



## COMPTE RENDU DE REUNION

Date : Mardi 18 mars 2025

SERVICE : CONSEIL DE VIE SOCIALE

Numéro du compte rendu : 1

Rapporteur : Audrey PITHON

### **PRÉSENTS :**

- Mme ANGEBAULT Marie-Paule
- Mme MARTIN Dominique,
- Mme ONILLON Marilyne,
- Mme DELAUNAY Jeanne,
- Mme GOURDON Marie-Thérèse,
- Mme DEVY Lauranne,
- Mme JARRY Magalie,
- Mme ROYER Stéphanie,
- Mr POIRIER Jean-François,
- Mme PITHON Audrey.

### **A l'ordre du jour :**

- 1 – Fiches d'évènements indésirables
- 2 – Nouveaux tarifs au 01/03/2025
- 3 – Questionnement éthique
- 4 – Pose des Rideaux
- 5 – Accès devant l'établissement et au parc
- 6 – Questions diverses

Pour débiter la réunion, Mr Jean-François POIRIER annonce que l'un des membres familles, Mr Henri Mauget a souhaité quitter le CVS suite au décès de sa maman le 29/01 dernier. Nous le remercions pour ses années passées dans ce Conseil.

### **1 – Fiches d'évènements indésirables**

Vous trouverez en pièce-jointe le récapitulatif des fiches d'EVI depuis la dernière réunion soit le 01/10/2024 avec les conséquences et les actions mises en place pour éviter ces évènements.

### **2 – Nouveaux tarifs au 01/03/2025**

Comme chaque année, les tarifs des EHPADs évoluent. L'Association Sanitaire et Sociale tient à maintenir des augmentations raisonnables malgré le contexte actuel. Ainsi, Mr Poirier informe qu'à compter du 1er mars 2025, les nouveaux tarifs applicables seront les suivants :

Le tarif journalier pour les accueils permanents ou temporaires augmente de + 0.99 €uros et représente un coût de 78,68 euros par jour. Le tarif journalier pour l'Accueil de Jour diminue de - 1.08 €uros et représente un coût de 60,71 euros par jour. Vous trouverez les tarifs affichés à l'entrée extérieure de la Maison de retraite. Un document des tarifs globaux sera également affiché sur le tableau en salle d'activité et publié sur le site internet de l'EHPAD prochainement.

Mr Poirier indique que le département définit des tarifs plafonds en fonction des chambres présentes dans les EHPADs qui ne peuvent être dépassés et que charge à chaque établissement d'être en dessous de ces tarifs ou non. L'Association Sanitaire et Sociale souhaite atteindre celui qui lui a été donné d'ici l'année prochaine : ce qui fera donc une augmentation similaire à celle-ci pour l'année prochaine. L'Association a également décidé de ne pas pratiquer les tarifs différenciés, à savoir que tous nouveaux résidents n'étant pas à l'aide sociale verraient leur prix de journée augmenter de 10 %. Marie-Thérèse GOURDON, membre du CA de l'Association, précise que la marge de manœuvre reste très faible mais que les membres de l'Association souhaitent rester dans une dynamique de coût raisonnable en respectant la moyenne donnée et aux mêmes coûts pour tous les résidents.

Mr Jean-François POIRIER profite de ce sujet pour indiquer qu'à compter du 01/07/2025, le mode de financement va évoluer et que la dotation soin et la dotation dépendance se regrouperont en un seul financement de l'ARS.

### **3 – Questionnement éthique**

Pour rappel, les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS) indiquent qu'un déploiement d'une démarche de questionnement éthique est à réaliser au sein des établissements.

Le questionnement éthique vise à faciliter une réflexion et une prise de décision « juste » dans des situations où il existe un ou plusieurs conflits de valeurs. Ces conflits peuvent surgir :

- entre résident(s) et professionnels,
- entre proches et équipe,
- entre professionnels (difficultés de positionnement d'une partie de l'équipe),
- entre résidents (rejet d'un patient par un groupe par exemple),
- entre deux principes de droit : lorsque deux règles ou principes de droits entrent en contradiction,
- entre droit et contraintes organisationnelles.

Au sein de l'EHPAD Notre Dame de Bon Secours, nous nous posons très souvent ce type de question au cours de réunions, transmissions ... mais sans avoir aucune traçabilité : ce que nous trouvons par exemple dans le paragraphe ci-dessus avec les nouveaux tarifs au 01/03/2025 et les choix réalisés par l'Association pour respecter leurs valeurs associatives en termes d'égalité d'accès et de tarification « raisonnable » représente tout à fait un questionnement éthique.

### **4 – Pose des Rideaux**

Comme évoqué lors de notre dernière réunion CVS, nous vous informons que les nouveaux rideaux dans les chambres des résidents ont bien été posés mi-janvier 2025 par la société CREATISS de Murs Erigné.

### **5 – Accès devant l'établissement et au parc**

Une famille nous avait fait part de son questionnement quant à l'accès pour les fauteuils et déambulateurs devant l'EHPAD. En effet, présence d'un « petit trottoir » qui peut rendre difficile son passage. Même chose pour accéder au parc de l'établissement. Nous avons donc envoyé un mail à la mairie en octobre dernier pour informer de ce constat bien que la réglementation soit respectée sans souci. Un élu de la commune est venu constater cela et un agent est venu réduire ce trottoir dernièrement.

### **6 – Questions diverses**

➤ Réseaux Sociaux

Mr Jean-François POIRIER précise que nous souhaitons développer les réseaux sociaux au niveau de l'EHPAD et de l'Institut. Sur l'EHPAD, Audrey, assistante de direction, suivra prochainement une formation d'une journée à ce sujet. Audrey souhaite connaître le positionnement des familles à ce sujet. En effet, il est réfléchi aujourd'hui aux réseaux suivants : Facebook, Instagram et LinkedIn. Elle se demande si les familles utilisent Instagram ? Les membres familles présents indiquent ne pas l'utiliser. Plutôt Facebook mais après échange, questionnement autour de quoi publier sur ce réseau ? Car les familles présentes précisent qu'elles consultent beaucoup le site internet et y trouvent les informations nécessaires sur les menus, les animations mais aussi les photos des sorties et activités mensuellement sont très appréciées. Audrey indique que le but étant de montrer que nous sommes un établissement vivant avec beaucoup d'animations et différentes envies et ambitions pour attirer également de nouveaux professionnels en recherches de nouvelles aventures ! A revoir l'intérêt recherché dans la mise en place d'une page Facebook et/ou LinkedIn.

➤ Taux de Remplissage

Question d'une famille sur le remplissage des chambres à ce jour ?

Mr Poirier indique que désormais il reste 2 chambres de gelées (sur le quartier de l'Instant) et qu'à ce jour, nous sommes quasiment complets, il nous reste seulement une chambre de libre mais c'est une chambre située en bas avec une kitchenette et des marches pour y accéder. Cependant, nous constatons que les nouveaux résidents accueillis sont plus dépendants et que la moyenne d'âge augmente, ce qui rend difficile de trouver des personnes qui souhaitent entrer dans ce type de chambre. Il préfère en général rester à domicile.

➤ RH

Question d'une famille sur les équipes et leurs changements de quartier ?

En effet, deux salariés ont changé de quartier en passant du quartier de l'Instant au côté EHPAD. Mr Poirier confirme que c'est à la demande des salariés que ces changements ont lieu. Dans la mesure du possible et pour garder nos bons éléments, nous essayons au mieux de trouver des solutions pour conserver les salariés compétents en place en leur proposant des postes qui leur conviennent. A ce jour, côté EHPAD, les équipes sont aux complets. Pour le côté quartier de l'Instant, c'est plus compliqué en ce moment, beaucoup d'intérimaires. Une nouvelle titulaire arrivera en avril.

Pour votre information, retour de Mathilde VIAULT, infirmière coordinatrice, ce lundi 24 mars prochain.

➤ Journée des Familles

La journée des familles est bien maintenue au vendredi 4 avril. A ce jour, environ 220 participants.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 16h30.

La prochaine réunion CVS aura lieu le jeudi 26 juin 2025 à 15h00.

Jean-François POIRIER  
Directeur



EHPAD NDBS		EVI DEPUIS LE 01/10/2024		CVS du 19/03/2025			
Numéro	Date	Lieu	Service	Typologie	Description des faits	Conséquences	Mesures immédiates (actions correctives)
1439	08/03/2025	SAM		Communication inter-services	Que 31 bouchées à la lieine alors qu'ils sont 34 résidents a manger normal Manque 1 mixé	Résidents déçus On ne compren pas car c'est à l'unité	Obligé de mettre du jambon ainsi qu'à la personne qui mange mixé avec un gros risque de fausse route
1435	01/03/2025	upad		Panne / "bug informatique"	Ce matin la chbre 10 a sonné mais nous n'avons pas eu la sonnette sur nos téléphones. C'est l'autre côté qui a reçu l'appel et qui nous a prévenu pour qu'on acquitte le badge. Ce n'est pas la première fois que ça arrive car nous avons déjà prévenu oralement a plusieurs reprises.	Heureusement que la personne a appuyée par accident car sinon elle aurait pu toujours attendre qu'on vienne.	Faire quelque chose pour que les téléphones de l'upad soit opérationnels car si on devait avoir un accident on serait pas mis au courant tout de suite et ça pourrait avoir des conséquences graves.
1431	19/02/2025	Salle d'animation Alliés		Circuit du médicament	Sur mon tour sécurité de l'établissement, je constate un sac de produit soins ouvert en salle d'animation, Donc libre service au résidents qui viennent dans cette salle en attendant l'animatrice du jour.	Incrération de produits médicamenteux?.....	J'ai enlevé le sac que j'ai mis en salle de soins Allizés.
1427	15/02/2025	SAM		Chute	Retour après les repas, les résidents attendent dans le passage pour prendre l'ascenseur Instans/Source.	Si il y a une urgence le personnel ne peut pas intervenir	Cela fait plusieurs fois que l'on explique qu'ils doivent rester à leur place en attendant leur tour mais ils sont toujours pressés pour remonter. Marie-Renée
1426	20/01/2025	cuisine	Instant	Circuit du médicament	Lundi 20 janvier 2025 une intérimaire c'est lancée a laver le micro-onde de l'instant. A l'intérieur elle a retrouvé une assiette ou une pochette de médicaments ce trouvait en dessous. La pochette était plaine et elle datait du vendredi 17/01/25 au matin.	Le résident concerné Mr C chbre 8 n'a pas eu son traitement du vendredi matin.	
1424	10/02/2025	16	Instant	Sortie à l'insu du service, errance	sortie de l'établissement de <del>Mme X</del> , TAG n'a pas sonné ni errance ni fugue alors que Mme l'avait autour du cou	quitter l'établissement sans difficultés et qu'on le voit en pleine nuit	protocole fugue mis en place (cf EVI précédent)
1423	10/02/2025	16	Instant	Sortie à l'insu du service, errance	Mme a déclenchée le boîtier rouge de l'alarme incendie situé près de la porte de l'unité de l'instant (upad) côté accueil.	portes du service et ce l'exercice se sont ouverts et la dame est sortie de l'établissement en pleine nuit	appel astreinte + gendarmerie qui se sont déplacés avec renforts +++
1422	31/01/2025	Salle de restauration		Communication inter-services	Pas de jambon pour un résident qui ne peut pas manger d'omelette.	Rien à lui proposer à la place.	La résidente a mangé du pain et du fromage à la place.
1409	21/12/2024	chambre de la résidente		Circuit du médicament   Identivigilance	Lors de la distribution des médicaments samedi 21/12, j'ai donné à madame <del>le</del> le demi-comprimé de monsieur <del>en plus de son traitement habituel</del>	Risque de perte de vigilance pendant 2h	Appel au centre anti-poison pour la conduite à tenir + transmissions
1398	26/11/2024	Prépa froide Cuisine		Circuit des repas   Défaut de qualité	Lors de mon tour Sécurité (Alain) de cette semaine, je constate que du personnel EHPAD dépose dans ce local son repas dans une glacière lui appartenant. Constat par la Cadre soins (Mathilde)	Hygiène Alimentaire ..... Eh si un contrôle du LABO INOVALYS avait lieu ce matin ?.....	Fiche d'évènement indésirable pour remonter l'info à l'assistante RH
1396	25/11/2024	Accueil Administratif		Panne / "bug informatique"   Plainte, réclamation   Prestataire extérieur / Fournisseur	8100 Ascenseur Administratif en panne depuis .....? - Disoncter au TGBT. Ne veux pas reparir..... Pas possible de contacter schindler avec le DECT technique au N° 09 69 365 366 . De même avec le poste ACCUEIL Service Technique EHPAD (Alain)	Souci de transfert Vertical. pas possible de transmettre la panne à Schindler	Affichage sur porte Ascenseur
1395	23/11/2024	EHPAD		Circuit du médicament	Erreur lors de la distribution des traitements entre deux personnes (homonyme)	surveillance particulière de l'une d'entre elle suite avis 15 reproduction d'un sachet PDA	
1390	21/11/2024	Poubelles	Etablissement	Hygiène des locaux	Retrouvé poubelle posée au sol devant la grille avec des gants latex posés dessus alors que les contenaires étaient sur le trottoir en attente d'être levés.	Le sac était au sol sous la pluie	J'ai mis la poubelle dans un contenaire

Numéro	Date	Lieu	Service	Typologie	Description des faits	Conséquences	Mesures immédiates (actions correctives)
1387	18/11/2024	accueil	Etablissement	Communication extérieure   Défaut de qualité   Intervention tardive secours / médecin	Dans la nuit de samedi à dimanche 17 novembre, l'ordonnance a été résidente ne pouvant pas être envoyée au service urgences de Cholet. Pas vu la possibilité d'envoyer une ordonnance en "scan to mail" à partir du copieur. En tant que cadre d'astreinte salarié de l'institut, impossible de scanner et envoyer l'ordonnance sur place. Obligé de partir à l'institut pour scanner sur ma boîte et l'envoyer ensuite au CH. L'équipe de nuit devrait avoir la possibilité de se servir du copieur et scanner.	Très grosse perte de temps dans la prise en charge médicale de la résidente.	
1388	14/11/2024	Office		Circuit des repas   Communication intra-service   Défaut de qualité	Ce matin il y a toujours une housse sur l'échelle dans la vitrine.	La housse est de nouveau collée aux ventilateurs donc pas de froid dans la vitrine.	J'ai mis un grand plateau sur la housse sur le haut de l'échelle pour qu'elle ne soit pas collée aux ventilateurs.
1382	13/11/2024	office		Circuit des repas   Communication intra-services   Défaut de qualité	de nouveau ce matin une housse recouvre l'échelle de dessert dans la vitrine.	la housse se colle aux ventilateurs et il n'y a plus de froid dans la vitrine.	Marie-Line essai de retirer la housse mais remonte toujours.
1381	12/11/2024	Office	Cuisine	Circuit des repas   Défaut de qualité	Ce matin, une housse plastique est en place dans la vitrine de la salle de restauration sur une échelle avec des produits alimentaires sur l'échelle. Vitrine en fonctionnement.....(Alain service technique EHPAD)	housse collée sur les aliments et produits non ventilés fonctionnement dangereux	Marie-Line
1380	10/11/2024	ESCALIER DE SECOURS DE LA SOURCE		Rêdeur, bruit suspect	Lors de notre passage dans la verrière à 5h45 pour se rendre dans le service la source un homme a frappé à la porte de secours pour nous demander d'appeler taxi/dépanneur... change de discours au fur et à mesure de la discussion. Nous dit nous avoir vu passer dans la verrière et qu'il cherche du monde pour lui donner un téléphone...	peur engendré aux personnels de nuit environnement non sécurisant trop de lumières (car les personnes nous voit de l'extérieur mais nous on ne les voit pas) retard dans notre travail	pas ouvert les portes stopper la discussion poliment
1374	23/10/2024	CH CHOLET		Disparition / vo   Plainte, réclamation   Prestataire extérieur / Fournisseur   Rigueur professionnelle	Suite chute d'une résidente : transfert urgence CH CHOLET Départ avec envelope + carte vital Ambulance Colaiseau Retour avec Jussieu	Perte de la carte vital Appel CH + Colaiseau + Jussieu : non pas la carte	
1371	17/10/2024	EHPAD	Administratif	Communication inter-services	quand un résident est hospitalisé, il n'y a pas systématiquement l'information dans la messagerie OSIRIS. Idem lors d'une libération de chambre.	- Manque d'informations à l'accueil et au service technique (point d'eau) - risque d'erreur dans le dossier administratif pour la facturation.	voir si protocole à jour
1369	16/10/2024	SAM		Circuit des repas   Communication intra-service	Midi : manque 8 panna cotta. Demandé 37, il n'y en a que 28 Soir : Manque 8 parts de gratin de poisson malgré les parts petites Retrouvé sur l'échelle des crêmes enrichies passées J+S	Qu'est ce que l'on fait ? Pas de jambon dans le frigo	Midi : le cuisinier de l'institut est revenu en rapporter Soir : j'ai fait cuire des oeufs au plat. Le cuisinier est revenu mais on n'a pas le temps d'attendre Marie-Renée