

COMPTE RENDU DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Date : 3 juin 2025

Le 3 juin 2025 à 14 h 30, le Conseil de la Vie Sociale de l'EHPAD Village Terre-Nègre s'est réuni en Espace Maurel 3.

Personnes présentes : voir la feuille d'émargement.

L'ordre du jour est basé sur les questions et propositions soumises par les membres du CVS.

Le CVS s'est déroulé en présence d'habitants et membres des familles invités en auditeurs libres.

Mme Vicente HERBRETEAU, Présidente ouvre la séance.

1- Point résolu sur l'année 2024

Les soins de pédicure, les soins de kinésithérapie (Activités sportives proposées par Loïc très appréciées) et le respect du sommeil des résidents la nuit font partie des points résolus sur l'année 2024

2- Point sur les plaintes et réclamations ?

Les plateaux repas sont sales, la perte du linge reste un problème, le soir les portions des repas sont trop importantes ou insuffisantes.

Le bilan « Plaintes et réclamations 2024 » présenté en séance est joint en annexe de ce compte-rendu.

3- Point sur l'enquête de satisfaction.

L'enquête s'est déroulée du 15 novembre au 15 décembre 2024 auprès des habitants.

Le bilan « Enquête de satisfaction 2024 » présenté en séance est joint en annexe de ce compte-rendu).

4- Evaluation HAS ?

En octobre, des auditeurs certifiés par la Haute Autorité de Santé (HAS) vont effectuer une évaluation des pratiques d'accompagnement et de soins de l'établissement. C'est une évaluation, il n'y a pas de certification. Tous les EHPAD de France y sont soumis.

Ils vont rencontrer des professionnels, des habitants, mais aussi les membres du CVS (habitants et familles).

L'établissement reviendra vers les membres pour donner plus de détails au prochain CVS.

5 – Charte des droits et liberté des habitants

Florence Coulamy, Directrice Adjointe, présente une nouvelle version de la charte, plus lisible et plus compréhensible. Elle a été développée par l'équipe du Village (voir en annexe).

6- Absences d'activités sur l'UHR : réclamation de deux familles.

L'Unité d'Hébergement Renforcée accueille 14 habitants ayant des troubles cognitifs, le nombre de soignants est supérieur aux autres secteurs.

Deux familles trouvent qu'il n'y a pas assez d'activités.

L'épouse d'un habitant vivant à l'UHR est présente au CVS et souhaite réagir, précisant qu'elle va voir son mari tous les jours. D'abord elle félicite le personnel qui y travaille, qu'elle qualifie de « remarquable » et « bienveillant » : les aides-soignants et infirmiers, la psychomotricienne, l'ergothérapeute... Elle ajoute que les activités proposées sont fréquentes et variées : médiation animale, musicothérapie, art-thérapie... Enfin, elle précise qu'elle sort régulièrement son époux à l'extérieur pour profiter du parc : UHR ne veut pas dire ne pas sortir.

7- Les habitants souhaiteraient l'achat de jeux : dominos, cartes, et de plein air.

Le service animation en prend note et va effectuer un inventaire des jeux à disposition.

8- Serait-il possible de prévoir l'ouverture de l'épicerie une fois par semaine ?

Viviane répond que c'est beaucoup de logistique et qu'il manque des bénévoles à date.

9- Manque de communication sur l'ouverture du café chez Rosa au Gautier et au Cheverus ?

Des affiches ont été mises dans les ascenseurs et autres lieux et une communication orale a été faite auprès des habitants de tous les secteurs par les animateurs.

10- Comment recruter plus de bénévoles ?

Un plan de communication est en cours d'élaboration. Un appel à bénévolat est lancé en séance auprès des familles présentes.

11- Absences de bavoires : certains habitants repartent avec leurs vêtements tachés, les serviettes ne suffisent pas.

Afin de respecter la dignité des personnes au moment des repas, l'établissement a remplacé les « bavoires » infantilisans par des grandes serviettes de table faites sur mesure (au Portugal) pouvant se nouer aisément et recouvrant le torse pour protéger les vêtements si nécessaire.

Le manque de serviettes est récurrent, l'établissement a en pourtant commandé 2000 en début d'année. Une nouvelle commande est à analyser.

12- Questions diverses

Cooptation de nouveaux membres :

Familles : Mme MOULIE, représentante UHR

Mme URQUIJO, représentante Gautier

Habitants : Mme LARTIGUE, représentante Cheverus

M. PHELIP, représentant Pelleport 3

M. CROSSON, représentant Pelleport 1

M. SCHER, représentant Pelleport 1

Mme DE GERES, représentante Pelleport 3

Mme DUBLANCHET, représentante Cheverus

Prochaine réunion le 9 septembre 2025 à 14h 30

La Présidente,
Mme Vicente HERBRETEAU.



Je vis au Village Terre-Nègre.

Quels sont mes **12** droits d'habitant ?

1 Je suis accompagné comme tout le monde :



Je ne subis **aucune discrimination** du fait de mes **différences** (par exemple: handicap, opinions politiques, religion...).

2



Je suis **accompagné** selon **mes besoins** et **mes souhaits**.

Tout est écrit dans mon "Projet Personnalisé".

3



Je reçois des **informations** claires sur mon **accompagnement** et sur les **règles de vie** au Village.

4 Je donne **mon accord** sur l'**accompagnement** proposé.



Si je ne peux pas exprimer mes choix, je peux avoir l'**aide** de :

- Ma famille ;
- Mon tuteur / ma tutrice ;
- La personne de confiance que j'ai choisie.

5



J'ai le droit de **changer d'avis** et de demander des **changements** dans mon **accompagnement**.

6



J'ai le droit de garder des **liens** avec **mes proches** (famille, amis...) : par téléphone, avec des visites... Ils peuvent participer à mon "Projet personnalisé".

7 J'ai le droit d'être **protégé** et d'être en **sécurité** :

• Profiter d'un logement et d'un **cadre de vie propres** et sûrs ;

• Avoir des objets à moi ;

• Être **soigné** ;

• Savoir que mes informations personnelles sont protégées par le **secret professionnel**.

8

Si mon état de santé le permet, et en respectant la loi :



• Je me **déplace librement** dans le Village et à l'extérieur ;

• Je dispose de **mes revenus** et de **mes biens** (parfois, la justice peut limiter cette liberté).

9



Pour que je me sente bien au quotidien, j'ai le droit d'avoir l'**écoute** et le **soutien** des professionnels du Village.

Notamment dans les moments difficiles et lorsque la fin de ma vie approche.

10



Je peux **exercer mes droits** et devoirs de **citoyen** (par exemple : droit de vote) et **être aidé** par les professionnels du Village pour cela.

11



J'ai le droit d'avoir une **religion** ou de ne pas en avoir. **Je respecte** les idées des autres.

12



Ici, **je suis chez moi** :

tout le monde doit respecter mon **intimité** et ma **dignité** en tant que personne.



ENQUÊTE DE SATISFACTION HABITANTS

Bilan 2024 _ Présentation au CVS

BILAN DE L'ENQUÊTE 2024

Choix méthodologiques

- Type de réponses attendues : « me convient », « à améliorer » ou « je ne sais pas/non concerné »
- Questionnaire de 20 questions
- Liste des résidents constituée par les psychologues, les orthophonistes et les animateurs => 220 personnes
- Professionnels intervieweurs : orthophoniste + psychologues + équipe vie sociale + pôle habitants

Déploiement de l'enquête sur 4 semaines (15/11 au 15/12/2024)

- 15 à 20 minutes par questionnaire
- 190 répondants (vs 156 en 2023)
- 85% de taux de réponse (vs 74% en 2023)

RESULTATS DE L'ENQUETE : SYNTHESE DES 20 ITEMS



Couleur
de
2023



A CONTINUER = 11 (> OU = 85%)

1. Prestations de la coiffure
2. Soins infirmiers
3. Soins paramédicaux (rééducation, psychologie, orthophonie, APA...) ●
4. Propreté : chambres, salles à manger, lieux communs ●
5. La nuit: respect du sommeil ●
6. Matériels mis à disposition (fauteuil roulant, lit, rail, déambulateur, aides techniques repas...)
7. Aménagement des locaux : chambre, salles à manger, parc
8. Réponses apportées par les professionnels non liés aux soins
9. Sentiment de sécurité dans l'établissement
10. Différents modes d'expression : CVS, groupes d'expression, commission des repas ●
11. Relation avec tous les professionnels : disponibilité, écoute, gentillesse

A SURVEILLER = 4 (> 80% ET <85%)

1. Vie sociale : activités, information ●
2. Repas – Quantités servies ●
3. Respect de ma personne : dignité, intimité ... ●
4. Respect de mes choix (mes habitudes, ma liberté d'aller et venir) ●

PRIORITAIRES = 5 (< 80%)

1. Repas – Qualité et Diversité des repas
2. Repas - Qualité du service des repas ●
3. Suivi médical
4. Accompagnement par les AS : toilette, change, habillage...
5. Blanchisserie du linge personnel et du linge de maison : repassage, retour du linge, perte du linge



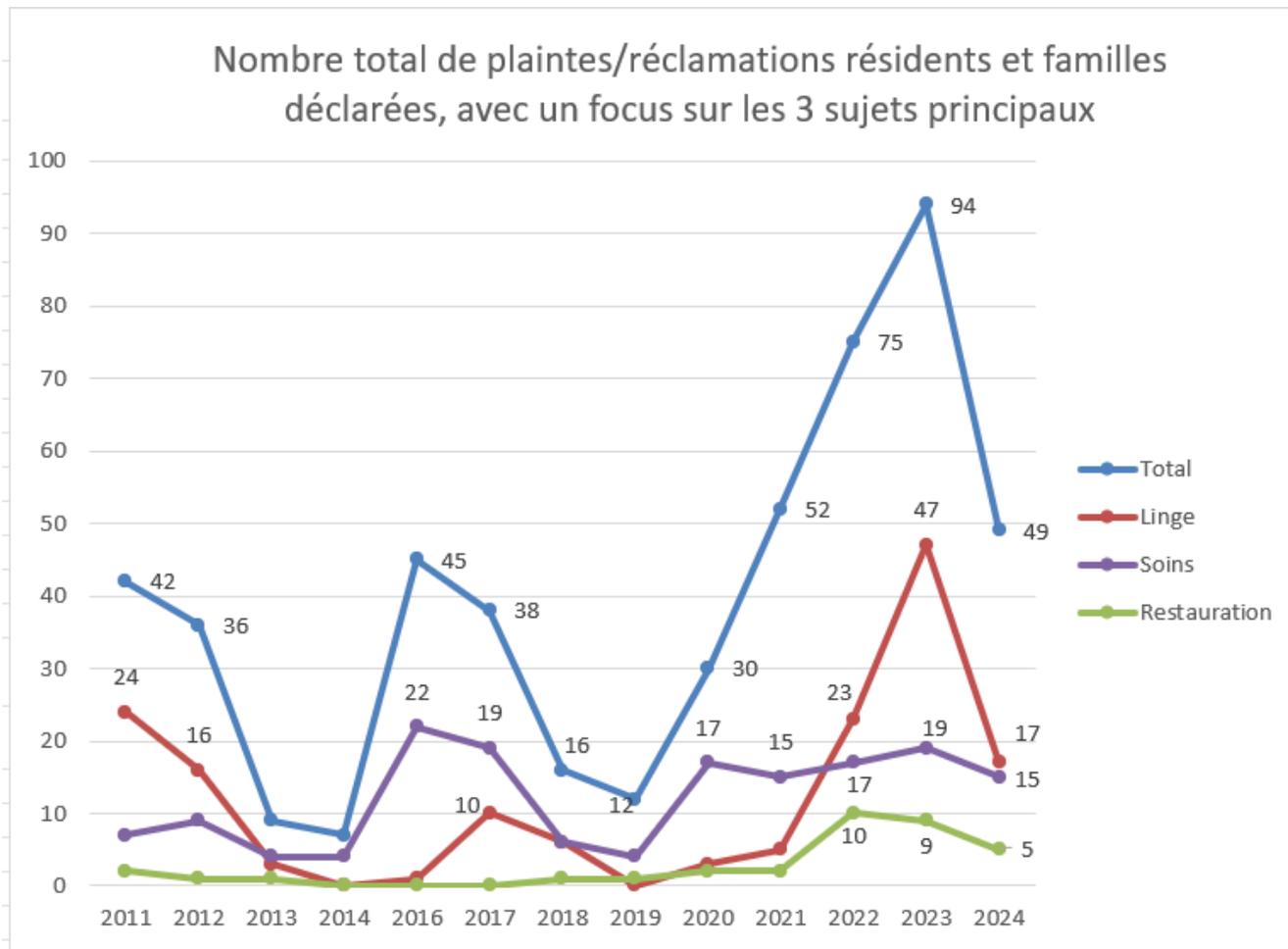
BILAN DES PLAINTES ET RECLAMATIONS 2023 ET 2024

Présentation au CVS du 03.06.2025

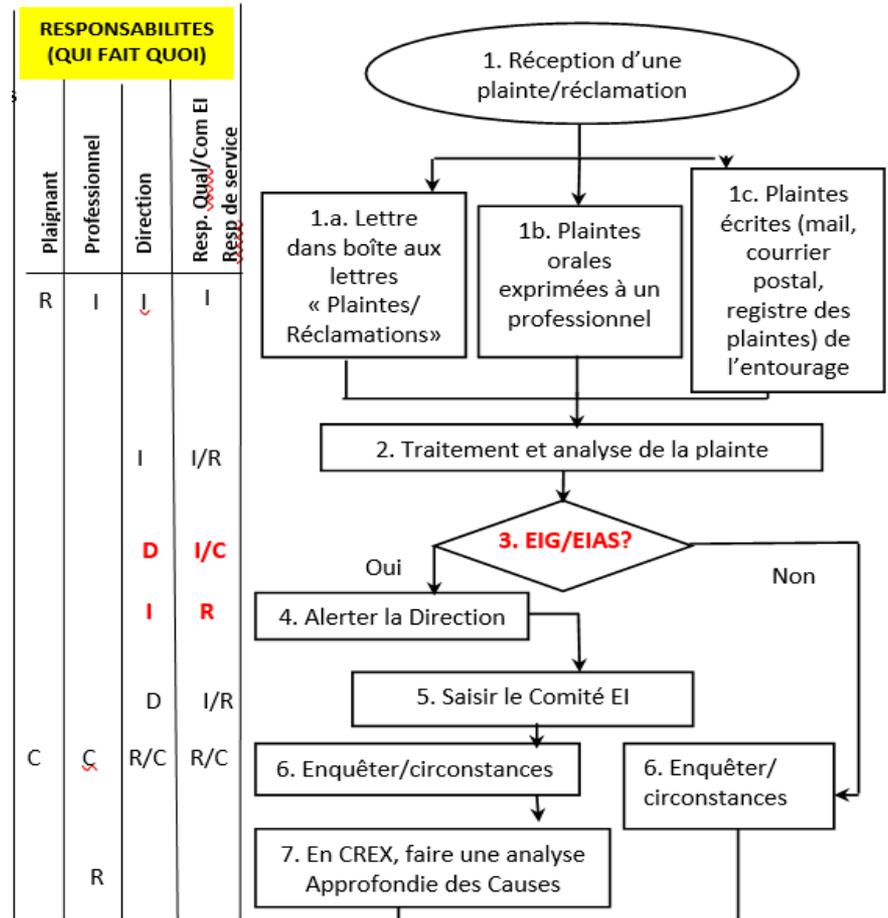
NOMBRE DE PLAINTES PAR CATEGORIE

	Entretien chambre	Linge	disparition / vol	Maltraitance	Maintenance locaux	Restauration	Soins	Sécurité	Défaut de communication	Administratif, financier	Accueil	Total
2011	4	24	3		1	2	7	0		0	1	42
2012	1	16	2		1	1	9	4		2	0	36
2013	1	3	0		0	1	4	0		0	0	9
2014	0	0	2		0	0	4	0		0	1	7
2016	1	1	15		0	0	22	0	5	0	1	45
2017	0	10	4		1	0	19	0	3	1	0	38
2018	0	6	1		1	1	6	0	1	0	0	16
2019	0	0	4		0	1	4	3	0	0	0	12
2020	2	3	1		0	2	17	1	4	0	0	30
2021	1	5	9	2	6	2	15	5	5	2	0	52
2022	3	23	3	2	8	10	17	5	4	0	0	75
2023	5	47	6	1	1	9	19	4	2	0	0	94
2024	3	17	5	0	1	5	15	1	2	0	0	49

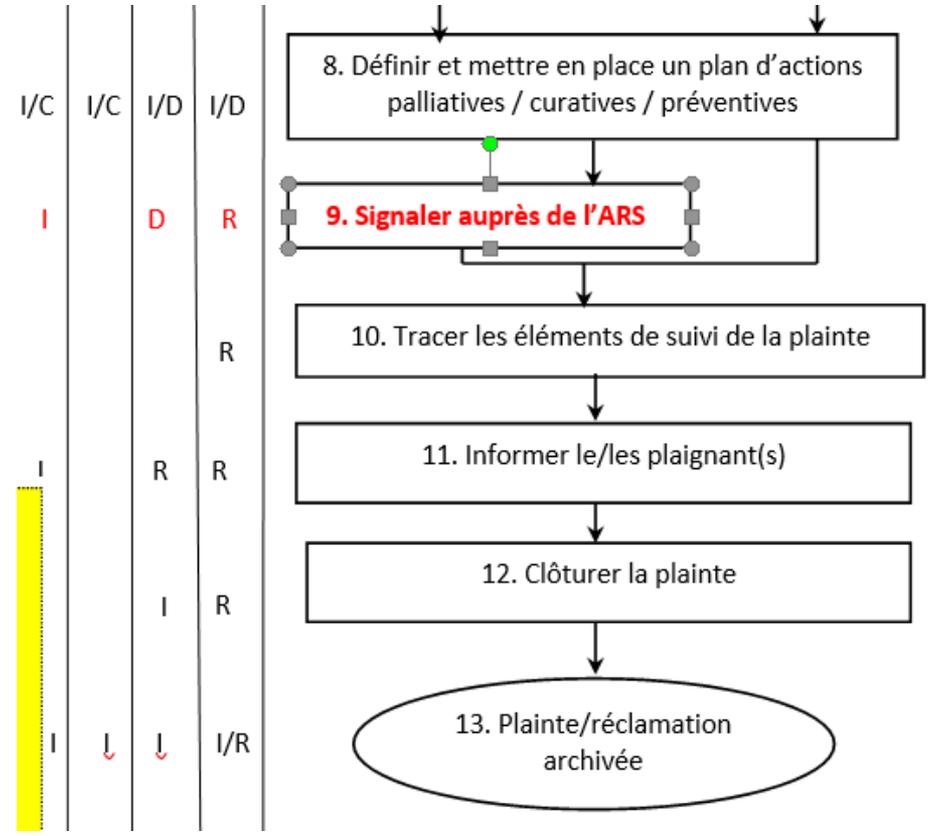
FOCUS SUR LES PLAINTES RÉCURRENTES



TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS AU VILLAGE



TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS AU VILLAGE





ENQUÊTE DE SATISFACTION HABITANTS

Bilan 2024 _ Présentation au CVS

BILAN DE L'ENQUÊTE 2024

Choix méthodologiques

- Type de réponses attendues : « me convient », « à améliorer » ou « je ne sais pas/non concerné »
- Questionnaire de 20 questions
- Liste des résidents constituée par les psychologues, les orthophonistes et les animateurs => 220 personnes
- Professionnels intervieweurs : orthophoniste + psychologues + équipe vie sociale + pôle habitants

Déploiement de l'enquête sur 4 semaines (15/11 au 15/12/2024)

- 15 à 20 minutes par questionnaire
- 190 répondants (vs 156 en 2023)
- 85% de taux de réponse (vs 74% en 2023)

RESULTATS DE L'ENQUETE : SYNTHESE DES 20 ITEMS



A CONTINUER = 11 (> OU = 85%)

1. Prestations de la coiffure
2. Soins infirmiers
3. Soins paramédicaux (rééducation, psychologie, orthophonie, APA...) ●
4. Propreté : chambres, salles à manger, lieux communs ●
5. La nuit: respect du sommeil ●
6. Matériels mis à disposition (fauteuil roulant, lit, rail, déambulateur, aides techniques repas...)
7. Aménagement des locaux : chambre, salles à manger, parc
8. Réponses apportées par les professionnels non liés aux soins
9. Sentiment de sécurité dans l'établissement
10. Différents modes d'expression : CVS, groupes d'expression, commission des repas ●
11. Relation avec tous les professionnels : disponibilité, écoute, gentillesse

A SURVEILLER = 4 (> 80% ET <85%)

1. Vie sociale : activités, information ●
2. Repas – Quantités servies ●
3. Respect de ma personne : dignité, intimité ... ●
4. Respect de mes choix (mes habitudes, ma liberté d'aller et venir) ●

PRIORITAIRES = 5 (< 80%)

1. Repas – Qualité et Diversité des repas
2. Repas - Qualité du service des repas ●
3. Suivi médical
4. Accompagnement par les AS : toilette, change, habillage...
5. Blanchisserie du linge personnel et du linge de maison : repassage, retour du linge, perte du linge

BILAN DES EVENEMENTS INDESIRABLES

- ❑ **Présentation au CVS du 03.06.2025**

BILAN DES EVENEMENTS INDESIRABLES

- ❑ Tous les dysfonctionnements qui peuvent perturber la bonne marche de l'établissement, ou qui nuisent à la qualité de l'accompagnement de l'habitant ou à la qualité du travail du professionnel, sont des évènements indésirables.

Exemples : défaut de surveillance ou de prise en charge d'un habitant, disparitions de biens, dégradations de matériels, accidents liés aux soins ou à la qualité des soins, situations de maltraitances...

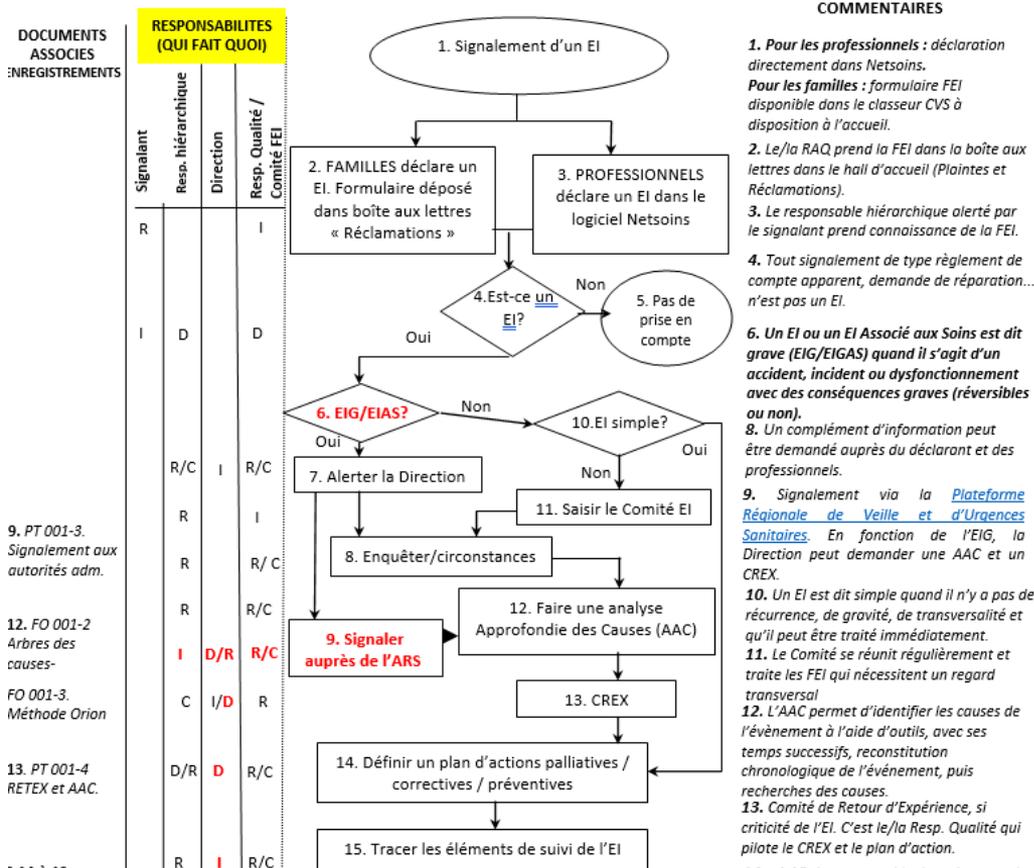
❑ Comment signaler ?

- Les professionnels utilisent un logiciel de soins Netsoins pour la saisie des évènements indésirables depuis janvier 2023.
- Un formulaire de signalement d'un évènement indésirable est à votre disposition dans le classeur du CVS et à demander à la personne de l'accueil. Le formulaire complété peut être déposé dans la boîte aux lettres « **Plaintes et réclamations** » de l'accueil
- Le comité El se réunit au moins une fois toutes les 5 semaines depuis janvier 2022, ou plus souvent si besoin. Il traite tous les évènements indésirables signalés, met en place un plan d'action et fait un retour au signalant.

BILANS DES EVENEMENTS INDESIRABLES

Nombres de fiches d'évènements indésirables /AN	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Restauration et service des repas	3	4	0	9	19	31	30	26	23	59	34	63
Traitements/DM	3	12	8	14	12	5	7	2	1	12	3	7
Maintenance- logistique	1	2	1	5	7	8	11	1	4	13	7	2
Coordinations/communication	1	1	9	1	14	6	3	5	2	17	8	12
Sécurité des biens et des personnes	8	25	8	18	66	34	30	15	15	4	17	7
Entretien des locaux	3	1	0	0	4	2	1	1	0	8	4	2
Soins (prise en soins médical et paramédical)	0	0	0	0	2	1	2	2	14	14	8	35
Risque infectieux/toxiques	0	0	1	6	6	2	2	7	7	0	6	1
EIG : sortie inopinée, mise en danger...	0	2	1	1	0	0	0	0	0	5	5	7
Linge										15	4	3
Maltraitance												2
Maltraitance EIG												
TOTAL	19	47	28	54	130	89	86	59	66	147	96	141

Logigramme



3.14 à 19.
Logiciel
Netsoins

	R	I	R/C
	R	I	R
I	R		R
	C	I	R
		I	R

Légende :

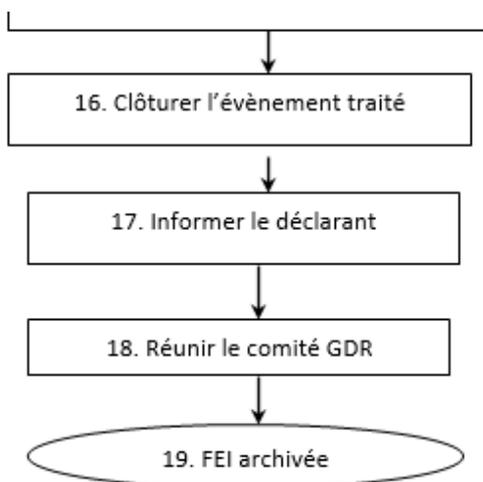
R : Réalise l'action

D : Décide

C : Contribue, si nécessaire, à la décision ou à la réalisation

I : Est informé

En cas d'EIG ou d'EIAS



14. et 15. Le responsable du traitement de l'EI va identifier des actions à mener et met en place un plan d'actions avec des échéances à court, moyen ou long terme.

16. L'EI est dit « traité » lorsque les suites données à l'évènement sont terminées. Il est alors clôturé.

17. Le/la responsable du traitement de l'EI va informer le déclarant via la messagerie interne Netsoins. Si besoin la communication peut être élargie.

18. Le comité de gestion des risques (GDR) se réunit, analyse les EI, afin de développer et de faire vivre la cartographie des risques

19. Les éléments papier sont archivés dans le bureau du RAQ. Il est réalisé un tableau de synthèse des EI.

Un bilan annuel (indicateur EI par processus) est fait, présenté à la Direction et aux représentants du personnel.