

**COMPTE RENDU**  
**CVS - Conseil de vie Sociale**  
**Du 3/06/2026**  
**Durée : 1h30**

Présents : Voir feuille émargement

***Début de la réunion : 15h00***

**Ordre du jour**

- 1. Approbation du compte-rendu du 10/02/2026**
- 2. Droit des résidents de recevoir des visites**
- 3. Point sur les événements indésirables**
- 4. Marquage du linge des résidents**
- 5. Retour sur l'enquête de satisfaction auprès des familles**
- 6. Questions diverses**

---

**1. Approbation du compte-rendu du 10/02/2026**

Le compte-rendu du CVS du 10 février 2026 est approuvé à l'unanimité.

Rappel des principaux points abordés lors de cette séance :

- Élection du bureau du CVS
- Bilan 2025
- Projets pour 2026
- Annexes du contrat de séjour
- Questions diverses

---

**2. Droit des résidents de recevoir des visites**

Le droit des résidents de recevoir des visites en établissement a été inscrit à l'article L.311-3 du Code de l'action sociale et des familles par la loi « Bien vieillir » de 2024.

*Ce que prévoit l'instruction*

L'instruction précise que les directions d'établissement ne sont plus autorisées à fixer des horaires restrictifs de visites dans les règlements de fonctionnement ou les contrats de séjour.

Les visites doivent pouvoir avoir lieu :

- en dehors des horaires administratifs,
- le week-end,
- ainsi que durant certains temps de la journée.

Ce droit doit avant tout respecter la volonté du résident. Ainsi, un résident peut refuser une visite, y compris celle d'un membre de sa famille, sans avoir à se justifier.

L'instruction rappelle également que la protection sanitaire ne doit pas se faire au détriment du bien-être psychologique et social des résidents. Ce droit doit uniquement s'articuler avec les obligations relatives à la sécurité des personnes et des biens incombant aux directions d'établissement.

Enfin, le texte rappelle les voies de recours possibles en cas de non-respect de ce droit ainsi que les missions des ARS dans le contrôle de sa bonne application.

Toutefois, afin de garantir un accompagnement serein des résidents au sein de l'unité protégée, il est recommandé que les visites pendant les temps de repas demeurent exceptionnelles. Cette organisation vise à préserver le calme, les repères et la qualité de l'accompagnement des résidents durant ces moments importants de la vie quotidienne.

---

### **3. Point sur les événements indésirables**

Depuis la dernière réunion du CVS, 14 événements indésirables ont été recensés.

#### ***Erreurs médicamenteuses***

9 événements concernent des erreurs liées au circuit du médicament :

- 5 erreurs liées à des problèmes de préparation par la pharmacie,
- 2 erreurs liées à la préparation réalisée par les infirmières,
- 2 erreurs liées à la distribution par les AS et ASH.

⇒ Concernant la pharmacie

Un retour a été effectué auprès de la pharmacie afin que le suivi des préparations soit davantage conforme aux prescriptions renseignées dans Netsoins.

⇒ Concernant les infirmières

- Une erreur était liée à une inversion des chariots entre étages. L'erreur a été détectée avant la distribution et n'a eu aucune conséquence.
- Une autre concernait un oubli de préparation d'un stupéfiant pour un résident. Là encore, aucune conséquence n'a été constatée puisque le traitement n'a pas été administré.

⇒ Concernant les AS et ASH

Les deux erreurs de distribution concernaient :

- une inversion de plateaux de traitement entre résidents,
- une erreur lors d'une administration individuelle, le professionnel ayant été interrompu pendant la distribution.

Une surveillance renforcée a été mise en place et aucune conséquence négative n'a été observée.

Il est rappelé que des sensibilisations régulières sont réalisées auprès des professionnels, même si le risque zéro n'existe pas.

#### ***Disparition temporaire d'une résidente***

Un événement concernait la disparition temporaire d'une résidente durant la nuit. Celle-ci a été retrouvée au troisième étage.

Afin de limiter l'accès aux étages réservés aux services, des mesures de sécurisation ont été mises en place, notamment par la fermeture de certaines portes.

Il est toutefois rappelé que l'établissement reste un lieu de vie où les résidents peuvent déambuler librement.

#### ***Gestion des clés du véhicule***

Un événement concernait une erreur dans la préparation des clés du véhicule prêté aux familles, ayant entraîné une perte de temps importante pour les équipes durant un week-end.

### ***Sécurisation des locaux***

Un rappel a été réalisé auprès des équipes concernant la nécessité de vérifier la fermeture des portes de certains locaux sensibles, notamment l'infirmierie, afin d'éviter l'accès à des produits dangereux.

### ***Préparation alimentaire***

Lors d'un service de repas, il a été constaté qu'une viande d'agneau était impropre à la consommation. Grâce à la vigilance d'un professionnel, le produit a immédiatement été retiré et jeté. Un repas de substitution a été proposé aux résidents concernés et une surveillance a été assurée.

---

## **4. Marquage du linge des résidents**

Il est rappelé qu'une quantité importante de linge non marqué est régulièrement retrouvée en lingerie ou peut être envoyée par erreur avec le linge plat traité à l'extérieur de l'établissement.

Cette situation entraîne :

- des pertes de vêtements,
- des difficultés de restitution,
- ainsi qu'un mécontentement des résidents et des familles.

Afin d'améliorer l'organisation et de limiter ces désagréments, il est demandé que tout linge apporté pour un résident soit déposé auprès de Fiona, gouvernante, chargée du suivi avec les équipes de lingerie. Le linge déposé directement dans les chambres ou remis dans les étages présente un risque important de perte faute d'identification.

Une exposition des vêtements non marqués sera prochainement organisée afin de permettre aux familles et aux résidents de récupérer certains effets personnels.

---

## **5. Retour sur l'enquête de satisfaction auprès des familles**

Contexte

Dans le cadre de la démarche qualité de l'établissement, une enquête de satisfaction a été menée auprès des familles et proches des résidents.

Nombre de répondants :

27 familles

Les questionnaires recueillis étaient tous exploitables.

---

### **Synthèse des résultats**

#### ***Accueil et accompagnement***

Les retours sont très largement positifs. Les familles mettent particulièrement en avant :

- la bienveillance du personnel,
- l'écoute et l'empathie,
- la disponibilité des équipes,
- la qualité de l'accompagnement quotidien,
- le sentiment de sécurité et de confiance.

#### ***Points forts relevés***

- Climat de bienveillance
- Professionnalisme des équipes
- Respect des résidents
- Qualité de l'accueil et de l'intégration

---

## **Prise en charge au quotidien**

Les familles soulignent :

- la réactivité des soignants,
- l'écoute des besoins,
- l'accompagnement individualisé,
- les animations,
- l'ambiance familiale et rassurante.

---

## **Points d'amélioration exprimés**

### ***Communication médicale***

Les familles souhaitent :

- davantage d'échanges avec les infirmières,
- être informées plus systématiquement des changements de traitement,
- recevoir les résultats d'examens médicaux.

### ***Accompagnement quotidien***

Quelques remarques concernent :

- l'accompagnement aux toilettes,
- la fréquence des changes,
- une seconde douche hebdomadaire,
- le traitement et le retour du linge,
- le repassage de certains vêtements.

### ***Vie sociale et animations***

Les suggestions portent notamment sur :

- une meilleure visibilité des animations,
- davantage de rappels individualisés,
- plus de sorties extérieures.

### ***Confort et locaux***

Les familles évoquent :

- le besoin de rénovation des chambres,
- l'agrandissement des espaces,
- une meilleure accessibilité des extérieurs.

### ***Convivialité***

Plusieurs propositions ont été formulées :

- installation d'un distributeur de boissons chaudes,
- création d'espaces conviviaux pour les visites,
- aménagement d'un espace dédié aux enfants.

---

## **Analyse globale**

L'enquête met en évidence un niveau de satisfaction globalement très positif concernant :

- la qualité humaine des équipes,
- l'accompagnement des résidents,

- la sécurité,
- l'écoute et la disponibilité du personnel,
- la communication institutionnelle.

Les familles expriment un fort attachement à la dimension humaine de l'établissement.

---

## **Perspectives et pistes d'amélioration**

### ***Communication***

- Renforcer les échanges autour du suivi médical
- Améliorer la transmission des informations aux familles

### ***Vie quotidienne***

- Réévaluer certaines organisations liées au linge et aux changes
- Poursuivre l'adaptation individualisée des accompagnements

### ***Animations et convivialité***

- Développer la visibilité des animations
- Étudier l'installation d'un distributeur de boissons chaudes
- Réfléchir à des espaces conviviaux pour les familles

### ***Environnement et confort***

- Poursuivre les projets de rénovation
  - Améliorer l'accessibilité des espaces extérieurs
- 

## **6. Questions diverses et point divers**

### ***Vol du véhicule aménagé***

Il est rappelé que l'établissement a récemment été victime du vol de son véhicule aménagé. Cet événement a suscité une vive émotion auprès des résidents, des familles et des professionnels, ce véhicule représentant un outil essentiel pour les sorties, les rendez-vous et le maintien du lien social des résidents.

### ***Élan de solidarité***

À la suite de ce vol, un important mouvement de solidarité s'est mis en place autour de l'établissement. Des familles, partenaires, professionnels et personnes extérieures ont manifesté leur soutien afin de contribuer au financement d'un nouveau véhicule adapté. Le montant collecté a permis d'acter l'achat d'un nouveau véhicule qui nous sera livré prochainement.

D'autres dons ont émané de familles de résidents qui nous ont malheureusement quitté. Cet élan manifeste bien la reconnaissance de l'accompagnement fait au sein de l'établissement et les relations que l'ensemble du personnel peut avoir avec les résidents et les familles.

Le CVS tient à remercier chaleureusement l'ensemble des personnes mobilisées pour leur générosité, leur soutien et leur engagement auprès des résidents et de l'établissement.

Un point sera communiqué lors d'une prochaine réunion sur la destination des sommes attribuées à l'association.