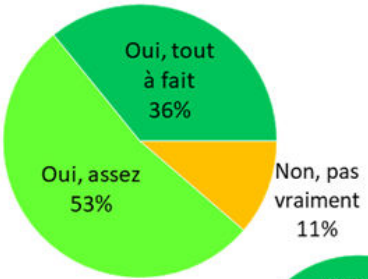
En amont du recueil auprès des résidents, une évaluation des capacités restantes à appréhender les questions et donner une réponse pertinente a été faite par les animateurs en lien avec les psychologues : seuls 40 % des résidents présents étaient sondables. Le taux de retour de l'enquête résidents est calculé par rapport à ces 40 %.

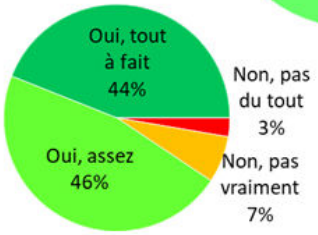
Le taux de retour des proches est faible et identique à celui de l'enquête de 2022. La proposition de saisie en ligne est à réitérer : plus de la moitié des répondants ont choisi cette option. La responsable qualité précise que les proches ayant répondu en ligne ont en général écrit plus de commentaires que ceux ayant complété le formulaire papier.

Satisfaction globale des résidents :

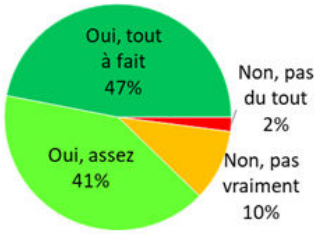


Satisfaction globale des proches :





Résultats de l'enquête 2022



Les niveaux de satisfaction globale 2024-2025 sont pratiquement identiques à ceux recueillis lors de l'enquête réalisées en 2022 avec les mêmes questionnaires, et plutôt satisfaisants.

LES PLUS SELON VOUS	LES MOINS SELON VOUS
La majorité des résidents apprécient leurs logements.	Une dégradation est constatée concernant le ménage des locaux.
Un personnel à l'écoute et qui sait se rendre disponible, pour les résidents et pour les familles.	Le référent soignant et son rôle sont toujours méconnus.
Les prestations repas sont satisfaisantes pour la plupart.	Les effectifs semblent insuffisants.
Les activités sont satisfaisantes pour la plupart des résidents.	L'identification des professionnels n'est pas facile.
74 % accèdent aux PV du CVS contre 40 % en 2022.	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.
	La connaissance du CVS n'a pas évoluée depuis 2022.

Les commentaires négatifs sont nombreux mais ne représentent pas la majorité des répondants. Ils ont pour la plupart été émis par des proches des résidents d'*Art&Loire*, dont beaucoup (en se basant sur la teneur des commentaires) en provenance de l'EHPAD de Savennières. Pour la représentante du Conseil d'administration, ces commentaires sont à prendre en compte mais relèvent aussi de la proximité entre le déménagement, changement important qui demande un temps d'adaptation, et le lancement de l'enquête.

Un représentant des familles évoque une augmentation des décès chez les anciens résidents de l'EHPAD de Savennières depuis le déménagement. La représentante des psychologues précise que l'âge moyen des résidents décédés depuis septembre avoisinait les 96 ans et que la plupart souffraient de pathologies multiples.

VIII. Amélioration de la qualité du service rendu

Les dernières réclamations enregistrées et le bilan 2024

Un extrait du registre des réclamations a été transmis aux membres du CVS le 24/01/2025.
13 nouvelles réclamations ont été enregistrées entre la dernière séance et le 31/12/2024 :

- 1 formulée oralement, 6 reçues par courrier ou mail et 6 émises via les fiches de communication,
- 1 réclamation a été émise par une résidente, les 12 autres par des proches.

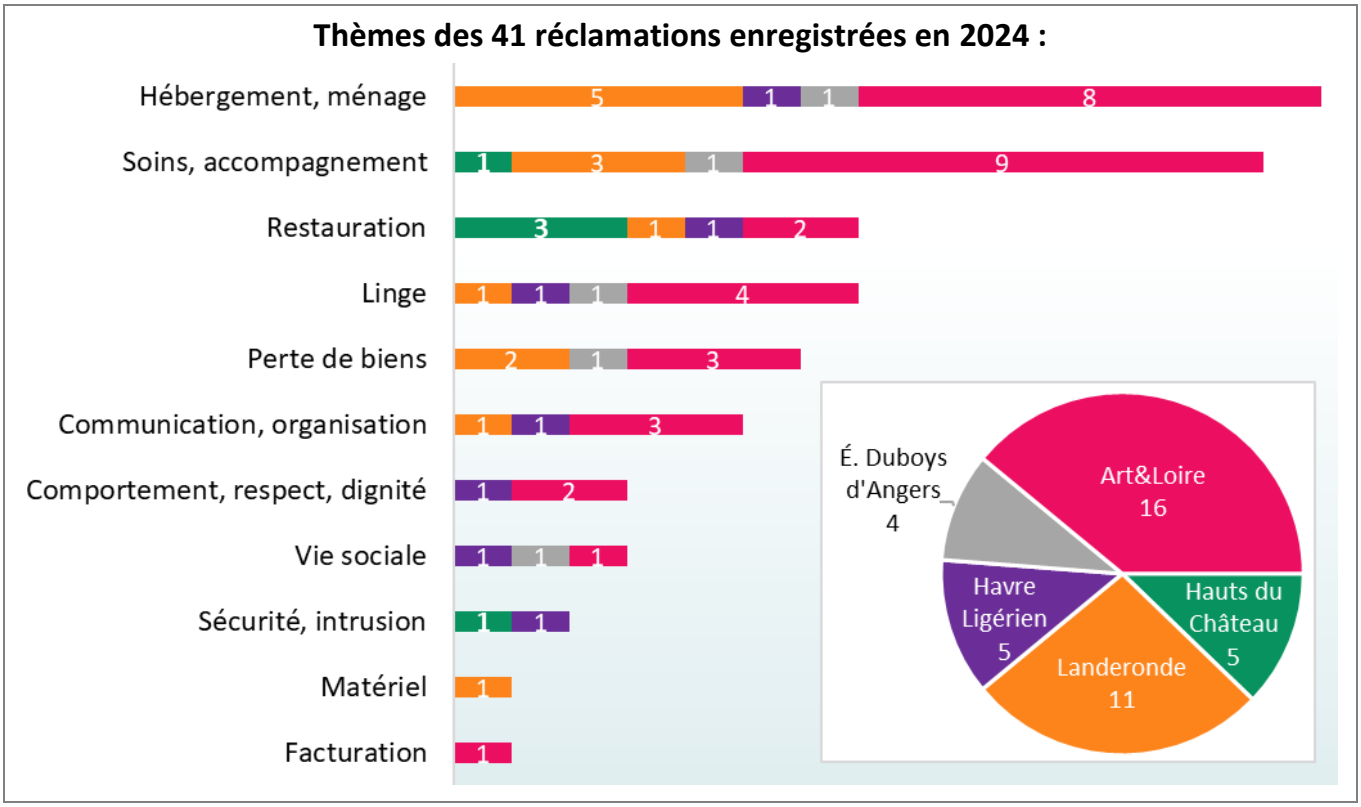
Ces réclamations ont donné lieu à :

- 10 réponses écrites (2 postales, 8 électroniques),
- 7 entretiens (4 entrevues et 3 échanges téléphoniques),
- la tenue de deux comités de retour d'expérience (groupes d'analyse des causes visant à mettre en place des actions d'amélioration), l'un en décembre 2024, le second en février 2025.

Les délais de réponse allaient de 10 à 29 jours pour une moyenne de 4,4 jours.

Au total, 39 réclamations ont été enregistrées en 2024. Elles ont donné lieu à 26 réponses écrites et 19 entretiens, avec des délais de réponse allant de 0 à 49 jours pour une moyenne de 6,7 jours.

Complément hors séances : 2 réclamations émises fin 2024 ont été transmises après le CVS et n'étaient pas comptabilisées dans le bilan présenté aux membres.

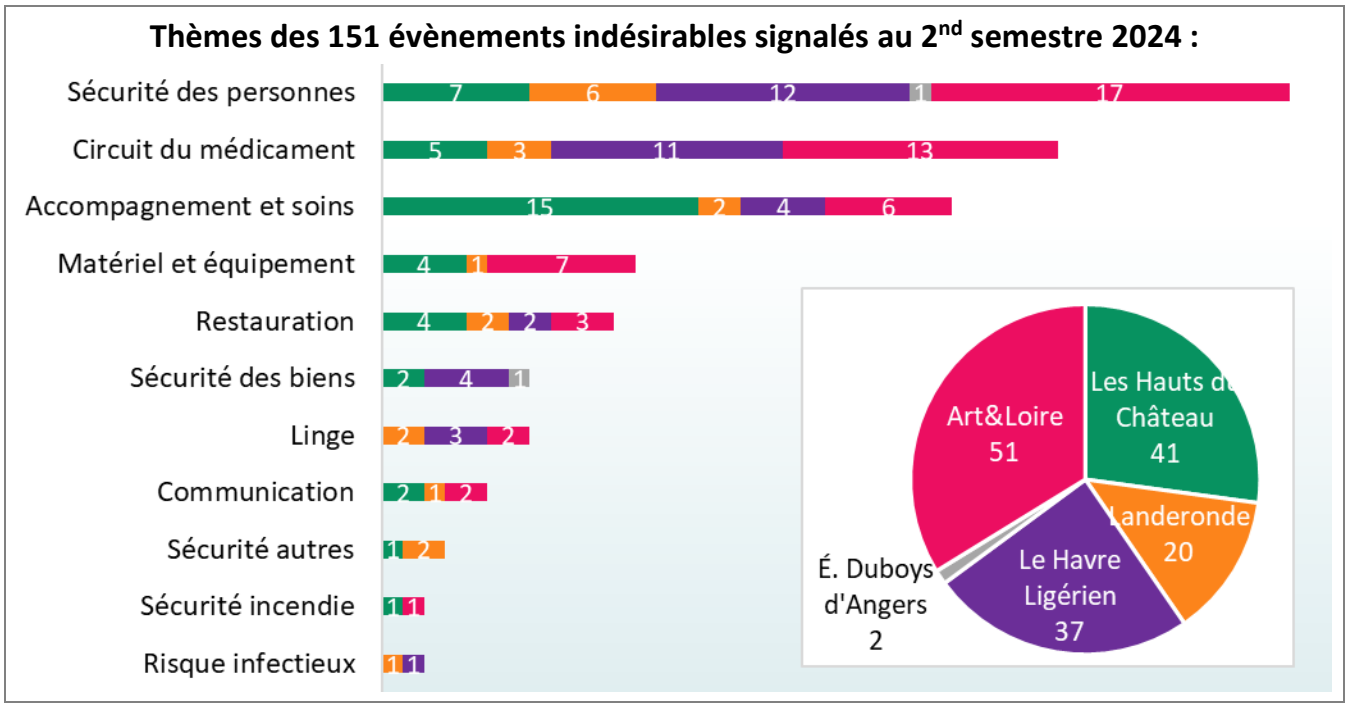


Les membres du CVS n'émettent ni remarques ni avis concernant ces réclamations.

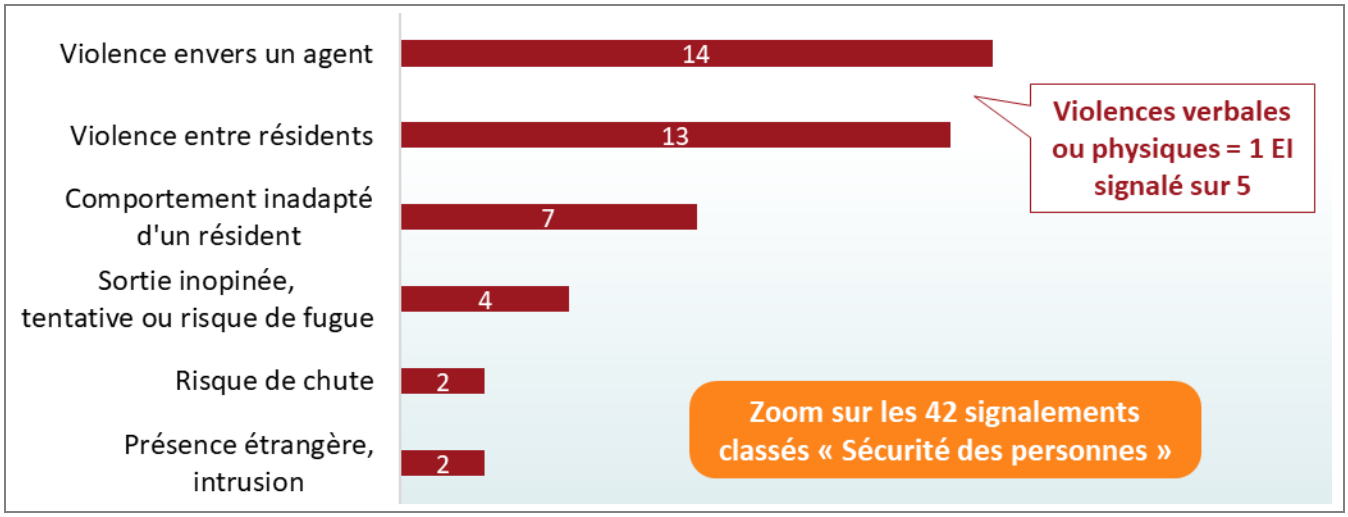
Les évènements indésirables du 2nd semestre 2024

Les évènements indésirables (EI) sont les dysfonctionnements et difficultés signalés par les personnels 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.

151 évènements indésirables ont été signalés au 2nd semestre 2024 *(graphe 1)*, dont 42 classés sous le thème « Sécurité des personnes » *(graphe 2)*.



Graphe 1

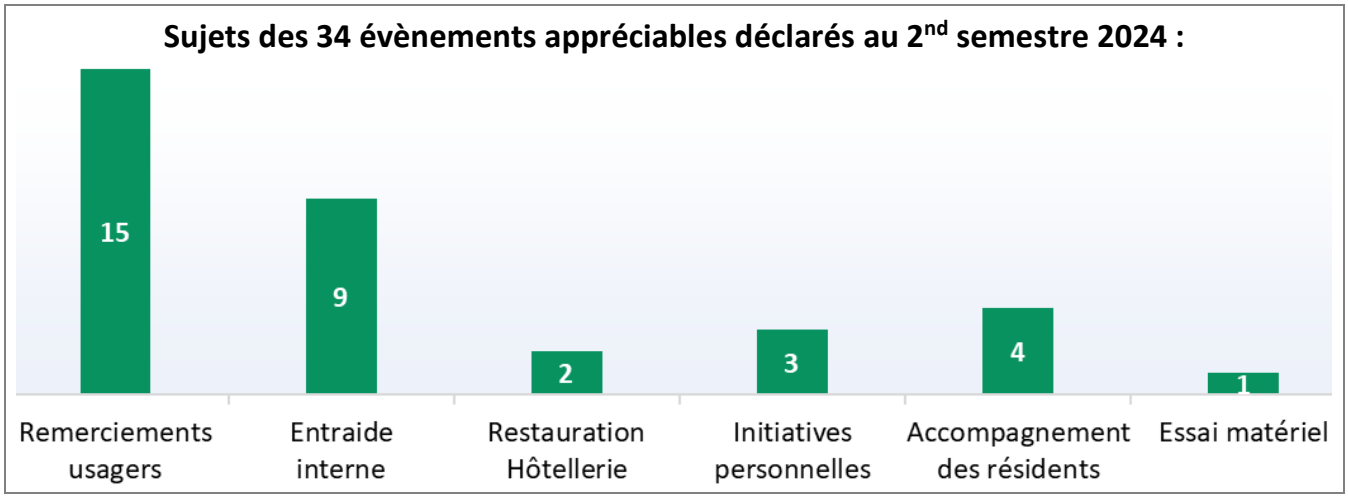


Graphe 2

Les violences verbales ou physiques envers les personnels ou entre résidents représentent 18 % des évènements indésirables signalés, soit près d'un évènement indésirable sur cinq.

Les évènements appréciables du 2nd semestre 2024

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



IX. Modifications du contrat de séjour et du règlement fonctionnement à la suite d'une enquête du CCRF

Le 08/10/2024, dans le cadre d'une enquête nationale portant sur les EHPAD, l'établissement a fait l'objet d'une visite de la Direction Départementale de la Protection des Populations, service de la Concurrence, Consommation, Répression des Fraudes (CCRF). Plusieurs sources d'information ont été consultés en amont de la visite, et divers documents ont été examinés sur site. Une synthèse du rapport de la visite a été transmise aux membres du CVS le 24/01/2025. Les actions correctives demandées portaient sur :

➔ Un défaut de mise à jour du site de la CNSA concernant l'inclusion du marquage du linge dans les prestations « socles ». La mise à jour a été effectuée à réception du rapport.

➔ L'absence de réalisation d'état des lieux à l'entrée d'un résident : compte tenu des ressources à mobiliser, l'établissement fait le choix de ne pas mettre en place de cet état des lieux. En contrepartie, n'ayant pas d'éléments opposables, nous ne retenons pas les cautions lors de la sortie.

➔ L'absence du numéro SIRET dans les mentions légales du site Internet : l'ajout a été effectué à la réception du rapport.

➔ **Le contrat de séjour et le règlement de fonctionnement** :

- 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 contrat de séjour mais indiquée à 7 jours dans le règlement de fonctionnement.

Les corrections nécessaires ont été effectuées dans les deux documents. Une synthèse de ces corrections a été transmise aux membres du CVS le 24/01/2025.

Les modifications sont adoptées.

X. Informations et questions diverses

- ***Expérimentation d'un PASA Équinoxe :***

Les Pôles d'Activités et de Soins Adaptés (PASA) équinoxe proposent durant la soirée des activités individuelles ou collectives concourant à l'apaisement et à la réduction des angoisses. Ils participent aussi au maintien des capacités des personnes atteintes de maladie neuro-dégénératives.

L'Agence Régionale de Santé 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 Maine & Loire à tester la mise en œuvre de ce nouveau service. Le service doit ouvrir au plus tard le 1er avril 2025.

6 à 8 résidents seront accueillis à partir de 17 h par un professionnel dédié qui sera en supplément de l'équipe de nuit. Leur choix sera effectué par l'équipe pluridisciplinaire parmi les personnes hébergées souffrant d'angoisses, de troubles du sommeil, de déambulation nocturne… Les couchers se feront au fur et à mesures des souhaits et besoins, et ce jusqu'à minuit.

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. L'expérimentation se fera au moins sur une durée d'un an et sera financée par l'ARS contre l'engagement de l'établissement à transmettre des rapports détaillés et réguliers.

- ***Restauration :***

Dans le cadre de son projet « Sens & Papilles » et de ses actions en faveur du développement durable, l'association ACEP 49 propose à ses établissements membres une journée thématique, le 10/02/2025, avec un déjeuner et un goûter à base de protéines végétales. *Les Ligériennes* ont choisi de participer.

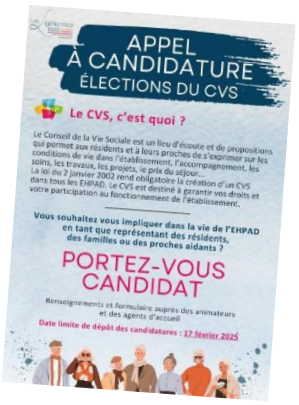
Les membres du CVS sont informés des prochains rendez-vous avec la diététicienne :

- 11/02/2025 : revue des menus avec des résidents sur le site *Art&Loire*,
- 18/03/2025 : commission restauration.

- ***Renouvellement des sièges des représentants au CVS :***

  Tous les appels à candidature ont été lancés en janvier. Au 05/02/2025, seules 6 candidatures ont été reçues (2 résidents, 2 familles, 2 personnels).

  L'affiche d'appel à candidature a été publiée sur le site Internet de l'établissement et sur Facebook le 04/02/25. Une relance est prévue pour les familles.



- ***Calendrier des rencontres 2025 :***

Jeudi 6 Février à 10 h	Jeudi 24 Avril à 10 h	Jeudi 26 Juin à 10 h	Jeudi 6 Novembre à 10 h
Membres actuels	Nouveaux membres		

Date limite d'envoi de l'ordre du jour : 10 avril 2025
~~*Retours des rencontres résidents attendus au plus tard le 17 avril 2025*~~ *(report à la séance du 26/06)*

Mmes CHEREAU et MORIN remercient les membres.

La séance est levée à 12 h 20.

Le : 10/04/2025

La Présidente du CVS,
Mme Marie-Aglaé CHEREAU,

Représentant les personnes accompagnées

RÔLE ET MISSIONS DU RÉFÉRENT SOIGNANT DU RÉSIDENT

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 suivra, 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 évaluatives.

- **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..... .