Belles Rives

Compte Rendu CVS

Mardi 26 février 2026

Présents : M. Raoul CASSAGNE – Représentant des personnes accompagnées, M. Louis BORDES – Représentant des familles, Mme Laëtitia DEDIEU – Représentant des professionnels, Mme Madeleine VIDAL LLORENTE – Représentant de l'organisme gestionnaire, Mme Barbara RAYNAL – Psychologue

Absent : M. Philippe BAUET – Représentant des personnes accompagnées

1. Rappel réglementaire

Il est rappelé qu'un rapport annuel doit être envoyé aux autorités de tutelle (ARS et Conseil Départemental), que le CVS doit se réunir au minimum trois fois par an conformément au Code de l'Action Sociale et des Familles, que les comptes rendus devront être signés par les représentants du CVS.

Une planification annuelle des réunions sera mise en place afin d'anticiper les échéances. Nous avons décidé de prévoir à minima 4 réunions par ans (et plus si nécessaire), la 4ème séance permettra d'établir le rapport d'activité de l'année avec la présentation des dysfonctionnements et EI annuel.

2. Bilan des événements indésirables – Année 2025

2.1 Données générales

- **137 événements indésirables déclarés**
- Taux de résolution : **clôture sous 3 jours en moyenne**
- À ce jour 1 **EIG en attente de clôture**
- Un exemplaire du **rapport annuel** a été donné à chaque membre du CVS

2.2 Principales thématiques

a) Restauration

- Manque de matériel (notamment petites cuillères)
- Ajustements alimentaires nécessaires

- Ajustement pour les régimes stricts sans sel

b) Lingerie

- Manque ou perte de linge des résidents
- Dysfonctionnements liés au prestataire extérieur
- Réclamations fréquentes des familles sur ce point

Des mesures ont été mises en place :

- Sensibilisation des équipes
- Fermeture des chambres en l'absence des résidents (sans verrouillage)
- Vigilance accrue sur la gestion du linge

c) Disparition d'effets personnels

- Vêtements, accessoires, parfums
- Difficulté d'identification des causes (résidents déambulant, circuit linge)
- Invitation systématique des familles à déposer plainte si nécessaire si suspicion de vol

d) Incidents techniques

- Problèmes de plomberie, menuiserie, électricité
- Dysfonctionnements des sonnettes
- Problèmes informatiques et téléphoniques
- Intervention régulière du responsable maintenance

3. Événement indésirable en cours

Un signalement concerne une **erreur de publication des résultats d'évaluation HAS**, les notes affichées publiquement sur Qualiscope n'étant pas conformes au rapport initial.
L'établissement a alerté les autorités compétentes.
Dans l'attente d'une rectification officielle, le rapport favorable initial est affiché en interne.

4. Enquêtes de satisfaction

4.1 Résidents et familles

- **Taux de satisfaction globale : supérieur à 90 %**
- Principal point d'amélioration : la restauration

Belles Rives

Observations :

- Attentes hétérogènes selon les résidents
- Travail individualisé via les PAP
- Adaptations des textures
- Respect des régimes médicaux prescrits
- Commission menue récemment tenue avec retours globalement positifs

4.2 Salariés

- **9 répondants sur environ 50 salariés**
- Taux de participation faible

Tendances relevées :

- Bon climat social
- Relations hiérarchiques jugées satisfaisantes
- Organisation des soins validée

Analyse :

- Participation limitée liée à l'outil informatique
- Maintien de groupes de parole et réunions régulières
- Turn-over faible
- Aucun licenciement pour faute en 2025
- Équipe infirmière stable
- Départs principalement liés à des inaptitudes médicales

5. Situation des équipes

Période hivernale identifiée comme sensible :

- Fatigue des équipes
- Peu de congés pris
- Période marquée par un nombre plus important de décès
- Accompagnement renforcé des professionnels face aux fins de vie plus fréquentes

Soutien managérial renforcé et communication régulière avec les équipes.

6. Organisation – Mouvement de personnel

Départ du gouvernant

Victor quittera ses fonctions le **10 mars** après deux années au sein de l'établissement.

Une nouvelle gouvernante, Eve-Lyne, issue du secteur hôtelier, prendra ses fonctions.
Une période de doublure est prévue afin d'assurer la continuité du service.

Objectif : Renforcer la dimension hôtelière et qualitative dans une démarche d'amélioration continue.

7. Expression des représentants

- Aucun message particulier transmis par les résidents lors de cette séance.
- Absence de réclamations majeures signalées par les représentants présents.
- Rappel des différentes commissions permettant l'expression régulière des résidents :
    - Commission menu
    - Commission hôtelière
    - Commission animation
    - Mise en place prochaine des « cafés citoyens »

8. Clôture de séance

Aucune question supplémentaire n'étant soulevée, la séance est levée.