

Date	27/06/2025
Objet	Réunion du Conseil de la Vie Sociale
Lieu	Salon TV
Rédacteur	Faustine CHAPOT

P : Présent / A : Absent / E : Excusé / D : Diffusé

Participants	Qualité	P	A	E	D
M. BRIFFOD Jean	Président du CVS	X			
Mme TOURNIER Jeanne	Représentante titulaire des résidents	X			
Mme PERILLAT BOITEUX Martine	Représentante titulaire des familles	X			
Mme PORTIER Nicole	Représentante suppléante des familles	X			
Mme MUNEROT-LAFONT Judith	Représentante des salariés	X			
M. ABRAHAMI Philippe	Représentant de la commune de Veyrier-du-Lac	X			
Mme GRANDJEAN Marie-Aude	Adjointe de direction	X			
Mme LACHENAL Aurélie	IDEC	X			
M. REVIL David	Gouvernant	X			
Mme CHAPOT Faustine	Coordinatrice de la vie sociale	X			

Ordre du jour :

- ✓ Changement de direction ;
- ✓ Bilan qualité 1^{er} trimestre 2025 ;
- ✓ Retour enquête satisfaction résidents ;
- ✓ Modifications apportées au contrat de séjour suite au contrôle de la DGCCRF ;
- ✓ Validation du règlement intérieur du CVS ;
- ✓ Vote concernant les animaux de compagnie et leur « admission » à l'EHPAD ;
- ✓ Retour sur la réunion d'accueil des familles et des nouveaux arrivants.

Début de séance : 15h05

1. Règlement intérieur du CVS

Les représentants des familles ont formulé des remarques sur certains articles. Des modifications seront apportées en conséquence. Le règlement modifié sera transmis aux membres du CVS pour validation et approbation.

2. Changement de direction

Mme Nicole VIDAL (directrice des Praz de L'Arve) et Mme Marie-Pierre POILLEAUX (directrice de la communication) apportent leur soutien à Mme Marie-Aude GRANDJEAN depuis le départ de M. Thomas COURANT, directeur du pôle Gériatrie et Handicap Sud Alia.

3. Évaluation externe – Prévues pour octobre 2025 (rapport en pièce jointe)

- **Actualités qualité :**
 - 35 fiches d'événements indésirables ont été rédigées et traitées. Ces fiches, à visée préventive et d'amélioration continue, n'ont donné lieu à aucune sanction.
 - 17 plaintes et réclamations émanant de proches, familles ou résidents ont été enregistrées. La direction réceptionne chaque signalement et le transmet au service concerné pour traitement.
 - En cas d'événement indésirable grave, une analyse est réalisée en CREX (Commission de Retour d'Expérience) selon une méthode spécifique, afin d'éviter toute récurrence.

4. Proposition de Mme TOURNIER

Suggestion d'ajouter une étiquette avec le numéro de chambre à la montre des nouveaux résidents, pour faciliter leur orientation. Proposition jugée pertinente : elle sera étudiée.

5. Informations concernant les week-ends

- Les médecins généralistes restent les référents de leurs patients et doivent être contactés directement. La résidence ne peut intervenir.
- Il est plus aisé de joindre le médecin coordinateur en semaine.
- Ceci dans le but notamment d'éviter une charge de travail supplémentaire aux IDE le weekend.

6. Remarques des représentants des résidents et des familles

- La qualité des soins semble varier selon les aides-soignants.
- Le projet de lavage des bas de contention en machine douce est toujours en attente malgré les fortes chaleurs. L'IDEC et le Gouvernant mettront en place une organisation prochainement.
- Le roulement permanent du personnel est moins apprécié ; les équipes fixes par secteur inspiraient plus de confiance aux résidents.
- Le potage aux lentilles a été particulièrement apprécié.

7. Apéritif de bienvenue des nouveaux résidents 21 mai 17h45-20h15

Organisé à l'initiative de la psychologue, Mme Agnès DELPUECH, et en lien avec la direction présente également, cet apéritif de bienvenue a été l'occasion d'un moment convivial et chaleureux. Sur les 11 familles invitées, 8 étaient présentes. L'événement a été très apprécié par les résidents et leurs proches. Un grand merci à Mme TOURNIER et Mme PORTIER pour leur participation active et leur précieuse collaboration à la réussite de cette soirée.

8. Enquête de satisfaction

Les résultats globaux sont très satisfaisants. Le rapport détaillé sera partagé avec les membres du CVS. Voir pièce jointe

9. Contrats de séjour

Suite au dernier contrôle de la DGCCRF, des ajustements de l'ordre de l'administratif ont été apportés (ex. : mentions légales sur le site internet Paul Idier ou affichage à l'entrée de la résidence). Un exemplaire mis à jour est transmis au CVS.

10. Animaux de compagnie en EHPAD

Les représentants des familles préfèrent une gestion **au cas par cas**, plutôt qu'un vote global. Il est essentiel que la famille s'engage à reprendre l'animal si le résident ne peut plus en assurer la garde. Une phase d'essai pourra être envisagée lors d'un accueil temporaire.

Le CVS prend note et valide que c'est la direction de l'établissement qui a la décision finale.

11. Appels malades

Des retours font état de délais de réponse parfois supérieurs à 30 minutes.

12. Menus festifs (Pâques et fête des mères)

- Repas jugés peu festifs : trop de charcuterie (pâté, saucisses), déséquilibre alimentaire.
- En revanche, les brugnons ont été très appréciés.

- Suggestions : plus de fruits, de légumes verts, moins d'œufs le soir, adaptation des menus en période de chaleur.
- Le gouvernant transmettra ces remarques lors de sa réunion avec les cuisines mardi prochain.

13. Divers équipements et entretien

- **Armoires de salle de bains** : jugées trop petites. Demande d'ajout de tablettes. Possibilité pour les familles d'apporter leur propre mobilier. André, agent de maintenance, peut assurer l'installation.
- **Gel hydroalcoolique** : rappel de veiller à son remplacement régulier à l'entrée de la résidence.
- **Bouteilles d'eau pétillante** : souvent laissées ouvertes, ce qui annule leur effet pétillant.
- **Entretien** : quelques améliorations constatées, mais encore des manques : toiles d'araignées, sols vétustes dans certaines chambres (ex : chambre 140), sanitaires d'accueil à surveiller.
- **Rappel** formulé par l'une des représentantes des familles : la vétusté des locaux ne doit en aucun cas justifier un manque de propreté.

14. Informations de M. ABRAHAMI (Représentant municipal)

- **Guide de l'été de Veyrier-du-Lac** : recensement des événements estivaux.
- **Association "À vélo sans âge"** : possibilité pour les personnes à mobilité réduite de bénéficier de balades accompagnées. Cotisation annuelle individuelle : 15 €.

15. Un dossier est remis à chaque membre du CVS présent comprenant les documents suivants :

- Les news qualité 1^{er} trimestre 2025 – EHPAD PI - Fondation Alia Service Qualité
- Evaluation de la qualité en ESSMS, une dynamique continue et partagée – HAS
- Guide d'entretien avec les membres – Manuel évaluation qualité ESMS HAS
- Grille spécifique CVS - Manuel évaluation qualité ESMS HAS
- Projet d'établissement EHPAD Paul Idier 2023-2028
- Fiche de synthèse demande d'admission – doc interne
- Règlement de fonctionnement de la résidence Paul Idier
- Contrat de séjour + article 9
- Résultats enquête de satisfaction Résident PI 2025

Prochaine réunion : mardi 9 septembre à 15h au salon TV.

Fin de séance : 16h35

Monsieur Jean BRIFFOD
Président du CVS

