



## COMPTE-RENDU DE LA RÉUNION CVS DU 27.09.2022

**Diffusion :**  
Membres du Conseil

**Présents :** Mme NOËL, Mme BLOT, Mme KOPY, Mme PELLETIER, Mme THIREAU, Mme MAZURAS, Mme GUILLARD, Mme BODIGUEL, Mme DINH, Mme GUILBERT, Mme RENOUF, Mme LEBON, Mme QUENEC'H, Mme FOURNY.

**Absents excusés :** Mme LEPAGE, Mme PIROT, M. ROYER, Mme GUIBERT

**Rédacteur :** L. FOURNY  
Nb page : 8

### Ordre du jour :

- Actualité de la Résidence
- Investissement du quotidien
- Projet d'établissement
- Présentation du décret n°2022-2688 du 25 avril 2022 portant modification du Conseil de la Vie Sociale
- Questions diverses

Madame QUENEC'H remercie toutes les personnes pour leur présence à cette réunion. Mme Noël, présidente du Conseil de la Vie Sociale, ouvre la séance.

### ➤ **Actualité de la Résidence**

Présenté par Mme QUENEC'H, Directrice

#### ✚ **Contexte épidémique**

La Résidence Val de Chevré connaît actuellement un rebond de l'épidémie du Coronavirus. Au service des Roses Colombes, à ce jour, 13 résidents ont été testés positifs. Ce nouveau contexte épidémique a débuté le 18 septembre au service des Tilleuls Camélias avec 3 résidents positifs, mais aujourd'hui la situation se stabilise dans ce service. Au service des Roses Colombes la situation est plus compliquée malgré le respect des gestes barrières et le service des repas en chambre.

Les représentantes des résidents s'interrogent ainsi sur la fiabilité de la vaccination au regard du contexte. Mme Renouf, infirmière coordinatrice, rappelle qu'au fil du temps les effets du vaccin s'estompent et qu'une prochaine campagne de vaccination est d'ailleurs en préparation pour les personnes âgées de plus de 60 ans et les professionnels des établissements sociaux et médico-sociaux. Mme Quenec'h rajoute qu'une discussion avec Dr Breillard, médecin coordonnateur au sein de la Résidence, aura lieu afin de déterminer ce qui va être organisé au regard de l'autorisation de la Haute Autorité de Santé de la double injection anti grippe et anti covid. A noter que l'HAS a autorisé cette double injection à condition que les deux vaccins ne soient pas effectués au même endroit.

#### ✚ **Difficultés de recrutement**

Mme Noël interpelle Mme Quenec'h en évoquant un manque de personnel au sein du personnel soignant. La Directrice évoque la difficulté à recruter malgré les démarches effectuées auprès de Pôle emploi, à la participation à des jobs dating et la publication de nos offres d'emploi sur différents sites internet et réseaux sociaux.

Les représentantes des familles s'interrogent sur la cause de cette pénurie de personnel. La crise sanitaire a été un accélérateur des difficultés déjà existantes avec des politiques d'accompagnement des personnes âgées déjà fragiles et une augmentation de la dépendance. Le contexte épidémique est venu appuyer ces fragilités et a permis aux personnes de repenser leurs priorités de vie, qui peuvent être mises à mal par des horaires atypiques. Au-delà de ces horaires atypiques, l'aspect rémunération est aussi un frein à l'attractivité des métiers du soin, malgré les revalorisations mises en place grâce au Ségur de la santé. Les professionnels vivent une situation très compliquée, la direction remercie une nouvelle fois tout le personnel engagé, qui fait du mieux qu'il peut au quotidien pour accompagner les résidents. Il y a un vrai sentiment d'insatisfaction et un conflit de valeurs car les professionnels ne peuvent actuellement accueillir les résidents comme ils le souhaitent.

Mme Quenec'h évoque également l'utilisation des « périodes de mises en situation professionnelle » proposées par Pôle Emploi comme outil de recrutement. Ces périodes permettent à des personnes en recherche d'emploi de découvrir le métier et d'être formé. Malheureusement une seule personne est restée en poste au sein de la Résidence à la suite de ce dispositif.

Mme Lebon, représentante du personnel, présente les remarques émises par les professionnels qui évoquent une vraie souffrance au travail. Les professionnels expriment une fatigue liée à l'accueil régulier de nouveaux professionnels qu'ils doivent former, mais qui finalement ne restent pas en poste. Être soignant est un métier nécessitant des qualifications et de vraies compétences relationnelles ; recruter des personnes non qualifiées épuisent les professionnels en poste. Les professionnels expriment aussi une insatisfaction dans leurs fonctions quotidiennes : la priorité aujourd'hui est d'offrir un accompagnement de qualité aux résidents malgré un manque d'effectif, le ménage n'est pas réalisé convenablement ce qui déplaît à l'équipe mais n'est pas en capacité de faire plus.

A ce sujet, Mme Quenec'h informe qu'une famille de résidents a fait une démarche auprès de l'Agence Régionale de Santé en envoyant le courrier ci-dessous :

A l'ARS, service des réclamations

Messieurs, Mesdames,

Ma mère, Mme xxxx, née le xxxx est atteinte d'une xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx décelée en 2010.

Je me suis informée, renseignée sur le potentiel pour sa prise en charge dans une unité protégée en EHPAD et, à l'évidence, j'ai placé ma mère à la maison de retraite Val de Chevré de La Bouëxière.

Un personnel bienveillant où j'ai confiance, je leur confie ma mère et après chaque visite régulière je repars sereine.

J'ai également accordé ma confiance lors de la pandémie qui a été très bien gérée par le personnel soignant et la directrice.

Depuis quelques mois, la prise en charge s'est dégradée et encore plus cet été :

- Moins de personnels soignants,
- Des intérimaires pas investis qui ne reviennent pas car travail trop lourd,
- Des douches pas toutes les semaines en période de canicule,
- Des jours sans entretiens ménagers dans les chambres,
- Peu d'animations,
- Des soignants seuls plusieurs heures l'après-midi, plusieurs jours par semaine,
- Une frustration des soignants qui ne peuvent accomplir leurs tâches correctement face aux quinze résidents avec troubles cognitifs.

Je suis attristée et démunie de voir le personnel épuisé physiquement et psychologiquement même après les congés d'été et seulement deux semaines après la reprise, voire en pleurs.

Ma mère fait partie d'une génération qui a beaucoup travaillé, cotisé, maintenant on les abandonne, pire, on les malmène.

Plus de 2100 euros par mois dont 200 euros en GIR 2 pour une unité protégée, protégée de quoi ?

Tout ce ci n'est pas un problème de gestion, encore moins d'organisation trop souvent citée.

C'est le manque de personnel et surtout de candidats, pourquoi ?

- On malmène les soignants qui font un week-end sur deux, voire plus pendant les congés
- Peu de revalorisation salariale
- Travail décalé le matin, après-midi, nuit, qui n'intéresse pas la jeune génération
- Rappel sur les repos, les week-end
- La pandémie a épuisé les soignants

Un métier de moins en moins attractif, voire plus du tout.

Qui s'en préoccupe ?

Inutile également de demander des comptes aux directions d'établissement, car eux aussi sont démunis et ne savent plus comment jongler avec le personnel en souffrance, les arrêts de travail et le manque de candidats pour soigner.

Si le personnel est suffisant, les résidents seront bien traités. »

A la suite de ce courrier, l'ARS a informé la famille concernée que ce courrier sera prochainement adressé au Ministère.

La lecture de cette lettre fait réagir l'ensemble des membres du CVS qui souhaitent se solidariser à ce courrier. Courrier qui n'a pas été écrit avec la volonté de mettre en cause la Résidence, mais bien les autorités de financement, l'Etat.

Mme Quenec'h informe que suite au scandale Orpéa, l'Etat a pris la décision de mettre plus de contrôles des établissements sociaux et médico-sociaux. Les représentantes des familles s'insurgent, pointant du doigt le besoin de moyens pour le personnel soignant avant de mettre en place ces contrôles.

Tous les établissements de santé sont dans cette situation de pénurie de personnel. L'organisation actuelle du monde du travail doit évoluer et s'adapter aux jeunes générations qui ne sont plus attirées par des contrats longue durée et qui préfèrent partager leur temps entre profiter de leur jeunesse (voyage, projets personnels) et des périodes de travail en signant des contrats courts au regard d'un avenir peu certain (retraite, crises épidémiques...). Les établissements ont besoin de soutien pour cela, car il est de plus en plus compliqué de travailler les plannings avec des nouveaux professionnels qui ont de plus grandes exigences et avec un manque de plus en plus accru de candidats.

La Résidence Val de Chevré a depuis 2019 fait au mieux pour garantir une organisation du travail plus attractive avec la baisse du nombre d'horaires coupés, (1 week-end sur 6 en unité protégée et 1 week-end sur 12 en unité classique). En cuisine, l'organisation a également été revue avec 1 week-end sur 3 travaillé et des fins de journée à 16h00. Seulement, malgré ces nouvelles organisations de travail, les effectifs ne sont pas au complet.

Mme Quenec'h exprime que ce courrier envoyé à l'ARS et la réaction des représentantes des familles constituent une marque de solidarité appréciable, qu'il est important de constater que les familles et résidents soutiennent l'ensemble des professionnels et comprennent les difficultés de la situation actuelle.

Comme le précise Mme Guilbert, représentante du Conseil d'Administration, ce courrier est « épatant » car il exprime à l'origine une vraie douleur de la famille de voir la situation se dégrader, mais malgré tout il valorise les compétences des professionnels, et vise une seule chose : tirer la sonnette d'alarme auprès des autorités.

Après réflexion et diverses propositions d'actions (organisation d'une opération « coup de poing », envoi de plusieurs courriers de la part de diverses familles, organisation d'une « journée de la qualité » avec les bénévoles et familles...), l'ensemble des représentantes des résidents, familles et professionnels présentes à la réunion, décident dans un premier temps de rédiger un courrier auprès de l'ARS afin de se solidariser au courrier transmis par la famille. Aussi, afin de montrer aux professionnels de la Résidence que les familles les soutiennent, le courrier sera publié en salle du personnel.

### ➤ **Parole des résidents**

*Présenté par Catherine Lebon, animatrice coordinatrice*

Comme avant chaque réunion du Conseil de la Vie Sociale, les animateurs de la Résidence organisent des réunions de préparation au CVS avec les résidents afin de recueillir leurs ressentis quant à la vie au sein de la Résidence et leurs éventuelles questions.

Les retours des résidents sont très positifs et viennent également mettre du baume au cœur des professionnels. En effet, les résidents expriment leur bonheur de pouvoir recevoir leurs familles et amis quand ils le désirent, d'avoir la liberté de voir des gens ou bien de s'isoler selon leurs envies, de pouvoir participer à des propositions de rencontres, d'activités, d'occupations.

Les résidents apprécient également que le personnel les accompagne dans le maintien de leur autonomie, en leur donnant la place d'intervenir eux-mêmes dans leur vie quotidienne, sans se substituer à eux lorsque cela est possible.

Les résidents ont conscience des difficultés des équipes liées aux absences et à la charge de travail qui impactent parfois la prise en charge des résidents pour qui le besoin d'accompagnement est plus important.

Les résidents s'intéressent également aux prochaines élections des membres du CVS, huit d'entre eux sont déjà partant pour se présenter.

### ➤ **Campagne « Investissement du quotidien »**

*Présenté par Mme Quenec'h, directrice de la Résidence*

Une enveloppe de 125 M€ est ouverte pour l'année 2022 afin de financer « l'investissement du quotidien » dans les EHPAD habilités à 50% ou plus de leur capacité à l'aide sociale. Ces crédits ont vocation à soutenir l'investissement courant au sein des EHPAD, en ciblant le financement des besoins en équipements et petits matériels, ou de petites opérations de travaux.

L'objectif est d'apporter des améliorations concrètes et rapides au bénéfice des professionnels et des résidents.

Aussi, les établissements doivent :

- Avant les achats, veiller à organiser, pour les choix d'investissement, la participation des conseils de la vie sociale.
- Après les achats, mesurer la satisfaction des résidents et des professionnels.

Ces crédits sont destinés à financer des dépenses d'investissement, s'orientant vers un objectif de qualité, telles que notamment :

- **La prévention**
- **L'accompagnement et les soins des résidents**
- **La qualité de vie au travail des professionnels**
- **Des travaux de réduction de la consommation énergétique**

L'aide peut financer 100% de l'investissement, afin que le reste à charge pour les résidents ne soit pas impacté.

Des réunions avec l'infirmière coordinatrice, l'ergothérapeute et la responsable qualité ont donc été mises en place afin d'identifier les besoins prioritaires au sein de la Résidence.

Les besoins identifiés sont les suivants :

→ **Accompagnement et soins des résidents :**

- o L'achat d'un bladder scan, qui est un appareil non invasif qui permet de scanner le bas ventre des résidents afin d'évaluer le volume d'urine dans la vessie. Cet appareil est de plus en plus courant dans les EHPAD et permet d'éviter les hospitalisations. Les bladder scan sont des appareils portables et sont accessibles aux médecins et infirmier(e)s.
- o L'achat de nouveaux fauteuils de douche inclinables qui permettent, pour les personnes à mobilité réduite, d'effectuer leur douche en toute sécurité.

→ **Qualité de vie au travail des professionnels :**

- o L'achat de trois chariots de soins plus légers et plus maniables et d'un siège élévateur Raizer qui permet de relever une personne allongée seule. Cela peut réduire les situations stressantes, car le relèvement peut être effectué rapidement et facilement par une seule personne quelle que soit la taille de la personne. La personne au sol peut être relevée jusqu'à une position presque debout en quelques minutes.

→ **Réduction des consommations énergétiques**

- o L'achat d'un sèche-linge moins énergivore. Cet équipement permettrait aussi d'améliorer les conditions de travail des professionnels avec des cycles de séchage plus courts. Il y aurait également un impact qualitatif puisque ce sèche-linge aurait la possibilité de sécher des textiles plus fragiles.

Des demandes de devis ont été effectuées : coût global des besoins identifiés : 27 875.13 € (enveloppe consentie de 24 413 € soit 3 462.13 € pris en charge par la Résidence)

L'accord de l'ARS interviendra en fin d'année 2022.

Après concertation, les représentants des résidents, des familles et des professionnels valident ces propositions d'acquisition.

➤ **Projet d'établissement**

*Présenté par Mme Quenec'h*

Comme exprimé ultérieurement, la rédaction du projet d'établissement a pris du retard à cause de la crise épidémique. Ce contexte a également fait évoluer les axes de réflexion en mettant en lumière l'importance du respect de la liberté d'aller et venir des résidents et la qualité de vie au travail des professionnels.

**Rappel des missions et valeurs de la Résidence Val de Chevré :**

| Les valeurs  | Les missions   |
|--|--|
| <p>Un projet de vie pour chacun : chaque personne âgée a sa propre histoire de vie passée, présente et à venir</p> <p>Une citoyenneté, des liens sociaux préservés et des activités adaptées</p> <p>Un accompagnement pour favoriser la qualité de vie</p> | <p>Respect de la liberté de chaque personne accompagnée, sa liberté d'aller et venir</p> <p>Respect de l'identité de chacun</p> <p>Maintien de l'autonomie</p> <p>Offrir un accompagnement personnalisé à chaque personne accueillie et ce, jusqu'à la fin de la vie</p> |

Présentation des axes d'amélioration du projet d'établissement :

- ❖ **La personnalisation de l'accompagnement : de l'accueil à l'accompagnement au quotidien**
  - ➔ Consolider la fonction de référent récemment déployée
  - ➔ Systématiser l'actualisation des plans de soins et veiller à une mise à jour régulière des habitudes de vie contenues dans le dossier de soin informatisé
  - ➔ Améliorer l'intégration du résident nouvellement accueilli
  - ➔ Instituer des temps d'échanges entre professionnels du SSIAD et de l'EHPAD lorsqu'un usager accompagné à domicile entre à la Résidence
- ❖ **La participation sociale, la garantie des droits, la bientraitance et l'éthique**
  - ➔ Pérenniser les actions mises en place
  - ➔ Développer la richesse apportée par les bénévoles au sein de la Résidence tout en garantissant un cadre

Un travail sur la rédaction du livret d'accueil et la charte du bénévole a été fait avec la psychologue de l'établissement et l'animatrice. Aussi, plusieurs réunions ont eu lieu afin d'informer les bénévoles sur les besoins des résidents mais aussi recueillir leurs souhaits d'intervention. Actuellement, la résidence compte une équipe de 19 bénévoles.

- ➔ Accroître la participation des usagers, résidents et familles aux différentes réunions institutionnelles et instances de l'établissement
- ➔ Permettre la représentation des personnes accompagnées à domicile au sein du Conseil de Vie Sociale lors des prochaines élections
- ❖ **La prévention des risques et la promotion de la santé et de l'autonomie**
  - ➔ Garantir une qualité et une sécurité des soins
  - ➔ Maintenir l'autonomie des personnes accompagnées
- ❖ **L'accompagnement de fin de vie**
  - ➔ Garantir le respect des souhaits des résidents : Informer et susciter la rédaction des directives anticipées et la désignation de la personne de confiance conformément à la loi Claeys-Leonetti de 2016.
  - ➔ Sécuriser les professionnels dans leurs principes d'accompagnement
  - ➔ Informer les familles de l'existence d'associations pour les aider dans ces moments si particuliers
- ❖ **Les spécificités de l'accompagnement à domicile**
  - ➔ Garantir un accompagnement personnalisé et adapté tout au long de la prise en soin
  - ➔ Accompagner les troubles psychiques et comportementaux du sujet âgé à domicile
  - ➔ Sécuriser les professionnels dans leurs pratiques
- ❖ **L'accompagnement des troubles du comportement : au sein des unités pour personnes âgées désorientées**
  - ➔ Stabiliser et former les équipes
  - ➔ Organiser le travail de manière à assurer des ateliers thérapeutiques réguliers (développer des temps dédiés au bien-être)

→ Pérenniser et développer les partenariats avec des structures extérieures (élargir au SSIAD la convention de partenariat avec le CHGR ; bénéficier de l'intervention de l'équipe mobile d'appui et d'évaluation psychiatrique sur notre territoire)

❖ **Le soutien aux aidants**

- Développer et pérenniser la communication numérique
- Répondre aux besoins d'information, d'écoute, de conseils et de relais des proches aidants pour les conforter dans leur rôle d'aidants
- Proposer diverses prestations de répit ou de soutien et orienter vers une ressource adaptée au besoin si nécessaire

❖ **Le développement des coopérations et des partenariats**

- Limiter les transferts hospitaliers évitables ou favoriser les accès directs en service, sans attente aux urgences
- S'adapter à l'évolution des besoins des personnes accompagnées.

❖ **L'amélioration de l'attractivité et fidélisation des professionnels**

- Mieux faire connaître la Résidence : ses différentes activités, ses professionnels, ses partenaires, ses valeurs, ses conditions matérielles d'exercice.
- Recours plus important aux nouveaux modes de communication : réseaux sociaux et participation à des job-dating
- Améliorer l'accueil et l'accompagnement des nouveaux professionnels

❖ **L'amélioration des conditions de travail**

- Favoriser le bien-être au travail
- Impliquer les professionnels à la vie et aux projets de l'établissement pour redonner du sens au travail et à la cohésion d'équipe

❖ **Projet développement durable**

- Prendre en compte la dimension environnementale dans nos achats
- Adopter des gestes éco-responsables dans nos pratiques
- Sensibiliser et informer sur les gestes éco-responsables auprès des professionnels, résidents et familles

Le projet d'établissement sera mis en ligne sur le site internet de l'établissement ainsi que la synthèse. Il sera également consultable à l'accueil de la Résidence.

➤ **Présentation du décret n°2022-2688 du 25 avril 2022 portant modification du Conseil de la Vie Sociale**

Dans le prolongement du scandale Orpéa, un nouveau décret a été publié le 25 avril 2022, portant modification du fonctionnement des CVS.

Ces nouvelles dispositions sont applicables à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2023. Le décret a pour objectif de renforcer le rôle des CVS et la participation des personnes accompagnées et leurs proches.

| Composition actuelle du CVS  | Future composition du CVS  |
|--|--|
| Le Conseil de la vie sociale comprend au moins : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 représentants des personnes accueillies</li> <li>• 1 représentant des familles ou des représentants légaux</li> <li>• 1 représentant du personnel</li> <li>• 1 représentant de l'organisme gestionnaire</li> </ul> | Le Conseil de la vie sociale comprend au moins : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 représentants des personnes accompagnées</li> <li>• 1 représentant des professionnels</li> <li>• 1 représentant de l'organisme gestionnaire</li> </ul> Si la nature de l'établissement le justifie, il comprend également : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 représentant des familles ou des proches aidants</li> <li>• 1 représentant des représentants légaux</li> <li>• 1 représentant des mandataires judiciaires</li> <li>• 1 représentant des bénévoles</li> <li>• Le médecin coordonnateur</li> <li>• 1 représentant des membres de l'équipe médico-soignante</li> </ul> |

Le nombre de représentants des personnes accueillies, d'une part, et de leur famille ou de leurs représentants légaux, d'autre part doit être supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil.

Les représentantes des familles s'étonnent que la psychologue de l'établissement ne fasse pas partie des membres du CVS, car en période de confinement par exemple, cela aurait été pertinent.

**Nombre de postes à pourvoir :**

- Représentants des résidents : 4 titulaires, 4 suppléants
- Représentants des professionnels : 2 titulaires, 2 suppléants
- Représentant du Conseil d'administration : 1 titulaire, 1 suppléant
- Représentants des familles : 3 titulaires, 3 suppléants
- Représentant des représentants légaux : 1 titulaire, 1 suppléant
- Représentant des mandataires judiciaires : 1 titulaire, 1 suppléant
- Représentant des bénévoles : 1 titulaire, 1 suppléant
- Le médecin coordonnateur
- 1 représentant des membres de l'équipe médico-soignante

A l'avenir, ce sera au CVS de fixer la durée du mandat de ses membres dans son règlement intérieur, alors qu'actuellement ses membres sont élus pour une durée d'un an au moins et de trois ans au plus, renouvelable.

| Missions actuelles du CVS   | Futures missions du CVS  |
|---|--|
| <p>Le Conseil donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'organisation intérieure et la vie quotidienne</li> <li>• Les activités</li> <li>• L'animation socio-culturelle et les services thérapeutiques</li> <li>• Les projets de travaux et d'équipements</li> <li>• La nature et le prix des services rendus</li> <li>• L'affectation des locaux collectifs</li> <li>• L'entretien des locaux</li> <li>• Les relogements prévus en cas de travaux</li> <li>• L'animation de la vie institutionnelle</li> <li>• Et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge</li> <li>•</li> </ul> | <p>Le Conseil exerce les attributions suivantes :</p> <p><b>1) Il donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Les droits et libertés des personnes accompagnées</b></li> <li>• L'organisation intérieure et la vie quotidienne</li> <li>• Les activités</li> <li>• L'animation socio-culturelle, <b>et les prestations proposées par l'établissement</b></li> <li>• Les projets de travaux et d'équipements</li> <li>• La nature et le prix des services rendus</li> <li>• L'affectation des locaux collectifs</li> <li>• L'entretien des locaux</li> <li>• Les relogements prévus en cas de travaux</li> <li>• L'animation de la vie institutionnelle</li> <li>• Et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prise en charge</li> </ul> <p><b>2) Il est associé à l'élaboration ou à la révision du projet d'établissement</b> en particulier son volet portant sur <b>la politique de prévention et de lutte contre la maltraitance</b></p> <p><b>3) Il est entendu lors de la procédure d'évaluation, est informé des résultats et associé aux mesures correctrices à mettre en place</b></p> <p><b>4) Il est consulté sur le plan d'organisation des transports des personnes adultes handicapées bénéficiant d'un accueil de jour</b></p> <p>B- Dans le cas où il est saisi de demandes d'information ou de réclamations concernant les</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>dysfonctionnements, le président du CVS oriente les demandeurs vers les personnes qualifiées, le dispositif de médiation ou le délégué territorial du défenseur des droits</p> <p>C- Les établissements réalisent chaque année une enquête de satisfaction sur la base de la méthodologie et des outils élaborés par la Haute Autorité de Santé. Les résultats de ces enquêtes sont affichés et sont examinés tous les ans par le CVS</p> |
|--|--|

### **Ouverture des CVS :**

Peuvent demander à assister aux débats du Conseil de la vie sociale :

- Un représentant de la commune d'implantation ou un représentant élu d'un groupement de coopération intercommunal
- Un représentant du Conseil Départemental
- Un représentant de l'autorité compétente pour délivrer l'autorisation
- Un représentant du Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie
- Une personne qualifiée mentionnée à l'article L.311-5
- Le représentant du défenseur des droits

### **➤ Questions des familles**

L'ordre du jour ayant été un peu bousculé par les échanges du début de la réunion où la parole des résidents et professionnels a été recueillie, la séance se conclue avec les questions des familles.

Une famille souhaitait savoir s'il était possible de proposer de l'art floral comme animation, Mme Lebon informe que c'est une activité déjà existante au sein de la Résidence. Concernant la visibilité du planning d'animation : le planning est affiché dans chaque service de la Résidence et également mis à disposition sur le site internet. A savoir qu'un planning est effectué mensuellement et affiché à la fin du mois précédent. Les plannings mensuels sont sujets à modifications en fonction de l'actualité de la Résidence (manque de personnels, covid...). Un planning hebdomadaire est également établi et diffusé aux mêmes endroits que le planning mensuel.

Une famille fait également une remarque concernant la fermeture des portes le soir et demande s'il est possible de laisser les portes ouvertes jusqu'à 19h30. Actuellement, les infirmier(e)s ferment la Résidence à 18h00 et les visiteurs qui viennent après ce créneau-là doivent sonner à l'interphone. Dans ce cas, les visiteurs peuvent attendre un peu avant qu'on leur ouvre les portes car les soignants sont dans les services. Ce sujet sera réfléchi en équipe car la fermeture des portes à l'heure du repas est aussi une sécurité pour les résidents.

Madame PELLETIER porte à la connaissance des membres du CVS le courrier d'une famille qui lui a été adressé. Ce courrier évoque :

- la souffrance du personnel en lien avec l'absentéisme que connaît l'établissement et les difficultés de recrutement que nous avons évoquées en début de réunion, et sur lesquelles nous n'avons malheureusement pas de prise hormis alerter les autorités,
- la surveillance de nuit. L'établissement avait avant l'ouverture des unités protégées sollicité la création d'un troisième poste de nuit, mais cette demande n'a pas été validée par les autorités de tarification.
- L'organisation des locaux pas forcément satisfaisante au regard des besoins des résidents au sein d'une des unités protégées.

Fait à La Bouëxière, le 3 octobre 2022

Madame Noël  
Présidente du CVS



Madame Quenec'h De Quivilic

