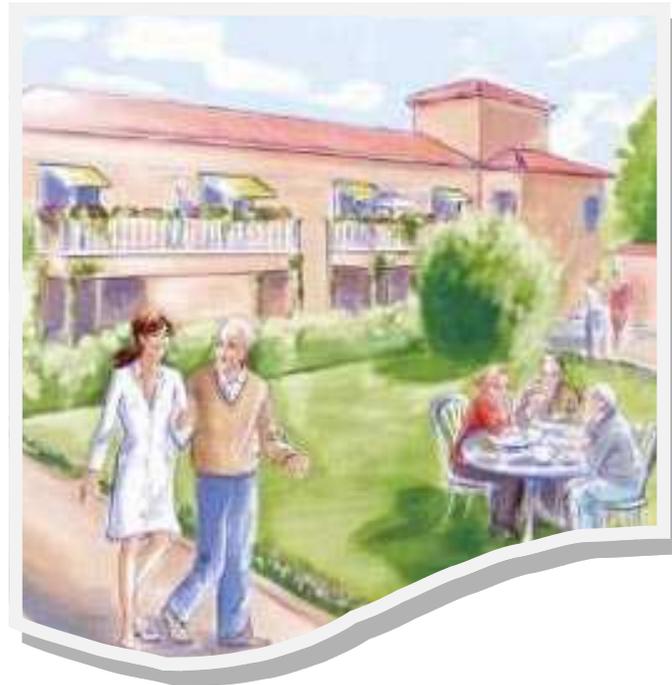


Le Conseil de Vie Sociale(CVS) :

**Instance de représentation
des usagers du médico social**



**LA PAROLE DONNÉE
AUX RÉSIDENTS ET À LEURS FAMILLES**

2015



Notre action primée par le Ministère

EDITO

Les travaux de l'inter CVS de l'Essonne ont été primés et labellisés par le Ministère des Affaires sociales et de la Santé dans le cadre des projets sur les droits des usagers. Nous étions nombreux le 4 décembre 2014 à fêter cet événement au Ministère.

C'est une reconnaissance de notre expérience de mise en réseau des élus de CVS en EHPAD sur un département, de son impact actuel et à venir.

Nous souhaitons que cette labellisation permette:

- ◇ de développer plus facilement des réseaux d'élus de CVS dans d'autres départements ;
- ◇ d'appuyer nos propositions de réforme des CVS, pour la démocratie sanitaire et le bien-être des résidents ;
- ◇ de lancer des expérimentations de réseaux d'élus de CVS avec les aidants familiaux dans le secteur de l'aide à domicile ;
- ◇ d'inciter les millions d'aidants familiaux à s'engager dans l'approche collective et préventive par le dialogue social que permet le CVS ;
- ◇ de peser avec les professionnels sur la qualité des prestations attendues par les résidents et par leurs familles.

Jacques RASTOUL

PERSONNES AGEES EN EHPAD

- les droits des usagers
 - le conseil de la vie sociale (CVS)
- Loi du 2 janvier 2002 sur les droits des usagers : principes

Le CVS est donc une instance consultative obligatoire de représentation collective.



La loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 réformant l'action sociale et médico-sociale vise à

développer les droits des usagers fréquentant les établissements et les services sociaux et médico-sociaux.

Les décrets du 25 mars 2004 et du 2 novembre 2005 relatifs au CVS et autres formes de participation (groupes d'expression, consultation des personnes accueillies, enquêtes de satisfaction) garantissent l'exercice collectif des droits des usagers dans les EHPAD ainsi que dans les structures d'aide à domicile.

Le CVS est donc une instance consultative obligatoire de représentation collective.

Elle aborde pour la première fois le droit des usagers en reconnaissant ceux-ci comme des citoyens qui ont des droits et des libertés individuelles. En plus des injonctions, cette loi fournit les outils nécessaires à son application. **La loi du 4 mars et son décret du 29 avril 2002**, imposent notamment deux notions : le respect du droit à "avoir une vie familiale" et le droit d'accès au dossier médical. **Le décret du 25 mars 2004** est relatif aux outils garantissant l'exercice effectif des droits des usagers.

La loi renforce le droit des usagers à deux niveaux :

- **Au plan individuel** : respect de la dignité et de l'intégrité, de l'intimité et de la sécurité de la personne, libre choix des prestations, garantie de bénéficier d'un accompagnement de qualité, partici-

pation de l'utilisateur à la définition de son projet personnalisé, accès à toute information concernant son dossier, ses droits et ses voies de recours possibles, confidentialité des informations concernant sa situation, information de l'utilisateur sur ses droits, protections et voies de recours.

- **Au plan collectif** : groupes d'expression, de paroles, ateliers thérapeutiques, animation, projet d'établissement, conseil de la vie sociale (CVS), enquêtes de satisfaction, consultations sur le fonctionnement du service.

La personne accueillie (ou son référent légal) lors de son admission en établissement doit conclure le **contrat de séjour**, disposer d'un livret **d'accueil** et de la **charte de ses droits et libertés**.

Le conseil de la vie sociale

C'est une instance consultative obligatoire contenue dans la loi.

Sa composition comporte :

- Les élus des résidents,
- Les élus des familles,
- Les représentants du personnel,
- Les représentants de la direction.

Une attention particulière est accordée aux représentants des usagers. Ainsi, le nombre des représentants des personnes accueillies et des familles doit être supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil et le président du CVS est élu parmi les représentants des personnes accueillies.

Son rôle :

Il donne son avis et peut faire des propositions sur **toutes les ques-**

tions relatives au « **Fonctionnement de l'établissement** »

C'est à dire :

- ♦ l'organisation interne et de la vie quotidienne,
- ♦ les activités,
- ♦ l'animation socio culturelle et les services thérapeutiques,
- ♦ la nature et le prix du service rendu,
- ♦ les projets de travaux et d'équipements,
- ♦ l'affectation des locaux,
- ♦ les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture,
- ♦ l'animation de la vie de l'établissement et les mesures prises pour favoriser les relations entre les participants,
- ♦ les modifications dans les conditions de prise en charge.

Il est aussi consulté sur l'élaboration et modification du projet d'établissement et du règlement de fonctionnement

Le fonctionnement légal du CVS

- **Un président** est désigné (à bulletin secret) au sein des élus, et un **président suppléant** (ou vice-président) également. (la loi prévoit la présidence à un élu résident, mais cette fonction est de plus en plus assurée par un élu des familles)
- le **compte rendu** doit être réalisé par un représentant des usagers (président et président suppléant, validé ou adopté par tous les membres). Un secrétaire pris parmi les élus peut aussi être désigné, notamment pour la prise de notes et le suivi des travaux. Le compte rendu doit être mis à la disposition de tous les usagers

Le conseil de la vie sociale doit être informé des décisions prises à la suite de ses avis et propositions par la direction ou l'organisme gestionnaire. Les usagers peuvent être assistés par une tierce personne. Le conseil peut inviter une personne extérieure aux élus à titre consultatif.

Il se revoit au moins trois fois par an sur un ordre du jour établi à l'avance. Le compte-rendu des

réunions doit être réalisé par un représentant des usagers et être mis à la disposition de tous les usagers (affichage à l'entrée de l'établissement). Un règlement intérieur de fonctionnement est établi.

Cet organe permet d'assurer le maintien et la création de liens sociaux entre les établissements et services et le monde extérieur. Être un lieu d'expression des usa-

gers et de leurs représentants, le rôle du CVS et son efficacité dépendent de la capacité de ses membres à assumer leur fonction. Dans la pratique, ses membres, notamment les représentants, bénévoles, des usagers, manquent parfois de temps et ont besoin d'une formation.

AIDANTS FAMILIAUX EN EHPAD

Avant de siéger dans un conseil de vie sociale



- ◆ **Visiter régulièrement son parent proche vieillissant** et en cas d'impossibilité partager cette tâche avec d'autres aidants familiaux.

- ◆ **Observer ce que dit son proche, son environnement** et ce que disent les personnels, les autres résidents et familles, pour avoir une vue plus complète de

Sa situation.

- ◆ **Participer et connaître le projet de vie personnalisé** (ou individualisé) de son proche. Il doit être élaboré avec la personne concernée, le personnel soignant et un (des) référent(s) de la famille. C'est un support écrit, avenant au contrat de séjour qui doit respecter l'identité et les attentes de son proche.

- ◆ **Participer à des groupes d'aidants familiaux.** Soutenir son proche, c'est aussi se préserver soi-même et avoir des lieux de ressources et d'échanges.

- ◆ **Participer à la stimulation physique, morale et intellectuelle de son proche** en lien

avec les équipes, le kiné et le ou la psychologue :

- ◆ **Favoriser la marche** autant que possible
- ◆ **Susciter** et vérifier sa participation aux **ateliers thérapeutiques et aux animations**
- ◆ Encourager des **échanges familiaux et intergénérationnels**
- ◆ Repérer ses **envies, désirs, attentes, goûts, centres d'intérêts.**
- ◆ **Aménager sa chambre** à ses goûts et souvenirs
- ◆ Profiter de la visite d'un aidant familial comme occasion de **l'encourager à marcher et s'aérer**
- ◆ **Choisir le médecin traitant⁽¹⁾ est un droit.** Soit le médecin

Choisir le médecin traitant⁽¹⁾ est un droit.

de famille habituel, s'il peut se déplacer, soit parmi une liste proposée par l'Ehpad ou un médecin connu à proximité de l'établissement.

- ◆ **Avoir des contacts réguliers avec le médecin traitant** par téléphone ou rendez vous organisé lors du passage en visite médicale dans l'Ehpad
- ◆ Accompagner son proche **lors d'une hospitalisation**
- ◆ **Suivre le dossier médical⁽²⁾, en concertation avec son**

proche et son médecin traitant :

- ◇ prescriptions des médicaments
- ◇ examens sanguins, urinaires (notamment les marqueurs de la dénutrition) et autres,
- ◇ soins infirmiers,
- ◇ soins des équipes soignantes (aides-soignantes)
- ◇ dossier d'hospitalisation (compte – rendu)
- ◆ **Prévenir la dénutrition, en lien avec les équipes de restauration et de soignants par :**
 - ◇ la prise de repas complet
 - ◇ les repas équilibrés et adaptés à la personne
 - ◇ la prise de repas en salle à manger (surveillée et accompagnée) plutôt que dans sa chambre
 - ◇ la surveillance régulière de son poids
- ◆ **S'informer de l'existence de soins bucco dentaires**
- ◆ La prévention des soins bucco dentaires est essentielle, souvent difficilement prise en charge. Dans plusieurs départements un organisme ou une association de prévention et de dépistage se déplace en Ehpad. Renseignez vous
- ◆ **Signaler un dysfonctionnement ou une situation de maltraitance** à la direction et au conseil de la vie sociale.

⁽¹⁾ Le médecin traitant doit avoir passé une convention avec l'Ehpad

⁽²⁾ L'accès au dossier est réglementé. Il est accessible au résident lui-même ou par la personne désignée dans le mandat de protection future ou par la personne de confiance en présence du résident ou par le tuteur légal.

CONSEIL DE VIE SOCIALE

Votre première intervention en CVS

La plupart des nouveaux élus, qu'ils représentent les résidents ou les familles, ignorent tout de leur rôle et du démarrage d'un nouveau conseil de la vie sociale, sauf lorsqu'il y a une continuité avec les anciens élus. Le plus souvent, c'est la direction de l'établissement qui explique le fonctionnement du CVS.

Voici des préconisations immédiates. Par la suite, d'autres conseils vous seront utiles dans la fiche inter CVS « Conditions pour de bonnes pratiques de CVS ».

Voici quelques recommandations

Après l'élection du conseil de la vie sociale (CVS), lors de la pre-

mière réunion, il faut :

- Expliquer à tous le rôle du conseil de la vie sociale : il s'agit d'une instance de consultation et de propositions, sur toutes les questions relatives au fonctionnement de l'établissement, à la bientraitance et à la vie sociale des résidents
- Elire un président et un vice-président parmi les élus des résidents ou ceux des familles. Il est souhaitable qu'au moins l'un des deux soit issu du collège des représentants des familles, compte tenu des tâches d'animation qu'impose cette fonction.
- Examiner un règlement intérieur de fonctionnement du

CVS. S'il en existe déjà un, il est préférable de le revoir, en le comparant au règlement intérieur type.

- Inviter tous les représentants élus du CVS, y compris les suppléants, à participer aux réunions, et pas seulement les titulaires.
- Assurer progressivement l'animation, la préparation des réunions par le président ou par le vice-président, puis leur compte rendu par un élu qui se propose comme secrétaire de séance. Normalement ce n'est pas la direction qui assure ces fonctions.

Préparer la réunion du CVS

La préparation de la réunion du conseil de la vie sociale est importante. Elle doit refléter les préoccupations, les avis et propositions des résidents et des familles. La construction de l'ordre du jour est de la compétence des représentants élus du CVS

Des conseils :
D Voir, écouter, entendre. les résidents, les familles, les personnels entre chaque CVS.

Elaborer collectivement avec les familles et les résidents des demandes et propositions par recoupement et analyse des questions, remarques individuelles et personnelles traduites en demandes collectives impersonnelles.

Etablir un ordre du jour précis de doléances sur le fonctionnement de l'établissement et la bientraitance, des questions, demandes, propositions hiérarchisées par ordre d'importance et par thème.

Formuler des points qui susci-

tent une discussion et des réponses.

Présenter les points soulevés par type d'activités liées au fonctionnement :

fonctionnement général dont les compétences du personnel,

sécurité installation (des locaux), matériels,

hygiène et propreté (des locaux),

parcours de soins (du médecin coordonnateur, aux aides soignants, infirmiers, de la toilette des résidents aux soins particuliers, en passant par les kinés.),

accompagnement et écoute des personnes (projets de vie individuels et collectifs),

animation socio culturelle et ateliers thérapeutiques.

Organiser une réunion des familles (sans la présence de la direction) pour préparer le CVS et expliquer le rôle du CVS.

Inviter des familles et des résidents à participer au CVS avec l'accord des membres du CVS.

Susciter des groupes d'expression des résidents conformément à la loi.

Vérifier avec les familles et résidents les points proposés à la discussion.

Déposer à la direction une à deux semaines à l'avance **les points soulevés. Annoncer à l'avance la réunion du CVS** par affichage, voie électronique ou dans une information jointe à la facture.

Animer la réunion du CVS

L'animation de la réunion du Conseil de la Vie Sociale revient à un élu du CVS. En général le président ou le vice-président. Même si la direction assure au départ cette tâche, il est nécessaire qu'un responsable élu du CVS veille à ce que tous les points soient bien traités avec une expression de tous les participants et surtout les représentants des résidents.

Des conseils pour l'animation :

- Proposer et se mettre d'accord sur la méthode de déroulé de la réunion (durée et mode d'expression de chacun).
- Donner la parole, respecter et valoriser chacun, notamment à ceux et celles qui ont moins de facilité d'expression.
- Donner la parole en premier

aux élus des résidents.

- Inviter au CVS le proche d'un élu résident ayant des difficultés d'expression.
- Recadrer en cours de réunion pour éviter des débordements ou la monopolisation de la parole.



- Traiter un sujet à la fois.
- Laisser parler les intervenants sans les couper.
- Faire préciser ou rebondir sur un point.
- Hiérarchiser les points en débat.
- Mettre de côté des points moins importants.
- Faciliter les échanges pour rechercher des solutions, faire produire des idées, des priorités, des décisions.

Rechercher un suivi des décisions prises, des actions engagées.

- Proposer un groupe de travail sur un point à approfondir.
- Accepter d'autres réponses écrites de la direction dans les jours suivants.

Rédiger le compte-rendu de réunion de CVS



Le compte-rendu, plus qu'un procès verbal est important. Il donne la possibilité de refléter la vie sociale de l'établissement. Il assure une traçabilité des avancées ou des reculs en matière de bientraitance. Le compte-rendu est de la compétence des élus du CVS.

Quelques conseils

Penser à un ou des élu(s) preneur(s) de notes pendant la réunion.

Réaliser un compte-rendu précis de la réunion par un élu (en respectant la confidentialité des débats, sans nommer des personnes), vérification avec d'autres élus, puis co-signé. Valider par courriel avec la direction, au cours du mois, sans attendre le prochain CVS.

Respecter la confidentialité des débats, sans nommer des

personnes.

Présenter le compte-rendu de façon synoptique en trois colonnes : les points soulevés par les familles et les résidents, les réponses de la direction, les commentaires des élus du CVS sur les suites à donner.

Au compte rendu détaillé peut être jointe une récapitulation des principales décisions ou conclusions (pour faciliter deux niveaux de lecture)

Diffuser et afficher le compte rendu dans le **hall d'entrée** de l'établissement et diffusé par un élu aux familles par **vote électronique**.

Obtenir de la direction un **panneau libre d'affichage** des élus du CVS et une **boîte à lettres du CVS** à disposition des résidents et

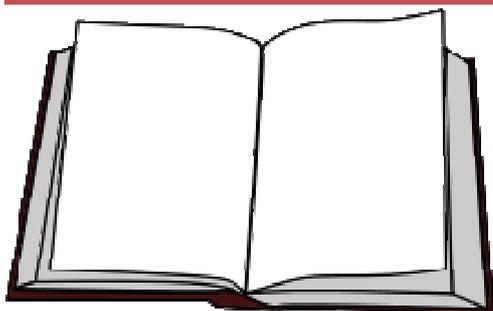
familles pour une meilleure remontée des suggestions et réclamations

Relater les décisions ou l'ordre du jour du CVS dans un article du journal interne des résidents ou sur site web existant avec l'accord de la direction.

Transmettre le compte-rendu validé aux tutelles (conseil départemental et/ou ARS)

PROJET DE VIE (PVI)

personnalisé ou individualisé



Conformément à la loi de 2002, chaque résident doit bénéficier suite à son entrée dans l'établissement d'un projet de vie individualisé ou personnalisé écrit, évalué et contractualisé annuellement. Le conseil de la vie sociale n'intervient pas directement sur chaque PVI, mais doit être consulté sur la démarche, l'existence et le suivi des projets de vie de l'Ehpad.

Extrait des recommandations de bonne pratique sur «l'accompagnement des personnes atteintes d'une maladie d'Alzheimer ou apparentée en établissement médico-social» publiées par l'ANESM(1) en février 2009

Les informations sur les volontés (consentement, personne de confiance, directives anticipées), l'histoire de vie, les goûts, les habitudes, les centres d'intérêt, la vie affective, les croyances, l'environnement familial et socioculturel de la personne **permettent** d'élaborer le projet de vie personnalisé.

Chaque personnel travaillant auprès de la personne âgée et/ou handicapée en institution est sollicité pour l'élaboration de ce projet (IDE⁽²⁾, AS⁽³⁾, AMP⁽⁴⁾, animatrice, psychologue...famille ou référent familial). Le PVI fait l'objet d'un écrit (avenant au contrat de séjour) soumis au résident et/ou à son référent familial..

Objectifs :

- Intégrer la dimension individuelle dans la prise en charge collective des résidents
- Acquérir la démarche et les outils pour construire un projet permettant une mise en place immédiate, durable et applicable dans les actes de la vie quotidienne
- S'intéresser à l'histoire de vie de la personne, prendre en compte ses habitudes de vie, ses valeurs, son opinion, ses sources de plaisir, ses capacités... afin d'entretenir chez elle le mouvement d'aller vers... les autres, elle-même, la vie.
- Faire participer chaque résident au projet de vie, y compris les personnes non autonomes, démentes ou avec un handicap sensoriel
- Intégrer la famille dans la construction et l'évaluation du projet
- Travailler en partenariat avec tous les membres de l'équipe,

en particulier intégrer les veilles de nuit

- Travailler la qualité des informations transmises (orales et écrites), et en assurer le suivi
- Evaluer et faire évoluer le projet de vie individuel (PVI)

Méthode

Guider la co-construction du projet personnalisé

Les modalités du recueil de l'histoire de vie varient en fonction de la sévérité des troubles cognitifs et des capacités de communication de la personne. L'équipe doit s'interroger sur la nécessité d'en rechercher d'emblée l'exhaustivité. Ce qui peut, pour certaines personnes, revêtir un caractère très intrusif. Il peut être plus pertinent d'attendre pour poser certaines questions et donner ainsi du sens au questionnaire, au regard des situations rencontrées.

Les informations sur les volontés (consentement, personne de confiance, directives anticipées), l'histoire de vie, les goûts, les habitudes, les centres d'intérêt, la vie affective, les croyances, l'environnement familial et socioculturel de la personne permettent d'élaborer le projet de vie personnalisé.

Le consentement de la personne, l'existence de directives antici-

pées et la désignation d'une personne de confiance sont systématiquement recherchés.

1. Recueil des attentes

- La personne est-elle capable d'exprimer spontanément, ou non, sa volonté ?
- Comment adapter les modes de communication, surtout si elle présente des troubles de la communication verbale ?
- Quels sont ses goûts et centres d'intérêts actuels, antérieurs ? Quels sont les objectifs spécifiques en fonction de ses capacités et de ses centres d'intérêt ?
- A-t-elle envie de participer aux activités collectives ? Faut-il l'y encourager et comment ?
- De quelles aides spécifiques a-t-elle besoin pour se déplacer ?
- De quelles aides spécifiques a-t-elle besoin pour s'habiller, se laver, aller aux toilettes ?
- Quels sont les horaires actuels de coucher et de lever, les préférences et habitudes de la personne concernant des temps de repos et siestes ?
- Quels sont ses goûts alimentaires, ses habitudes liées aux repas: horaire des repas... Que souhaite-t-elle : prendre

son repas seule, en famille, ou en salle à manger commune, menus adaptés, etc. ?

- De quelles aides spécifiques a-t-elle besoin pour manger ?
- A-t-elle une activité physique? Quels sont ses goûts : promenade, jardinage, activité structurée (Tai-chi, gymnastique, danse, etc.) ?

Est-il préférable de proposer une activité physique dans le cadre des activités de la vie quotidienne, exemples : marche, jeux d'adresses, psychomotricité ou d'activités structurées spécifiques, individuelles ou collectives, exemples : jeux de société, peinture, décoration, écriture, lecture, pâtisseries, jardinage, chant...

Quelles adaptations spécifiques pourraient améliorer l'appréhension et la compréhension de son environnement?

Comment personnaliser son espace privé ?

Quel sens donner aux troubles psychologiques et comportementaux s'ils sont présents, en fonction des données biographiques disponibles?

Quels facteurs environnementaux

spécifiques, en lien avec la vie de la personne, sont susceptibles de provoquer ou d'entretenir le trouble ?

2. Les proches et les aidants

Quelle est la place des proches auprès de la personne? Parmi ceux-ci, lesquels sont considérés comme les aidants ?

Quelle participation au projet personnalisé les aidants envisagent-ils ? Comment la rendre compatible avec les modalités d'accueil définies dans le projet d'établissement ?

Les aidants ont-ils besoin d'un soutien ?

Les aidants ont-ils besoin d'informations sur la maladie, sur les comportements adaptés, les mesures de protection juridique, etc. ?

3. Objectifs et mise en œuvre de l'accompagnement

Quels sont les objectifs spécifiques liés à la vie affective, sexuelle, relationnelle et sociale de la personne ?

A quelles activités individuelles et/ou collectives a-t-elle envie de participer ?

Sont-elles adaptées à ses capaci-

tés et sinon comment adapter ces activités?

Quels en sont les objectifs spécifiques ?

Quels accompagnements personnalisés met-on en place pour répondre à ces objectifs?

Qui sont les professionnels, les bénévoles, les aidants concernés?

Quelles échéances de suivi ?

Qui est responsable du suivi du projet personnalisé ?

Quels outils de suivi seront particulièrement appropriés ?

(1) ANESM : Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services médicaux sociaux

(2) IDE : Infirmier(e) Diplômé(e) d'Etat

(3) AS : Assistant(e) Social(e)

(4) AMP : Aide Médico Psychologique

Maltraitements : définitions et recours

Il est important de renforcer la prévention contre la maltraitance et d'organiser les familles pour soutenir la bientraitance par un bon fonctionnement du CVS. et une libre expression individuelle et collective des résidents.

Les maisons de retraite, comme les structures d'aide à domicile sont aussi soucieuses de leur bonne image en matière de bientraitance.

La maltraitance, c'est quoi ?

C'est de façon large l'absence de bientraitance.

Les termes de "maltraitance", "maltraitants" recouvrent des réalités complexes. Les situations de maltraitance sont souvent la combinaison de facteurs dus à l'environnement, à la personne victime, à son entourage (dont la personne responsable des actes de maltraitance).

La maltraitance est un ensemble de comportements ou d'attitudes

qui compromettent le bien-être d'une personne.

Les différents types de maltraitements:

- **Les maltraitements psychologiques** : Dévalorisation, insulte, menace, culpabilisation, humiliation, harcèlement...;
- **Les maltraitements physiques** : Coup, gifle, mauvaise manipulation,...;
- **Les maltraitements financiers** : Vol, procuration abusive, priva-

tion de ressources.;

- **Les maltraitements médicaux** : Excès ou privation de médicaments, privation de soins, d'examen, contentions abusives,...;
- **Les maltraitements civiques** : Limitation des contacts avec l'extérieur, manipulation du vote, tutelle abusive, ...;
- **Les négligences passives** (ou maltraitance "par inadvertance"), sans intention de nuire : non satisfaction des be-

soins premiers ou défaut de mise à disposition des ressources disponibles. Elles surviennent principalement par manque d'information ou de connaissance, de formation, par épuisement, sans le vouloir et le savoir.

- **Les négligences actives** (ou maltraitements intentionnelles), avec intention de nuire : refus délibéré de répondre aux besoins. Elles sont de même type que les négligences passives : abandon, « oubli » des besoins

fondamentaux, mise en danger...

Les recours possibles

A partir d'une connaissance des droits de l'usager inscrits dans la loi, du livret d'accueil du contrat de séjour et de la charte de la personne accueillie, il est important sur des cas de maltraitance de saisir la direction de l'établissement pour régler tout problème et d'informer le conseil de la vie sociale. Il est toujours préférable de mettre par écrit pour avoir une preuve du problème soulevé, des

suites à donner.

Si les élus du conseil de la vie sociale ne sont pas habilités à régler des différends individuels, ils peuvent apporter des conseils aux résidents et familles et se saisir de cas individuels pour aborder et prévenir de nouveaux dysfonctionnements dans l'établissement.

Dans certains cas graves on peut appeler un numéro de téléphone public, ou saisir l'autorité administrative voire la justice. La menace médiatique peut aussi être un levier

Lorsque les voies internes de solution sont épuisées et en cas d'entraves ou de discrimination,

- **Le 3977** numéro national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées. <http://www.habeo.org>
- **Le conseil départemental et l'agence régionale de santé** compétents pour rappeler les règles en vigueur aux établissements et mener des contrôles.
- La possibilité de faire appel aux **personnes qualifiées**

lorsqu'apparaît un conflit important entre la famille (et ou le résident) et l'établissement. Dans ce cas, Il vaut mieux en faire la demande au Conseil Départemental avant que le conflit n'ait atteint un niveau de non retour au plan relationnel.

- **Le Défenseur des droits** du citoyen. <http://www.defenseurdesdroits.fr>
- **La commission régionale de conciliation et d'indemnisation** des accidents médicaux.

- **Le tribunal** sur le préjudice en matière de santé (juge administratif, juge civil, tribunal pénal)
- Le procureur de la République pour des actes graves
- Le Tribunal des affaires de sécurité sociale (TASS) (seulement chargé de régler les litiges entre les particuliers et la sécurité sociale)

Pour en savoir plus :

Recommandations de bonnes pratiques professionnelles

Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services médicaux sociaux : www.anesm.sante.gouv.fr

Fondation nationale de gérontologie : www.fng.fr

Site inter associatif Agevillage : <http://www.agevillage.com>

Circulaire ARS Maltraitance : [230710 - Circulaires.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr/2010/10/cir_31932.pdf) http://circulaire.legifrance.gouv.fr/pdf/2010/10/cir_31932.pdf



La maltraitance
est une **réalité**
il faut en **parler**
 **3977**

Exemples de règlement intérieur et mise en place des élections

Nom de la Résidence :

RÈGLEMENT de FONCTIONNEMENT du CONSEIL de la VIE SOCIALE

Date :

Article 1 – Fondements

Il est constitué un Conseil de la Vie Sociale conformément au décret N° 2004-287 du 25 mars 2004, relatif au Conseil de la Vie Sociale et aux autres formes de participation institués à l'article L.311-6 du Code de l'Action Sociale et des Familles et à l'article 10 de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Le Conseil de la vie sociale institué par la loi vise le bon fonctionnement de l'établissement, la bienveillance et la qualité de vie des

personnes âgées en les associant aux questions qui les concernent ainsi que leurs représentants.

Article 2 – Missions et rôle du CVS

La CVS est obligatoirement consulté sur l'élaboration du règlement de fonctionnement et le projet de l'établissement, dont le contrat de séjour, le livret d'accueil.

Le CVS donne son avis et peut faire des propositions sur toutes questions intéressant le fonctionnement de l'établissement et sur l'évolution des réponses à apporter notamment sur :

la démarche qualité

l'organisation intérieure et la vie quotidienne

les services thérapeutiques et parcours de soins

les activités, l'animation socioculturelle

l'ensemble des projets de travaux et d'équipement

la nature et le prix des services rendus

l'affectation des locaux collectifs

l'entretien des locaux

les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture

l'animation de la vie institutionnelle et les mesures prises pour favoriser les relations entre ces participants ainsi que les modifications substantielles touchant aux conditions de prise

De(s) représentant (s) de l'organisme gestionnaire

(*)le nombre de représentants selon la taille de l'établissement

Le nombre des représentants des personnes accueillies, d'une part, et de leur famille ou de leurs représentants légaux, d'autre part, doit être supérieur à la moitié du nombre total des membres du conseil.

Article 4 – Assistance par une tierce personne

Les représentants des résidents peuvent, en tant que de besoin, se faire assister d'une tierce personne afin de permettre la compréhension de leurs

interventions.

La tierce personne doit respecter les règles de confidentialité.

Article 5 – Durée et fin de mandat

Les représentants des résidents et des familles sont élus pour une durée maximale de 3 ans et une durée minimale d'un an. La durée sera fixée au plus tard au moment de l'organisation des élections. Les élus peuvent être renouvelés dans leur mandat.

Un élu du CVS (titulaire ou suppléant), malgré la disparition de son proche dans l'établissement où il siège, peut continuer à exercer sa mission à l'échéance du mandat prévu par le CVS.

Avant les élections pour le renouvellement du CVS, un bilan d'activité sera réalisé.

Article 6 – Fonctions au sein du CVS

Un président et un vice président sont élus dès la première réunion

Missions et rôle du CVS

La CVS est obligatoirement consulté sur l'élaboration du règlement de fonctionnement et le projet de l'établissement, dont le contrat de séjour, le livret d'accueil.

en charge

Les décisions sur la gestion et le management de l'établissement demeurent réservées à la direction.

Au-delà de la consultation, les élus du CVS et la direction s'engagent à promouvoir une démarche constructive pour la bienveillance et une dynamique participative pour associer les usagers aux décisions les concernant.

Article 3 – Composition

Le conseil de la vie sociale est composé de trois collèges d'élus :

Un collège représentant les résidents comprenant* (2 à 4) titulaires et (2 à 4) suppléants

Un collège représentant les familles comprenant* (2 à 4) titulaires et (2 à 4) suppléants

Un collège représentant le personnel comprenant * (1 à 2) titulaires et (1 à 2) suppléants

Il est également composé :

du Conseil de la vie sociale parmi les représentants des résidents et/ou des familles.

Le vote peut avoir lieu à bulletin secret. Pour être élu, le président et le vice-président doivent recueillir la majorité des votants parmi les élus représentants les résidents et les familles.

Un secrétaire du CVS peut également être élu parmi les membres du CVS.

En cas d'absence ou de départ du président, il est remplacé par le vice-président.

Article 7 – Convocation et préparation des réunions

Les réunions se tiennent sur convocation du président. Il fixe l'ordre du jour et le communique à tous les membres, accompagné des informations nécessaires, au moins dix jours à l'avance.

Le conseil délibère sur les questions figurant à l'ordre du jour à la majorité des membres présents.

Pour associer les résidents et les familles à la préparation et la compréhension des travaux du CVS, chaque collège pourra organiser des réunions sous la responsabilité du président ou du vice-président.

Pour le bon exercice du mandat de représentant du CVS, la direction fournira au CVS la liste des résidents et de leurs référents familiaux

Article 8 – Confidentialité

Les informations concernant les personnes, échangées lors des débats, restent confidentielles.

Les cas particuliers évoqués ne peuvent être réglés en séance en tant que tels et ne servent qu'à aborder des sujets ou des aspects en rapport avec l'organisation générale de l'établissement.

Les débats doivent se dérouler librement et en aucun cas, il ne doit être fait état, après la réunion, des propos tenus lors des réunions ni de mentionner les noms des intervenants, afin de

respecter la libre parole de tous qu'il s'agisse de personnes dépendantes ou non.

Article 9 – Animation des réunions

L'animation de la réunion du CVS est assurée par le président ou le vice-président. L'animateur doit veiller à ce que tous les membres puissent être entendus et particulièrement les résidents élus.

Article 10 – Secrétariat, compte rendu et publicité

Le secrétariat de séance est confié au président ou au vice-président et/ou au secrétaire du CVS s'il en existe un. L'administration de l'établissement l'assiste en cas de besoin.

Le compte-rendu est signé par le président et validé par les membres du Conseil de la vie

Le conseil de la vie sociale se réunit au minimum trois fois par an ou sur la demande des deux tiers des membres du conseil ou sur demande du directeur de la structure.

sociale dans les quinze jours suivant la tenue de la réunion afin qu'il soit transmis dans de brefs délais aux résidents et aux familles. Les avis ou réponses de la direction sont joints au compte-rendu.

Lors de la rédaction du compte-rendu, il conviendra de veiller à garder toute confidentialité sur les personnes évoquées lors des réunions.

Le compte rendu du CVS est ensuite affiché à l'entrée de l'établissement. Un représentant des familles assurera sa diffusion aux référents familiaux et la direction celle aux résidents.

Un exemplaire est conservé par l'organisme gestionnaire.

Article 11 – Invitation aux réunions

A la demande de représentants du CVS, après accord entre le président et la direction, d'autres personnes peuvent être invitées à participer à une réunion, que ce soit parmi les résidents, les

familles, le personnel ou la direction.

Conformément à la loi du 11 février 2005 : un représentant élu de la commune d'implantation de l'activité ou un représentant élu d'un groupement de coopération intercommunal et/ou du Conseil départemental peut également être invité par le Conseil de la vie sociale à participer ponctuellement ou régulièrement aux réunions. Il en est de même pour une personne experte sur un sujet précis à l'ordre du jour ou pour un appui-conseil concernant la création, l'évolution ou le fonctionnement du CVS.

Article 12 – Renouvellement, carence et désignation

Si un membre cesse ses fonctions en cours de mandat, il est remplacé par un suppléant pour la période du mandat restant à couvrir. Lorsque qu'un nombre important d'élus ont quitté leurs fonctions, de nouvelles élections doivent être organisées pour le renouvellement du CVS.

Article 13 – Autres dispositions

Le CVS doit être tenu informé des suites réservées à ses avis ou propositions lors des séances ultérieures. La direction met à disposition du président du CVS les informations nécessaires à ses missions (projet d'établissement, convention tripartite, organigramme et fonctions et missions du personnel, livret d'accueil).

Pour assurer l'aide, le soutien et le conseil utiles au bon fonctionnement de cette instance de concertation et à la vie de l'établissement, il est nécessaire d'organiser des échanges ponctuels entre la direction et le président et vice-président du CVS.

Article 14 – Préparation et déroulement des élections

Le CVS sortant détermine avec la direction la date de l'élection. Les élections sont préparées par une commission composée de

représentants des résidents, des familles et de la direction.

En accord avec le CVS, la direction annonce à toutes les familles (par courrier) et aux résidents la date des prochaines élections et le délai de dépôt des candidatures.

La liste des candidats titulaires et suppléants pour chaque collège du CVS est ensuite diffusée aux résidents et aux familles.

En ce qui concerne l'élection des représentants des familles, il est mis en place la possibilité de vote par correspondance. La direction se chargera de l'envoi de la liste des candidats avec une

enveloppe timbrée à retourner cachetée jusqu'au jour de l'élection, si possible avec le nom du référent familial au dos de l'enveloppe.

Pour impliquer les résidents, il est souhaitable que soit organisé à l'avance un atelier d'expression expliquant le rôle du CVS, des élus et le déroulement des élections.

Le jour et les horaires des élections sont déterminés avec une plage horaire pour la tenue du bureau de vote permettant une bonne participation.

la loi électorale exige qu'au moins deux membres du bureau de vote

soient présents en permanence. il sera composé du président, du vice-président ou d'un candidat et de la direction. Il disposera d'une urne et d'une liste d'émargement des référents familiaux et des résidents pour inscrire les votants.

Le dépouillement sera assuré dès la fin du scrutin ; un procès-verbal sera établi et co-signé par la direction, le président ou le vice-président ou un candidat.

En cas d'un nombre de candidats supérieur au nombre d'élus prévus, sont élus ceux qui auront obtenu le plus de voix.

Le présent règlement intérieur a été adopté par le Conseil de la vie sociale lors de sa réunion du

Le président du CVS
signatures

La direction de l'établissement

Synthèse des points devant figurer dans le règlement

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • La composition du CVS avec les noms et titres des personnes élues ou désignées comme titulaires (ou suppléantes/remplaçantes) pour les différents sièges • Les modalités et les conditions de l'élection du président et du président suppléant • La durée du mandat des élus et le remplacement des titulaires par les suppléants • La fin du mandat des élus des familles • La place et le rôle des suppléants • Le rôle des élus du personnel • La convocation et l'ordre du jour des réunions • La désignation des invités avec voix consultative | <ul style="list-style-type: none"> • L'accompagnement des questions mises à l'ordre du jour par des informations écrites transmises suffisamment à l'avance • La présidence effective des séances • La désignation et le rôle du secrétaire de séance • Les délibérations et les votes • L'activité des élus, les réunions intermédiaires et les réunions de commissions • Les comptes rendus d'activités des élus du CVS • Les PV des délibérations et les relevés de conclusions des séances • L'adoption définitive et les suites données aux avis et propositions du CVS |
|--|--|

Ce livret a été réalisé avec les fiches de l'inter CVS de l'Essonne (91)

Je remercie pour leurs participations : Jeanne BOLON (UTR75); Marc VERRIER (UTR78) et Christian DUSSABLE Secrétaire Général Adjoint de l'URRIF

Guy DÉCHAMP

Secrétaire Général de l'URRIF

CFDT Retraités Ile de France:
7/9 rue Euryale Dehaynin — 75019 PARIS
iledefrance@retraites.cfdt.fr

Vous ou votre parent venez d'entrer dans une résidence pour personnes âgées

Soyez les bienvenus !

Nous espérons que vous en serez satisfaits

Le saviez-vous ?

Dans cet établissement, il existe une structure appelée « **Conseil de la Vie Sociale** » ou « **CVS** » dont la mission, définie par la loi de 2002, vise à créer un **lieu de concertation** entre les résidents, les familles, le personnel et la direction.

Le CVS permet

A la direction

d'entendre les avis des résidents ou de leur familles

Aux résidents, à leurs

familles et au personnel
de participer à l'amélioration
du cadre de vie

Le champ de compétences du CVS est très large

Organisation intérieure, repas, activités, animations socio-culturelles et services thérapeutiques, projets de travaux et d'équipements, nature et prix des services rendus, entretien des locaux, relations avec le personnel...

Vous souhaitez vous tenir informé(e) de l'action de vos représentants au sein de la Résidence ?

MERCI DE PHOTOCOPIER ET DE COMPLÉTER CE DOCUMENT

Je souhaite que mes coordonnées soient transmises aux représentants des familles :

OUI

NON

Entourez votre réponse

Nom :

Adresse :

Email :

Tel :