



Compte-Rendu Conseil de la Vie Sociale

Séance n° 2025.05

Établissement	RESIDENCE RETRAITE DES AUBRIERES 33, rue Louis Joseph et Guite Boivin 49400 Saint Hilaire Saint Florent		
Date et heure du début de réunion	25/09/2025 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 Bernard BUTET Mr Hervé LE COZ	Secrétaire de séance	Manuella GUERINEAU

Présents : Mr BUTET Bernard (résident)
Mr LE COZ Hervé (Fils de résidents)
Mr ROQUEBERNOU Yves (représentant du Conseil d'Administration)
Mr GUIBERT Gabriel (directeur)
Mme GUERINEAU Manuella (assistante de direction)

Absent : /

Excusés : Dr CESBRON (médecin coordonnateur)

Suite à une invitation en date du 11 juillet 2025, Mr Guibert remercie les personnes présentes et énonce l'ordre du jour de cette réunion :

1. Lecture du dernier compte-rendu,
2. Présentation des événements indésirables/plaintes,
3. Préparation des enquêtes de satisfactions,
4. Réponses aux questions des usagers,
5. Questions diverses.

let
Mme 1

1. Lecture du dernier compte-rendu :

Pas d'autres remarques.

Le compte-rendu a été adopté à l'unanimité et sera adressé aux résidents (boîte à lettres) et aux familles (par mail).

Il sera également consultable sur le site des Aubrières.

2. Présentation des événements indésirables/plaintes :

La présentation des événements indésirables des mois de juillet, août et septembre 2025 est annexée au présent compte rendu.

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

Quelques compléments d'informations :

- Acte soins : recadrage sur les problématiques à l'upad et l'ehpad
→ Très marqué par le turnover de personnel lié à diverses absences (maladie congé maternité, salarié en formation, 1 apprentie AES (Accompagnant Educatif et Sociale) et congés).
→ Des étudiants ont palliés sur juillet mais non disponibles sur août.
→ Des vacataires non disponibles en août.

Depuis, ce recadrage, il est demandé pour :

→ l'upad : tous les salariés doivent envoyer un message pour toutes les tâches effectuées.

→ l'Ehpad : vérification de la signature des soins de la veille par les encadrants en mode pédagogique, avec un constat d'une nette amélioration de la qualité des soins.

La semaine prochaine est prévue des groupes de travail avec des aides-soignantes, en découlera une réorganisation.

Puis une vérification de la signature des soins sera effectuée mais plus en mode pédagogique.

- Linge : livraison du linge 2 fois par semaine
- Logistique : PTI = Protection de Travailleur Isolé

3. Préparation des enquêtes de satisfactions 2025 :

Présentation des enquêtes de satisfactions qui sont validées par le Conseil de la Vie Sociale.

Les enquêtes de satisfactions des salariés et des familles-proches seront transmises en lien par mail.

Pour les enquêtes de satisfactions des résidents, Caroline, agent d'accueil se charge de passer en chambre.

Ces enquêtes sont accessibles du 3 novembre 2025 au 30 novembre 2025.

Il reste à travailler sur le lien pour l'accueil des salariés.

4. Réponse aux questions des usagers

Pas de questions

5. Questions diverses :

→ Evaluation HAS : dans l'attente de date de restitution orale auprès de l'ensemble du personnel, du Conseil d'administration, des membres du CVS et des résidents traceurs.

Les résultats sont disponibles à l'accueil et sur le site des Aubrières.

Les notes seront affichées sur la porte d'accueil et les ascenseurs de l'établissement.

Les résultats commencent à être publiés sur le site HAS Qualiscope.

lt

MG

- RH : on espère passer à 3 agents de nuit (2 aides-soignants diplômés et 1 agent de service) pour les 2 équipes.
 Un aide-soignant effectuera un 20h-6h pour aider aux couchers puis un aide-soignant et l'agent de service effectueront un 21h-7h.
 Actuellement, le binôme (aide-soignant et agent de service effectuent l'horaire 21h-7h)
- Non-retour de sous-vêtements : faire remonter l'information à Mme Hippocrate, responsable logistique et qualité.

Prochain Conseil de la Vie Sociale : Jeudi 11/12/2025 : 15h

- **Rappel** : les comptes-rendus du CVS sont adressés en mailing aux familles, + distribution dans la boîte à lettres des résidents, 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.

Plus de remarques.

Personne ne demandant plus la parole, la séance est levée à 16h50.

Mr Roquebernou autorise la diffusion de son courriel.

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 : Monsieur Bernard BUTET – chambre 126

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


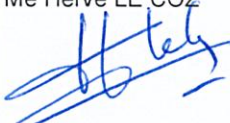

Représentant des salariés : Madame Manuella GUÉRINEAU – Assistante de Direction :
secretariat@residence-aubrieres.fr

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 : Absence de candidat

Représentants légaux et mandataires judiciaires : Absence de candidat

Co-Présidents de séance	<p>Mr Bernard BUTET</p>  <p>Me Hervé LE COZ</p> 	Secrétaire de séance	<p>Manuella GUERINEAU</p> 
--------------------------------	--	-----------------------------	---

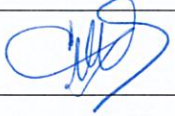
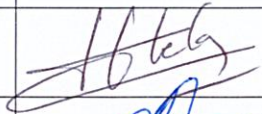

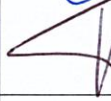
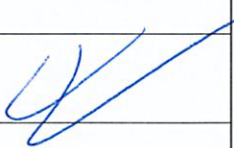
Pièces-jointes :

- Événements indésirables des mois de juillet, d'août et septembre 2025
- Emargement du CVS du 25/09/2025.



Feuille de présence Réunion du 25/09/2025

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

Collège des personnes accueillies	Mr BUTET Bernard	Résident	
Collège des représentants des bénévoles			
Collège des représentants des familles	Mr LE COZ Hervé	Fils résident	
Collège du personnel	Mme GUERINEAU Manuella	Représentante du personnel	
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	

CVS TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES juillet aout septembre 2025

EVENEMENT (contexte)			
TYPE D'EVENEMENT	RESUME DES EVENEMENTS	DATES	ACTIONS MISES EN PLACE
MEDICAMENTS : erreur de préparation	. Erreur sur la composition des sachets de médicaments préparés par la pharmacie	Juillet:3 Aout:2 Septembre:	Crex trimestriel à prévoir avec la pharmacie
MEDICAMENTS : défaut de prescription	Traitement non administré/erreur d'administration	Juillet:1 Aout:4 Septembre:1	Rappel équipe Réévaluation des organisations en cours Application de la procédure, appel au centre anti poison
MEDICAMENTS : défaut d'approvisionnement	Matériel médical	Juillet:1 Aout: Septembre:	Attente livraison commande
LINGE	. Defaut de livraison linge plat	Juillet:0 Aout:1 Septembre:	. Defaut de livraisons de linge plat / contact avec le prestataire pour une nouvelle livraison
ACTE SOIN : non réalisé	. L'animatrice a signalé à une AS qu'une résidente de l'UPAD souhaitait un verre d'eau. L'AS lui a répondu qu'elle ne pouvait pas car elle partait en pause . Oubli intervention de l'HAD . Résidente installée pour la prise du PDJ, mange des biscottes sans ses appareils dentaires. IDE alerte la Cadre qu'il y a 6 appareils dentaires non identifiés et donc non posés dans une barquette dans la salle de soins. Lorsque la Cadre demande depuis quand la résidente n'a pas ses appareils, on lui répond qu'elle ne les avait pas ce week-end	Juillet:1 Aout:2 Septembre:	. Traitement de l'Ei par la direction du l'EHPAD et celle du GEIQ . Appel à l'HAD qui a reprogrammé l'intervention . Les appareils ont refait surface. / E.I. analysé en commission des E.I. le 11/08/25 et solutions validées pour éviter que cet événement ne se reproduise transmises à l'équipe par message intranet
CUISINE	. Defaut de dilution du bib de lait . Manque de 6 parts de gateaux d'anniversaire . Pas d'apéritifs ni de dessert en texture mixée . Délai de livraison sur les compotes de pruneaux . Retard du cuisinier qui a retardé le début du PDJ . Composante de repas manquante	Juillet:4 Aout:1 Septembre:3	. Remplacement du BIB . Evaluation de la prestation avec le chef de secteur debut septembre . Achat en direct
LOGISTIQUE	. Panne de réseau téléphonique . Le résident est emmener à la mauvaise adresse par l'ambulance. Retard des ambulanciers (départ à 15h00 pour un rdv à Angers à 15h30) . Téléphone de nuit sonne sans arrret alerte PTI	Juillet:3 Aout:3 Septembre:3	. Panne + coupures = interventions des prestataires demandées et mise en place d'une ronde auprès du panneau de contrôle de l'appel malade . Signalement à l'ARS . Intervention du prestataire, rappel à l'équipe de la nécessité de faire des signalements complets
SECURITE : fermeture des portes	Poignées de porte technique	Juillet: Aout: Septembre:1	. Intervention de l'agent technique

CVS TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES juillet aout septembre 2025

EVENEMENT (contexte)			
TYPE D'EVENEMENT	RESUME DES EVENEMENTS	DATES	ACTIONS MISES EN PLACE
PLAINTES ET RECLAMATIONS FAMILLE	<div><div>. Appel de la fille d'une résidente souhaitant avoir des informations sur la sortie de ce jour</div><div>. Mail de la fille d'une résidente qui a retrouvé des médicaments à coté du verre de sa mère dans la chambre</div><div>. Le résident s'est confié à la psychologue: une petite personne forte aurait été désagréable avec lui (personne d'une cinquantaine d'année qui travaille ici mais non présente le 29/07 au matin)</div><div>. La fille demande à venir en lingerie pour essayer de retrouver des pantalons neufs qu'elle amis en circulation et qui sont non marqués</div><div>. Fille du résident souhaite faire un point sur l'état général de son père et demande à ce qu'il soit changé plus souvent. Demande à ce qu'il soit couché pour la sieste</div><div>. La fille du résident signale que son papa a été retrouvé en pyjama dans l'après midi sans vêtements dans sa penderie. Souhaite que les cols des polos soit repassés</div><div>. La belle fille de la résidente s'est plainte auprès du personnel de l'UPAD:</div><div>- de la perte d'une paire de chaussures blanche qui avaient été mises à laver car souillées</div><div>- de l'entretien de la chambre de la résidente</div><div>. La belle fille se présente aux bureaux et déverse sa colère concernant la prise en charge de sa belle mère:</div><div>- chambre sale (photo à l'appui) et perte d'une paire de chaussure depuis plus d'un mois</div><div>- accumulation d'insatisfaction déjà signalée auprès de la direction mais "rien ne bouge"</div><div>. La fille de la résidente informe l'IDE que sa mère n'a plus d'appel malade, le médaillon n'est plus dans le collier. Médaillon n'ont retrouvé malgré recherche</div><div>. La fille de la résidente a constaté à plusieurs reprises que sa mère ne portait pas de change</div><div>. Questionnement de la famille auprès de l'IDE:</div><div>- Pourquoi la résidente a refusé les soins</div><div>- Les appareils auditifs sont souvent perdus</div><div>- Les vêtements ont été vus sur d'autres résidents</div><div>- Traces noires au niveau du cou</div><div>. Mecontentement de la résidente concernant l'entretien de sa chambre</div></div>	Juillet:3 Aout:7 Septembre:2	<div><div>. Informations sur la sortie</div><div>. Rencontre avec la famille</div><div>. Impossibilité pour le résident d'identifier la personne</div><div>. Rappel de la procédure de gestion du linge</div><div>. Cadre de santé en lien avec l'équipe soignante et la famille</div><div>. Rappel aux équipes soignantes que le linge leur est accessible en dehors des jours de livraisons du linge sur demande auprès de la lingère</div><div>. Les chaussures ont été retrouvées en lingerie/l'AS en poste a refait l'entretien de la chambre de la résidente qui avait été fait le matin</div><div>. Information par la cadre qu'un audit est en cours sur l'unité / demande de l'envoi d'un mail de réclamation photo à l'appui / paire de chaussures retrouvée</div><div>. Mise en place d'un médaillon sur montre avec système de blocage</div><div>. Impossibilité de forcer les soins / La résidente cache ses appareils / La résidente habille les autres résidents avec ses vêtements / Traces noires liés à l'oxydation du collier</div></div>
RESSOURCES HUMAINES	<div><div>. Absence d'une salariée intérimaire qui n'a pas prevenue</div></div>	Juillet: 1 Aout:1 Septembre:	Signalements faits par la Direction auprès de l'ARS / application du protocole interne
Defaut de communication	<div><div>La résidente avait RV avec sa famille pour déjeuner dans un salon de l'Ehpad. A 12 h 20 la psychologue a croisé son mari qui l'attendait. Elle est allée chercher la résidente à l'UPAD. Celle-ci était installée à table et avait commencé à manger son entrée</div></div>	Juillet:1 Aout:0 Septembre:0	<div><div>La résidente a été accompagnée par la suite à l'étage pour manger avec sa famille</div><div>Rappel fait aux équipes sur la nécessité de consulter l'agenda le matin sur l'ordinateur pour voir les RV prévus dans la journée</div></div>
Respect de l'intimité	<div><div>L'AS était en soin chez une résidente.</div><div>Le fils d'une autre résidente a toqué à la porte puis est entré aussitôt dans la chambre. L'AS a demandé à plusieurs reprises à la personne de sortir de la chambre mais sans résultat.</div></div>	Juillet:0 Aout:1 Septembre:0	