

	Compte-Rendu Conseil de la Vie Sociale	Séance n° 2025.03
--	---	-------------------

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

Date et heure du début de réunion	17/04/2025 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)
Mme AUBERGER Marie-Agnès (représentant du Conseil d'Administration)
Mr GUIBERT Gabriel (directeur)
Mme GUERINEAU Manuella (assistante de direction)

Absent : /
Excusés : Dr CESBRON (médecin coordonnateur)

Conseil de la Vie Conseil qui annule et remplace le CVS du 10/04/2025, avec invitation en date du 21 février 2025 (à la demande du représentant des familles)

Suite à une invitation en date du 10 avril 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. Présentation de la nouvelle tarification,
4. Présentation du site internet,
5. Point sur l'évaluation HAS,
6. Entretien du linge intégral ou pas du tout,
7. Organisation des repas pour le jeun nocturne,
8. Réponses aux questions.

Luz MG
 1

1. Validation du dernier compte-rendu :

Le compte-rendu a été adopté et adressé aux résidents (boîte à lettres) et aux familles (par mail) en date du 27 février 2025.

Il est également consultable sur le site des Aubrières.

Pas de remarque.

2. Présentation des évènements indésirables/plaintes :

La présentation des évènements indésirables du 1^{er} trimestre 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 :

- Médicaments : La pharmacie faisait un certain nombre d'erreurs, mais les infirmières ne faisaient pas de retour d'évènements indésirables. À la suite de la rencontre avec la pharmacie, il a été demandé aux infirmières de faire les évènements indésirables en systématique.
Un point sera fait avec le pharmacien fin mai, début juin. Il est soulevé un point positif : le contrôle des médicaments par les infirmières de l'établissement fonctionne bien.
- Linge : Le linge est distribué 2 fois par semaine.
Problématique : certaines familles entretiennent en partie le linge de son parent, ce qui entraîne des difficultés de gestion.
Il est à noter que les oreillers et le linge de lits ne sont pas pris en charge par l'établissement.
- Actes/soins/résident : problématique notamment sur l'incontinence : suggestion de distribution par l'aide-soignante de la commission incontinence et/ou par un autre salarié.
- Relation/communication : Il est à noter que l'astreinte fait gestion d'urgence qui met en péril l'établissement.
- Cuisine : À la suite du problème de service avec 2 intérimaires en service, le repas a été offert par ELIOR à la famille concernée.
- Logistique : 2 fois en 3 semaines, l'établissement a connu un souci de fibre, donc pas de connexion, pas de téléphone.

Vous trouverez également en annexe les plaintes et réclamations des familles/résidents du 1^{er} trimestre 2025.

3. Présentation de la nouvelle tarification :

Mr Guibert informe l'instance que le département a gelé le tarif plafond ; le Conseil Départemental a accepté une augmentation de 1€49 par jour pendant 3 ans pour atteindre le tarif plafond.

4. Présentation du site internet

Le site internet de l'établissement est en ligne le 02/04/2025. Il est présenté aux membres du CVS.

Vous y trouverez la capacité d'accueil de notre établissement, notre quotidien, l'upad et nos recrutements. Chaque semaine, est inséré le menu de la semaine suivante, le planning d'animation et bien d'autres documents (livret d'accueil, règlement de fonctionnement.....)

Le site est consultable à l'adresse suivante :

residence-aubrieres.fr

5. Point sur l'évaluation HAS :

L'évaluation HAS avec les membres du CVS (usager et familles) aura lieu le 14/05/2025 à 10h30.

L'évaluation se fera sur un entretien d'1 heure entre l'organisme évaluateur et Mr Le Coz et Mr Butet, Co-présidents du CVS.

Ils seront interrogés par des évaluateurs sur un questionnaire type avec 10 critères, qui permettra d'apprécier l'écoute, l'expression et la participation des résidents et de leurs familles à la vie et au fonctionnement de la structure.

MG Lt
 

Un courrier sera adressé aux résidents (dans la boîte à lettres) et aux familles (par mail) car Il est préconisé qu'en amont de l'évaluation, les membres de CVS se mobilisent pour recueillir l'expression du plus grand nombre de personnes qu'ils représentent, sur les critères qui feront l'objet de l'entretien.

Une copie du guide de l'évaluation est remise aux représentants des usagers et des familles.

6. Entretien du linge intégral ou pas du tout

Le CVS propose d'envoyer un courrier aux familles pour rappeler les règles d'entretien du linge du résident qui font parties des règles de fonctionnement.

7. Organisation des repas pour le jeun nocturne

L'ARS nous informe que la durée du jeun nocturne est trop longue : 19h-8h ; le jeun nocturne ne doit pas dépasser plus de 12h. Il est actuellement proposé, une collation la nuit en cas de réveil du résident.

La demande de l'ARS consisterait à réveiller les résidents.

Suggestion de l'établissement : proposer une collation (verre d'eau + yaourt) au coucher en systématique, ce-la éviterait un réveil systématique la nuit.

8. Réponses aux questions

→ Point sur la loi « bien vieillir » L'accueil des animaux de compagnie :

Un arrêté du 3 mars 2025 vient d'être publié au Journal officiel de ce jour. Pris en application de l'article 26 de la loi dite « bien-vieillir » du 8 avril 2024, **il définit les conditions d'hygiène et de sécurité nécessaires à l'accueil des animaux de compagnie en Ehpad et résidence autonomie.**

Pour rappel, l'article 26 susvisé prévoit que, sauf avis contraire du CVS, les ESMS « *garantissent aux résidents le droit d'accueillir leurs animaux de compagnie, sous réserve de leur capacité à assurer les besoins physiologiques, comportementaux et médicaux de ces animaux et de respecter les conditions d'hygiène et de sécurité définies par arrêté* » (codifié à l'article L. 311-9-1 du Code de l'action sociale et des familles).

Désormais, les résidents qui souhaitent accueillir un animal de compagnie en ESMS doivent respecter les conditions d'hygiène et de sécurité suivantes :

- Au moment de l'admission du résident ou de l'arrivée de l'animal, produire **un certificat vétérinaire**. Les mentions devant y figurer sont les suivantes : identification de l'animal, ses caractéristiques (espèce, race le cas échéant, âge, poids, et autres signes distinctifs), les vaccinations réalisées, un certificat vétérinaire de stérilisation, les traitements et soins requis, la non-dangerosité et la capacité à cohabiter de l'animal ;
- Assurer et **prendre en charge les soins vétérinaires requis** ;
- Veiller à **l'absence de comportement dangereux** de l'animal, « *y compris dans les espaces privés* » ;
- **Respecter les règles** fixées par le directeur de l'établissement pour assurer l'hygiène, la sécurité des personnels et résidents, ou la tranquillité des résidents, et relatives aux espaces soumis à des interdictions ou des restrictions d'accès pour les animaux ;
- Fournir et mettre à disposition de l'établissement le matériel permettant de contenir l'animal en tant que de besoin ;
- Fournir en permanence un **accès à une eau propre et potable**, renouvelée autant que de besoin, dans un récipient que le résident tient propre ;
- **Prendre en charge la nourriture adaptée** aux besoins de l'animal ;
- Fournir les **soins quotidiens** permettant d'assurer le bien-être de l'animal.

Après l'énumération des conditions d'hygiène et de sécurité nécessaires à l'accueil des animaux de compagnie en EHPAD, et à l'unanimité, le CVS n'est pas favorable à l'accueil d'animaux au sein de l'EHPAD.

→ Ci -après 4 questions d'une famille soumises au représentant des familles avec les réponses apportées :

1) Simplification des demandes d'accès au dossier médical :

«Étant donné que les résidents ont légalement le droit d'accéder à leurs informations médicales (article L.1111-7 du Code de la santé publique), mais que la demande écrite est souvent difficile pour eux, quelles solutions le CVS pourrait-il proposer pour simplifier cette procédure, notamment en permettant aux proches aidants de la réaliser en leur nom ?»

Réponse : La loi est d'application stricte et elle a été faite pour protéger le droit au choix des résidents tout au long de leur vie, y compris au demeurant vis-à-vis de leur proche si besoin. Il n'entre ni dans le rôle du CVS, ni même dans celui de l'établissement, d'opérer des exceptions autres que celles prévue par la loi.

Lu
MG 3

2) Respect des délais légaux :

"Les textes prévoient que les informations médicales doivent être communiquées dans un délai de 8 jours ou 2 mois selon leur ancienneté. Comment le CVS peut-il s'assurer que ces délais soient systématiquement respectés par l'établissement ?"
Cf question 4

3) Accès numérique sécurisé :

"Le dossier médical partagé permet un accès électronique aux informations de santé via 'Mon Espace Santé'. Le CVS pourrait-il envisager de promouvoir cet outil pour les résidents et leurs familles afin de faciliter l'accès aux données médicales et résultats d'analyse ?"

Réponse : Le « dossier médical partagé » découle des dispositions des articles L 1110-4 et R 1110-1 et 2 du Code de la santé publique. Il ne concerne que certains professionnels strictement identifiés.

4) Dialogue avec les familles :

"Quelles actions le CVS pourrait-il mettre en place pour renforcer la collaboration entre les familles et l'établissement afin d'assurer un suivi médical efficace et éviter tout litige lié à la communication des résultats médicaux ?"

Réponse : Le CVS a un rôle défini par l'article D311-15 du Code de l'action sociale et des familles. Il peut effectivement faire des propositions ou donner un avis. Il est entendu lors de la procédure légale impérative d'évaluation et à ce titre s'il estime que des difficultés dont il a été saisi méritent d'être remontées à la direction il est en mesure de le faire. Et en pratique la direction y assurera inmanquablement une réponse. Pour autant il ne peut cependant se substituer aux autorités, qu'elles soient de contrôle ou dite de tutelle comme l'ARS, ou judiciaire, vers qui il peut d'ailleurs orienter l'auteur des réclamations dont il est saisi.

- **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 17h.

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 : Madame Marie-Agnès AUBERGER – Secrétaire du Conseil d'Administration

Médecin-coordonnateur : Monsieur Jean-Yves CESBRON

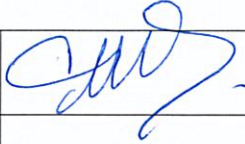
Représentant de l'équipe Médico-Soignante : Absence de candidat

Représentants légaux et mandataires judiciaires : Absence de candidat

Co-Présidents de séance	Mr Bernard BUTET 	Secrétaire de séance	Manuella GUÉRINEAU 
	Me Hervé LE COZ 		

	Feuille de présence Réunion du 17/04/2025
--	---

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	Mme AUBERGER Marie-Agnès	Représentant du Conseil d'Administration	
Médecin coordonnateur	Mr CESBRON Jean-Yves	Médecin coordonnateur	
Directeur	Mr GUIBERT Gabriel	Directeur	

CVS TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES 1ER TRIMESTRE 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	Février : 10 fois Mars : 20 fois	. CREX le 27/03 puis un RV avec le pharmacien le 04/04/25
MEDICAMENTS : défaut de prescription	. Pb de renouvellement d'ordonnance avec médecin traitant	Janvier : 1 fois Février : 2 fois	. Relances faites par les IDE auprès des médecins concernés . Info transmises aux familles pour qu'elles gèrent également de leur côté
MEDICAMENTS : défaut d'administration	. TTT non donnés par les AS (TTT du soir, ttt retrouvés au sol, ttt retrouvés dans les vêtements....)	Janvier : 4 fois Février : 5 fois Mars : 5 fois	Sensibilisation faite auprès du personnel par IDEC et Médecin Co. lors de la formation "flash" sur les médicaments du 04/03/25, + rappel fait par IDE lors des constats CREX prévu avec l'équipe IDE le 27/03/25
LINGE	. Disparition/perte . Pas assez de linge de nuit dans les armoires . Vêtements sales non évacués . Franges non secouées	Janvier : 1 fois Février : 4 fois	. Rappel sur les bonnes pratiques . Pas de lingère 1 week-end sur 2 en début d'année en raison d'arrêts prolongés, d'où léger retard accumulé en début de semaine suivante
ACTE SOIN : non réalisé	. Résidents ne portant pas la bonne protection (6 fois) . Montauban non vidé . Retard dans exécution des tâches . Non respect des consignes IDE	Février : 5 fois Mars : 4 fois	. Stock protections géré par IDEC . Rappel des bonnes pratiques et adaptation du protocole
RELATION/ COMMUNICATION	. Non respect du droit à l'image et des autres résidents de la part d'une famille . Mauvaise installation d'une résidente : attitude et réponse non adaptées d'un vacataire . Problème de communication avec astreinte . Problème de communication avec un résident de l'UPAD . Problème de communication avec une famille sur l'état de santé d'un résident . Problème de comportement de la part d'un ambulancier et d'un vacataire . Non respect de l'intimité	Janvier : 3 fois Février : 6 fois	. Lettre recommandée adressée à la famille . Analyse de cet événement en commission . Astreinte avait bien reçu le message et avait résolu le problème . Problème de gestion des troubles du comportement (rappel sur la formation relation accordée +formation "Flash" du 01/04/25) . Le vacataire ne reviendra pas au sein de la structure . Rappel à l'équipe + formation bientraitance
CUISINE	. Problème d'approvisionnement (quantité pour UPAD notamment) . Problème de texture (pas de texture hâchée ou texture mixée trop liquide) . Problème de maintenance appareil . Problème de plonge non faite . Problème de service le dimanche midi au Bistrot . Problème de stock dû à des portes non fermées à clef	Janvier : 3 fois Février : 7 fois	. Problèmes dûs au prestataire : M. Guibert a fait le point avec la Direction d'ELIOR . Panneaux mis sur les portes pour rappeler que les zones de stockage doivent être maintenues fermées à clef
LOGISTIQUE	. Auto-laveuses non entretenues à l'UPAD dont une récemment achetée . HAD n'a pas pu joindre l'équipe : communication interrompue plusieurs fois en fin de journée	. constat fait plusieurs fois par l'agent de maintenance, la rhq et l'agent qui a fait l'E.I. . Mars	. Remises en état par l'AS qui a fait l'E.I. et par l'agent de maintenance, et rappel aux équipes de respecter les consignes de nettoyage affichées dans le local ménage . Intervention du prestataire KS TELECOM demandée dans le mois car plusieurs jours avec pb de téléphonie.

TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES : PLAINTES ET RECLAMATIONS FAMILLE/RESIDENT 1ER TRIMESTRE 2025

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
LINGE : DISPARITION/PERTE	Mineure	RESIDENTE	24/01/2025 à 16 h	LINGERIE	Les deux filles de la résidente signalent la perte de deux pantalons neufs apportés fin septembre/début octobre	. La nouvelle procédure n'avait pas été mise en place donc aucune traçabilité de l'apport de ces deux vêtements dans le trousseau			La Direction a proposé le rachat de deux pantalons et le remboursement de ceux-ci sur présentation de la facture + Intégration des deux nouveaux pantalons dans le trousseau suivant nouvelle procédure			F		Problème réglé en mars sur présentation de facture
PLAINTES ET RECLAMATIONS FAMILLES	Indéterminé	RESIDENTE	25/01/25 à 14 h 30	CHAMBRE	. Filles mécontentes car leur mère vomit des glaires, l'adaptable n'est pas prêt d'elle et son médaillon est posé sur la table car une bassine a été donnée à la résidente afin qu'elle puisse évacuer . Filles mécontentes car personne dans les bureaux le week-end et pas de médecin traitant . La résidente se plaint d'être couchée trop tard				IDEC + Méd. Co. doivent rencontrer la famille		Fin février 25	F		Rencontre effectuée le 18/02/25 à 11 h
PLAINT FAMILLE : linge abimé	Mineure	RESIDENTE	07/02/25 à 14 h 30	CHAMBRE	La fille de la résidente est venue se plaindre de l'entretien d'un pull 100 % cachemire de sa maman		Comme le stipule le règlement de fonctionnement, "le linge du résident doit être compatible avec le lavage industriel (exclusions : soies, laine vierge, Damart....)" Le cachemire fait donc partie des exclusions car c'est un textile très délicat et très difficile à entretenir.		La rhq a suggéré à la famille d'entretenir le pull mais la fille refuse catégoriquement car elle estime que "sa maman paye suffisamment son séjour pour que nous le fassions". En accord avec la Direction, la rhq a envoyé un mail à la fille de la résidente pour rappeler le point du règlement de fonctionnement concernant l'entretien du linge par l'établissement.					
PLAINT FAMILLE : lunettes abimées	Significatif	RESIDENT	09/02/2025	CHAMBRE	En rendant visite au résident, la famille a découvert que les lunettes du résident étaient abimées	Famille non prévenue Le résident porte actuellement des lunettes non adaptées à sa vue			Rappel sur les RBPP fait à l'équipe					
PLAINT FAMILLE	Mineure	RESIDENTE ET SA FAMILLE	23/02/2025 à 12 h 00	RESTAURANT	La famille et la résidente ont déjeuné au restaurant sur réservation et ont eu l'impression d'avoir été une charge pour le personnel de chez Elior	. Table dressée à la va-vite, à peine propre, pas de double couvert, pas de petite cuillère, pas de pain, pas d'amuse-gueules sauf sur demande, un sol sale avec des restes de petit déjeuner			Point fait par M. Guibert avec la Direction ELIOR : repas pris en charge par Elior					
PLAINT ET RECLAMATION : Résident	Indéterminé	RESIDENTE	23/02/2025 à 19 h 00	RESTAURANT	Une résidente se plaint auprès d'une soignante du fait que durant le diner quelqu'un lui aurait mal parlé	Mme est en boucle sur cet événement, très perturbée, très peinée, en a parlé à sa fille qui doit venir voir le Directeur			. RDV entre résidente et psycho. : problématique entre résidente et table au restaurant					
RECLAMATION FAMILLE	Mineure	FILS D'UN RESIDENT	25/02/25 à 18 h 01	MAIL envoyé à la RHQ	Le fils du résident a demandé l'adresse mail de la responsable hôtelière pour lui faire part des faits suivants : . le résident n'a pas son journal tous les jours, il faudrait s'assurer de la remise du journal à son père et inscrire son nom dessus . ses tee-shirts sont tous déformés . des maillots de corps blancs semblent avoir disparu car ils n'ont pas été vus depuis un moment dans son armoire . tout ceci a été transmis aux équipes mais les informations ne sont pas parvenues à la responsable hôtellerie				Mail de réponse envoyé par la RHQ le 26/02/25 : . La distribution des journaux est bien pointée tous les matins par rapport à la liste fournie par le C.O. et le résident lit son journal dans le salon après avoir pris son petit déjeuner. Peut-être le prête-t-il ensuite ? . Il est mentionné dans le règlement de fonctionnement que le lavage est industriel et par conséquent les lavages et séchages fréquents usent effectivement des vêtements plus que d'autres. . Les vêtements sont changés et lavés autant de fois que nécessaire, il y a donc une rotation importante des tenues, mais nous n'avons pas de maillots de corps blancs non marqués et non distribués en ce moment. . Rappel sur les bons interlocuteurs					

TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES : PLAINTES ET RECLAMATIONS FAMILLE/RESIDENT 1ER TRIMESTRE 2025

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	Mineur	RESIDENT	04/03/25 à 11 h 48	CHAMBRE	La fille du résident nous a fait parvenir deux photos montrant la poussière sur les meubles, précisant que l'épouse du résident passait régulièrement le chiffon sur les meubles et que le ménage était régulièrement fait de façon succincte				. Réponse par mail de la responsable hôtelière : le dépoussiérage des meubles est prévu une fois par semaine pour chaque résident. En ce qui concerne ce résident il est prévu le lundi : il sera donc fait ce mercredi et le lundi suivant.					
PLAINTES ET RECLAMATIONS : RESIDENT	Mineur	COUPLE RESIDENT/RESIDENT E	06/03/25 à 21 h 00	CHAMBRE	Résidente très mécontente au coucher : constate que c'est l'équipe de nuit qui la couche, et son hamac a été mal installé dans l'après-midi (a appelé à plusieurs reprises l'AS mais celle-ci ne semblait pas croire la résidente)	. Constat de l'équipe de nuit : hamac mal installé . Ordre sur la fiche des couchers non respecté			. Transfert fauteuil lit fait manuellement . Résidente très fatiguée . Ecoute active . Rappel à l'équipe sur l'organisation des couchers					Programmation réunion équipe de nuit prévue le 07/05/25
PLAINTES ET RECLAMATIONS : RESIDENT	Indéterminé	RESIDENTE	07/03/25 à 11 h 30	CHAMBRE	La résidente a sonné à 20 h 45 la veille au soir pour avoir de l'aide au coucher. Les deux soignantes sont venues la voir pour lui dire que ce n'était pas à elles de le faire. A du sonner à nouveau à 21 h 45 pour être mise en chemise de nuit				. Rappel à l'équipe sur l'organisation des couchers					Programmation réunion équipe de nuit prévue le 07/05/25
PLAINTES ET RECLAMATIONS : RESIDENT	Mineur	RESIDENTE	25/03/25 à 21 h 00	Chambre	La résidente sonne à 20 h 35. Elle se plaint auprès de l'agent de nuit que l'agent qui est venue l'aider à se mettre en pyjama ne l'ait pas accompagnée aux toilettes et changée.	. Inconfort et mécontentement de la résidente qui est souillée			. Raillerie sur la résidente au moment des transmissions mais aucune communication à ce sujet . Accompagnement aux toilettes et change fait par agent de nuit					
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLE	significatif	RESIDENTE	31/03/25 à 12 h 00	CHAMBRE	La fille de la résidente a envoyé un mail énonçant plusieurs négligences constatées la veille : . Pas de port de petite culotte . Pas de protection (directement le pantalon sans rien) . Pas de port de soutien gorge . Pas de bas de contention enfilés (nu-pieds dans ses chaussures) . Appareils auditifs non installés . Crème pour dermatose non appliquée . Cuvette des toilettes non nettoyée régulièrement . La résidente a des selles assez liquides et il lui est proposé un jus de fruit au goûter	Malgré ces oublis signalés à plusieurs reprises, la fille ne constate aucune amélioration dans la prise en charge			. Message envoyé aux ASH pour ne pas donner de jus de fruit l'après-midi à Mme. . Enquête administrative en ce qui concerne la douche et réponse envoyée à la fille de la résidente					