

Saran, le

PÔLE PERSONNES ÂGÉES

DIRECTION

Coordonnées du secrétariat :

02.38.74.42.89

## Relevé de conclusions du Conseil de la Vie Sociale (CVS) Vendredi 6 juin 2025

### Présents :

- **Monsieur BAILLON**, représentant des résidents, résidence Le Bois fleuri
- **Madame BOUCHARB**, représentante des familles, résidence Les Ecureuils
- **Madame DELPECH**, cadre supérieure de santé, Pôle Personnes âgées
- **Madame DESCLERC-DULAC**, administratrice, CHU d'Orléans
- **Madame DOMENECH**, animatrice, résidence Pierre PAGOT
- **Madame GANDARINHO**, animatrice, résidence Les Ecureuils
- **Madame GAUCHARD**, représentante des résidents, résidence Le Bois fleuri
- **Monsieur GERMOND**, représentant des résidents, résidence Les Ecureuils
- **Monsieur GRELET**, représentant des familles, résidence Le Bois fleuri
- **Madame KLING**, Attachée d'Administration hospitalière, Pôle Personnes âgées
- **Madame LE JEHAN**, représentante des familles, résidence Pierre PAGOT
- **Madame LOULIER**, cadre de santé, résidence Les Ecureuils
- **Madame MESSI**, cadre de santé, résidence Le Bois fleuri, bâtiment B
- **Madame PERLY**, représentante des résidents, résidence les Ecureuils
- **Madame PORET**, représentante des résidents, résidence Pierre PAGOT
- **Madame POPINEAU**, cadre de santé, résidence Pierre PAGOT
- **Madame POUPET**, directrice département territoire, CHU d'Orléans
- **Madame RETORET**, responsable qualité, Pôle Personnes âgées
- **Madame ROBILLARD**, cadre de santé, résidence Le Bois fleuri, bâtiment B
- **Madame TESSIER**, animatrice, résidence Le Bois fleuri, bâtiment A

### Excusé(e)s :

- **Monsieur CHANSARD**, représentant du personnel
- **Madame COLOMB**, représentante des résidents, résidence Le Bois fleuri
- **Madame DESSE-MEZIERES**, directrice, Pôle Personnes âgées
- **Madame le Docteur GALY**, chef de Pôle, Pôle Personnes âgées
- **Madame LEGROUX**, représentante des résidents, résidence les Ecureuils
- **Madame SCHIFFER**, représentante des résidents, résidence Le Bois fleuri
- **Madame le Docteur TERKI**, praticien hospitalier, Pôle Personnes âgées
- **Madame THOMAS**, représentante des familles et présidente du CVS, résidence Les Ecureuils
- **Madame VILLEGGER**, mandataire judiciaire à la protection des majeurs, Pôle Personnes âgées

## Rappel de l'ordre du jour

1. Bilan 2024 et projets 2025 du CVS
2. Questions des représentants des usagers
3. Présentation du bilan 2024 du service animation
4. Présentation du bilan de l'évaluation externe des EHPAD et plan d'actions sur la gestion de crise
5. Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2024 et projet de recueil de l'expérience des résidents
6. Présentation du bilan 2024 des déclarations d'événements indésirables et point sur les situations de violence en 2025
7. Présentation du bilan 2024 des réclamations
8. Ouverture de l'UHR médico-sociale
9. Retour sur la situation sanitaire des établissements (COVID, GEA...) et point sur la vaccination
10. Informations diverses

Les représentants des familles et des résidents de tous les établissements s'expriment et posent s'il y a lieu les questions émanant de leur propre questionnement ou de celui des familles et des résidents qu'ils représentent.

Plusieurs nouveaux membres du CVS étant présents, un tour de table de présentation est effectué.

## 1. Bilan 2024 et projets 2025 du CVS

Compte-tenu de l'absence de Mme THOMAS, Présidente du CVS, ce point de l'ordre du jour est reporté à la prochaine réunion.

## 2. Questions des représentants des usagers

Sécurité la nuit sur la résidence Le Bois fleuri : Afin de limiter l'accès à une famille de la résidence Le Bois fleuri (bâtiment B) qui rendait visite à son proche après 19h00 (soit en dehors des horaires), ce qui perturbait par son comportement l'organisation et les résidents, l'horaire de fermeture du portail le soir a été avancé à 19h00 au lieu de 21h00. Un accès piéton a également été mis en place au niveau du portail. Les professionnels se sentent davantage sécurisés par ce nouveau fonctionnement.

Accès internet des résidents : Contrairement aux résidences Les Ecureuils et Pierre Pagot où l'apport d'une box est possible, l'accès à internet pour les résidents, sur la résidence Le Bois fleuri, s'effectue via le système wifi du CHU. Les problèmes d'accès sont récurrents et impactent également les professionnels. Le service informatique du CHU est mobilisé pour essayer de trouver une solution viable et pérenne. Il serait envisagé de remplacer toutes les bornes wifi.

Problème de fermeture des portes des couloirs du bâtiment B de la résidence Le Bois fleuri (les Lilas) : Suite à la défection d'une pièce détachée, les portes d'un service restent fermées en permanence. Cela altère considérablement le bon fonctionnement du service car les résidents ne peuvent plus aller et venir comme ils veulent et les soignants sont gênés pour le passage des chariots. La pièce endommagée a été commandée par les services techniques depuis plus de 3 mois. Une relance va être faite auprès du fournisseur pour connaître l'état d'avancement de la commande.

Perte de linge : Plusieurs familles manifestent leur mécontentement suite à la perte de linge. Le problème est bien identifié sur le Pôle. Il est rappelé que la résidence Le Bois fleuri ne dispose pas de laverie sur place et que tout le linge des résidents est pris en charge par la blanchisserie centrale du CHU d'Orléans située à Orléans La Source. La quantité de linge traitée est tellement importante (gestion du linge des établissements du Groupement Hospitalier du Territoire du Loiret (GHT)) qu'il arrive malheureusement fréquemment que le linge soit perdu. Un rappel est à faire aux familles sur l'importance de l'étiquetage du linge.

Retard de distribution du courrier sur le bâtiment B de la résidence Le Bois fleuri : Compte-tenu de l'absence de l'agent d'accueil du bâtiment B de la résidence Le Bois fleuri, le courrier n'est plus distribué quotidiennement aux résidents. Cette tâche a été reprise par plusieurs personnes en interne. Il est proposé de rédiger une procédure dégradée au sein de l'équipe.

Organisation des animations : La participation aux animations proposées par les établissements n'est pas soumise à une inscription préalable. Certaines activités sont soumises à un nombre maximum de résidents. Le choix des résidents est opéré en équipe pluridisciplinaire. Les animatrices s'accordent à effectuer un roulement entre les résidents afin que chacun puisse tout au long de l'année participer aux activités.

Rendez-vous médicaux sans le résident : A la demande des familles, il est tout à fait possible d'organiser un rendez-vous avec l'équipe médicale sans la présence du résident.

Fréquence des soins de kinésithérapie : les soins de kinésithérapie sont réalisés par des professionnels libéraux extérieurs aux établissements, sur prescription médicale. La fréquence des soins est conditionnée à la disponibilité de ces professionnels et au budget alloué par le Pôle.

Fréquence d'hydratation des résidents : l'hydratation des résidents fait partie intégrante de la prise en charge des résidents. Plusieurs moments pendant et en dehors de la journée sont prévus pour proposer à boire aux résidents. En période de fortes chaleurs, plusieurs actions sont mises en place comme l'augmentation du nombre de tours de boissons. Le besoin d'une hydratation plus importante pour un résident est discuté en réunion pluridisciplinaire et cela est intégré à son plan de soin. Un rappel va être effectué aux familles sur les dangers de fournir des boissons ou des aliments à des résidents qui pourraient faire une fausse route.

Repas à la résidence Les Ecureuils : Depuis octobre 2023, l'établissement est passé en liaison froide par manque de cuisiniers à l'UCPA du CHU d'Orléans. La liaison chaude devait être remise en place en juin 2024 mais cela n'a pas été effectif. Le fait que les cuisiniers ne préparent plus les repas sur place et que les barquettes en plastique soient livrées directement a un impact négatif sur la qualité des repas, ce que signalent les représentants des résidents de l'établissement Les Ecureuils. Plusieurs demandes d'améliorations seront remontées à la prochaine commission des menus qui se réunit 2 fois par an (absence de fromage le soir ou de frites pendant 2 semaines, abondance d'œufs dans les repas, coupe en cubes des concombres, fourniture de légumes en conserve...). Les résidents regrettent que le manque de personnel au CHU ait un impact non négligeable sur l'organisation des repas sur l'établissement.

Utilisation de vaisselle jetable en plastique : les représentants des résidents de l'établissement Pierre Pagot regrettent l'utilisation ponctuelle de vaisselle jetable en plastique. Le recours exceptionnel à cette vaisselle s'explique par un manque de personnel qui n'a pas le temps de faire la vaisselle classique ou par une panne du lave-vaisselle. Ces faits sont malheureusement imprévisibles.

### **3. Présentation du bilan 2024 du service animation**

Madame GANDARINHO présente le bilan 2024 du service animation (cf. pièce jointe).

Il est rappelé qu'au même titre que la venue des animaux visiteurs, les familles peuvent venir avec leur animal domestique, tout en veillant à respecter les règles de l'établissement : animal tenu en laisse pour éviter les chutes et par respect pour les personnes qui peuvent avoir peur de l'animal et ramassage des éventuelles déjections par le propriétaire de l'animal.

Les représentants des résidents présents expriment le souhait d'organiser une sortie au parc Pasteur d'Orléans. Cette proposition sera étudiée prochainement par les animatrices.

### **4. Présentation du bilan de l'évaluation externe des EHPAD et plan d'actions sur la gestion de crise**

Madame RETORET présente le bilan de l'évaluation externe des EHPAD et le plan d'actions sur la gestion de crise (cf. pièce jointe).

Parmi les résultats positifs, Madame POUPET tient à souligner la satisfaction des personnes rencontrées (résidents et familles) sur la qualité de la prise en charge avec un sentiment d'écoute, de soutien, de disponibilité, d'adaptabilité et une relation de confiance. Les familles ont souligné l'implication des professionnels au vu de leur charge de travail et des effectifs contraints.

### **5. Présentation des résultats de l'enquête de satisfaction 2024 et projet de recueil de l'expérience des résidents**

Madame RETORET présente les résultats de l'enquête de satisfaction 2024 (cf. pièce jointe).

Afin de faciliter le recueil des réclamations des familles, il est proposé, en séance, de positionner un support à l'accueil des établissements.

Bien que l'expérience n'ait pas été concluante sur la résidence Les Ecureuils, il a été acté de tester, une nouvelle fois, cet outil. Il est important que le nom des familles soit mentionné afin de pouvoir cibler davantage la réponse à apporter.

Concernant le recueil de l'expérience des résidents, l'expérimentation est en cours. L'avantage de cette méthode par rapport aux questionnaires de satisfaction est de donner la parole à un plus grand nombre de résidents, même ceux pouvant présenter des troubles cognitifs.

## 6. Présentation du bilan 2024 des déclarations d'événements indésirables et point sur les situations de violence en 2025

Madame RETORET présente le bilan 2024 des déclarations d'évènements indésirables (cf. pièce jointe).

Principaux domaines de risques en 2024
1. <b>Violences</b> (145 FEI)
2. <b>Informatique</b> (63 FEI)
3. <b>Travaux / maintenance</b> (63 FEI)
4. <b>Difficultés à assurer la continuité des soins</b> (37 FEI)
5. <b>Circuit du médicament</b> (32 FEI)
6. <b>Fugues / sorties à l'insu du service</b> (18 FEI)

Il est à noter que le délai d'intervention de la société chargée de la maintenance des ascenseurs à la résidence Pierre Pagot est long et pose régulièrement des problèmes d'organisation pour les équipes.

Concernant le circuit du médicament, il est précisé qu'un groupe de travail a été mis en place avec les pharmaciens du CHU d'Orléans, il se réunit tous les 2 mois. Cela permet de travailler sur des axes d'amélioration sur le sujet.

Travailler sur la culture de la déclaration positive est essentiel car tout évènement indésirable déclaré peut permettre de corriger les dysfonctionnements et d'améliorer les organisations et les procédures.

Les membres du CVS sont informés du nombre d'évènements indésirables d'agressions signalés depuis la réunion du 13 septembre 2024.

Situations	Du 23/05/2024 au 09/09/2024	Du 10/09/2024 au 31/12/2024	Du 01/01/2025 au 21/05/2025
Agression de résidents envers des professionnels	24	35	28
Agression de résidents envers d'autres résidents	9	13	7
Agression de familles envers les professionnels	7	10	23
Agression de familles envers les résidents	3	0	1
Agression de professionnels envers les professionnels	1	0	0

Agressions de professionnels envers les résidents	0	0	1
Agressions de personnes extérieures envers des résidents	0	0	0
Agressions de résidents envers des personnes extérieures	1	1	0
<b>Total d'agressions signalées</b>	<b>45</b>	<b>59</b>	<b>60</b>

Il est à noter que plusieurs évènements concernent des situations de familles récurrentes. Afin d'y pallier, des transferts de résidents ont été effectués et des rencontres avec les familles ont ou vont être organisées. Des ruptures du contrat de séjour ont pu être opérées.

## 7. Présentation du bilan 2024 des réclamations

Madame RETORET présente le bilan 2024 des réclamations (cf. pièce jointe).

Il est à noter que :

- le nombre de réclamations reçues n'est pas représentatif du nombre réel de réclamations exprimées ;
- aucune réclamation n'a été enregistrée pour la résidence Les Ecureuils ;
- avant qu'une réclamation soit adressée à la Direction, le cadre de santé de l'établissement a bien souvent déjà échangé avec la famille pour désamorcer la situation.

## 8. Ouverture de l'UHR médico-sociale

Face à l'augmentation du nombre de personnes atteintes d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée, aggravée de troubles du comportement importants, et l'entrée de plus en plus tardive en institution et donc bien souvent aussi la prise en charge plus tardive de ces troubles, le Pôle Personnes âgées et ses équipes médicales et paramédicales ont souhaité s'engager dans une prise en charge adaptée de ces résidents et conforme aux recommandations de bonnes pratiques.

Pour des raisons architecturales, l'UHR de 13 lits sera créée au rez-de-chaussée de la résidence Le Bois fleuri (bâtiment B) au sein de l'actuelle unité bleue. Un accès sera ainsi possible au niveau du jardin thérapeutique de l'actuelle UHR sanitaire.

Les professionnels volontaires pour travailler dans cette unité seront formés spécifiquement à la prise en charge de résidents présentant des troubles du comportement.

Une visite de conformité de l'ARS Centre-Val de Loire et du Conseil départemental du Loiret a eu lieu le vendredi 13 septembre 2024 au matin.

Une présentation aux autres instances est programmée le 17 juin 2025, avant l'ouverture effective de l'unité, envisagée le 1<sup>er</sup> juillet 2025.

Il est rappelé que comme pour toute unité d'hébergement renforcée, l'accueil d'un résident est temporaire mais n'est pas limitée dans le temps. Après stabilisation de son comportement, le résident sera transféré dans un autre service et pourra y revenir en cas de besoin. La situation sera étudiée par une équipe pluridisciplinaire composée notamment d'un psychologue.

Madame DESCLERC-DULAC souligne l'intérêt de l'ouverture de cette unité qui permet de travailler sur le projet de vie du résident.

## 9. Retour sur la situation sanitaire des établissements (COVID, GEA...) et point sur la vaccination

Plusieurs résidences ont connu des clusters de COVID, notamment en septembre et octobre 2024 et en avril 2025, ayant fait l'objet de déclarations auprès de l'ARS au-delà de 3 cas déclarés. Les cas des résidents infectés étaient d'une gravité moindre, grâce à la vaccination.

Des campagnes de vaccination ont été poursuivies :

- résidence Les Ecureuils : 7 novembre 2024 (56 résidents) et 4 mai 2025 (54 résidents) ;
- résidence Pierre Pagot : 5 mai 2025 (66 résidents) ;
- résidence Le Bois fleuri : les 19 et 26 octobre 2024 (117 résidents) et les 13, 14 et 21 mai (250 résidents).

Il est à noter un nombre de refus plus important de la part des familles et/ou des résidents.

Une épidémie de grippe a également sévi à la résidence Pierre Pagot, fin mars 2025, touchant jusqu'à 34 résidents au total.

## 10. Informations diverses

### Retour sur la 2ème édition du forum Bien Vieillir qui a eu lieu le 19 mars 2025

Les points à retenir sur cette édition sont les suivants :

- grande mobilisation de partenaires concernés par la thématique du Bien Vieillir dans des secteurs d'activité variés ;
- 49 stands étaient présents, soit 8 stands de plus qu'en 2023. 21 nouveaux partenaires présents, qui nous ont contactés grâce à la communication sur l'événement. Les stands ont connu des fréquentations variables, avec un passage de 15 à 80 personnes sur la journée.
- environ 240 personnes ont assisté aux conférences / tables rondes.

D'après les retours des questionnaires des participants, l'organisation du forum « Bien Vieillir » a répondu aux attentes des usagers, grâce à la diversité des stands et des ateliers, aux sujets abordés lors des conférences et tables rondes (choisis suite au retour de l'enquête de satisfaction de la 1ère édition) et à la richesse des informations apportées.

Course de caisse à savon : Faute d'un nombre suffisant de participants, la course initialement prévue le 21 juin 2025 à Lailly en Val est annulée. Une présentation de la caisse à savon est toutefois maintenue à cette date sur la résidence Le Bois fleuri.

### Thème des prochains flashes infos

Il est proposé d'effectuer un focus sur le protocole « canicule » (modalités de déclenchement, surveillance de l'état d'hydratation des résidents...)

Le calendrier des prochaines réunions de CVS est le suivant :

- 23 septembre 2025 à 15h00 au lieu du 11 septembre 2025 à 15h00 (annoncé en séance).
- 4 décembre 2025 à 15h00.

La Directrice département territoire  
Evelyne POUPET

