

	Compte-Rendu Conseil de la Vie Sociale	Séance n° 2026.05
---	---	-------------------

Établissement	RESIDENCE RETRAITE DES AUBRIERES 33, rue Louis Joseph et Guite Boivin 49400 Saint Hilaire Saint Florent
----------------------	--

Date et heure du début de réunion	01/10/2026 à 15h00	Lieu de réunion	Salle du conseil d'administration
--	-----------------------	------------------------	-----------------------------------

Le cas échéant, observations sur les conditions d'organisation de la réunion de l'instance	
---	--

Co-Présidents de séance	Mr Hervé LE COZ Absent Mme Maud DANGER	Secrétaire de séance	Manuella GUERINEAU
--------------------------------	--	-----------------------------	--------------------

Présents : Mme DANGER Maud (représentante des usagers)

Mme Patricia NAY (représentante des familles)

Mr DELVALLET (représentant des familles)

Mme GIRARDEAU Priscylla (représentante de l'équipe médico-soignante)

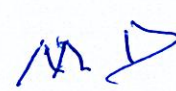
Mme GUERINEAU Manuella (représentante du personnel)

Mr ROQUEBERNOU Yves (représentant du Conseil d'Administration)

Mr GUIBERT Gabriel (directeur)

Excusés : Dr CESBRON (médecin coordonnateur)

Mr LE COZ Hervé (représentant des familles)



Suite à une invitation en date du 21 septembre 2026, Mr Guibert remercie les personnes présentes et énonce l'ordre du jour de cette réunion :

1. Accueil des membres,
2. Adoption du règlement de fonctionnement,
3. Election des co-présidents,
4. Présentation des évènements indésirables/plaintes,
5. Vie de l'établissement,
6. Questions diverses.

1. Accueil des membres :

Monsieur GUIBERT souhaite la bienvenue et félicite les élus et nouveaux élus du Conseil de la Vie Sociale.

2. Adoption du règlement de fonctionnement :

Ce Conseil a pour mission de donner son avis et faire des propositions sur les questions concernant le fonctionnement de la Résidence des Aubrières (la vie quotidienne, les activités, les animations, les services, les projets, ...).

Le Conseil de la Vie Sociale se réunit au moins 3 fois par an sur convocation du Président qui fixe l'ordre du jour des séances. Mr Guibert propose une réunion tous les 2 mois environ afin de suivre au plus près les évènements indésirables et /ou plaintes et réclamations des familles et des résidents.

Enfin, l'ordre du jour est proposé et signé par les co-présidents.

Les représentants du Conseil de la Vie Sociale ont été essentiels lors de l'évaluation HAS, et peuvent aussi émettre des propositions pour les enquêtes de satisfaction annuelles.

Mr Guibert fait la lecture du règlement intérieur aux membres du CVS.

- Il est proposé de modifier que les 3 membres représentants des familles soient tous titulaires : adopté à l'unanimité : une modification sera apportée au règlement intérieur article 2 page 3.

3. Elections des Co-présidents :

2 co-présidents sont élus parmi les représentants des usagers et des familles.

Sont nommés à l'unanimité co-présidents : Mme Maud DANGER (représentante des usagers) et Mr Hervé LE COZ (représentant des familles).

4. Présentation des évènements indésirables/plaintes et réclamations :

Mr Guibert informe l'instance, qu'à chaque séance, il présentera les évènements indésirables/plaintes et réclamations du trimestre précédent :

Vous y trouverez 4 colonnes :

- Le type d'évènement,
- Résumé de l'évènement,
- Les dates,
- Les actions mises en place.

Un évènement indésirable est tout évènement qui vient perturber le fonctionnement habituel de l'activité, dont la nature ou les conséquences peuvent être source de dommage pour les personnes (résidents, visiteurs et salariés) ou les biens (équipement, matériel, bâtiments).

Les salariés doivent faire un signalement en cas d'évènement qui met en péril la sécurité du résident, d'un visiteur ou d'un collègue de travail.

Il a pour se faire un protocole qui est à sa disposition et accessible dans le logiciel Net soins.

Un signalement est donc fait à chaud par le salarié.

Tous les 1^{er} jeudis du mois, une commission CODIR fait une évaluation à froid.

Enfin, le 2^{ème} mercredi de chaque mois, les événements indésirables sont revus à la commission « événements indésirables », qui est composée d'une IDE, 2 AS, 1ASH, idec et la responsable logistique afin de s'assurer que les mesures correctives sont correctes.

La présentation des événements indésirables/plaintes et réclamations du trimestre du 3^{ème} trimestre 2026 est annexée au présent compte rendu.

Vous y trouverez le résumé de l'évènement, et les actions mises en place.

5. Vie de l'établissement :

- Changement de pharmacie : les familles seront sollicitées pour un nouveau consentement à remplir.
- Prise de poste de Stéphanie PAGE, infirmière coordonnatrice en date du 18/09/2026, en remplacement de Justine D.
- Absence du Docteur Cesbron, médecin coordonnateur pour raison de santé.
- Cuisine : Le prestataire Elior a décidé de réduire la qualité des repas sans en informer l'établissement. Ce dossier est particulièrement suivi, un échange est en cours avec Mr Guibert, le président de l'association et le directeur régional d'Elior.
Mr Guibert informe les familles et Mme Danger, qu'il ne faut pas hésiter à faire remonter toute anomalie en ce qui concerne les repas. Toute plainte ou événement indésirable est traitée. Une analyse sera faite en interne puis un échange avec Elior.
- Animation : Aurélie est actuellement absente. Une remplaçante en contrat à durée déterminée est prévue à partir du 8/10/2026.
Mr Delvallet va intervenir en tant que bénévole, avec volonté de créer un groupe de bénévole. Il est prévu un intervenant pour Noël, et un goûter de Noël le 16 décembre avec concours du pull moche.
- Absence de Mr Guibert à partir du lundi 5/10/2026 pour 2 mois (congé de naissance).
Pour pallier l'absence de Mr Guibert, merci de bien vouloir vous référer aux interlocuteurs suivants pour ce qui concerne :
 - o Les soins, Mme PAGE, infirmière coordonnatrice,
 - o L'hôtellerie, le linge, l'entretien et la restauration, Mme HIPPOCRATE, responsable logistique et qualité,
 - o La comptabilité et l'administratif, Mme CANTIN, comptable.
- Repas des Aînés : cette année, les résidents n'y participeront pas. La mairie de Saint Hilaire Saint Florent demande d'inscrire des personnes valides et qui s'alimentent normalement. La Mairie ne prend plus en charge le transport.

6. Questions diverses :

- Rôle du médecin coordonnateur :
 - o Conseiller ses confrères et consœurs,
 - o Conseiller et former les équipes,
 - o Remplir des documents administratifs,
 - o Contribuer à la démarche qualité,
 - o Participer à la rédaction des protocoles de soins,
 - o Intervenir en cas d'urgence,
 - o Soutenir et conseiller pour les fins de vie (équipes, résidents et familles),
 - o Etablir des certificats de décès en si besoin,
 - o Donner son avis médical pour un dossier d'admission,
 - o Recevoir les familles en si besoin,
 - o Suivre le nouveau résident, dans l'attente d'un nouveau médecin traitant.
- Eté 2026 : canicule, bien anticipée, avec notamment :
 - o Le recrutement d'un agent pour l'hydratation,
 - o Achats de ventilateurs,
 - o Laquer les puits de lumière dans la salle de restaurant,
 - o Films solaires sur les fenêtres,
 - o Prévention et formation flash sur la chaleur auprès des équipes,
 - o Courrier à l'ensemble des familles.

L'établissement est en réflexion pour la mise en place de brasseurs d'air.

- Mr Guibert rappelle que le résident a le libre choix (s'il ne souhaite pas allumer son ventilateur, nous respectons son choix).
Aussi, tout ce qui concerne la partie médicale du résident, nous ne pouvons pas communiquer d'informations à la famille sauf si le résident est sous protection juridique.

- Mme D. demande prendre des sanctions auprès de Mr P (crie et hurle la nuit) : Mr Guibert répond qu'il comprend que cela est compliqué. Il n'y a pas de solution pour le moment, le médecin traitant essaye de trouver un traitement adapté à sa pathologie.
- Mme D. constate que des résidents restent en salle à manger 1h après le déjeuner pour discuter. Mr Guibert répond que si cela ne pose aucun souci à Elior pour l'entretien, les résidents peuvent discuter en salle de restaurant.
- Mr D informe qu'il manque de la réactivité lors des manques de produits d'hygiène (la veille pour le lendemain). Mr Guibert informe qu'il va faire un rappel aux équipes, sur le rôle des référents des résidents.
- Mme N. informe que l'ensemble il y a une bonne communication au sein de l'établissement.

Prochain Conseil de la Vie Sociale : en décembre 2026 ou janvier 2027

Personne ne demandant plus la parole, la séance est levée à 16h40.

- **Rappel** : les comptes-rendus du CVS sont adressés en mailing aux familles, + distribution dans la boîte à lettres des résidents, aux salariés par messagerie intranet, en parallèle de sa diffusion dans la gazette, l'affichage à l'accueil et sur le site internet des Aubrières.
- Ils sont également disponibles et consultables dans un classeur dans la salle de restaurant et à l'upad.

Ci-dessous les membres du Conseil de la Vie Sociale de l'établissement ainsi que les coordonnées où vous pouvez les joindre :

Représentant des résidents : Madame Maud DANGER – chambre 150

Représentant des familles : Madame Patricia NAY – 06.08.45.04.63 : patricianay@orange.fr

Représentant des familles : Monsieur Adolphe DELVALLET – 06.51.08.80.83 : adolphe.d@free.fr

Représentant des familles : Monsieur Hervé LE COZ – 07.87.51.28.06 : hle-coz@wanadoo.fr

Représentant des salariés : Madame Manuella GUÉRINEAU – Assistante de Direction : secretariat@residence-aubrieres.fr

Représentant de l'organisme gestionnaire : Monsieur Yves ROQUEBERNOU – membre du Conseil d'Administration : yves.roquebernou@gmail.com

Médecin-coordonnateur : Monsieur Jean-Yves CESBRON

Représentant de l'équipe Médico-Soignante : Madame Prsicylla GIRARDEAU (titulaire) – infirmière

Représentant de l'équipe Médico-Soignante : Madame Julie MERCEREAU (suppléante) – aide-soignante

Représentants légaux et mandataires judiciaires : Absence de candidat

Co-Présidents de séance	Mr Hervé LE COZ Absent Mme Maud DANGER 	Secrétaire de séance	Manuella GUERINEAU 
-------------------------	---	----------------------	---

Pièces-jointes :

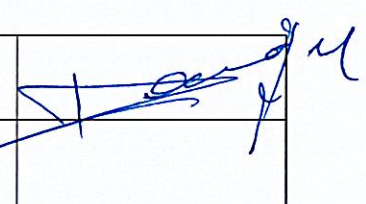
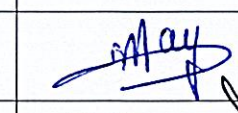
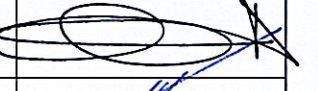
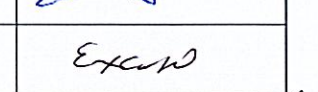
- Plaintes et réclamations des familles et résidents et événements indésirables du 3^{ème} trimestre 2026,
- Emargement du CVS du 01/10/2026.





Feuille de présence Réunion du 01/10/2026

Collège	Nom et prénom	Qualité	Signature
---------	---------------	---------	-----------

Collège des personnes accueillies	Madame Maud DANGER	Résident	
Collège des représentants des bénévoles			
Collège des représentants des familles	Madame Patricia NAY	Fille résident	
Collège des représentants des familles	Monsieur Adolphe DELVALLET	Fils résident	
Collège des représentants des familles	Monsieur Hervé LE COZ	Fils résident	
Collège du personnel	Madame Manuella GUERINEAU	Représentante du personnel	
Collège des représentants de l'équipe médico-soignante	Madame Priscylla GIRARDEAU	Infirmière	
Collège de l'organisme gestionnaire	Mr ROQUEBERNOU Yves	Représentant du Conseil d'Administration	
Médecin coordonnateur	Mr CESBRON Jean-Yves	Médecin coordonnateur	
Directeur	Mr GUIBERT Gabriel	Directeur	

TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES : PLAINTES ET RECLAMATIONS FAMILLE/RESIDENT 3EME TRIMESTRE 2026

EVENEMENT (contexte)							ANALYSE					SUIVI		
TYPE D'EVENEMENT	GRAVITE	PERSONNE CONCERNEE	QUAND	OU	COMMENT	CONSEQUENCES	CAUSES	POINTS A AMELIORER	ACTIONS MISES EN PLACE	RESPONSABLE	ECHEANCE	ETAT DE L'ACTION (Fait, Non Fait, En Cours)	DATE DE FIN EFFECTIVE	COMMENTAIRES
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLE	Significatif	ENTOURAGE RESIDENTE	02/07/26 à 12 h 00	SAM du 1er étage	La fille de la résidente a accompagné sa maman pendant le repas : . Elle a partagé en deux les entrées avec une voisine de table de sa maman de façon à ce qu'elles goûtent toutes les deux aux deux possibilités. . Elle a refusé que sa maman boive son verre de vin . Elle a raconté aux résidentes à table que les professionnels ne savaient pas gérer la canicule et que c'est pour cela qu'elle allait emmener sa maman.	Agacement de la part de la résidente			EI effectué			F		Commission E.I. du 20/08/26 : . La fille a hébergé sa maman pendant une bonne partie de l'été lors des différentes périodes de canicule qui se sont succédées . Retour de la résidente mi-août sans autre incident à déplorer
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLE		FAMILLE DE RESIDENT	09/07/26	Restauration	La famille suggère de revoir les menus qui ne sont pas adaptés en période canicule. Exemple : tripes à la mode de Caen au déjeuner. Souhaite que soient proposés des plats plus rafraichissants				Problème traité par la Direction avec le prestataire			F		Lors de la commission E.I. du 20/08/26, il est toutefois soulevé par les AS présents que les résidents n'apprécient pas forcément de manger tout un repas froid. Ils réclament au moins un plat chaud même en pleine canicule.
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLE		RESIDENTE	20/07/26 à 10 h 00	CHAMBRE	Quand la fille de la résidente est venue chercher sa maman samedi 18 juillet à 13 h 45, elle a constaté ce qui suit : - résidente habillée avec un pantalon dont la fermeture éclair était cassée alors que d'autres pantalons élastiques étaient dans l'armoire - sol de la salle de bain et de la chambre pas propres - plus de chaussettes de contention à disposition - paire de sandalettes neuves perdues				Réponse de l'IDEC par mail : . Tenue vestimentaire : l'idec va rencontrer la soignante qui s'est occupée de la résidente pour faire le point . Propreté de la chambre : remarque transmise à l'équipe concernée . Chaussettes de contention : idec va faire le point avec l'équipe pour voir ce qui est le plus adapté (chaussettes ou bas) . Sandalettes : voir avec rhq à son retour de congés			F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLE	Mineur	RESIDENTE	07/08/26 à 11 h 53	CHAMBRE	Le fils a adressé un mail à la Direction : . La chambre est pleine de moucheron . La fenêtre est ouverte et le ventilateur tourne alors qu'il fait 31° . Il n'y a qu'une boisson au goûter . La lumière de la SDB reste allumée en permanence . Il serait souhaitable que le rangement de la chambre soit mieux effectué				Réponse par mail de l'IDEC : . On a pris note des différents retours et transmissions faites aux personnes concernées			F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLE	Indéterminé	RESIDENTE	07/08/26 à 11 h 47	CHAMBRE	Le fils a adressé un mail à l'IDEC car il trouve sa maman amaigrie et fatiguée. De plus, elle dit souffrir de brûlures aux fesses et dit ne pas avoir été changée la veille de toute la journée.	Inquiétude de la famille par rapport à l'état général de la résidente			Réponse par mail de l'IDEC : . Un suivi du poids est effectué et à ce jour aucune perte constatée. Au contraire, prise de 2 kgs au cours des quatre derniers mois . La plaie au niveau du siège est cicatrisée et donc plus d'actualité . Point fait avec les équipes sur les conduites à tenir			F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLE	Significatif	RESIDENTE	18/08/26 à 12 h 00	CHAMBRE	La fille de la résidente a souhaité exprimer sa déception concernant la prise en charge de sa maman : elle a retrouvé sa maman avec un hématome et du sang dans la salle de bain et sur la poignée de porte. Elle aurait souhaité être prévenue. De plus, une amie a trouvé des excréments dans la salle de bain le même jour.	Déception de la fille qui attend plus de professionnalisme de la part de l'équipe étant donné le montant de la prestation.			Equipe et psy informées. L'équipe a pris la mesure d'un besoin de vigilance accrue et un transfert vers l'UPAD est à l'étude.			F		Commission E.I. du 9 septembre 2026 : . Rappel fait par le médecin co. en transmissions : tout résident qui tombe et qui est sous anti-coagulant doit faire l'objet d'une surveillance particulière. S'il y a chute sur la tête, appel auprès du 15.

CVS TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES JUILLET ET AOUT 2026

EVENEMENT (contexte)			
TYPE D'EVENEMENT	RESUME DES EVENEMENTS	DATES	ACTIONS MISES EN PLACE
MEDICAMENTS : ERREUR D'ADMINISTRATION	. Traitements retrouvés dans une poche de blouse non distribués	. 1 en juillet	. Reprise du circuit du médicament en commission E.I. du 09/09/26
ACTES/SOINS/RESIDENT : non exécution	. Manque d'hygiène dans la prise en charge . Non respect du plan de soin . Prise en charge tardive de la douleur	. 4 en juillet . 4 en août	. Evénements analysés en commission des E.I. avec rappel fait aux équipes en transmission . CREX à prévoir avec HAD
LOGISTIQUE : INFORMATIQUE	. Foudre tombée sur le bâtiment le 26/08/26		. Dysfonctionnements et réparations traitées avec les différents prestataires par l'agent de maintenance et la Direction . Dossier envoyé à l'assurance
CUISINE	. Manque de quantité pour les textures mixées . Prise de poste en retard par le cuisinier	. 2 en août	. Entretien prévu entre Elior et la Direction en septembre . Feuilles de suivi de distribution des verrines + eaux gélifiées mises en place