

**Représentant des résidents :**

Mme Fagot Jeannine  
Mme Cornily Jeanne  
Mr Rannou François  
Mr Le Gall Fernand

**Représentant du C.A :**

Mme Jacq Geneviève

**Représentant des bénévoles**

Mr Le Duc Jean François

**Invitée :**

Mme Le Couster Clémence  
(chargée de mission)

**Représentant des familles :**

Mr Bloc'h Bernard  
Mme Mallegol Annick  
Mme Kermarc Monique

**Représentant du personnel :**

Mme Sannier Christine  
Mme Brancourt Maëva

**Maison Sainte Bernadette :**

Mme Creis Pascale

**Absents excusés :**

Mme Fer Anne  
Mme Lesne Karine  
Mme Gallou Françoise

**Ordre du jour :** restitution de l'analyse des déclarations d'événements indésirables – présentation de l'outil AGEVAL – Présentation de la convention tarif libre du Conseil Départemental – questions diverses

**Annexes :** lettre du Conseil Départemental concernant la mise en œuvre de la tarification libre

## **✚ L'Évaluation – L'outil AGEVAL**

Mme Le Couster explique l'évaluation dont l'établissement va faire l'objet fin novembre 2024.

Cette évaluation est obligatoire tous les 5 ans. Elle a pour but de vérifier si les résidents sont bien accueillis et bien accompagnés. La Haute Autorité de Santé (HAS) a créé un référentiel pour aider à faire les évaluations. Il regroupe l'ensemble des critères interrogés lors de cette évaluation. Ce référentiel d'évaluation est décliné en 157 critères dont 18 critères impératifs. Nous devons avoir la note de 4/4 pour ces critères impératifs sinon nous devons mettre en place dans les plus brefs délais un plan d'actions. Nous avons sélectionné le cabinet Oulad pour effectuer l'évaluation. Il est déjà intervenu dans d'autres établissements du Finistère. Les deux évaluateurs qui interviendront sont des personnes ayant déjà travaillé dans le secteur médico-social.

Trois méthodes sont utilisées pour l'évaluation : l'accompagné traceur, le traceur ciblé et l'audit système.

Les résidents sont principalement concernés par la méthode de l'accompagné traceur. Dans le cadre de cette évaluation, il sera demandé à quelques résidents de répondre aux questions des évaluateurs. Nous demanderons aux résidents concernés de remplir une feuille de consentement qui reprend le but des entretiens et rappel qu'ils peuvent s'exprimer librement, donner leur opinion et arrêter l'échange à tout

moment. Les réponses sont soumises au secret professionnel et restent confidentielles. Ils peuvent être accompagnés par un proche, s'ils le souhaitent.

Nous devons avoir une réunion de cadrage en Septembre pour définir le déroulé des 3 journées d'évaluation. Quelques membres du CVS seront amenés à être questionnés. Nous devons fournir une liste de 10 résidents qui sont d'accord de participer et les évaluateurs choisiront quelques-uns parmi cette liste.

Les sujets abordés lors de ces entretiens sont, pour le résident, autour de l'accompagnement pour sa santé, pour son autonomie, la manière dont il est traité, vérifier que les droits et libertés des résidents sont respectés, qu'ils peuvent s'exprimer, participer à la vie de l'établissement.

La méthode de l'accompagné traceur s'appuie sur le croisement des regards du résident et des professionnels qui l'accompagnent au quotidien.

Nous avons organisé plusieurs journées entre mai et juin afin de s'entraîner et sensibiliser les résidents et les professionnels aux thèmes abordés lors de cette évaluation. Nous ferons également d'autres journées en Septembre. Ces journées sont l'occasion d'identifier des axes d'amélioration sur lesquels nous pouvons travailler.

Cette évaluation s'inscrit dans notre démarche d'amélioration continue de la qualité que nous avons mis en œuvre au sein de notre établissement. Afin de nous aider dans cette démarche, nous avons acquis un logiciel qualité AGEVAL.

## ✦ **Bilan des fiches de signalement d'évènements indésirables**

Mme Le Couster présente le bilan 2023 des fiches de signalement d'évènements indésirables (FSEI). En 2023, un travail important a été effectué sur les FSEI, l'élaboration d'une charte d'incitation à la déclaration des évènements indésirables a été rédigée en collaboration avec les professionnels. Ces évènements consistent à déclarer tout dysfonctionnement qui est susceptible d'affecter la prise en charge des résidents et tout évènement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être des résidents.

Suite à ces déclarations, une investigation immédiate est menée par Mme. Creis et/ou par Mme. Kermarrec (IDEC). En fonction de l'évènement, il est décidé ou non d'une analyse approfondie des causes.

Pour cette analyse, nous mettons en place, si nécessaire, un CREX (comité de retour d'expérience). Celui-ci a pour but de rechercher les causes de l'évènement ou des évènements indésirables et d'en faire une analyse collective afin de s'interroger en équipe sur ses pratiques et son organisation pour améliorer le quotidien des résidents et mieux prendre conscience des risques. Ainsi durant ces CREX, nous allons reconstituer la chronologie des faits, identifier la ou les causes et définir des actions à mettre en œuvre.

En 2023, nous avons reçu 91 FSEI de salariés. Les personnes déclarantes sont de toutes catégories professionnelles (IDE, AS, Agent hôtelier, AS nuit, ASH entretien...). Des mesures immédiates ont été effectuées pour l'ensemble des évènements indésirables. Des réponses ont été données à chaque déclarant par le biais des coupons.

Les FSEI 2023 concernent à 40% les résidents, 22% le bâtiment, 18% le matériel, 16% les salariés et 4% les visiteurs.

Ces évènements sont relatifs à des effets indésirables du médicament (homonymes, absence de traitement), des violences verbales et agressions physiques (comportement inapproprié), des dispositifs médicaux inadaptés, souci avec des professionnels extérieurs, sécurité (dispositif de sécurité défaillant), le matériel (médical et informatique), la communication (défaut de transmissions).

Ces évènements ont fait l'objet de mesures, notamment la mise en place d'un travail sur le circuit du médicament, des entretiens avec les résidents et les familles, des rappels sur les consignes à suivre, des (ré)évaluations du résident, mise en place de formations, des communications internes et affichages ont

été faits. Les fournisseurs ont été contactés pour le changement des matériels défectueux et les autres matériels ont été réparés. Des rappels sur les procédures ont été effectués lors de réunion d'équipe.

Plusieurs sujets ressortent de cette analyse. Les événements en lien avec le circuit du médicament représentent une part importante des FSEI, d'où l'importance des travaux engagés à ce sujet.

Des événements liés à la fermeture des portes, fenêtres... reviennent régulièrement durant l'année, du fait notamment des travaux qui ont eu lieu en fin d'année.

Nous avons pu aussi constater que de nombreuses FSEI sont en lien avec le matériel médical des résidents et l'organisation du travail dans les différents services. Des mesures ont été mises en œuvre à la suite de ces événements et un travail a été réalisé sur la gestion du matériel.

Vous pouvez retrouver des feuilles de signalement d'événement indésirable dans le SAS de l'accueil et une boîte aux lettres dédiée.

## ✚ **Convention tarif libre du Conseil Départemental** (cf. pièce jointe)

Mme Creis poursuit la réunion en présentant le « tarif libre » qui permet aux établissements volontaires de majorer jusqu'à 10% le prix de journée.

Le Conseil d'Administration a validé cette mesure et va donc remplir la Convention de Tarification Libre.

A savoir que le tarif libre :

- Prendra effet au 1<sup>er</sup> janvier 2025,
- Pour les nouveaux résidents,
- Avec des ressources supérieures à 21 000€ suivant le revenu net fiscal.

La convention stipule que les prestations sont les mêmes pour tous les résidents peu importe le tarif appliqué.

Mme Jacq Geneviève, qui est vice-présidente du Conseil d'Administration revient sur le fait que cette convention est compliquée à mettre en place, elle a suscité de nombreuses discussions entre les membres du CA. Ce dispositif a été validé dans le but de ne pas aggraver la situation financière de l'EHPAD. Mr Kergoat, membre du Conseil d'Administration également, a fait une étude des ressources dans le secteur de l'EHPAD, et il en est ressorti que ce dispositif ne va pas toucher beaucoup de personnes âgées du secteur.

➤ les membres du CVS comprennent ce dispositif, et qu'au vu du coût de la vie aujourd'hui, il leur semble important d'essayer cette nouvelle mesure.

## ✚ **Divers échanges**

### ➤ Chambres funéraires

*Depuis quelques réunions, la réouverture d'une chambre funéraire questionne nos membres du CVS, lors d'une précédente réunion Mme Creis avait expliqué que les chambres n'étaient plus aux normes, car elles sont trop petites, il y a de la moquette sur les murs et les frais seraient trop élevés. Mme Creis nous indique qu'elle est en cours de réflexion pour rénover une des chambres funéraires potentiellement avec Bertrand qui travaille à L'EHPAD depuis les travaux des fenêtres. Elle explique que l'établissement pourrait rencontrer une difficulté au vu des normes, car nous n'avons pas de pièce pour la thanatopraxie. Mme Creis, doit contacter Arrée funéraire à Saint Thégonnec pour voir les possibilités avec eux.*

➤ Collectif des maires

Plusieurs maires bretons ont monté un collectif afin de représenter le secteur non-lucratif, afin de remonter les problèmes que rencontrent les EHPAD notamment sur les points financiers. Ils vont également créer une association.

Vous pouvez consulter l'article du Ouest France « En Bretagne, les Ehpads publics à bout de souffle : 53 maires attaquent l'État pour faute ».

➤ Cohésion à Sainte Bernadette

Il ressort avec les membres du CVS que malgré des moments qui peuvent être plus difficiles que d'autres, nous avons la chance d'avoir un intérieur chaleureux autant envers les résidents (avec de nombreuses animations et des soignants à l'écoute) que le personnel (avec des journées cohésions).

➤ Les extérieurs de Sainte-Bernadette

- Il y a quelques jours des bénévoles et membres du CA ont stabilisé le parking de la buanderie et ajouté un marquage. Ce parking donne toute satisfaction.,
- Le parc est également agrémenté de fleurs / plantes (dons de familles bénévoles), par nos équipes (PASA, Elorn, Equipe technique...).

➤ Portail sur la terrasse

Il est demandé lors de la réunion, pourquoi les familles / résidents n'avaient pas accès au code du portail ? Cela s'explique que dans le passé, le portail était parfois mal fermé, le code divulgué et du coup certains résidents sortaient sans qu'il ne soit vu. La terrasse doit restée un lieu sécurisé pour tous les résidents même s'ils ont des troubles cognitifs et de l'orientation.

16h30 – la réunion se termine, Mme Creis remercie les participants pour leur présence.

Rappel : les familles, résidents, peuvent contacter le CVS par mail à [cvs.bernadette@gmail.com](mailto:cvs.bernadette@gmail.com).

Monsieur Bloch  
Représentant des familles

