



RÉSIDENCE SAINTE MONIQUE

— Notre engagement depuis 1971, le bien-être de nos aînés. —

COMPTE-RENDU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

Lundi 07 septembre 2026

à 14h00

En Grande salle à manger

Etaient Présents :

Représentants les résidents : Mme REULET Paulette — Mme ROURE Danielle – Mme BRUNELLI Maria – Mme BAYLE Janine

Représentant les familles : Mme MALAVAL Danièle – Mme BEGUE Karine – Mme BRUCHON Magali

Représentante du personnel : Mme GARCIA Sonia

Représentant du Conseil d'Administration : Mr CHAMPANHET Marc – Mr PERBOST André

Représentant les bénévoles : Mme TARDIEU Valérie

Participant à la séance : Mr CHAMBON Lilian – Directeur / Mme LAGNEAU Margot - responsable qualité / Mme MERLAU Cindy – assistante de direction / Mme BARD Amélie – Infirmière Référente

Personnes excusées : Mme VASCHALDE Brigitte (représentant familles) / Mr GHALKAOUI Ramzi (représentant la municipalité)

ORDRE DU JOUR :

- Evènements indésirables – point d'étape 2026 (présentation anonymisée des Fiches d'évènements Indésirables et des principales actions d'amélioration)
- Plaintes et réclamations – point d'étape 2026 (présentation des réclamations des résidents et familles et des suites apportées)
- Droit des résidents (présentation des résultats de l'enquête sur les droits des personnes accompagnées)
- Plan bleu et gestion de crise (présentation des fiches réflexes élaborées en Comité Qualité et Gestion des Risques)
- Point fixe Bientraitance avec présentation de la stratégie Bientraitance, du Comité Ethique et Bientraitance (présentation de la charte du Comité et du formulaire de saisine, échanges avec les membres du CVS)
- Retour sur les évènements climatiques de l'été 2026 (bilan de la gestion des épisodes canicule et retour d'expérience sur l'épisode exceptionnel de grêle du 15 juillet 2026)
- Information sur l'organisation et la sécurisation du circuit du médicament au sein de l'établissement
- Questions diverses

Le directeur explique que l'ordre du jour de cette réunion est en lien avec l'évaluation de la Haute Autorité de Santé qui aura lieu le mois prochain.

D'ici fin septembre, une rencontre sera programmée avec les membres du CVS élus, qui souhaitent participer à l'entretien avec les évaluatrices, le 20 octobre prochain.

Evènements indésirables – point d'étape 2026 (présentation anonymisée des fiches d'évènements indésirables et des principales actions d'amélioration)

Présentation du bilan des fiches d'évènements indésirables

Un bilan anonymisé des fiches d'évènements indésirables (FEI) enregistrées depuis le début de l'année 2026 a été présenté aux membres du CVS.

Il est rappelé que les FEI permettent aux professionnels de signaler des événements ou dysfonctionnements afin d'en analyser les circonstances, d'identifier les facteurs contributifs et de mettre en place, lorsque cela est nécessaire, des actions correctives ou préventives. La déclaration d'un événement vise avant tout à comprendre les situations et à prévenir leur renouvellement.

Au 4 septembre 2026, **31 FEI ont été enregistrées**, dont **21 déjà analysées et traitées**. Les 10 situations les plus récentes feront l'objet d'une analyse collective lors du prochain Comité qualité et gestion des risques.

Les principaux événements concernent les comportements, la déambulation et la sécurité, la bientraitance et la posture professionnelle, le circuit du médicament, les soins et l'accompagnement quotidien, le matériel ainsi que la coordination et le parcours.

Les analyses réalisées ont déjà conduit à différentes actions d'amélioration : rappels de pratiques, adaptation de certains accompagnements, sécurisation du circuit du médicament, amélioration de certains équipements et rappels concernant la conduite à tenir face aux situations d'agressivité. Plusieurs points de vigilance restent suivis, notamment la prise effective des traitements, la déambulation nocturne et le risque de chute, les situations d'agressivité envers les professionnels et la fiabilité de certains équipements.

Un bilan anonymisé des événements indésirables sera désormais présenté régulièrement au CVS afin de partager les principaux enseignements issus des analyses, les actions d'amélioration mises en œuvre et de recueillir les remarques et propositions des représentants.

Plaintes et réclamations – point d'étape 2026 (présentation des réclamations des résidents et familles et des suites apportées)

Présentation du bilan des plaintes et réclamations

Un bilan anonymisé des plaintes et réclamations reçues depuis le précédent bilan a été présenté au CVS.

Il est rappelé que le dispositif a été clarifié en 2026 : les FEI correspondent désormais aux déclarations internes des professionnels, tandis que les expressions de mécontentement des résidents, familles et proches relèvent du circuit spécifique des plaintes et réclamations.

Depuis le précédent bilan, un dossier familial regroupant trois situations a été enregistré fin 2025 et **quatre dossiers ont été enregistrés en 2026**. Les quatre dossiers de 2026 sont clôturés et un retour a été apporté au réclamant pour chacun d'entre eux.

Les situations rencontrées portaient notamment sur les soins et les traitements, les transmissions et la coordination, la vie quotidienne et le respect des droits ainsi que l'environnement et le matériel. Les analyses ont conduit à différents rappels et actions d'amélioration, notamment concernant la sécurisation des transmissions, la réponse aux besoins essentiels, le respect des libertés et de la vie quotidienne, l'accompagnement sensoriel et le respect des effets personnels. Il est rappelé que toute mesure de protection susceptible de limiter une liberté doit rester proportionnée, individualisée et réévaluée.

Le dispositif de recueil des plaintes et réclamations a également été renforcé : un lieu d'expression est identifié à l'accueil, une fiche dédiée est librement accessible et les réclamations peuvent également être recueillies oralement par les professionnels.

[Droit des résidents \(présentation des résultats de l'enquête sur les droits des personnes accompagnées\)](#)

[Présentation des résultats du questionnaire « Vos droits dans notre établissement »](#)

Les résultats du questionnaire relatif au respect des droits des résidents ont été présentés au CVS.

Ce questionnaire, élaboré de manière pluridisciplinaire dans le cadre du Comité Bientraitance et Éthique, a été diffusé afin de recueillir directement le ressenti des résidents sur la connaissance et le respect de leurs droits au sein de l'établissement. Il était anonyme et facultatif.

30 questionnaires ont été recueillis. Les résultats mettent en évidence un ressenti globalement positif concernant le respect des droits au quotidien, notamment la dignité, la possibilité d'exprimer ses souhaits, le respect de l'intimité et l'écoute des professionnels.

L'enquête met également en évidence plusieurs axes d'amélioration concernant l'information des résidents, notamment la connaissance de la Charte des droits et libertés, l'identification du professionnel référent et la connaissance des modalités permettant de formuler une plainte ou une réclamation.

Les résultats complets de l'enquête sont mis à disposition des résidents et des familles à l'accueil de l'établissement.

[Plan bleu et gestion de crise \(présentation des fiches réflexes élaborées en Comité Qualité et Gestion des Risques\) et retour sur les événements climatiques de l'été 2026](#)

[Plan Bleu – gestion des situations de crise et continuité de l'activité](#)

Le Plan Bleu et l'organisation de l'établissement en cas de situation exceptionnelle ont été présentés aux membres du CVS.

Afin de rendre le dispositif plus opérationnel pour les professionnels, des **fiches réflexes ont été élaborées en concertation avec les équipes**. Deux exemples ont été présentés au CVS : la fiche « Intempéries exceptionnelles » et la fiche « Fortes chaleurs / canicule ».

Ces fiches ont pour objectif de permettre aux professionnels d'identifier rapidement les premières mesures à mettre en œuvre afin d'assurer la sécurité des résidents et des professionnels et de maintenir la continuité de l'accompagnement. Elles font partie intégrante du Plan Bleu et ont vocation à être réactualisées lorsque cela est nécessaire, notamment à la suite d'une évolution des recommandations ou d'un retour d'expérience marquant.

Retour d'expérience – épisode de grêle du 15 juillet 2026

Dans le cadre de la présentation du Plan Bleu, le retour d'expérience réalisé à la suite de l'épisode exceptionnel de grêle du 15 juillet 2026 a également été présenté.

Cet événement a notamment entraîné des infiltrations, des coupures électriques, l'indisponibilité temporaire des ascenseurs et différents dégâts matériels. Malgré ces difficultés, la sécurité des résidents et la continuité de l'accompagnement ont pu être assurées.

Le retour d'expérience a permis d'identifier les éléments ayant bien fonctionné ainsi que plusieurs pistes d'amélioration. Les enseignements tirés de cet événement ont notamment contribué à l'élaboration de la fiche réflexe « Intempéries exceptionnelles » et à l'actualisation du dispositif de gestion de crise.

Point fixe Bientraitance avec présentation de la stratégie Bientraitance, du Comité Ethique et Bientraitance (présentation de la charte du Comité et du formulaire de saisine, échanges avec les membres du CVS)

Point fixe bientraitance – présentation de la stratégie bientraitance 2026-2028

Dans le cadre du point fixe consacré à la bientraitance et au respect des droits des résidents, la **stratégie institutionnelle de bientraitance 2026-2028** de l'EHPAD Sainte-Monique a été présentée aux membres du CVS.

Cette stratégie a été élaborée en co-construction avec le Comité Bientraitance et Éthique. Elle vise à donner un cadre commun aux différentes actions déjà menées dans l'établissement et aux engagements retenus pour les prochaines années.

Elle repose sur cinq axes :

1. Respecter les droits, les choix et l'autodétermination du résident ;
2. Développer une culture commune de la bientraitance ;
3. Soutenir les professionnels dans leurs pratiques et leurs questionnements ;
4. Prévenir les risques de maltraitance et renforcer la sécurité de l'accompagnement ;
5. Associer les résidents, les proches et les partenaires à la démarche de bientraitance.

Il est rappelé que cette stratégie n'est pas un document figé. Elle est pilotée et réévaluée par le Comité Bientraitance et Éthique à partir notamment des situations rencontrées, des retours des professionnels, des attentes des résidents et de leurs proches et des recommandations de bonnes pratiques.

Les membres du CVS ont été invités à faire part de leurs observations et propositions afin de contribuer à cette démarche.

Comité Bientraitance et Éthique

Le rôle et les modalités de saisine du Comité Bientraitance et Éthique ont également été rappelés.

Ce comité constitue un espace de réflexion collective pouvant être sollicité lorsqu'une situation soulève un questionnement éthique, une difficulté en matière de bientraitance ou nécessite une réflexion pluridisciplinaire. Il analyse les situations complexes, recueille les retours du terrain et propose des actions d'amélioration.

Il peut être saisi par les professionnels mais également par les résidents, les proches, les bénévoles ou les partenaires selon les modalités prévues par l'établissement. Les informations relatives à cette possibilité de saisine sont mises à disposition à l'accueil au niveau du lieu d'expression.

Information sur l'organisation et la sécurisation du circuit du médicament au sein de l'établissement

Le circuit du médicament comprend toutes les étapes de la prescription, à sa distribution et la surveillance après la prise.

Il permet au résident de recevoir le bon médicament, au bon moment, et de manière sécurisée.

- **1^{ère} étape** : la prescription par ordonnance
Réalisée par un médecin selon l'état de santé du résident, elle est établie selon des critères précis
- **2^{ème} étape** : transmission de l'ordonnance à la pharmacie via la messagerie sécurisée
Pour rappel, nous travaillons avec deux pharmacies. Ces pharmaciens préparent les piluliers, analysent les ordonnances et dispensent les traitements conformément à la prescription médicale.
- **3^{ème} étape** : la livraison et le stockage
Les piluliers et les traitements nominatifs sont livrés par la pharmacie, puis vérifiés par les infirmiers. Ces derniers les stockent de façon à ce qu'ils soient conservés dans des conditions adaptées et sécurisées.
- **4^{ème} étape** : la préparation, la distribution
Les piluliers sont préparés par la pharmacie, dans le respect de la prescription et des règles de sécurité. Au moment de la distribution, les IDE vérifient la concordance des piluliers et de la prescription médicale

5^e étape l'administration et l'aide à la prise

On parle d'administration pour les IDE et d'aide à la prise pour les soignants

Chaque action est tracée sur le logiciel de soins

Les règles d'identitovigilances sont appliquées ainsi que la règle des 5B

- Le bon résident
- Le bon médicament
- La bonne dose
- Le bon moment
- La bonne voie d'administration

- **6^{ème} étape** : la surveillance des effets secondaires et le signalement des effets indésirables
Après la prise du traitement, l'équipe reste attentive à l'état de santé du résident et signale toute survenu d'effets secondaires

Les événements indésirables liés au médicament sont signalés, analysés et des actions correctives sont mises en place

Chaque étape a été améliorée ; achat de chariots de distribution de médicaments...

Questions diverses

- **Comment solutionner les problèmes ponctuels en lien avec la perte de linge, disparition d'effets personnels ?**

A chaque disparition de linge, de matériel, d'argent, il faut le signaler en complétant une fiche de plainte et réclamation.

En ce qui concerne le linge, bien souvent les étiquettes se décollent. Tous les vêtements retrouvés non marqués sont placés sur un portant qui se trouve à l'entrée de la lingerie. Ne pas hésiter à se renseigner auprès du secrétariat ou accueil afin qu'on puisse y accompagner les résidents/familles.

En ce qui concerne l'argent, les bijoux, nous conseillons vivement de les placer au coffre de l'établissement ou bien de les remettre aux familles.

➤ **Les plats mixés semblent parfois peu appétissants d'après une représentante du CVS**

Nous avons de bons retours en ce qui concerne le goût des plats mixés. Nous pouvons cependant encore nous améliorer sur la présentation visuelle des assiettes. Au moment du service, veiller à bien présenter de vive voix ce qui est servi au résident.

Mme BRUCHON dit avoir apprécié la formation sur le thème de la dénutrition qu'elle a jugé très intéressante.

➤ **Mme ROURE souhaiterait qu'on propose une réunion à l'ensemble des résidents, afin notamment de présenter tous les documents qui ont été vus lors de cette rencontre.**

Une réflexion sera faite à ce sujet. Tous ces documents sont accessibles et consultables au niveau de l'accueil. Ils peuvent également être présentés dans le cadre des animations.

Nous allons mettre à disposition également des résumés « audio » sur une tablette, qui présenteront les différents supports contractuels de l'établissement, en autre (contrat de séjour, règlement de fonctionnement, livret d'accueil du résident ...), pour les personnes malvoyantes notamment et pour tous ceux qui le souhaitent.

➤ **Qui s'occupe de prendre les rendez-vous médicaux extérieurs ?**

L'infirmière référente ou bien l'infirmier présent organise les rendez-vous médicaux extérieurs, ainsi que le transport.

➤ **Est-ce qu'un résident peut gérer lui-même le stockage et la prise d'antalgiques ?**

Ce sont les infirmiers (parfois aides-soignants sous les consignes de l'infirmier) qui distribue les traitements, compris les antalgiques. Si besoin, le résident peut donc les solliciter, notamment au moment des repas.

➤ **Malgré le changement de son matelas, Mme ROURE continue d'avoir des douleurs au dos.**

En discuter avec le kiné dans un premier temps.

➤ **Suite au départ de la kiné Andréa PAYNE, sera-t-elle remplacée ?**

Oui, nous avons à ce jour, deux nouveaux kinés qui interviendront les Lundis et Mercredis

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 15h45

La Présidente du CVS,

Paulette REULET



La vice-présidente du CVS,

Danièle MALAVAL

