

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE – Synthèse de la rencontre du 26 juin 2025

La séance s'est tenue à la Résidence Art&Loire, siège social, de 10 h à 11 h 45, en présence de 11 représentants des résidents et des familles. Ont été abordés les points ci-après :

LES POINTS D'INFORMATIONS ET DISCUSSIONS

► Fusion des sections soins et dépendance :

Le département 49 participe à une expérimentation nationale visant à simplifier les modalités de financement et de facturation des établissements. Incidence sur votre facture : à compter du 01/07/25, en hébergement permanent, quels que soient votre département d'origine et votre dépendance, vous acquitterez le même prix à la journée.

► Hébergement temporaire d'urgence et de sortie d'hospitalisation

Les Ligériennes ont été retenues pour expérimenter, sur le site Art&Loire, des lits dédiés à l'hébergement temporaire d'urgence (HTU) et à l'hébergement temporaire de sortie d'hospitalisation (HT-HS). Cette expérimentation est financée par l'Agence Régionale de Santé.

LES DOCUMENTS SOUMIS À L'AVIS DU CVS

Ont été adoptés à l'unanimité :

- ✓ Le procès-verbal de la séance du 24/04/25
- ✓ La charte du représentant au CVS
- ✓ L'actualisation du contrat de séjour suite à la fusion des sections soins et dépendance
- ✓ Les contrats de séjour spécifiques HTU et HT-SH
- ✓ Le règlement intérieur des salles prêtées et les modalités de réservation



LES RETOURS ET QUESTIONS DES RÉSIDENTS

Des résidents se sont exprimés en amont du CVS, lors de rencontres organisées par les animateurs. Leurs retours, questions et les réponses apportées en CVS sont affichés à leur attention.

LES QUESTIONS ET RETOURS DES FAMILLES

► Demande aux visiteurs d'Art&Loire d'être attentifs lors de leur départ afin qu'un résident ne sorte pas en même temps qu'eux. Est-il possible d'ajouter un contact sur l'affiche pour avertir le personnel ?

Demande faite au service technique d'étudier la possibilité d'installer un téléphone aux entrées des EHPAD de Champtocé et St Georges.

► Peut-on améliorer la communication entre les soignants et les familles ?

Pour toutes questions concernant les prestations et l'accompagnement, se rapprocher de l'équipe de soins ou prendre RDV avec le cadre de santé. Pour les questions médicales, s'adresser directement au médecin traitant. Les personnels de l'EHPAD sont tenus au secret médical.

► Pourquoi n'informe-t-on pas les proches de la mise en place du Plan Bleu ?

Le Plan Bleu n'est pas déclenché, mais tous les établissements passent en veille chaque année au 1^{er} juin. Le déclenchement du plan canicule est un renforcement des mesures mises en place chaque fois que les températures augmentent (plus de vigilance et d'incitation pour l'hydratation, installation en salle rafraîchie...). Il n'entraîne pas forcément d'information.

► Peut-on être plus transparent sur les activités des résidents vivant à l'UPAD ?

Pas de planning d'activité en UPAD car les agents s'adaptent aux résidents au jour le jour. Faire une rétrospective écrite est chronophage. Les familles peuvent se rapprocher des équipes pour avoir des informations orales sur les activités des derniers jours.

► Résidence Art&Loire : Les retours négatifs sur le ménage perdurent. Y a-t-il eu de nouvelles avancées concernant le ménage des logements ?

L'effectif autorisé ne permet pas d'avoir un horaire ménage tous les jours sur chaque quartier mais 2 agents sont prévus du lundi au vendredi, hors fériés. Du 01/04 au 30/06, **307 jours d'arrêt de travail** ont été enregistrés pour l'équipe hôtellerie-bionettoyage de ce site. Les postes hôtellerie gèrent entre autres les salles à manger et la vaisselle, ils sont donc indispensables au fonctionnement quotidien : en cas d'absence d'un agent en poste hôtellerie, un des agents affecté au bionettoyage passe sur le poste manquant. De ce fait, **65 jours de ménage non fait** au 2^e trimestre 2025.

😊 Les représentants des familles ont également fait un retour positif : « Il est à noter une bonne initiative de certains personnels pour des activités. Par exemple : écouter de la musique et faire des promenades extérieures ».



LE SUIVI DE LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU

Données du 01/01/25 au 25/06/25



Vos réclamations :

- 22 réclamations enregistrées
- Concernent en majorité le ménage
- 14 réponses écrites et 10 entretiens

Les événements indésirables :

- 160 signalements
- 34 % pour des violences envers des personnels ou entre résidents

Les événements appréciables :

- 29 déclarations
- Les personnels saluent en majorité l'entraide interne et entre services

LE PROJET D'ÉTABLISSEMENT 2026-2030



L'association des usagers se fera via la prise en compte des retours existants (enquêtes, réclamations...) et la participation de représentants du CVS à un groupe de travail.

LE FONCTIONNEMENT DU CVS



► Représentants des familles :

- 4 sièges restés ou devenus vacants après les élections de mars
- Le site de La Possonnière n'a plus de représentant des familles
⇒ Un appel à candidature sur sièges vacants sera envoyé pendant l'été

► Horaires des rencontres - Échanges à la demande d'une représentante suppléante des familles :

Les horaires ont été fixés dans le but de faciliter la participation des représentants des résidents. Par conséquent, les réunions en soirée ne peuvent pas être envisagées. Le calendrier des rencontres est établi pour l'année à venir permettant aux représentants des familles de s'organiser. La réunion de préparation du CVS par les représentants des familles peut quant à elle tout à fait s'envisager en soirée.

► Prochaine réunion du CVS :

Jeudi 6 NOVEMBRE à 10 h

N'hésitez pas à envoyer vos questions à vos représentants :

cvs@lesligeriennes.fr

RÉSIDENTS DES HAUTS DU CHÂTEAU À CHAMPTOCÉ/LOIRE



Les points à travailler

- 🙄 Les logements nécessiteraient plus de nettoyage.
- 🙄 Les repas du soir sont distribués froids et ne sont pas forcément très bons.
Trop de courgettes aux menus.
Les retours des enquêtes de satisfaction des résidents, tous sites confondus, sont plutôt positifs sur la qualité des plats. Concernant la température : les pratiques de service vont être évaluées.
Les menus sont élaborés par une diététicienne dans le respect de la saisonnalité : les courgettes sont des légumes de saison.
Sur les 60 repas du mois de juin : 2 poêlées de courgettes, 1 flan de courgettes, 1 ratatouille, 1 crumble de légumes contenant des courgettes et 1 poêlée de légumes façon tajine soit présence de courgettes dans 1 repas sur 10.
Il est rappelé que l'établissement dispose d'une commission restauration et que la diététicienne et le responsable cuisine sont régulièrement présents sur le site.
- 🙄 Il faut souvent répéter les choses au personnel, soignant ou autre.
- 🙄 Le linge ne revient pas toujours quand il est mis au sale.
- 😊 Avis mitigés sur l'installation des boîtes aux lettres : pour certains trop hautes, pour d'autres trop basses, dures à ouvrir (risque de chute) et pas très intuitives.
Cette action s'inscrit dans le cadre de la démarche Humanitude. Elle favorise l'identification de l'EHPAD comme un lieu de vie, le respect du domicile et le maintien de l'autonomie. Les résidents concernés par des problèmes de hauteur sont invités à se faire connaître de l'équipe (inversions possibles). Ils peuvent aussi confier leur clé à un tiers s'ils le souhaitent.
Il est précisé que l'animatrice accompagne certains résidents le matin pour la prise de leur courrier. Un système visuel a également été mis en place sur les boîtes aux lettres pour signaler la présence de courrier.



Les questions

- 👉 **Quand sera le prochain repas des familles ?**
La direction souhaite réinstaurer ces rencontres en juin 2026.
- 👉 **Les résidents ont fait part de nombreux souhaits concernant l'animation :**
L'animatrice est arrivée en avril et prend ses marques petit à petit. Elle a besoin de prendre connaissance des désirs et habitudes des résidents ainsi que de son budget. Elle a bien pris note de ces demandes et commencé à les étudier avec d'autres professionnels. Une commission animations est prévue en juillet.

RÉSIDENTS DE LANDERONDE À LA POSSONNIÈRE



Les points à travailler

☹️ Le linge n'est pas repassé et ne revient pas toujours.

Le linge des résidents est traité par l'équipe de nuit, il n'est repassé sur aucun site car cela prendrait trop de temps.

La distribution du linge propre est effectuée tous les 3 jours.

Des pertes sont effectivement constatées malgré les étiquettes.

L'équipe est appelée à plus de vigilance lors du tri : des pièces partent parfois chez le prestataire au milieu des draps.

☹️ Les portes des chambres ne sont pas toujours refermées à clé après le passage d'un agent alors que le résident n'est pas en chambre.

L'équipe dispose d'un passe pour chaque horaire. Certains agents oublient de le remettre à la fin de leur service ou les perdent, il arrive aussi que des résidents les prennent, de sorte que les agents n'ont pas toujours de passe sur eux.

L'équipe technique refait régulièrement des passes, mais cela a un coût.

Un rappel sera fait à l'équipe pour plus de vigilance.



Les bons points

😊 Les personnels sont gentils, agréables et très à l'écoute.

RÉSIDENTS DU HAVRE LIGÉRIEN À MONTJEAN/LOIRE



Les points à travailler

☹️ Manque de personnel, ce qui entraîne un temps d'attente important lors des sonnettes.

☹️ Perte de linge. Les étiquettes se décollent : serait-il possible de revoir leur qualité ou le fonctionnement de la machine ?

Les étiquettes sont imprimées par l'équipe blanchisserie d'Art&Loire pour tous les sites, puis collées par l'équipe de jour du site. La machine du site Montjean a été remplacée et la température augmentée. Chauffer plus abimera le linge. Il est demandé à l'équipe de recoller autant que possible les étiquettes lorsqu'elles commencent à partir, et d'être vigilante à ne pas mettre accidentellement de vêtements dans les sacs du prestataire assurant le traitement des draps.

Échanges concernant d'autres moyens d'identifier les vêtements : coudre les étiquettes prendrait trop de temps à l'équipe, les feutres permanents ne sont pas non plus une piste car nécessité au tri que le marquage soit toujours au même endroit.



Les questions

👉 Pourquoi les aménagements extérieurs ne sont prévus qu'à l'UPAD ?

Les extérieurs de la résidence appartiennent en majorité à la commune. Concernant nos extérieurs propres :

- *la réfection du jardin de l'UPAD répond à un besoin de sécurisation, les résidents de l'EHPAD pourront s'ils le souhaitent profiter de la terrasse de l'UPAD après sa réfection (risque de chute trop important aujourd'hui),*
- *le store banne de la terrasse devant l'entrée de la résidence est cassé. Le service technique est informé et fera le nécessaire aussi vite qu'il le pourra. Nous nous excusons pour ce désagrément.*

👉 Peut-on aménager l'espace sous le préau, près du bureau de la direction ?

Les résidents peuvent proposer un projet avec l'aide de l'animateur. Sa faisabilité sera étudiée.



Les bons points

😊 Globalement satisfaits de la restauration.

RÉSIDENTS D'ART&LOIRE À SAINT GEORGES SUR LOIRE



Les points à travailler

- 🙄 Sonnette la nuit pour gêne, douleur : une résidente indique qu'elle a dû attendre le passage de la seconde veilleuse pour être soulagée, la première estimant qu'il fallait en parler le lendemain avec l'IDE.
Ce point sera abordé avec l'équipe de nuit.



Les questions

- 👋 **Accueil de jour : Pourquoi n'y a-t-il jamais de frites les mercredi ?**
Ce retour a été entendu par le second de cuisine.
- 👋 Un résident a vu des comprimés écrasés sur les chariots des soignants et constaté que ce ne sont pas toujours les mêmes personnes qui donnent les médicaments. **Il s'interroge sur la sécurité de la distribution des médicaments :**
La préparation des médicaments est effectuée par les infirmiers, mais à certaines heures la distribution est déléguée aux autres personnels soignants. Ces agents sont sensibilisés aux risques d'erreur médicamenteuse et connaissent la conduite à tenir en cas d'erreur.
- 👋 Une résidente a constaté qu'un de ses comprimés était différent. Elle a interrogé l'infirmière : c'était son traitement habituel mais d'une marque différente. **Est-il possible que les infirmiers informent les résidents en cas de changements, car tous n'osent pas demander ?**
La résidente a très bien réagi en étant actrice de sa prise en soins. Il ne faut pas hésiter à interroger les infirmiers en cas de doute.
Ce retour sera communiqué à l'équipe infirmière pour prise en compte. Nous précisons cependant qu'il est difficile d'anticiper ce type d'information car les officines peuvent être livrées par des grossistes différents selon la disponibilité des produits, et donc de marques différentes.

Le saviez-vous ?

Les Ligériennes ont un « Comité de prise en charge médicamenteuse » (CPECM) qui réunit un pharmacien, un médecin coordonnateur et des soignants de chaque site. Leur travail est de veiller à la sécurité des traitements médicamenteux en évaluant les pratiques (via notamment des audits et l'analyse des événements indésirables) et en proposant des actions d'amélioration.

À noter : des résidents ont des prescriptions d'antidouleur en « si besoin ». Le CPECM va travailler en 2025-2026 sur la gestion et l'administration des « si besoin », notamment l'aide à la décision pour les aides-soignants la nuit.



Les bons points

- 😊 Les résidents présents disent se sentir bien dans la résidence.
- 😊 Les personnels sont agréables (à quelques exceptions) et disponibles (un peu d'attente parfois pour les sonnettes mais « en général ils viennent vite »).
- 😊 Les locaux sont agréables. Les résidents se sont habitués aux changements.
- 😊 Les chambres sont nettoyées chaque semaine, les lits sont faits tous les matins, les draps sont changés chaque semaine, le jour de la douche.
- 😊 La cuisine est bonne et variée. Le service en salle se fait différemment, les plats chauds n'arrivent plus froids.
- 😊 Les animateurs et ce qu'ils proposent sont appréciés.