

Date	09/09/2025
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			
M. VIGNE Jean	Représentant titulaire des résidents	X			
Mme SCAILLET Madeleine	Représentant suppléante des résidents	X			
Mme PERILLAT BOITEUX Martine	Représentante titulaire des familles	X			
Mme PORTIER Nicole	Représentante suppléante des familles	X			
Mme De Saint Sauveur Martine	Représentante suppléante des familles	X			
Mme GATELLET Claire	Fille de Mme HERVOUET DES FORGES	X			
Mme MANIAVAL Odette	Représentante des salariés	X			
M. ABRAHAMI Philippe	Représentant de la commune de Veyrier-du-Lac			X	
M. SECCHI Jean-Claude	Président de l'A.G.P.I			X	
Mme RIOLON Marie-Rose	Administratrice			X	
Mme GRANDJEAN Marie-Aude	Adjointe de direction	X			
Mme LACHENAL Aurélie	IDEC	X			
Mme COSTARD Stéphanie	IDEC	X			
Mme LHOSTE Carole	Médecin coordonnateur	X			
M. REVIL David	Gouvernant	X			
Mme CHAPOT Faustine	Coordinatrice de la vie sociale	X			
Mme BODART Emeline	Qualificienne	X			
M. BOUCHINET Renaud	Chef de secteur entreprise AD3	X			

Ordre du jour :

- ✓ Intervention prestation AD3 ;
- ✓ Evaluation externe / plan bleu ;
- ✓ Validation règlement intérieur CVS ;
- ✓ Réponses aux questions posées par les représentants des familles.

Début de séance : 15h05

1. Présentation de M. BOUCHINET, Chef de secteur de l'entreprise AD3

M. BOUCHINET, chef de secteur chez **AD3 Blanchisserie Industrielle**, nous a présenté les différents aspects de leur service de blanchisserie pour l'EHPAD, situé à la Ravoire. La société traite le linge des résidents avec un système de traçabilité performant, permettant de suivre chaque pièce de linge, son dernier cycle de lavage et d'autres informations utiles.

➤ **Volume et types de linge traités**

- **Consommation mensuelle** : L'EHPAD utilise entre **2 000 et 3 000 pièces** de linge par mois pour les résidents, et environ **7 000 pièces** au total, incluant le linge des parties communes.
- **Séparation du linge** : AD3 effectue une séparation stricte du linge selon les types : **couleur, blanc, et laine**.
- **Processus de lavage et séchage** :
 - Le linge est lavé et séché à des températures minimales de **50°C** pour garantir une désinfection optimale.
 - Attention : certains articles délicats peuvent être **détériorés** ou rétrécis par ce processus, notamment les vêtements fragiles.
 - Certaines tâches persistantes peuvent être dues à une mauvaise utilisation du linge avant son envoi à la blanchisserie.

➤ **Particularités des traitements de linge**

- **Linge fragile** : Les **pulls en laine** ne sont pas traités par AD3 et sont renvoyés à la résidence pour être gérés par les familles.
- **Contrôles de qualité** :
 - AD3 réalise un test microbien sur le linge pour garantir sa propreté.
 - Le linge ne doit pas être laissé à l'air libre après traitement.
 - **Pressing** : Différent de la blanchisserie industrielle, le pressing chez AD3 ne concerne pas le traitement pièce par pièce, mais offre une option supplémentaire pour les résidents. La prestation de pressing est facturée à **5 euros par pièce**.

➤ **Précautions et recommandations**

- **Linge non marqué et sans étiquette** :
 - Il est crucial que tous les nouveaux vêtements soient **marqués** avant leur envoi à la blanchisserie afin d'éviter qu'ils ne soient perdus.

- La résidence dispose d'une unité de traitement pour le marquage à **la Ravoire**. Les **collants** et **bas** sont cousus avec des étiquettes, et pour les **linges épais** (laine, Damard), les étiquettes sont cousues pour éviter d'endommager les tissus.
- **Marquage du linge :**
 - Il est impératif de déposer tout linge à marquer à **l'accueil** pour traitement.
 - **Durée de vie des étiquettes :** Une étiquette de marquage résiste à environ **70 lavages**.
 - Un **service de permanence AD3** est disponible ou, en cas de perte, les résidents peuvent se tourner vers **David REVIL, notre gouvernant**, pour rechercher le linge manquant.
- **Initiatives et événements à venir**
 - **Vides-dressings :** Une **programmation de vide-dressings** est mise en place pour débarrasser les stocks de linge sans nom, en collaboration avec le service de la vie sociale.
 - **Visites d'usine :** Une sortie pourra être organisée afin que les résidents qui le souhaite puissent aller **visiter l'usine AD3** afin de découvrir le processus de blanchisserie. Les visites durent environ **45 minutes**.

2. Présentation de la nouvelle IDEC Stéphanie COSTARD

Stéphanie COSTARD, nouvelle IDEC, remplaçante d'Aurélie LACHENAL qui quittera ses fonctions à la fin de la semaine.

3. Présentation d'Emeline BODART, Qualificienne de la Fondation Alia

Emeline B., qualificienne de la **Fondation Alia**, a présenté les objectifs de l'évaluation externe prévue les **13 et 14 octobre 2025**. Cette évaluation a pour but de mesurer la qualité des services de l'établissement et de recueillir les retours de différents acteurs, dont les membres du **CVS** et les **résidents**.

- **Évaluation externe**
 - Les **membres du CVS** seront invités à répondre à certaines questions des évaluateurs durant cette évaluation externe.
 - **Plusieurs résidents** seront également sollicités pour partager leur expérience en répondant aux questions des évaluateurs. Ils auront la possibilité d'être accompagnés par un membre de leur famille lors de ces entretiens.
 - **Objectif final :** La collecte de ces retours permettra de produire un **rapport de qualité**, qui sera envoyé à la **Haute Autorité de Santé (HAS)**.

➤ **Plan Bleu**

Emeline BODART a présenté le **Plan Bleu**, un document de référence essentiel pour tout établissement en cas de situations exceptionnelles. Ce plan couvre une large gamme de risques, dont :

- Intempéries ;
- Catastrophes naturelles ;
- Pannes technologiques ou générales ;
- Canicule ;
- Épidémies (y compris COVID) ;
- Manque de personnel, etc.

Le **Plan Bleu** permet de définir des actions à mettre en place pour assurer la continuité des services et protéger les résidents dans ces situations.

➤ **Gestion de crise interne**

Une **cellule de gestion de crise** a été mise en place en interne, composée de managers ayant des missions spécifiques. Ces responsables sont accompagnés de **documents supports** qui détaillent les procédures à suivre en cas de crise. Tous ces documents sont accessibles aux **professionnels** de l'établissement pour garantir une réponse rapide et cohérente en cas de besoin.

➤ **Questions relatives au projet d'établissement**

Lors de la présentation, une **représentante des familles** a soulevé des questions concernant certains axes du **projet d'établissement** qui, à ce jour, n'ont pas encore été mis en œuvre. Emeline B. a pris note de ces préoccupations, et il a été précisé que ces points seront examinés lors des prochaines réunions de suivi.

4. Règlement Intérieur du CVS

- **Vote du règlement intérieur** : Un **bulletin de vote avec signature** par correspondance sera établi et transmis, afin que les **représentants des familles, des résidents et du personnel du CVS** puissent voter.
- **Distribution du courrier le week-end** : Une demande a été formulée concernant la distribution du courrier pendant le week-end. Il a été rappelé que cette tâche est normalement assurée par les **lingères**, afin d'assurer une meilleure circulation des documents pour les résidents.
- **Oubli du numéro de chambre par certains résidents** : Il a été signalé que certains résidents oublient fréquemment leur **numéro de chambre**, ce qui peut entraîner du stress chez ses résidents. L'équipe réfléchit à une solution pour résoudre ce problème, ex : marquage au feutre blanc sur le bracelet des montres d'appels d'urgence.

5. Réponses aux questions des représentants des familles :

a. Situation financière actuelle de la Fondation Alia et de l'Association de gestion Paul Idier (AGPI) au moment de la fusion avec Alia le 1er juillet 2024

Réponse de M. Secchi, président de l'AGPI (absent lors de ce CVS) :

« Depuis le Covid, malgré toutes les mesures d'adaptation et une gestion rigoureuse, l'association de gestion a été contrainte de puiser dans ses réserves financières pour équilibrer les comptes annuels (de l'ordre de 200 000 € par an).

Dans l'analyse et les actions à mettre en place pour l'avenir, la fusion avec la Fondation Alia nous a donné la garantie d'un retour à l'équilibre budgétaire, c'est-à-dire des comptes à zéro.

Début 2024, nous avons épuisé nos fonds de réserve de trésorerie, et c'est la Fondation Alia qui a comblé notre déficit.

Lors de la fusion définitive, effective au 1er juillet 2025, la situation restait identique. Les mesures prises par la direction générale d'Alia ont pour objectif de retrouver un équilibre dans des délais raisonnables.

La gestion financière reste fortement impactée par l'augmentation significative des charges depuis le Covid, tandis que les ressources (notamment le prix de journée facturé aux familles) ne permettent pas de les couvrir intégralement.

b. Qualité :

À quoi servent les fiches de réclamation ?

- **Donner la parole aux usagers :**

Permettre aux résidents, familles ou visiteurs d'exprimer :

- Une plainte (désaccord, problème vécu)
- Une réclamation (demande de correction ou d'action)
- Une remarque ou suggestion

- **Améliorer la qualité des soins et des services**

Les retours permettent de repérer des dysfonctionnements (ex. : hygiène, alimentation, comportement du personnel) et de mettre en place des actions correctives.

- **Respecter la réglementation**

Le recueil et le traitement des plaintes sont des exigences de la démarche qualité (HAS, certification, etc.). L'EHPAD doit justifier d'une gestion structurée des réclamations.

- **Renforcer la transparence et la confiance**

En montrant que les critiques sont écoutées et traitées, l'établissement renforce le lien de confiance avec les familles et les résidents.

- **Suivi et traçabilité**

La fiche permet un suivi formel : date, nature de la plainte, réponse apportée, délai de traitement, etc.

c. Soins :

Soins jugés insatisfaisants (changes retardés ou non faits – retards de distribution des médicaments)

L'organisation établie par l'IDEC prévoit des adaptations en cas d'aléas comme des absences. Les équipes s'adaptent et font au mieux. Il y a également des vacataires (personnels non-salariés).

Certains personnels ne respectent pas les consignes : des rappels sont faits systématiquement. Les situations particulières sont revues en transmission, ou individuellement si besoin. Le micro-management n'est ni possible, ni souhaité.

Par ailleurs, certains résidents présentent des troubles du comportement, avec des refus ou oppositions. Les soignants s'adaptent.

À noter : une seule infirmière (IDE) est présente les après-midis du week-end.

Manque d'informations dans la mise en œuvre des soins (traitements, vaccinations, prévention des escarres) – manque de transparence – sentiment d'évitement des questions posées (« faites confiance »)

La procédure globale prévoit que le médecin coordonnateur demande aux IDE de faire sortir la famille lors des soins. Il n'est pas possible de donner des informations quotidiennement. En cas de situation grave, les IDE contactent les familles ou c'est le médecin coordonnateur si une décision est à prendre.

Déficit d'accompagnement pour les repas en chambre le soir (plateaux non consommés) et qualité des repas

Constat partagé. Une réorganisation est en cours : répartition des charges jour/nuit, étude du passage des AS de nuit en 12h. Actuellement, les AS de nuit prennent en charge 4 couchers supplémentaires pour soulager l'équipe de jour. L'implication des familles serait un plus, car aucun ETP supplémentaire n'est disponible. Les admissions sont ajustées en fonction de la charge en soins.

Évaluer le pourcentage de résidents dans l'incapacité de gérer seuls leur quotidien (soins, confort, etc.), et ayant besoin de la médiation familiale

Les GIR sont réévalués chaque année par le médecin coordonnateur. À partir du GIR 4, l'autonomie est limitée. La famille devient un interlocuteur important pour les décisions. Cependant, la majorité des résidents ne sont pas sous tutelle et leurs situations restent soumis au secret médical.

Quelle procédure pour obtenir des informations régulières et précises sur l'état de santé d'un proche ?

Les familles doivent s'adresser :

- au médecin coordonnateur,
ou
- aux IDE, de préférence l'après-midi, compte tenu de leur charge de travail.
Rappel : une seule IDE présente les après-midis du week-end.

Peut-on accéder à une feuille de soins numérique ou autre (toilette, comportement, prévention ou suivi d'escarres) ?

Non, aucun accès direct n'est possible. Une réponse orale peut être apportée.

Tableau dans les chambres pour afficher les informations essentielles – envoi de mails aux familles ?

Non, cela ne respecte pas le secret médical (visites, passage de bénévoles, etc.).

d. Hôtellerie :

Lavage des bas de contention : par qui ? comment ? à quelle fréquence ?

Un réassort a été effectué en janvier 2025 pour tous les résidents. Certains bas sont lavés par les soignants. Le lavage en interne dans les machines n'est pas possible.

On est conscient de la problématique et nous n'en sommes pas satisfait.

La procédure est à formaliser.

Propreté des locaux – exemple : tables de jardin

Ce nettoyage ne fait pas partie des tâches des ASL. C'est une charge de travail supplémentaire. On va travailler dessus pour y apporter une solution.

e. Restauration :

Qualité des repas – potage le soir

Une réunion est programmée avec le prestataire Acsent le 16 septembre.

Il n'y a pas d'épaississant dans la soupe mais un enrichissant. La soupe de la veille ou de l'avant-veille n'est jamais resservie. Une soupe brûlée n'aurait jamais dû être servie.

Équilibre des repas – exemple : 2 fois du riz dans la même journée. Il s'agit d'un problème de bon sens.

Les menus sont discutés en commission « menus » avec les résidents et le cuisinier et son responsable.

Une diététicienne d'Acsest les vérifie. L'équilibre alimentaire se juge sur plusieurs jours voire plusieurs semaines, pas sur un seul repas.

Il peut aussi avoir des problèmes d'arrivage (rupture de stock ou pas de livraison) : obligation de s'adapter pour le cuisinier.

Serviettes de table – qualité jugée inférieure

Une commande de bavoirs a été passée auprès d'un autre fournisseur la semaine dernière. À évaluer.

Propreté des couverts – contrôles à renforcer

Constat partagé. Des rappels sont faits systématiquement. Ce point sera également abordé le 16/09 lors de la réunion avec Acsest.

Consignes non suivies – ex : verre de rosé non servi ; oubli de noter le rendez-vous coiffeur

Les cuisines ne servent pas le rosé : un rappel sera fait. Ces points seront abordés à la réunion du 16/09.

f. Animation :

Déficit de la prise en charge de l'animation l'après-midi pour les personnes dépendantes (manque d'adaptation à leurs capacités)

L'équipe est pleinement consciente de l'importance du lien social pour tous les résidents, y compris les plus fragiles. Plusieurs actions sont actuellement mises en place pour y répondre, dans la mesure des moyens disponibles :

- **Accompagnements individualisés et visites en chambre**
 - **Visites en chambre** assurées par les animateurs :
 - Lundi, mardi matin et jeudi après-midi.
 - **Promenades dans le parc** tout au long de l'année, avec des adaptations selon les saisons (chapeaux en été, plaids en hiver).
 - **Visites des bénévoles de la messe** : un vendredi matin sur deux, pour un temps d'écoute, d'échange et de spiritualité.
 - **Interventions ciblées auprès de résidents isolés** : deux bénévoles de l'association Saint-Vincent de Paul assurent des visites de soutien.

- **Présence régulière de Françoise, bénévole** : Présente chaque mardi et jeudi, Françoise accompagne les résidents à leurs rendez-vous chez la coiffeuse, participe activement aux après-midis jeux de société, et effectue également des visites auprès des résidents.
- **Initiatives spontanées de certaines résidentes**, telles que Mme P et Mme M, qui rendent visite à leurs voisins par amitié et solidarité.

➤ **Animations adaptées et en chambre**

- **Concerts en chambre ou dans les couloirs** : Des artistes itinérants, tels que M. J, M. V et M. Z, interviennent régulièrement pour proposer des concerts en chambre ou dans les couloirs, permettant ainsi aux résidents les plus dépendants de bénéficier de moments musicaux adaptés et apaisants.
- **Visites de chiens médiateurs** : une fois par mois, le samedi après-midi, encadrées par la direction et le médecin coordonnateur.
- **Activités adaptées** aux capacités de chacun :
 - Atelier tricot, pliage de lingettes
 - Table magique
 - Jeux de société
 - Chorale

Chaque résident est encouragé à participer selon ses envies et capacités, dans un esprit de respect, de bienveillance et d'inclusion.

➤ **Difficultés rencontrées**

- **Taux de participation limité** : malgré les nombreuses sollicitations, certains résidents refusent les activités proposées.
- **Recrutement de bénévoles insuffisant**, malgré les démarches entreprises.
- **Réduction des effectifs au sein de l'équipe d'animation** : afin de respecter les ETP budgétés le manager de l'équipe d'animation Faustine CHAPOT organise en lien avec les animateurs les congés : l'objectif est de garantir l'auto-remplacement des animateurs (pas de sollicitation de personnel extérieur) et un minimum de service (fréquence et diversité des animations proposées). Il a également été décidé de ne pas remplacer un 0.5 ETP qui, au départ, n'est pas prévu dans le budget RH pour le service animation.

e. Autres :

Déficit, voire inexistence, de l'organisation des relations avec les représentants des familles (sur demandes répétées, au coup par coup, toujours à l'initiative des familles, qui craignent de « laisser » le personnel).

Nous n'avons pas compris s'il s'agissait des proches ou des membres du CVS.

Travailler sur l'élaboration du livret d'accueil des familles

Le livret d'accueil des résidents existe, mais pas celui des familles. Le livret des résidents est en cours de mise à jour pour être harmonisé avec celui de la Fondation.

Une réunion pour les nouveaux entrants est programmée en novembre où vous seriez conviés en tant que membres du CVS.

6. Représentants des résidents information :

Une lettre de démission a été reçue de la part de Mme MATTELON, qui occupait la fonction de représentante suppléante des résidents. Par conséquent, Mme MATTELON est remplacée par Mme COUTIN, qui assurera désormais cette fonction.

Marie-Aude GRANDJEAN précise à la fin de la réunion que les réponses aux questions des représentants des familles ont été traitées dans le détail par l'équipe. Elles seront transmises et incluses dans le CR de cette réunion. Malheureusement le manque de temps nous a permis uniquement d'aborder les questions d'une manière globale.

7. Remarques et questions des familles :

- **Difficultés du soir et rythme effréné** : Plusieurs familles ont exprimé leur ressenti concernant la gestion des soirées, mentionnant un rythme parfois trop rapide et éprouvant pour leurs proches résidents. Cela a été souligné comme un point d'amélioration potentiel.
- **Question sur les « petits matins »** : Un membre de la famille a posé la question suivante : « Qu'appelle-t-on les « petits matins » ? »

Réponse : Les « petits matins » désignent les créneaux du mercredi matin, durant lesquels deux aides-soignantes travaillent de 8h à 13h15 pour effectuer des tâches spécifiques, telles que les pesées, la coupe des ongles, et la réalisation des toilettes « lit douche », entre autres.

- **Demande spécifique au cuisinier** : Deux résidents ont exprimé le souhait de voir les pâtes cuites « al dente » et préparées avec du beurre.
- **Remarque de M. VIGNE concernant les repas** : M. VIGNE a signalé que, bien que les déjeuners soient généralement très appréciés, les dîners sont souvent jugés indigestes. Il a noté que les plats du soir sont réchauffés, contrairement aux repas du midi, ce qui pourrait expliquer cette différence de qualité perçue.
- **Proposition de Mme PORTIER pour l'accueil des nouvelles familles** : Mme PORTIER a suggéré d'améliorer l'accueil des familles en organisant un « café des familles » deux fois par an. Cette initiative permettrait de mieux prendre en compte les attentes des familles et de favoriser la création de liens entre le personnel et les autres familles résidentes.
- **Sorties du vendredi matin avec Julien** : Les sorties organisées le vendredi matin avec Julien sont pour l'instant suspendues. Toutefois, l'objectif est de pouvoir les reprogrammer prochainement, dès que possible.

Prochaine réunion : vendredi 5 décembre à 15h au salon TV.

Fin de séance : 16h55

Monsieur Jean BRIFFOD
Président du CVS

P. O. J. Tournier
Doremi's