

**PROCES-VERBAL DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE  
SEANCE ORDINAIRE DU 25/03/2026**ETAIENT PRESENTSREPRESENTANTS DES RESIDENTS

Mme FREGUIS Bernadette – site  
SAINTE ANNE  
M. SIVIGNON Maurice – site L'OASIS  
est excusé

REPRESENTANTS DES FAMILLES➤ RESIDENCE SAINTE ANNE

Mme BRUCHET Geneviève  
Mme COLUSSI Nicole  
Mme CHETAIL Francine  
Mme CHAVALLARD Christiane est  
excusée

DIRECTION DE L'ETABLISSEMENT

Mme MEILLERAND Lucile  
Directrice adjointe

MEDECIN COORDONNATEUR

Dr DE LA GARANDERIE Baudoin

MEMBRE EQUIPE MEDICO-  
SOIGNANTE

Mme PORTAILLER Valérie, Cadre de  
santé est excusée

REPRESENTANT DU PERSONNEL

M. MARTINET Yohan

RESIDENTS INVITES

Mme MAGNET Marie-Agnès  
M. SAGNES Gérard

ASSISTAIT EGALEMENT

Mme GOKELAERE Isabelle,  
Responsable Qualité  
Mme GAUTHIER Corinne, Animatrice  
Mme SERAILLE Marion, Alternante  
Mme DE PAULI Anne-Laurence,  
Assistante de direction

La séance est ouverte à 10h30.

Le secrétariat de séance est assuré par Mme DE PAULI Anne-Laurence

**APPROBATION DU PV DE LA SEANCE PRECEDENTE**

Mme MEILLERAND rappelle les principaux points, précisant que des compléments seraient apportés sur la réorganisation des soins sur le site de L'Oasis.

Le PV de la séance précédente est approuvé à l'unanimité.

**POINT EVALUATION ESMS – SITE L'OASIS**

Les dates d'évaluation ont été fixées aux 27 et 28 avril pour le site L'OASIS et aux 7 et 8 octobre pour le site SAINTE ANNE.

Dans cette perspective, plusieurs groupes de travail ont été constitués autour de thématiques essentielles telles que la bientraitance, la douleur, les contentions et les droits des résidents. Les équipes soignantes ont été préparées sur les trois chapitres : les résidents, la démarche de soins et la gouvernance de l'établissement.

Les membres du CVS seront également sollicités dans ce cadre, avec des entretiens d'une durée d'une heure. Un temps d'entraînement sera organisé par la Responsable Qualité.

Sur le site L'Oasis, la préparation des équipes repose notamment sur des temps d'échanges tels que des « cafés qualité » et des points en fin de relève, centrés sur les critères impératifs de l'évaluation, lesquels devront impérativement obtenir la note de 4/4 pour validation.

Cette démarche d'évaluation est perçue par le personnel comme une opportunité d'échanges sur la qualité de la prise en charge et d'analyse des pratiques professionnelles. Elle doit également permettre d'inscrire les améliorations dans la durée, certains groupes de travail ayant vocation à être pérennisés. Il a été rappelé que cette évaluation intervient tous les cinq ans et peut être complétée par des contrôles inopinés. Les résultats seront rendus publics et présentés lors du prochain CVS, tandis que des supports de communication affichant l'appréciation globale de l'établissement seront diffusés dans un délai de trois mois suivant la réception du rapport.

Il n'y a pas de question supplémentaire.

**BIENTRAITANCE : POLITIQUE ET CHARTE**

Mme GOKELAERE présente la politique de bientraitance. Un groupe de travail réunissant des soignants des deux résidences a permis l'élaboration du document présentant la définition de la bientraitance. Il repose sur 4 axes de développement :

→ Axe de développement N° 1 – Sensibilisation et formation des professionnels,

- Axe de développement N° 2 : Création de lieux d'expression, d'écoute et de traitements des situations préoccupantes,
- Axe de Développement N° 3 : Amélioration des conditions de travail,
- Axe N° 4 : Renforcement de l'implication des résidents et des familles. Un bilan sera fait sur les actions menées dans le cadre de la politique Bientraitance.

Une charte fondée sur les principes de l'établissement a aussi été rédigée.  
Un bilan des actions engagées sera réalisé ultérieurement.

## **BILAN DES EVENEMENTS INDESIRABLES ET DES PLAINTES ET RECLAMATIONS**

- EVENEMENTS INDESIRABLES : Pour l'année 2025, 218 événements indésirables ont été déclarés, principalement liés à des problématiques logistiques telles que le linge et les repas, mais également à la prise en charge et à des situations de violence ou de comportements inadaptés. La majorité de ces déclarations concerne le site de Belmont. Plusieurs réunions d'analyse ont permis de définir et de mettre en place des plans d'actions. Cinq analyses approfondies (CREX) ont été conduites, dont trois ont donné lieu à des signalements auprès de l'ARS (cas de fausse route et erreurs médicamenteuses). Les mesures mises en place incluent des actions de sensibilisation, la diffusion de supports adaptés (FALC), l'amélioration des pratiques de positionnement au lit, l'équipement en matériel adapté (bouteilles d'oxygène portatives) et la révision de la formation des gestes aux 1ers secours. Les actions ont été transmises à l'ARS, qui a clôturé les signalements.
- PLAINTES ET RECLAMATIONS : Concernant les plaintes et réclamations, 24 déclarations ont été recensées, portant principalement sur la qualité des soins, la gestion du linge ou vol, perte ou objets endommagés. Les situations sont traitées soit individuellement, soit collectivement dans le cadre de groupes de travail afin de proposer des solutions adaptées. Des ajustements organisationnels ont notamment été mis en place pour améliorer la gestion du linge, avec un renforcement du rôle du service lingerie et une augmentation du temps de présence de la responsable sur le site de La Gresle. Il a également été constaté qu'un volume excessif de linge est souvent apporté lors des admissions, ce qui complique sa gestion ; l'établissement se réserve désormais la possibilité d'en restituer une partie.
- ENQUETES DE SATISFACTION : Les résultats des enquêtes de satisfaction ont été jugés globalement très satisfaisants, tant pour les résidents que pour les familles.
  - EHPAD : Le questionnaire proposé aux résidents repose sur 3 thématiques : les soins et l'aide à la personne – Information, activités et services – Hébergement, restauration et lingerie. Le niveau de satisfaction des résidents de L'OASIS est de 9.55/10 et de 8.41/10 pour les résidents de SAINTE ANNE. Le questionnaire des familles repose sur 5 thématiques : accueil et admission – information, activités et services - Soins et aide à la personne - Relation avec le personnel – Hébergement, restauration et lingerie. Le niveau de satisfaction des familles de L'OASIS est de 8.3/10 et de 8.41/10 pour les familles de SAINTE ANNE.  
Les points positifs concernent notamment le respect de la dignité, la qualité de l'accompagnement, l'attention du personnel et les activités proposées. Certains axes d'amélioration ont toutefois été identifiés, notamment en matière d'information sur l'état de santé, d'identification du personnel et de gestion du linge. Du côté des familles, des attentes subsistent concernant l'accueil téléphonique, l'orientation dans l'établissement (site L'OASIS), le suivi médical et le traitement du linge.  
Une interrogation a été soulevée par Mme CHETAIL quant à la perception d'un manque d'explications sur l'état de santé, alors même que le personnel est jugé disponible et à l'écoute.
  - SSIAD : Le questionnaire proposé aux usagers repose sur 5 thématiques : 1ers contacts avec le SSIAD – L'admission – les soins – le maintien du lien social, culturel et familial, animation et lutte contre l'isolement – le suivi global.  
Le service présente quant à lui un haut niveau de satisfaction, les usagers soulignant notamment la qualité de l'accueil, l'écoute, le respect des droits et la qualité du suivi. Un point de vigilance concerne toutefois l'adaptation des interventions en cas de rendez-vous, nécessitant une meilleure anticipation.

## TARIFS 2026

Mme MEILLERAND informe que l'arrêté de tarification 2026 n'a pas encore été reçu. La notification est attendue au mois de mai.

## FACTURATION TERME A ECHOIR TERME A ECHOIR

La mise en place de la facturation à échoir à compter du 1er mai 2026 est annoncée. Cette évolution réglementaire entraînera une situation particulière le premier mois, avec une double facturation. Des dispositifs d'accompagnement, tels que des échéanciers, seront proposés par le trésor public. Cette mesure suscite des inquiétudes, notamment pour les couples, et fera l'objet d'une communication renforcée.

## MISE A JOUR DES DOCUMENTS REGLEMENTAIRES

Les documents réglementaires ont été actualisés, notamment le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement et le livret d'accueil, qui a fait l'objet d'une refonte complète afin d'en améliorer la lisibilité.

Les modifications portent sur :

### CONTRAT DE SEJOUR :

- La facturation terme à échoir,
- L'établissement d'un inventaire des biens à l'admission,
- La liste des documents remis dans le dossier administratif,
- La transmission annuelle de l'attestation de responsabilité civile.

### REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT :

- La complétude des libertés fondamentales,
- La possibilité de consultation du dossier médical,
- La limitation d'un an de l'autorisation du droit à l'image,
- Le caractère libre des horaires de visite
- L'établissement d'un inventaire des biens à l'admission,
- La fourniture par l'établissement des serviettes de bain, serviettes de table et gants de toilette,
- L'ajustement des horaires des repas,
- Le conventionnement de l'établissement avec le CH de Roanne pour bénéficier des équipes mobiles,
- La notion de liberté d'aller et venir.

Les documents ainsi modifiés seront remis aux nouveaux résidents.

## POINT ANIMATIONS

Le point animations revient sur les activités réalisées en début d'année et celles à venir.

L'établissement a notamment répondu à un appel à projet dans le cadre du Festival des Cannes, avec un projet intitulé « La surprise-partie chez les papy-boomeurs », qui prévoit, en cas de sélection, la réalisation d'un film avec les résidents. Une équipe de production aidera dans la rédaction du scénario et le tournage du film. L'objectif final est la diffusion du film au cinéma, à St Chamond.

## QUESTIONS DIVERSES

- POINT EPIDEMIE : l'établissement n'a pas fait face à des épidémies sur la période hivernale démontrant l'efficacité des mesures de prévention et notamment le port du masque chez les soignants. De plus, une campagne de vaccination contre le pneumocoque est organisée. Un courrier d'information sera envoyé rapidement. Le médecin coordonnateur s'interroge aussi sur l'organisation éventuelle d'une campagne de vaccination contre le ZONA.

- Mise en place d'une boîte à idée : la création d'une boîte à idées sur chaque site est annoncée. Un courrier sera envoyé rapidement. Les boîtes à idées, outil permettant de favoriser la communication, seront installées dans les halls d'accueil des résidences.
- La participation à la course RUN HANDI NATURE : Cet événement sportif et convivial rassemble chaque année personnes valides et en situation de handicap autour de courses et de randonnées accessibles à tous. Des jeux et animations seront proposés le long du parcours. L'idée est de créer des équipes de résidents sur les 2 sites. Un appel sera lancé pour avoir des accompagnateurs. La course se déroulera le 10 juin prochain.

## QUESTIONS DES REPRESENTANTS DES RESIDENTS ET DES FAMILLES

### REPRESENTANTS DES RESIDENTS

#### Site L'OASIS :

- Retard du rendu du linge
- Une résidente demande qu'un endroit soit mis à disposition pour repasser : La direction demande aux animatrices de se renseigner sur les raisons d'une telle demande avant de donner réponse.
- L'eau de la tisane, servie à la collation, n'est pas assez chaude.
- Les déjeuners sont parfois trop rapides et les tables débarrassées trop vite.
- Demande d'un frigo partagé. Cette demande est refusée par la direction pour des raisons d'hygiène et de gestion des denrées. Mme MEILLERAND propose d'utiliser le frigo de la salle d'animation uniquement pendant les horaires de présence des animatrices.

#### Site SAINTE ANNE :

- Les retours sont globalement positifs concernant les repas et certaines animations.
- Le problème de retour et échange de linge persiste. Il peut s'agir ici d'erreur de tri. Cette information sera relayée auprès de la responsable lingerie
- Dépôt dans toilettes : Il est demandé aux résidents d'alerter les agents de ménage lorsqu'ils nettoient leur chambre.
- Le brunch a été très apprécié par les participants et ils demandent de réitérer cette animation.
- L'affichage du programme des animations dans les ascenseurs renforce la communication.
- Changement des fauteuils dans l'entrée : l'achat de nouveau mobilier (selon les possibilités financières de l'établissement) fait partie du projet tiers-lieu. Le réaménagement des espaces du rez-de-chaussée est prévu fin d'année, voire début d'année 2027. Les salons sont très appréciés par les résidents qui s'y retrouvent le temps d'un après-midi.

### REPRESENTANTS DES FAMILLES

- **ANIMATION** : Mme BRUCHET s'interroge tout d'abord sur l'annulation de certaines animations. Les animations ont été annulées en raison de l'absence d'une animatrice. L'équipe d'animation a dû s'adapter en se répartissant sur les deux sites, ce qui a entraîné des ajustements. Sur le site L'OASIS, l'absence d'une animatrice conduit à l'annulation des activités prévues. Dans ce contexte, Mme COLUSSI propose l'idée de faire appel aux bénévoles pour proposer des animations. La direction se montre favorable à cette initiative. Il est donc envisagé de travailler en concertation avec les animatrices afin de déterminer quelles activités pourraient être confiées aux bénévoles et dans quelles conditions.
- **COLLATION** : Mme BRUCHET remarque que seuls les résidents ayant conscience de l'horaire semblent participer à la collation dans la salle à manger du rez-de-chaussée (site SAINTE ANNE). Ce constat est lié au changement d'organisation des diners, qui ne se déroulent plus en salle à manger. De plus, celle-ci est désormais nettoyée dès 16h30. Elle regrette cette évolution, estimant qu'elle donne une impression de lieu moins vivant. Ce point sera réétudié afin de permettre à un plus grand nombre de résidents de participer à la collation.

- ANNIVERSAIRES : Au sujet des anniversaires, il est annoncé que les familles seront de nouveau conviées aux célébrations, à raison de deux invités par résident. Une communication sera prochainement transmise aux familles pour les en informer. Par ailleurs, l'organisation d'un goûter des familles est également envisagée afin de renforcer les moments de convivialité.
- PRODUITS D'INCONTINENCE : Mme BRUCHET s'interroge sur la fréquence de changement des produits d'incontinence. Il est précisé que des tournées de change sont réalisées régulièrement, de jour comme de nuit. L'établissement travaille avec un prestataire qui fournit des produits adaptés aux besoins spécifiques de chaque résident, avec différentes tailles disponibles. Ce prestataire intervient également sur site pour former les équipes et ajuster les équipements si de nouveaux besoins sont identifiés. Il est toutefois rappelé que l'établissement doit faire face à une évolution du profil des résidents, souvent plus âgés et plus dépendants, tout en maintenant un effectif constant et en respectant les moyens financiers alloués. Dans ce contexte, des réorganisations de service sont mises en place afin de garantir une cohérence entre les exigences réglementaires et la réalité du terrain.
- PRESENCE DES INFIRMIERS : la question de la présence des infirmiers est abordée. Sur le site SAINTE ANNE, l'équipe compte six infirmiers, avec généralement deux professionnels présents par jour, voire davantage lorsqu'un infirmier occupe un poste administratif. La situation est plus délicate le week-end, où une seule infirmière est présente. Sur le site L'OASIS, l'équipe se compose de quatre infirmiers. Il n'y a aucune présence infirmière la nuit. Il est précisé qu'un courrier a été adressé à l'ARS à ce sujet, sans réponse à ce jour. Il est également rappelé que l'UVP ne bénéficie pas d'une labellisation spécifique et doit fonctionner avec les dotations allouées, sans différenciation tarifaire.

#### QUESTIONS DIVERSES :

- VOLS DE BIJOUX : Depuis le début du mois de janvier, neuf vols ont été constatés sur les deux sites de l'établissement. Ces faits concernent principalement des bijoux en or. Plusieurs familles ont exprimé leur inquiétude et ont déposé plainte auprès des services de gendarmerie, démarche également engagée par l'établissement lui-même. L'ensemble des informations utiles à l'enquête a ainsi été transmis aux autorités compétentes.


Certaines familles, notamment sur le site L'OASIS, ont toutefois regretté un délai dans la communication des faits. La direction a pris en compte ces remarques et s'engage désormais à informer les familles sans délai dès la survenue d'un incident, quel que soit le site concerné.

Afin de prévenir de nouveaux incidents, des mesures ont été mises en place. Un inventaire des effets personnels sera désormais réalisé dès l'admission des résidents. Par ailleurs, il sera proposé aux familles de déposer les objets de valeur auprès de l'administration afin d'en assurer la sécurisation.

Dans ce contexte, le rôle de l'établissement est avant tout d'informer, de rassurer les familles et de mettre en œuvre des actions de prévention, tout en proposant des solutions concrètes pour protéger les biens des résidents. En revanche, il ne relève pas de ses compétences de mener des investigations ou d'installer des dispositifs de vidéosurveillance.

Mme MEILLERAND précise que, durant son absence, la direction sera assurée par M. Nabil AYACHE, directeur adjoint du CH de Roanne.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 12h40.

H. SIVIGNON  
Représentant des familles  


La Directrice adjointe

Mme MEILLERAND Lucile

