

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Procès-verbal de la séance du 26 juin 2025

Étaient présents avec voix délibérative :

M. Pierre RADÉ, président du CVS, représentant des personnes accueillies, **résidence Les Hauts du Château**
Mme Hélène BRECHET, représentante des personnes accueillies, **résidence Art&Loire**
Mme Paulette CHAUVAT, représentante des personnes accueillies, **résidence Le Havre Ligérien**
Mme Raymonde FERRARA, représentante des personnes accueillies, **résidence Landeronde**
M. Pierre RAMELET, représentant des personnes accueillies, **résidence Le Havre Ligérien**
Mme Simone ROCHARD, représentante des personnes accueillies, **résidence Art&Loire**
Mme Odile SICHET, représentante des personnes accueillies, **résidence Art&Loire**
Mme Marie BOUREAU, représentante des familles, **résidence Le Havre Ligérien**
M. Fernand CHAUDET, représentant des familles, **résidence Les Hauts du Château**
Mme Yolaine LIVOIREAU, représentante des familles, **résidence Art&Loire**
Mme Marie-Renée RENOU, représentante suppléante des familles, **résidence Art&Loire**
Mme Marie Christina LIVET, représentante du Conseil d'Administration
M. Jocelyn BABONNEAU, représentant du personnel
Mme Stéphanie LEQUEUX, représentante du personnel

Assistaient également sans voix délibérative :

Mme Amélie MORIN, directrice adjointe en charge des relations avec les usagers
Dr Denis VATELOT, médecin coordonnateur référent du CVS
Mme Céline DUCROCQ, cadre de santé référente CVS
Mme Bénédicte GAUTIER, psychologue référente du CVS
Mme Marie-Gabrielle BENOIT, représentante des bénévoles
M. Ewenn BOISSINOT, animateur, **résidence Le Havre Ligérien**
Mme Jennifer COQUEREAU, animatrice, **résidence Les Hauts du Château**
Mme Laure GASLARD, animatrice, **résidence Landeronde**
M. Alex MONTOYA, animateur, **résidence Art&Loire**
Mme Marina ZILLI-DEWAELE, responsable pôle qualité

Étaient excusés :

M. Guy RESPONDEK, représentant des familles, **résidence Art&Loire**
M. Xavier DOINEAU, représentant des familles, **résidence Art&Loire**
Mme Marie GUILMIN, représentante suppléante des familles, **résidence Art&Loire**
M. Joseph JOLY, représentante suppléante des familles, **résidence Art&Loire**
Mme Adeline CHÂTEAU, cadre supérieure de santé et coordinatrice des soins
Mme Vanessa JARNIOU, responsable du pôle administration

Date de la convocation : 12 juin

Nombre de votants : 14



Ordre du jour réalisé

- Situation des sièges des représentants des familles
- Adoption du procès-verbal de la séance du 24/04/2025 – **Point soumis à avis**
- Adoption de la charte du représentant au CVS
- Retours et questions des résidents et des familles
- Hébergement et prestations :
 - *Expérimentation de la fusion des sections soins et dépendance*
 - *Expérimentations de lits dédiés à l'hébergement temporaire d'urgence et de sortie d'hospitalisation*
 - *Règlement et protocole de réservation des salle et repas*
- Amélioration de la qualité du service rendu :
 - *Les réclamations depuis le 01/04/2025*
 - *Les évènements indésirables du 1^{er} semestre 2025*
 - *Les évènements appréciables du 1^{er} semestre 2025*
 - *Projet d'Établissement : participation du CVS*
- Informations et questions diverses

La séance est ouverte à 10 h 00.

Le président, M. Pierre RADÉ, ouvre la séance. La directrice adjointe, Mme MORIN, remercie les membres du CVS pour leur présence.

Un tour de table est effectué : deux représentants titulaires des familles d'*Art&Loire* sont excusés, une représentante suppléante a pu se rendre disponible.

I. Situation des sièges des représentants des familles

La représentante titulaire des familles de la résidence *Landeronde* et la représentante suppléante des familles de la résidence *Le Havre Ligérien* ont fait part de leur souhait de ne plus siéger au CVS suite aux décès de leurs parentes. Par ailleurs, des sièges sont restés non pourvus lors des élections de mars 2025. La situation au jour de la séance est la suivante :

	Titulaires	Suppléants
Les Hauts du Château	M. Fernand CHAUDET	1 siège vacant
Landeronde	1 siège vacant	1 siège vacant
Le Havre Ligérien	Mme Marie BOUREAU	1 siège vacant
Art&Loire	Mme Yolaine LIVOIREAU M. Xavier DOINEAU M. Guy RESPONDEK	Mme Marie-Renée RENOU Mme Marie GUILMIN M. Joseph JOLY

Il est décidé qu'un appel à candidature serait lancé pendant l'été pour tous les sièges vacants, dans l'objectif de les pourvoir avant la rencontre du 6 novembre 2025.

II. Adoption du procès-verbal de la séance du 24 avril 2025

Le procès-verbal de la séance du 24/04/2025 a été transmis aux membres le 12/06/2025, avec l'ordre du jour de la présente séance. Il 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 seulement après leur adoption.

III. Adoption de la Charte du représentant au CVS

Pour rappel, la charte a été présentée aux membres du CVS en séance du 24/04/2025 mais non adoptée, les représentants des familles ayant émis le souhait d'avoir un temps de réflexion concernant le point : « *Accepte que mes coordonnées (adresse électronique, numéro de téléphone) soient diffusées aux autres représentants des usagers* ».

Il est précisé que la diffusion sera limitée uniquement aux représentants des familles, dans le but de faciliter leurs échanges et l'organisation de leurs rencontres.

La charte est adoptée à l'unanimité. Quatre représentants des familles l'ont déjà signées.

IV. Retours et questions des résidents

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

RÉSIDENTS D'ART&LOIRE À ST GEORGES/LOIRE

 <p>Les points à travailler</p>	<p>⚠️ 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. <i>Ce point sera abordé avec l'équipe de nuit.</i></p>
 <p>Les questions</p>	<p>👉 Accueil de jour : Pourquoi n'y a-t-il jamais de frites les mercredi ? <i>Ce retour a été entendu par le second de cuisine.</i></p> <p>👉 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 : <i>La préparation des médicaments est effectuée par les infirmiers et à certaines heures la distribution est déléguée aux autres personnels soignants. Tous les agents sont ainsi sensibilisés aux risques d'erreur médicamenteuse et connaissent la conduite à tenir en cas d'erreur.</i></p> <p>👉 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 ? <i>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.</i></p> <p><i>Ce retour sera communiqué à l'équipe infirmière pour prise en compte. Il est cependant précisé 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.</i></p>
<p>Le saviez-vous ?</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
 <p>Les bons points</p>	<ul style="list-style-type: none"> 😊 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.

RÉSIDENTS DE LANDERONDE À LA POSSONNIÈRE

 Les points à travailler	⌚ Le linge n'est pas repassé et ne revient pas toujours. <i>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.</i>
	⌚ 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. <i>L'équipe dispose d'un passe pour chaque horaire. Certains agents oublient parfois 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 en refait régulièrement mais cela représente un coût. Un rappel sera fait à l'équipe pour plus de vigilance.</i>
 Les personnes 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 ? <i>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.</i> <i>Échanges concernant d'autres moyens d'identifier les vêtements : les étiquettes à coudre 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.</i>
 Les questions	💡 Pourquoi les aménagements extérieurs ne sont prévus qu'à l'UPAD ? <i>Les extérieurs de la résidence appartiennent en majorité à la commune. Concernant nos extérieurs propres :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>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),</i> ▪ <i>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.</i> 💡 Peut-on aménager l'espace sous le préau, près du bureau de la direction ? <i>Les résidents peuvent proposer un projet avec l'aide de l'animateur. Sa faisabilité sera étudiée.</i>
 Globalement satisfaits de la restauration.	😊

RÉSIDENTS DES HAUTS DU CHÂTEAU À CHAMPTOCÉ/LOIRE

 <p>Les points à travailler</p>	<p>⚠️ Les logements nécessiteraient plus de nettoyage.</p> <p>⚠️ Les repas du soir sont distribués froids et ne sont pas forcément très bons. Trop de courgettes aux menus.</p> <p><i>Les retours des enquêtes de satisfaction des résidents, tous sites confondus, sont très positifs sur la qualité des plats. Concernant la température : les pratiques de service vont être évaluées.</i></p> <p><i>Les menus sont élaborés par une diététicienne dans le respect de la saisonnalité : les courgettes sont des légumes de saison.</i></p> <p><u><i>Sur les 60 repas du mois de juin</i></u> : 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.</p> <p><i>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.</i></p> <p>⚠️ Il faut souvent répéter les choses au personnel, soignant ou autre.</p> <p>⚠️ Le linge ne revient pas toujours quand il est mis au sale.</p> <p>😊 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.</p> <p><i>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.</i></p> <p><i>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.</i></p>
 <p>Les questions</p>	<p>👉 Quand sera le prochain repas des familles ? <i>La direction souhaite réinstaurer ces rencontres en juin 2026.</i></p> <p>👉 Les résidents ont fait part de nombreux souhaits concernant l'animation : <i>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.</i></p>

V. Questions et retours des représentants des proches

Une réunion des représentants des familles s'est tenue le 19/06/2025. Suite à cette rencontre, quatre questions ont été transmises pour réponse en séance :

- Mail du 19/05/2025 et affiche à St Georges demandant aux visiteurs d'être attentifs lors de leur départ de la résidence afin qu'un résident ne sorte pas en même temps qu'eux : cette situation semble rendre certaines familles mal à l'aise. **Serait-il possible d'ajouter un contact sur l'affiche pour avertir le personnel de la sortie d'un résident ?**

Cette note est valable en dehors des heures de présence de l'agent d'accueil.

Les cadres de santé du site ont été informées de cette demande. Elles étudient avec les équipes quel numéro peut être indiqué aux familles (infirmier ou aide-soignant ? de quel quartier ?).

Une représentante des familles indique que le malaise des familles vient surtout du fait d'interdire à un résident non connu de sortir. Une autre représentante confirme avoir été confrontée à cette situation : elle a dû partir à la recherche d'un soignant.

La représentante des psychologues note que les résidents considérés à risque portent un bracelet anti-fugue. Il est précisé que les bracelets ne sont pas toujours visibles et reconnaissables pour les visiteurs, de plus certains les enlèvent.

La directrice adjointe évoque la présence d'un téléphone dirigeant directement vers l'infirmier près des entrées des EHPAD de Montjean et La Possonnière. Demande est faite au responsable technique d'étudier la possibilité d'en installer dans les entrées des EHPAD de Champtocé et St Georges/Loire.

- **Manque de communication concernant les transmissions familles-soignants, les informations pour les suivis médicaux, les activités et accompagnement de la vie quotidienne, les hospitalisations. Serait-il possible d'améliorer la communication entre les soignants et les familles ?**

Pour toutes questions concernant les prestations et l'accompagnement, les familles doivent se rapprocher de l'équipe de soins. Il est aussi possible de prendre rendez-vous avec le cadre de santé.

Pour les questions d'ordre médical, les familles doivent s'adresser directement au médecin traitant. Les personnels de l'EHPAD sont tenus au secret médical.

Une représentante des familles évoque le cas d'une famille non informée de l'hospitalisation de son parent, à deux reprises : il s'agit effectivement d'un défaut de transmission.

Une représentant des famille demande pourquoi les référents familiaux n'ont pas été informés de la mise en place du Plan Bleu. D'autres précisions sont demandées sur ce plan :

- Le « Plan Bleu » est le nom donné au plan de prévention et de gestion de crise obligatoire dans tous les établissements sociaux et médico-sociaux. Le « Plan Blanc » est l'équivalent dans les hôpitaux, il inclut en plus des modalités d'accueil/mise à disposition de lits en cas d'urgence ;
- Le « plan canicule » n'est qu'un volet du Plan Bleu parmi d'autres types de risques (incendie, inondation, pandémie grippale...) ;
- Le Plan Bleu n'a pas été déclenché : les températures baissant la nuit, les conditions ne sont pas remplies. Cependant, tous les établissements sont automatiquement en mode « veille » chaque année, du 1^{er} juin au 30 septembre ;
- Le déclenchement du volet canicule n'entraîne pas forcément d'information, car il n'est qu'un renforcement des mesures mises en place chaque fois que les températures augmentent, à savoir l'aération la nuit, la fermeture des volets et fenêtres le jour, plus de vigilance et d'incitation pour l'hydratation des résidents, proposition aux résidents de passer du temps en salle rafraîchie...

- **Il nous a été demandé une meilleure lisibilité des activités journalières de l'UPAD. Serait-il possible d'être plus « transparent » sur les activités des résidents vivant à l'UPAD ?**

Il n'existe pas de planning d'animation formalisé en UPAD car les agents s'adaptent aux résidents au jour le jour. Il pourra être demandé aux équipes, pour la prochaine séance, un récapitulatif des activités réalisées sur un mois.

Une représentante des familles demande si un planning a postérieur pourrait être fait à la fin de chaque semaine : cet exercice prend du temps et se fait aux détriment du temps passé auprès des résidents, ce n'est donc pas envisageable. 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 dans le temps, il est difficile pour les familles d'entendre et de comprendre les réponses apportées il y a quelques mois. Y a-t-il eu de nouvelles avancées concernant le ménage des logements ?**

Depuis avril, l'équipe hôtellerie-bionettoyage d'*Art&Loire* est sectorisée. L'effectif autorisé ne permet pas d'avoir un horaire ménage tous les jours sur chaque quartier mais 2 agents sont prévus chaque jour en semaine :

	LUNDI à VENDREDI			WEEK-END et FÉRIÉS		
	CLAUDEL	GABIN	PIAF/BAZIN	CLAUDEL	GABIN	PIAF/BAZIN
Hôtellerie matin 7h30-15h15	1	1	1	1	1	1
Hôtellerie soir 13h15-20h30	1	1	1	1	1	1
Bionettoyage 7h30-15h15	2			Pas d'horaire ménage		

Les missions des agents en poste ménage (bionettoyage) sont les suivantes :

- de 7 h 30 à 9 h : entretien de communs,
- puis bionettoyage de 13 à 14 chambres par jour et par quartier, moins si chambre « en grand » après une sortie,
- ménage à l'UPAD deux fois par semaine,
- autolaveuse dans les couloirs le vendredi.

Absentéisme du 2^e trimestre 2025 :

Pour la période du 01/04 au 30/06/25, **307 jours d'arrêt de travail** ont été enregistrés pour l'équipe hôtellerie-bionettoyage d'*Art&Loire*. 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, il est totalisé **65 jours de ménage non fait** au 2^e trimestre 2025.

Au-delà du recrutement difficile de remplaçants pendant les arrêts, il faut aussi prendre en compte le temps passé à la formation des nouveaux professionnels, parfois pour de courtes périodes.

😊 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* ».

Question complémentaire formulée en séance :

- **Le représentant des familles de la résidence *Les Hauts du Château* souhaite connaître le rôle des médecins coordonnateurs.**

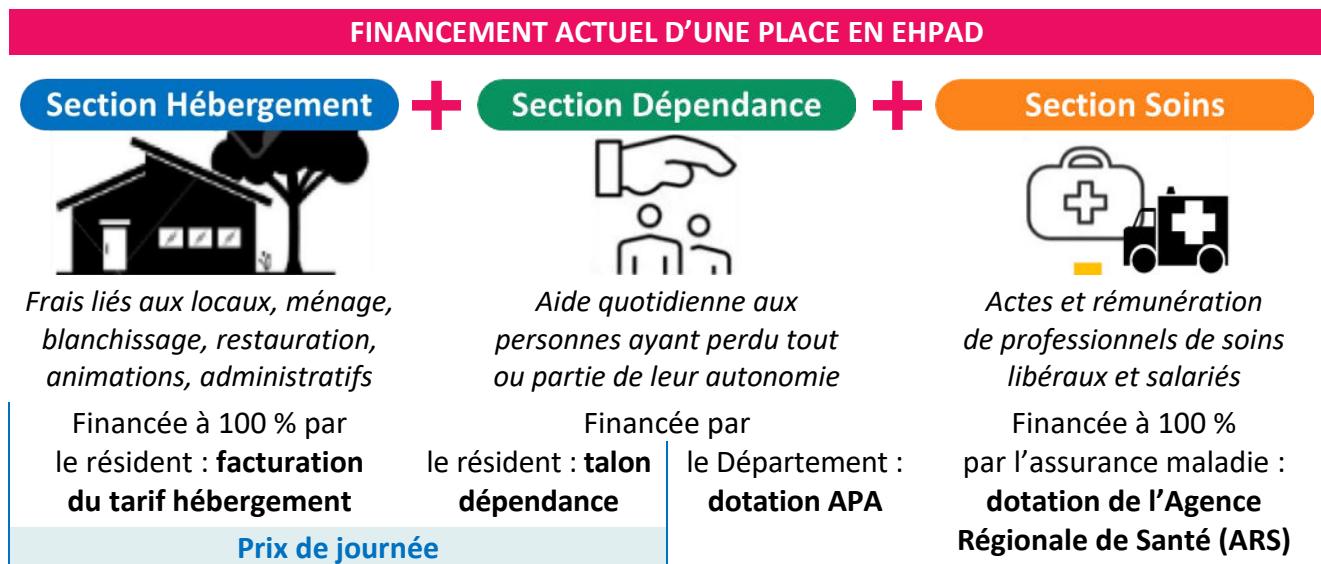
Le médecin coordonnateur a plusieurs missions transversales, encadrées par la loi, notamment :

- faire le lien entre l'équipe soignante, les résidents, éventuellement les familles (le médecin coordonnateur est présent à l'entretien réalisé après les nouvelles entrées),
- donner des explications, si besoin, relevant du domaine médical, servir d'expert,
- soutenir, conseiller l'équipe en cas de difficulté,
- animer des sensibilisations ou des formations dans son domaine de compétence,
- donner un avis médical sur les demandes lors des réunions de la commission d'admission,
- veiller à la mise à jour des dossiers médicaux des résidents...

Le médecin coordonnateur peut intervenir ponctuellement en cas d'urgence médicale auprès d'un résident, mais il ne remplace pas le médecin traitant qui reste le référent médical du résident.

VI. Expérimentation de la fusion des sections soins et dépendance

Les éléments présentés en réunion des familles sont repris en séance et synthétisés ci-dessous :

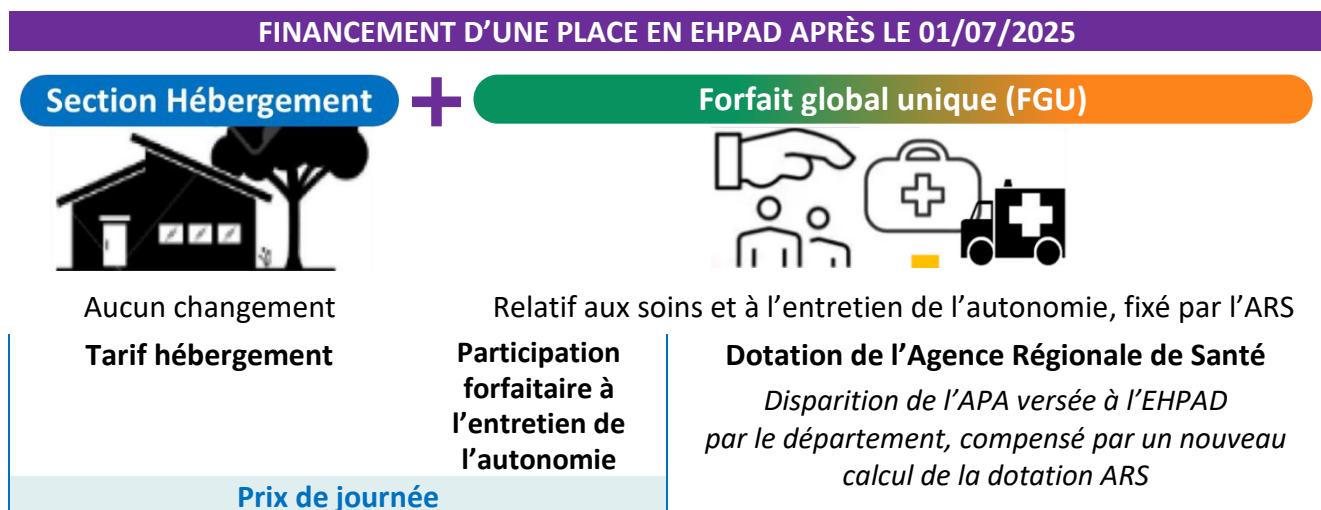


Le tarif hébergement et les tarifs dépendance (3 tarifs selon le degré d'autonomie du résident) sont arrêtés par le Conseil départemental et sont propres à chaque établissement.

Pour les résidents originaires des départements 49 et 44, seul le tarif dépendance le plus bas (égal au ticket modérateur) est appliqué, l'APA étant directement versé à l'établissement.

Pour les quelques résidents originaires d'autres département, des règles différentes s'appliquent : facturation du tarif dépendance correspondant au dernier GIR évalué si la personne perçoit elle-même l'APA de son département.

À compter du 1^{er} juillet 2025, et pour une durée de 18 mois, plusieurs départements dont le Maine et Loire vont expérimenter un nouveau système de financement :



La participation forfaitaire au maintien de l'autonomie remplace le talon dépendance. Elle est fixée au niveau national et identique pour tous les résidents, quelle que soit leur autonomie, leur âge et leur département d'origine.

Le montant de la participation forfaitaire a été arrêté au 1^{er} juillet 2025 à la somme de 6,10 € par jour.

Conséquence sur le prix de journée :

		01/03/25	01/07/25
Tarif hébergement journalier		73,65 €	73,65 €
Tarif grande dépendance GIR 1-2		22,79 €	
Tarif moyenne dépendance GIR 3-4		14,47 €	
Tarif faible dépendance GIR 5-6 = ticket modérateur		6,14 €	
Participation forfaitaire à l'entretien de l'autonomie			6,10 €
Tarif journalier	pour les résidents originaires du 49 ou 44	79,79 €	79,75 €
	pour les résidents GIR 1-2 hors 49 et 44	96,44 €	
	pour les résidents GIR 3-4 hors 49 et 44	88,12 €	
	pour les résidents GIR 5-6 hors 49 et 44	79,79 €	

Il est précisé que le renseignement de la grille AGGIR reste important pour la personnalisation des soins et de l'accompagnement. Ces évaluations sont également nécessaires pour l'établissement du Gir Moyen Pondéré (GMP) utilisé pour le calcul des dotations.

Avis sur les modifications au contrat de séjour :

L'expérimentation entraîne des modifications des sections « VI. Coût du séjour » et « VII. Conditions particulières de facturation » du contrat de séjour. Le projet de contrat applicable au 01/07/2025 a été transmis aux membres du CVS le 12/06/2025 pour prise de connaissance. Il est adopté à l'unanimité.

L'annexe 4 au Contrat de séjour relative aux tarifs sera actualisée à réception de l'arrêté confirmant la nouvelle tarification.

VII. Expérimentations de lits dédiés HTU et HT-SH

Les Résidences *Les Ligériennes* se sont portées candidates et ont été retenues par l'ARS pour tester deux types d'accueil : l'hébergement temporaire d'urgence (HTU) et l'hébergement temporaire en sortie d'hospitalisation (HT-SH).

Deux expérimentations en cours depuis avril 2025



HTU

- **1 lit dédié**
- Expérimentation jusqu'au 31/12/25
- Pour des personnes de 60 ans et plus, vivant à domicile mais se trouvant de façon soudaine dans l'incapacité d'y rester :
 - défaillance de l'aide (hospitalisation en urgence...)
 - logement inoccupable (incendie, inondation...)
- Séjour de 15 jours, renouvelable 2 fois
- Financement total par l'ARS : reste à charge pour la personne de 0 €



HT-SH

- **2 lits dédiés**
- Expérimentation jusqu'à avril 2028
- Pour des personnes de 60 ans et plus :
 - vivant habituellement à domicile
 - hospitalisées mais ne relevant plus de soins médicaux hospitaliers
 - avec limitation ou perte de capacité rendant difficile le retour à domicile à court terme
- Séjour de 30 jours maximum
- Financement partiel par l'ARS : reste à charge pour la personne de 20 €

La représentante du Conseil d'Administration demande si les médecins sont informés de ce dispositif : une information sera faite via la CPTS (communauté professionnelle territoriale de santé).

Avis sur les contrats de séjour HTU et HT-SH :

Les hébergements temporaires d'urgence et de sortie d'hospitalisation font l'objet de contrats de séjour spécifiques, intégrant le motif de l'accueil, la date limite de sortie et le reste à charge. Les documents ont été transmis aux membres du CVS le 12/06/2025 pour prise de connaissance. Ils sont adoptés à l'unanimité.

Le règlement de fonctionnement est commun aux autres hébergements.

VIII. Réservation de salles et commande de repas

L'établissement met gracieusement à disposition des résidents et de leurs proches des locaux et du matériel pour des événements ou retrouvailles en familles. Un règlement intérieur des salles avait été adopté par le CVS en 2023 pour la résidence *Art&Loire*. Ce règlement a fait l'objet d'une actualisation applicable à tous les sites. Par ailleurs les modalités de réservation des salles, ainsi que de commande de repas pour les visiteurs, ont été redéfinies et formalisées :

Réservation auprès de l'équipe d'accueil et d'admission au moins 8 jours avant la date souhaitée

- Mise à disposition gracieuse, en dehors des besoins de l'EHPAD
- Il n'est pas permis de les occuper sans demande préalable : une confirmation écrite de réservation (mail ou formulaire papier) sera faite par l'équipe d'accueil
- Capacité et équipement variant selon les salles
Renseignement auprès de l'accueil de la résidence *Art&Loire* : accueil@lesligeriennes.fr ou 02 41 39 60 60

Engagement des proches à respecter le règlement intérieur

- Gestion autonome des repas (pas de personnel à disposition)
- Nettoyage et rangement du matériel utilisé
- L'utilisation d'appareils électriques de type raclette est interdit

Si commande de repas : facturation au plus tard le mois suivant

Une représentante des personnels demande si la salle du PASA d'*Art&Loire* pourrait ne pas être prêtée aux familles. Elle évoque des manquements des familles au niveau du rangement et du nettoyage de ce local, ainsi que la présence de matériel dédié aux activités du PASA dont l'accès n'est pas sécurisé.

L'établissement ne peut pas priver l'ensemble des familles de cette option à cause des indélicatesses de quelques-unes et souhaite continuer à proposer ce service.

Avis sur les modalités de réservation et le règlement intérieur d'utilisation des salles :

Les documents ont été transmis aux membres du CVS le 12/06/2025 pour prise de connaissance. Ils sont adoptés à l'unanimité.

IX. Amélioration de la qualité du service rendu

Le suivi des réclamations enregistrées en 2025

Un extrait du registre des réclamations a été transmis aux membres du CVS le 19/06/2025.

9 nouvelles réclamations ont été enregistrées entre le 01/04 et le 26/06/2025 :

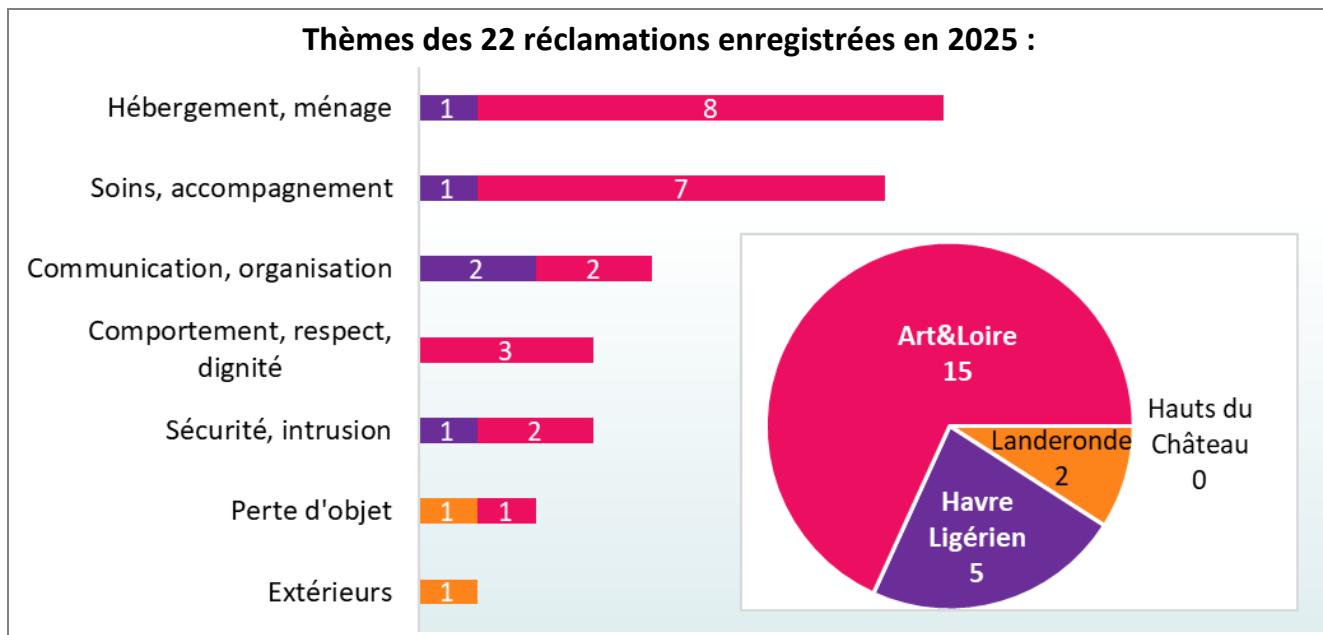
- 3 formulées oralement, 5 reçues par courrier ou mail et 4 émises via les fiches de communication,
- plusieurs réclamations ont été doublées : orale puis écrite, fiche de communication plus mail,
- toutes ont été émises par des proches, aucune par un(e) résident(e).

Ces réclamations ont donné lieu à :

- 6 réponses écrites (1 postale, 5 électroniques),
- 4 entrevues avec le plaignant ou le résident.

Les délais de réponse allaient de 0 à plus de 31 jours (une réponse en attente le jour du CVS) pour une moyenne de 5 jours environ.

Au total, 22 réclamations ont été enregistrées en 2025. Elles ont donné lieu à 14 réponses écrites et 10 entretiens, avec des délais de réponse allant de 0 à 79 jours pour une moyenne de 13,1 jours.



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

Les évènements indésirables du 1^{er} semestre 2025

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.

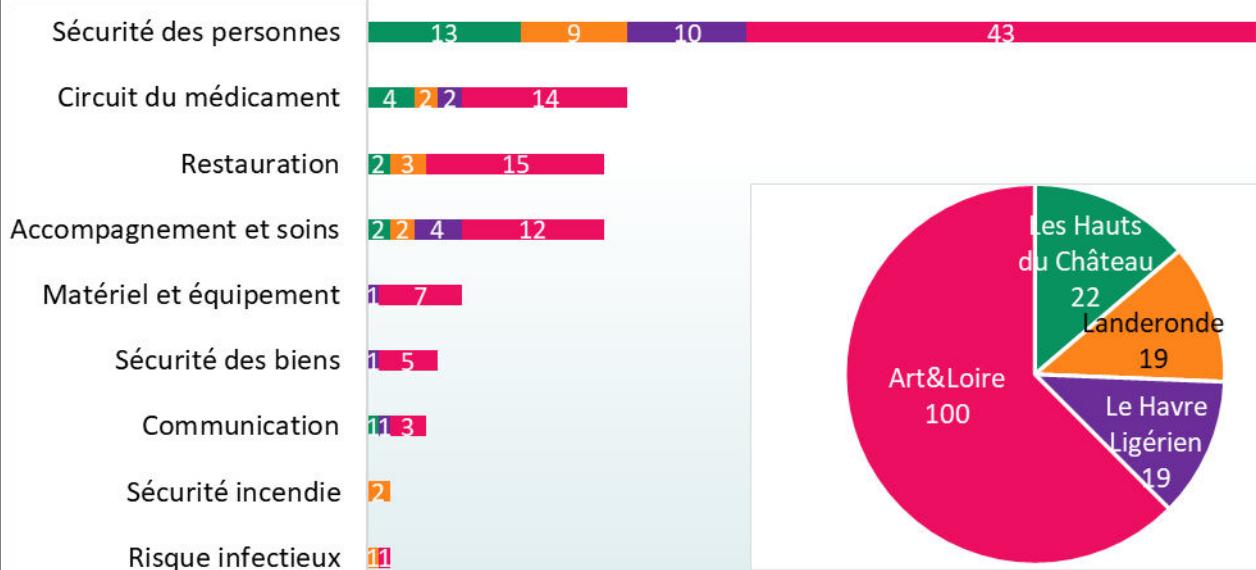
160 évènements indésirables ont été signalés au 1^{er} semestre 2025 (graphe 1), dont 75 classés sous le thème « Sécurité des personnes » (graphe 2).

Les violences verbales ou physiques envers les personnels ou entre résidents représentent 34 % des évènements indésirables signalés, soit plus d'un évènement indésirable sur trois.

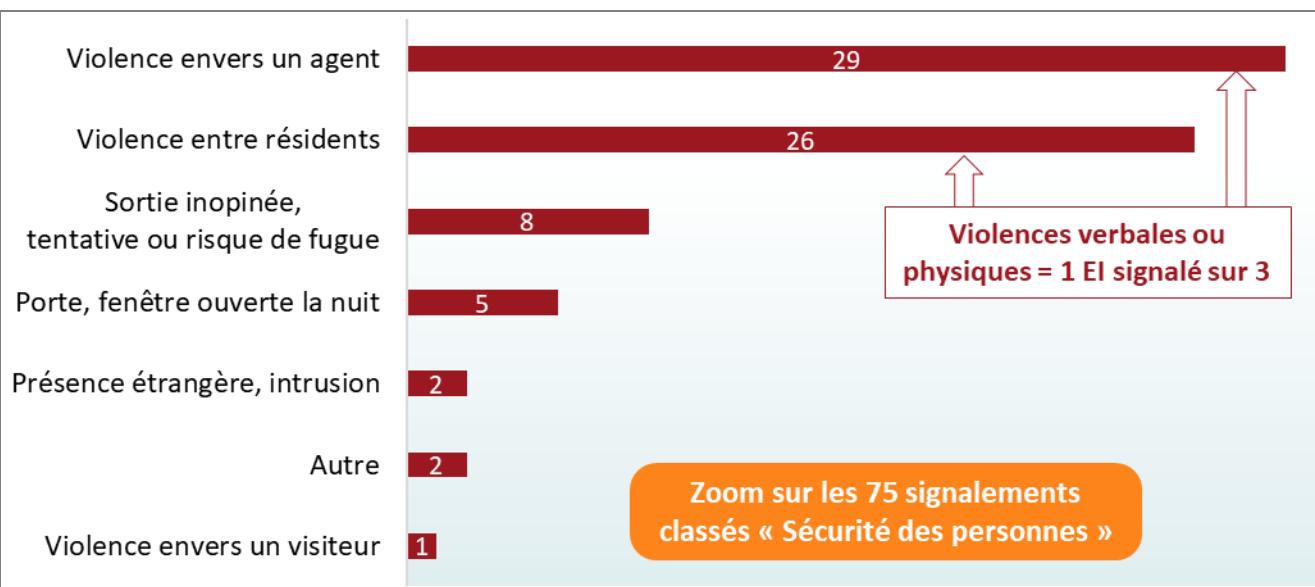
Concernant les deux EI classés « Présence étrangère, intrusion », il s'agit :

- d'un homme ayant réclamé à manger aux fenêtres de la salle à manger à La Possonnière,
- de personnes externes dans le jardin de l'UPAD de Champtocé (portillon non fermé par des ouvriers).

Thèmes des 160 événements indésirables signalés au 1^{er} semestre 2025 :



Graphe 1

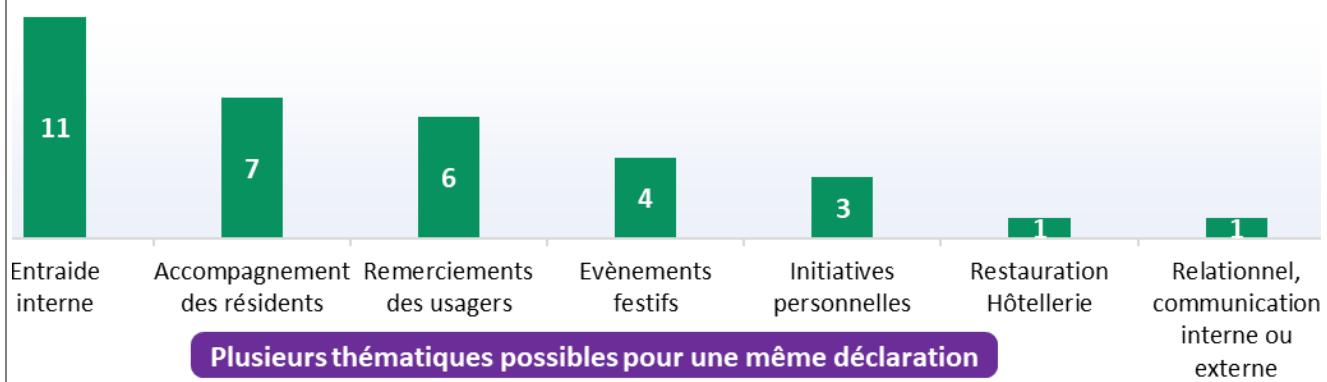


Graphe 2

Les événements appréciables du 1^{er} semestre 2025

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

Sujets des 29 événements appréciables déclarés au 1^{er} semestre 2025 :

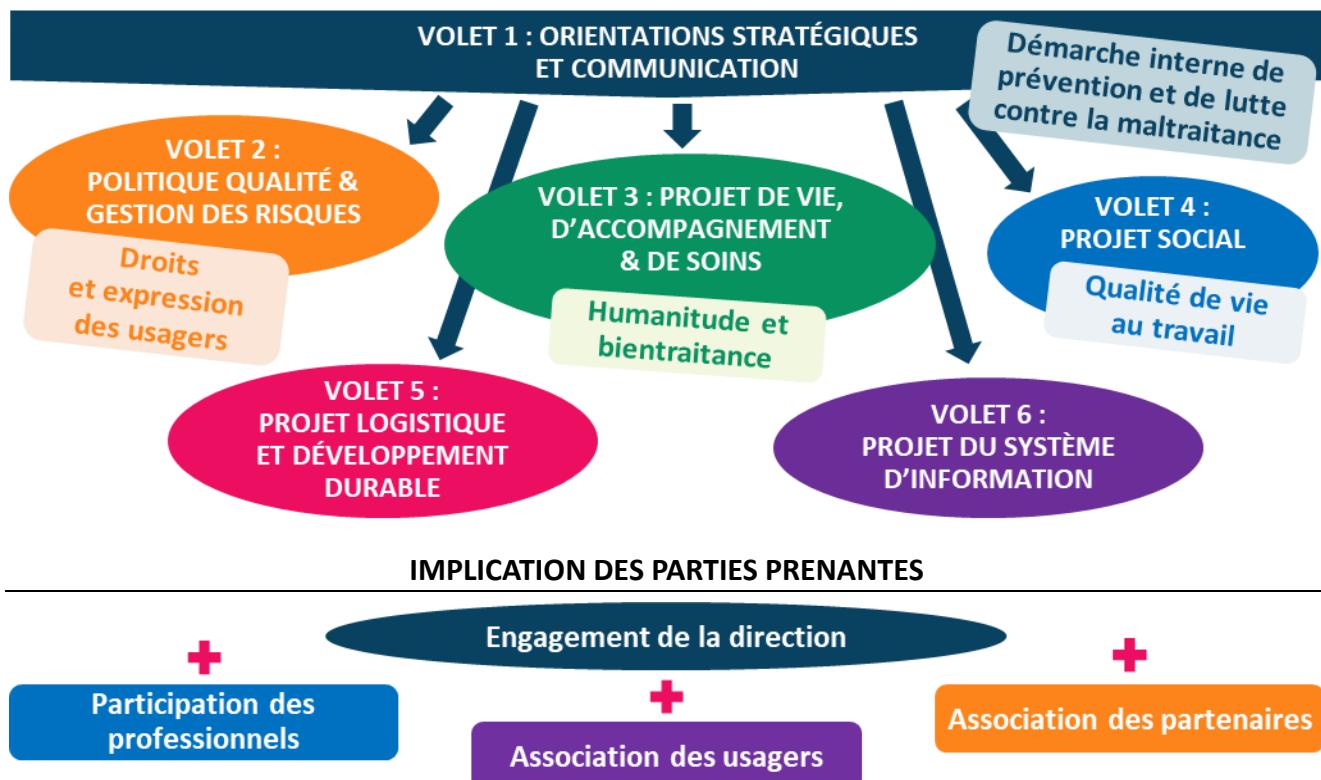


X. Projet d'Établissement : participation du CVS

Le Projet d'Établissement (PE) est un document fixant les objectifs d'une structure sanitaire ou médico-sociale, établi pour une durée maximale de 5 ans. Le PE 2021-2025 arrive à échéance et le lancement de l'élaboration du PE 2026-2030 a été annoncé au CVS lors de la rencontre du 24/04/2025.

La structure du PE 2026-2030 et les modalités d'implication des parties prenantes sont rappelées aux membres :

STRUCTURE DU PROJET 2026-2030



Exemples de formes de participation :

- groupes de travail, de réflexion, de relecture,
- recherches documentaires, recueils de données pour catégoriser les besoins du public accueilli...
- réalisation d'entretiens auprès des usagers, enquête de satisfaction,
- réalisation d'entretiens avec des partenaires sur les coopérations existantes ou souhaitables...

Aux *Ligériennes*, l'association des usagers à la réflexion passe par deux voix principales :

- ⇒ la voix indirecte : prise en compte lors de la rédaction des volets des retours existants (enquêtes de satisfaction, réclamations, suggestions et remerciements, questions et retours formulés en CVS et en réunions des familles...) ;
- ⇒ l'établissement souhaite aussi associer directement des membres du CVS. Il est donc proposé aux représentants volontaires de participer à un groupe de réflexion et de relecture le jeudi 25/09/2025 à 10 h, sur le site *Art&Loire*.

Se portent volontaires parmi les représentants présents :

- Résidents : Mme Raymonde FERRARA, Mme Odile SICHET, M. Pierre RADÉ
- Familles : Mme Yolaine LIVOIREAU
- Bénévole : Mme Marie-Gabrielle BENOITE

Un mail sera envoyé aux représentants absents pour les informer de cette rencontre.

XI. Informations et questions diverses

▪ **Lecture du mail d'une représentante suppléante des familles :**

« Je suis au regret de ne pas pouvoir assurer ma fonction de suppléante pour la prochaine séance du CVS. [...] Ce qui pose la question des créneaux de tenue des CVS en milieu de matinée ou après-midi lorsqu'on est en activité professionnelle. Ce qui n'est peut-être pas une réalité pour la majorité des représentants des familles mais qui parle tout de même, selon moi, de la place donnée aux familles dans le fonctionnement des résidences. Merci donc, si c'est possible, de lire ce mail lors du prochain CVS aux membres présents. »

La lecture est suivie d'une discussion entre les membres qui concluent qu'il n'existe pas d'alternative : 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, afin de permettre 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 si c'est un souhait partagé.

▪ **Calendrier des rencontres 2025 :**



Date limite d'envoi de l'ordre du jour : 23 octobre 2025

Rencontre des représentants des familles planifiée le 30 octobre 2025

Retours des rencontres résidents attendus au plus tard le 17 avril 2025

M. RADÉ et Mme MORIN remercient les membres.

La séance est levée à 11 h 45.

Le : 6 novembre 2025

Le Président du CVS,

Pierre RADÉ



Représentant les personnes accompagnées