

	Compte-Rendu Conseil de la Vie Sociale	Séance n° 2025.02
--	---	-------------------

Établissement	RESIDENCE RETRAITE L'ABBAYE 33, rue Louis Joseph et Guite Boivin 49400 Saint Hilaire Saint Florent
----------------------	--

Date et heure du début de réunion	19/02/2025 à 14h30	Lieu de réunion	Salle d'animation
--	-----------------------	------------------------	-------------------

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)

Suite à une invitation en date du 28 janvier 2025, Mr Guibert remercie les personnes présentes et énonce l'ordre du jour de cette réunion :

1. Validation du dernier compte-rendu,
2. Présentation des événements indésirables/plaintes,
3. Présentation des questions CVS pour l'évaluation HAS,
4. Réponses aux questions.


MG 12 1

1. Validation du dernier compte-rendu :

Relecture du compte-rendu adopté du 9 janvier 2025.

Les différents documents (règlement de fonctionnement, livret d'accueil, les résultats des enquêtes de satisfaction) sont consultables à l'accueil.

Un interview avec Mr Le Coz, co-président du Conseil de la Vie Sociale a été assuré par Aurélie (animatrice), afin de faire connaître le rôle et le fonctionnement du CVS, il sera diffusé dans la gazette.

Pas de remarque.

2. Présentation des évènements indésirables/plaintes :

La présentation des évènements indésirables/plaintes du mois de janvier 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 :

Un code couleur est mis en place :

- Bleu : pour le circuit du médicament,
- Vert : relation/communication,
- Violet : pour les actes/soins/résidents.

Vous constaterez des évènements indésirables/plaintes majoritairement sur le circuit du médicament et sur la relation/communication.

- Médicaments : un CREX (Comité de Retour d'Expérience) sur le circuit du médicament a été réalisé le 13/02/2025 avec la présence du Docteur Cesbron, l'infirmière coordonnatrice, les infirmières et la direction, afin de faire un point et de comprendre sur ce qui s'est passé et de mettre en place des axes d'améliorations et en découlera un protocole.
Un CREX est prévu fin mars.
- Mr Guibert informe l'instance de la réception des bracelets électroniques à l'UPAD. Par ce dispositif, les résidents de l'upad peuvent accéder seulement à leur chambre.
- Cuisine : texture : il est mis en place des commissions restauration et des commissions menus.
La commission restauration (avec la présence du personnel d'Elior et de l'établissement) échange sur les problématiques organisationnelles en lien avec Elior (texture, quantité insuffisante,).
La commission menu (avec la présence du personnel d'Elior et de l'établissement et de résidents) permet de communiquer autour de l'alimentation et de valider les menus de l'établissement. Un classe
- Plaintes et réclamations familles : la famille a été rencontré mardi 18/02/2025 mais ne semble pas satisfaite de la rencontre.
- Actes/soins/résident : refus de soins par un salarié : pas donner suite à la poursuite de contrat pour le salarié concerné.

Comme informé lors du CVS du 9/01/2025, l'ensemble du personnel de l'EHPAD en CDI et CDD a été formé sur le mois de janvier 2025, sur la promotion de la bientraitance et de la prévention à la maltraitance, par le directeur de l'établissement.

Cette formation sur une durée de 3 heures par groupe, s'est articulée sur plusieurs thématiques :

- o La bientraitance,
- o Les différentes formes de maltraitance (violences physiques, sexuelles, médicales, financières, psychologiques, négligences actives et passives, et la privation de citoyenneté),
- o Les modalités de signalement,
- o Le statut de lanceur d'alerte.

Cette formation a pour objectif d'inviter chaque professionnel à définir la maltraitance, de soulever des exemples de maltraitance dans l'établissement, de formaliser une cartographie des risques de maltraitance dans la structure et de définir un plan d'actions.

Mr Guibert travaille actuellement sur la finalité de cette cartographie avec la présentation suivante :

- Typographie de maltraitance,
- Situation particulière à risque,
- Moyen de prévention existants,
- Moyen de prévention potentiel,
- Actions à mettre en place.

Cette cartographie va devenir un document officiel et sera diffusée aux salariés.

De cette formation, en découle la mise en place, de formations flash d'une demie heure sur le temps de transmissions avec différentes thématiques (transmissions, éthique, troubles du comportement, escarres, dé-nutrition, déglutition, médicaments, hygiène bucco-dentaire,).

Ces transmissions et formations flash font l'objet d'un compte rendu sur net soins pour que l'ensemble du personnel en est connaissance.

En parallèle de la cartographie, il a été demandé à l'animatrice de définir la bientraitance avec les résidents. Après plusieurs groupes de travail, il a été validé cette définition qui sera intégrée à la charte bientraitance : « La bientraitance, c'est faire preuve de générosité morale et d'attention envers les autres ».

3. Présentation des questions CVS pour l'évaluation HAS :

L'évaluation HAS avec les membres du CVS aura lieu les 13 et 14/05/2025 : jour et horaire non défini à ce jour.

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.

Mr Guibert proposera une date le mois prochain pour un CVS, afin de préparer l'évaluation.

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.

Proposition : Mr Le Coz propose que les comptes-rendus du CVS soient adressés en mailing aux familles, + distribution dans la boîte à lettres des résidents, en parallèle de sa diffusion dans la gazette et l'affichage à l'accueil.

Il est à noter que les comptes rendus du CVS seront prochainement disponibles et consultables dans un classeur dans la salle de restaurant et à l'upad et non plus à l'accueil.

Mr Le Coz propose de rappeler les coordonnées des membres du CVS en fin des comptes-rendus.

Cette proposition émanant d'un membre du CVS est adoptée à l'unanimité.

4. Réponses aux questions :

- Mr BUTET informe l'instance que le personnel est très attentif.
- Mr Guibert informe l'instance qu'il travaille actuellement sur le site internet de l'établissement et devrait être en ligne le 02/04/2025.
- 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.

Plus de remarques.

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

LCZ MG 3

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@residenceabbaye.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 Me Hervé LE COZ 	Secrétaire de séance	Manuella GUERINEAU 
-------------------------	---	----------------------	---

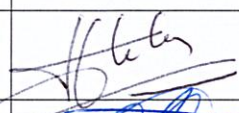
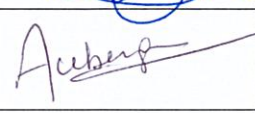
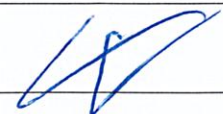


Les Maisons de l'Abbaye

Feuille de présence

Réunion du 19/02/2025

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	

TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES JANVIER 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
MEDICAMENT : Défaut de prescription	Majeure	RESIDENTE	02/01/2025 à 7 h 00	Infirmierie	RV pour renouvellement ordonnance prévu le 16/12/24 avec le médecin tt, rv non honoré et non reporté par le médecin	Prescription médicale échue Pas possibilité de fixer un rdv (ne répond pas aux mails) Engagement de la responsabilité légale des IDE Risque d'erreur/PB éthique/ Mise en danger de la résidente			→ sans retour médical, informer la famille → demande faite auprès du médecin co pour un renouvellement de trois mois			F		
HYGIENE DES LOCAUX	Mineure	PERSONNEL	04/01/2025 à 21 h 00	Local ménage côté plonge	Sac poubelle plein et fermé non évacué et retrouvé dans le local ménage côté plonge (ce pb est arrivé plusieurs fois)	Mauvaise odeur, manque d'hygiène			L'équipe de nuit a de nouveau évacué un sac poubelle qui ne lui appartenait pas + Rappel oral sur les bonnes pratiques fait aux équipes lors des transmissions			F		
CUISINE : TISANERIE	Indéterminé	RESIDENTS	07/01/2025 à 16 h 00	Tisanerie	En préparant le goûter, l'agent s'est aperçu que les eaux gélifiées et les compléments alimentaires fabriqués par le prestataire étaient passés de date depuis la veille	Produits jetés et hiérarchie alertée			→ nouvelles eaux gélifiées approvisionnées → reprise de la gestion des compléments alimentaires par IDE			F		
MEDICAMENTS : défaut d'administration	Significatif	RESIDENTS UPAD	10/01/2025 à 22 h 15	UPAD	Un comprimé, identifié comme étant un ttt anxiolytique, a été retrouvé au sol de la salle à manger de l'UPAD autour de 22 h 15	TTT non pris par le résident, Risque que le résident présente des troubles anxieux Risque d'aggravation des troubles du comportement			TTT jeté CREX sur le circuit du médicament le 13/02/25			F		
ACTES/SOINS/RESIDENT : ingestion de produit	Majeure	RESIDENT UPAD	12/01/2025 à 16 h 45	UPAD	les deux AS ont constaté qu'un résident était en train de manger des pastilles de stéradent qui appartiennent à une résidente, il est allé les chercher dans la salle de bain de la résidente et les a apportées avec lui en salle à manger.	Il avait 5 pastilles dans la main et nous a dit en avoir mangé 2 IDE appelée			L'IDE a appelé le centre antipoison Des poignées sécurité sont en cours d'installation pour chaque chambre de l'UPAD Achat de chariots ménage sécurisés			F		
MEDICAMENT : Défaut d'administration	Significatif	RESIDENTS UPAD	12/01/2025 à 21 h 00	SALLE DE SOINS UPAD	TTT de la veille au soir 21 h retrouvés lundi matin par IDE non distribués	Risque d'AEG Risque d'insomnie majoré Risque de déambulation majoré			TTT jetés Rappel par écrit fait au personnel sur l'importance des TTT de nuit Distribution des TTT du coucher intégrée dans fiche de tâches et plans de soins CREX sur le circuit du médicament le 13/02/25			F		
MEDICAMENT : Défaut d'administration	Indéterminé	RESIDENTS UPAD	22/01/2025 à 21 h 00	SALLE DE SOINS UPAD	L'AS a retrouvé dans la bannette les TTT de la veille au soir de deux résidents UPAD	Risque d'AEG Risque d'insomnie majoré Risque de déambulation majoré			CREX sur le circuit du médicament le 13/02/25			F		
CUISINE : TEXTURE	Significatif	RESIDENTS EN TEXTURE MIXEE	23/01/25 à 16 h 00	GOUTER ANNIVERSAIRES	L'AS a constaté que le goûter des résidents en texture mixée était très liquide	Risque de fausse route important			Impression + transmission de l'E.I au responsable Elior Commission restauration prévue le 20/02/25		Fin février 25			
MEDICAMENT : Défaut d'administration	Majeure	RESIDENTS UPAD	24/01/25 à 7 h 00	UPAD	L'IDE a constaté à 9 h 30 au moment des soins que les TTT du matin n'avaient pas été distribués aux résidents en l'absence de la 2ème IDE	Risque d'AEG			Administration des TTT par l'IDE en soins Direction prévenue Mesure anticipée pour les TTT du midi : délégation donnée à une AS en poste CREX sur le circuit du médicament le 13/02/25			F		
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			EC		

TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES JANVIER 2025

TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDENRABLES JANVIER 2025															
SUIVI															
ANALYSE															
TYPE D'EVENEMENT		GRAVITE	PERSONNE CONCERNEE	QUAND	OU	COMMENT	CONSEQUENCES	CAUSES	POINTS A AMELIORER	ACTIONS MISES EN PLACE	RESPONSABLE	ECHANCE	ETAT DE L'ACTION (fait, Non fait, En cours)	DATE DE FIN EFFECTIVE	COMMENTAIRES
RELATION COMMUNICATION		Mineure	FAMILLE DE RESIDENT	24/01/25 à 17 h 00	SALLE D'ANIMATION	Petite fille d'un résident a passé le temps de l'animation à critiquer les membres du personnel et les résidents présents dans la salle (Réflexions faites à haute voix)	Baisse de l'estime de soi de certains résidents	Propos inadaptes dans un Ehpad		Traité par la Direction (envoi d'une lettre recommandée à la famille)			F		
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			
ACTES/SOINS/RESIDENT : refus de soin		Majeure	RESIDENTE	28/01/25 à 19 h 00	RESTAURANT	Au moment de s'installer à table, la résidente demande à aller aux toilettes : refus de la part de l'AS . Atteinte psychologique . Risque d'incontinence du repas . Inconfort de la résidente tout au long				Demande récurrente de la part du personnel d'Ehlor auprès de l'AS pour accompagner la résidente aux toilettes			F		
RELATIONS / COMMUNICATION : respect des choix et libertés		Critique	RESIDENTE	29/01/25 à 17 h 00	CHAMBRE	La résidente se plaint d'avoir appelé au moins une dizaine de fois pour être réinstallée et que quelqu'un lui ait répondu " non, je ne peux rien faire" Mme dit "Hier après-midi, quand on m'a relevée de la sieste, j'ai été mal installée dans mon fauteuil, j'ai croisé le Directeur et je lui ai dit, il m'a répondu qu'il m'envoyait quelqu'un mais j'ai vu personne"				E.I. analysé en commission E.I. du 12/02/25			F		
RELATIONS / COMMUNICATION : respect de l'intimité		Significatif	RESIDENT	31/01/25 à 18 h 00	SALLE D'ANIMATION	La petite fille du résident a filmé avec son portable chaque résident qui arrivait en salle d'animation pour l'apéro. Son portable affichait 9 mn d'enregistrement et dès que l'animatrice est passée derrière elle, elle a caché son portable.	Non respect de l'intimité des résidents	Non respect du droit à l'image et des membres du personnel		E.I. traité par la Direction + lecture de la lettre recommandée adressée à la famille en commission E.I. du 12/02/25			F		
CUISINE : utilisation du matériel non adaptée		Mineure	EQUIPE DE NUIT	31/01/25 à 21 h 00	PLONGE	L'équipe de nuit constate que le lave-vaisselle n'a pas été vidangé et est plein d'eau. Il affiche le message d'erreur "022 vidange bouchée, nettoyer le tuyau de vidange"	L'équipe n'a pas pu faire la plonge comme habituellement, vaisselle à la main non plus			L'équipe a vidé le lave-vaisselle mais n'a pas pu accéder à la vidange Mail envoyé à Ehlor et à l'équipe ASH du matin Impression + transmission de l'E.I. au responsable Ehlor Commission restauration prévue le 20/02/25				Fin février 2025	