

Analyse et rapport : questionnaire relative aux Conseils de vie sociale

Dans le cadre de cette enquête, afin de permettre à chaque personne de s'exprimer le plus librement possible, nous nous sommes engagés à une confidentialité des propos. A ce titre, ni le nom des répondants ni aucun élément permettant de les reconnaître ne sont mentionnés dans ce rapport.

Introduction

Depuis la promulgation de la loi du 2 janvier 2002, le droit à la participation des usagers a constitué une dynamique d'engagements réciproques entre professionnels, personnes accompagnées et leurs familles et proches. Chaque usager accède au droit de pouvoir participer à la définition de son projet d'accueil et d'accompagnement et au fonctionnement de l'établissement.

Inscrite dans le Code de l'Action Sociale et des Familles, élément central de la loi du 2 janvier 2002, la participation des usagers prend deux formes :

1. La participation de l'utilisateur à sa propre prise en charge :

Celle-ci se traduit par un accompagnement individualisé et la mise en place de documents d'accompagnement spécifiques, comme les projets personnalisés.

2. La participation à la vie et au fonctionnement de l'établissement Ce second axe de la participation des usagers est l'objet de ce travail.

Depuis la promulgation de la loi du 2 janvier 2002, le droit à la participation des usagers constitue un pilier fondamental dans la construction d'une relation partenariale entre les établissements, les usagers, et leurs représentants légaux. Ce droit, au cœur de la qualité des accompagnements, repose sur une dynamique d'engagement réciproque qui favorise la prise en compte des besoins et attentes spécifiques des personnes accompagnées (PA) et de leurs familles.

Dans le contexte de notre territoire, où les réalités démographiques et sociétales appellent à une approche adaptée, cette enquête s'inscrit dans une démarche visant à comprendre plus précisément les attentes des usagers et de leurs représentants légaux. L'objectif est d'améliorer la qualité des accompagnements proposés par les établissements médico-sociaux, en particulier les EHPAD, tout en renforçant la participation effective et significative au sein des Conseils de Vie Sociale (CVS).

Cette initiative s'intègre également dans la dynamique engagée dans le cadre du plan de contrôle des EHPAD, qui a permis de relever des constats préoccupants. Ces premiers retours mettent en évidence

des difficultés fréquentes pour respecter les dispositions réglementaires minimales encadrant les CVS, notamment en termes de mise en œuvre, de participation des usagers et de prise en compte de leurs besoins. Ces constats révèlent des marges d'amélioration importantes pour garantir une gouvernance inclusive et renforcer la transparence et la qualité des pratiques au sein des établissements.

Ainsi, cette enquête se donne pour ambition de répondre aux questions suivantes :

- Quels sont les besoins et attentes prioritaires des PA et de leurs représentants légaux en matière de participation ?
- Quelles sont les perceptions des usagers quant à l'efficacité des CVS et leur impact sur les conditions d'accompagnement ?
- Quels sont les freins et leviers pour améliorer la participation et l'implication dans la gouvernance des établissements ?

En inscrivant cette démarche dans une approche territorialisée, nous souhaitons renforcer l'ancrage local des réponses apportées et soutenir une amélioration continue de la qualité des accompagnements proposés dans nos structures médico-sociales.

Le choix a été fait de cibler les usagers résidents dans un établissement social ou médico-social relevant de l'article L312-1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) et organisées pour répondre aux besoins spécifiques de différentes populations en situation de vulnérabilité :

- Personnes âgées
- Personnes en situation de handicap (adultes et enfants)

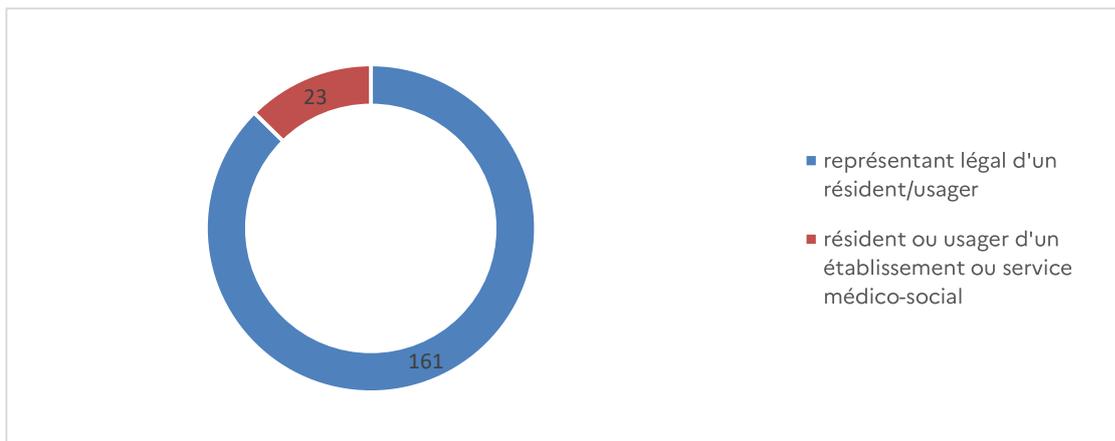
Dès lors, pour une diffusion la plus large possible, Il a été demandé d'une part aux établissements d'adresser le questionnaire à l'ensemble des résidents et familles et d'autre part, la même enquête a fait l'objet d'une diffusion par les services de l'ARS via les différents dispositifs de communication.

L'enquête, entièrement dématérialisée a ainsi été mise en ligne pendant 5 semaines.

Au terme de cette période, 184 personnes réparties comme suit ont répondu au questionnaire :

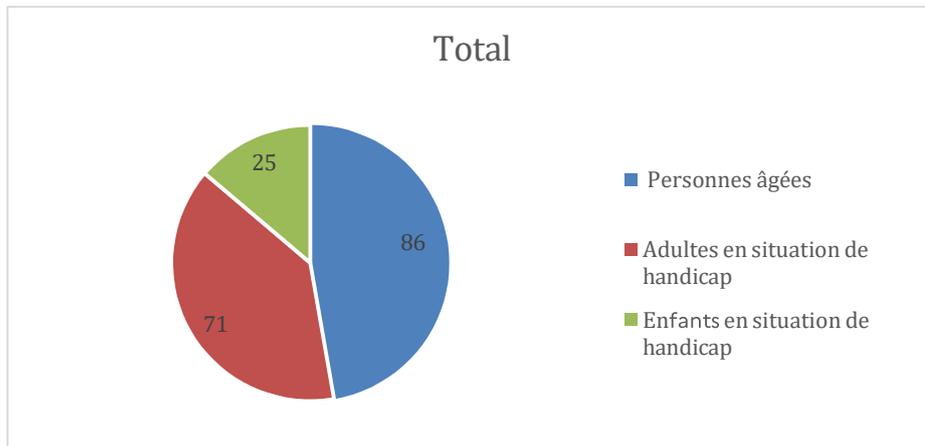
Résultats des réponses

1. Répartition des répondants :



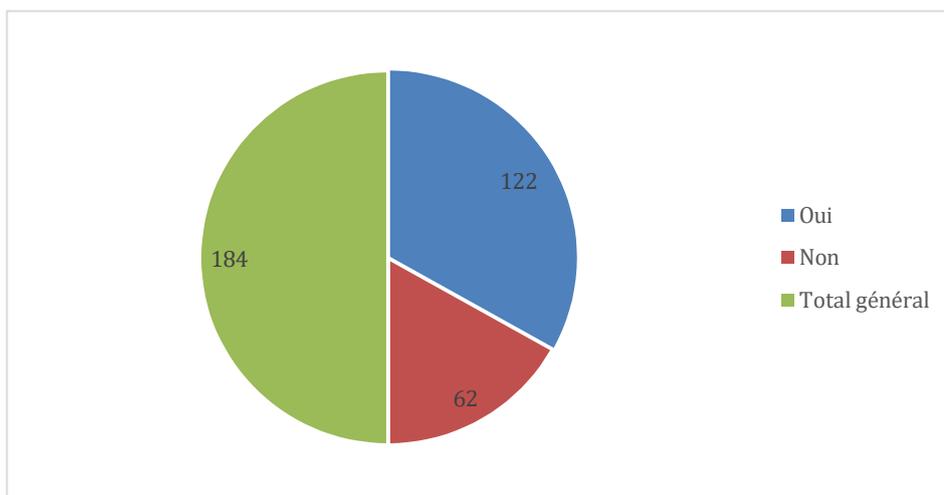
La répartition des répondants par type d'établissement montre une prédominance des représentants légaux des usagers et résidents des établissements médico-sociaux

2. Type d'établissement :

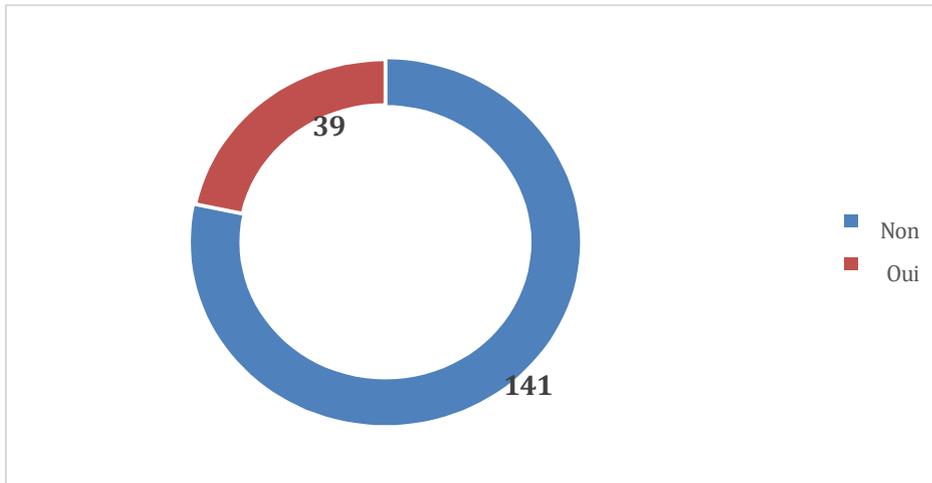


La répartition par type d'établissement montre une majorité de répondants provenant d'EHPAD (personnes âgées) et d'établissements pour adultes en situation de handicap. Les établissements pour enfants en situation de handicap sont également représentés, mais de manière moindre. Cela reflète les réalités démographiques des populations.

3. Connaissance du CVS :

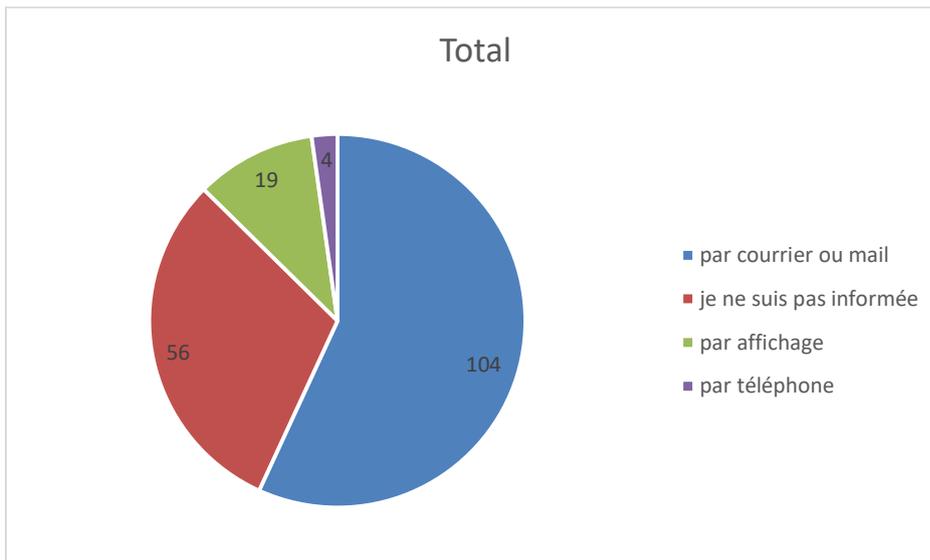


Une connaissance des CVS mitigée. Près d'un tiers des répondants ne sont pas informés de l'existence ou du rôle des CVS, soulignant un besoin de communication accrue.

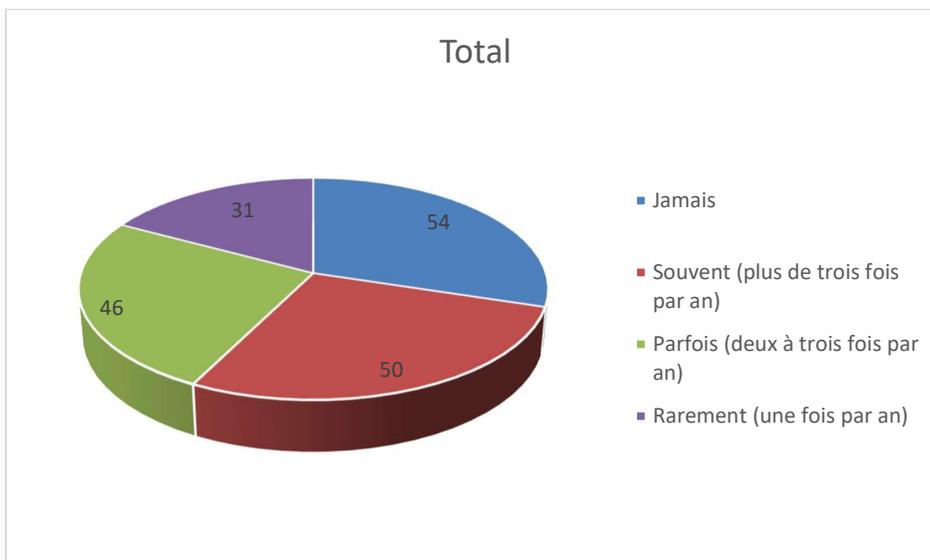


Le pourcentage de répondants participant aux CVS est faible, indiquant un défi d'engagement des parties prenantes dans la gouvernance participative

5. Modalités d'information et de communication des tenues des CVS

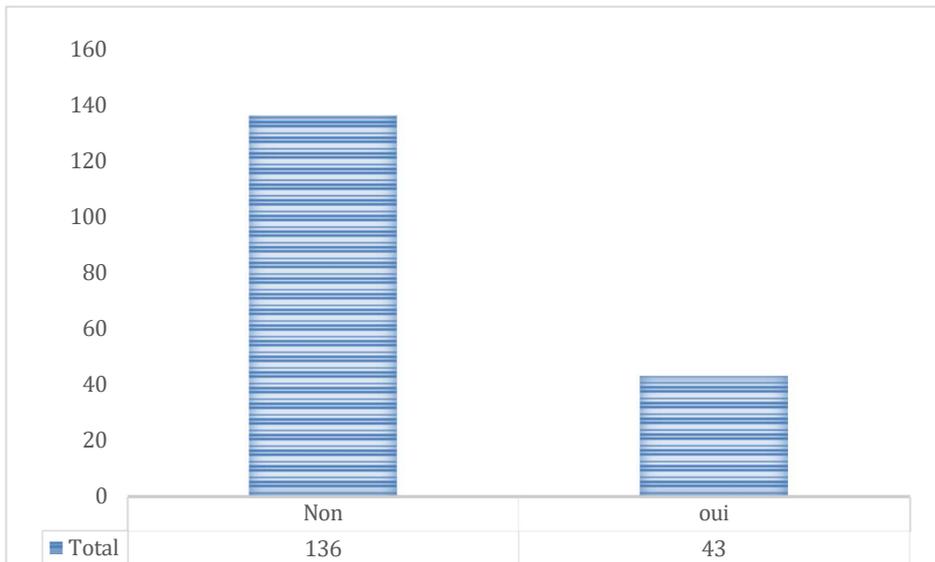


6. Fréquence d'information des réunions :



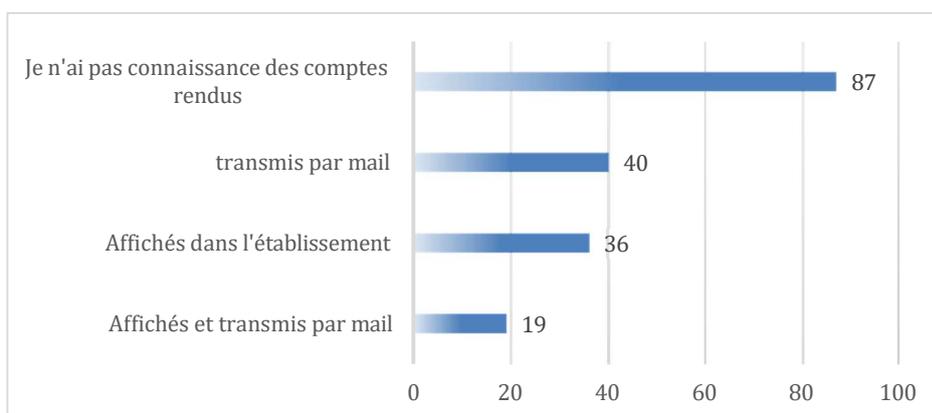
Le pourcentage de répondants participant aux CVS est faible, indiquant un défi d'engagement des parties prenantes dans la Gouvernance participative et la fréquence d'information sur les réunions est jugée insuffisante par une grande majorité, impactant la transparence et l'accès à ces instances.

7. Sollicitations dans l'élaboration de l'ordre du jour

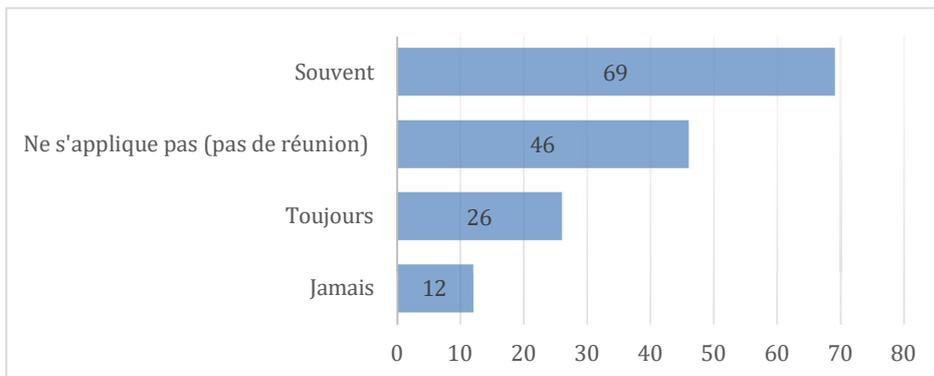


La fréquence d'information sur les réunions est jugée insuffisante, révélant un manque de clarté dans les communications institutionnelles.
 La diffusion des comptes rendus montre une forte proportion de répondants qui déclarent ne pas y avoir accès, impactant ainsi la transparence.

8. Diffusion et communication des comptes-rendus



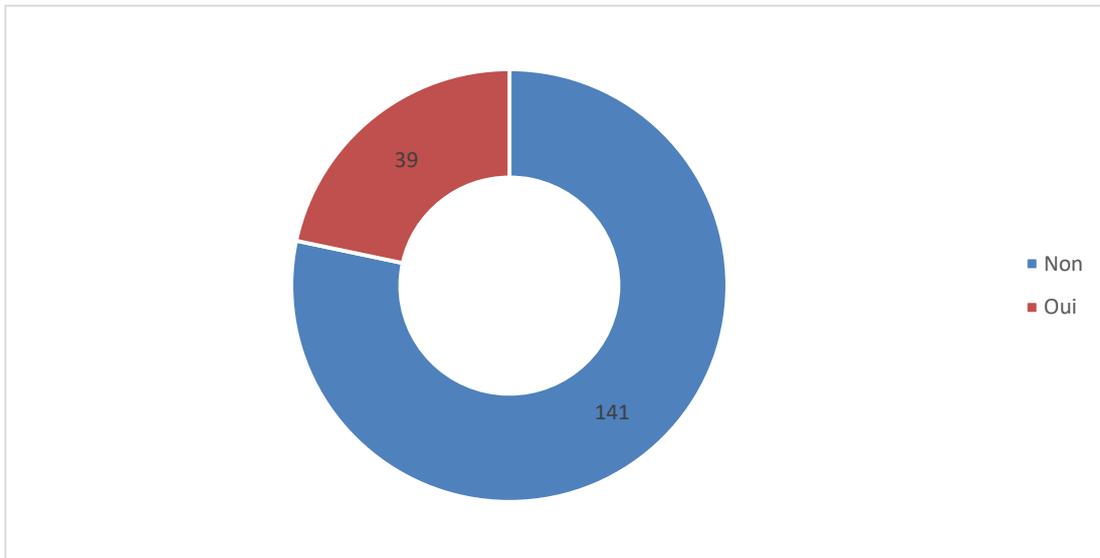
9. Prise en compte des avis du CVS



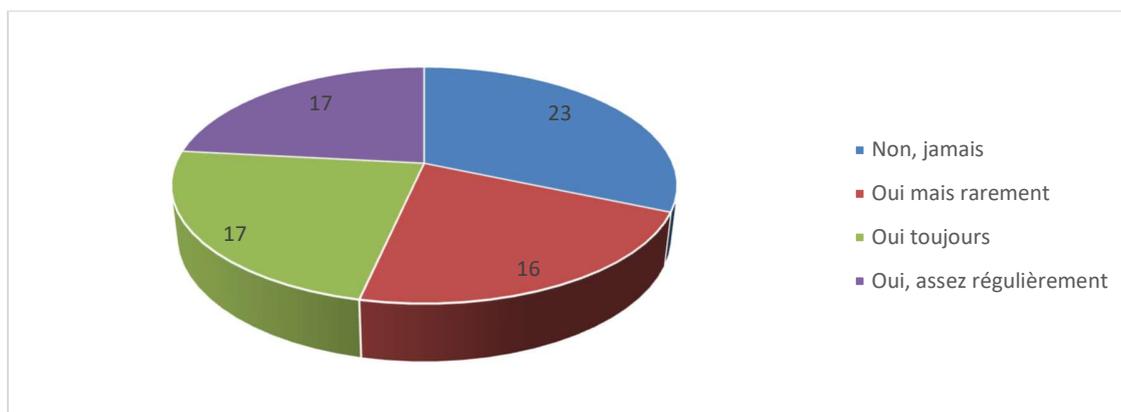
Les avis sur la prise en compte des préoccupations varient, mais beaucoup estiment que les décisions des CVS n'ont qu'un impact limité.

La perception de la défense des droits par le CVS est modérée, avec peu de répondants exprimant une grande satisfaction.

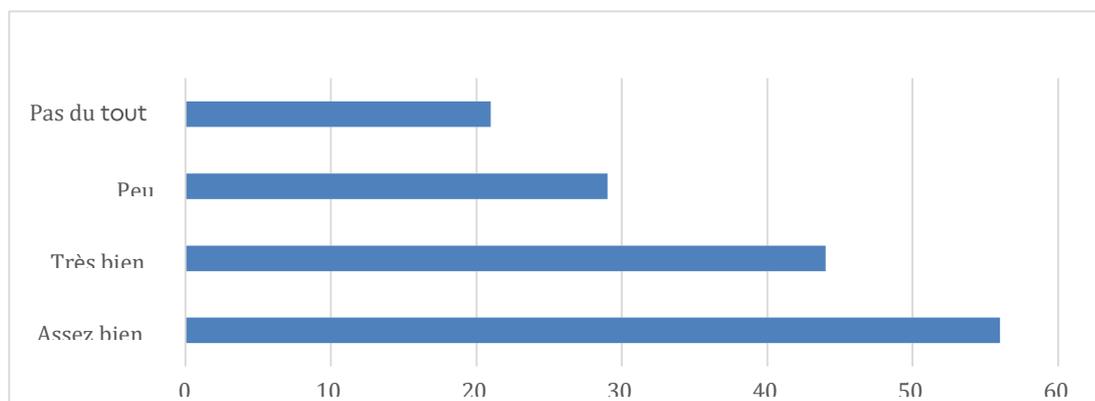
10. Besoin et recours au CVS



11. Prise en compte des préoccupations



12. Perception du CVS et participation à la défense des droits des usagers



Le questionnaire permettait à chacun des répondants de formuler une observation, une remarque. Afin que celles-ci puissent être prises en compte, une analyse a été réalisée et synthétisée à travers les données suivantes.

Exemples et synthèse des remarques libres

a. Fonctionnement CVS:

- i. "Comment savoir si les CVS sont mis en place et quel est leur rôle"
- ii. "Je n'ai malheureusement jamais eu de compte rendu suite à réunion CVS..."

b. Qualité des soins :

- i. "Avoir un souci de santé pour un résident d'EHPAD est souvent synonyme d'une dégradation de l'état..."
- ii. "Manque total de communication, sur les activités, sur le suivi des soins médicaux..."

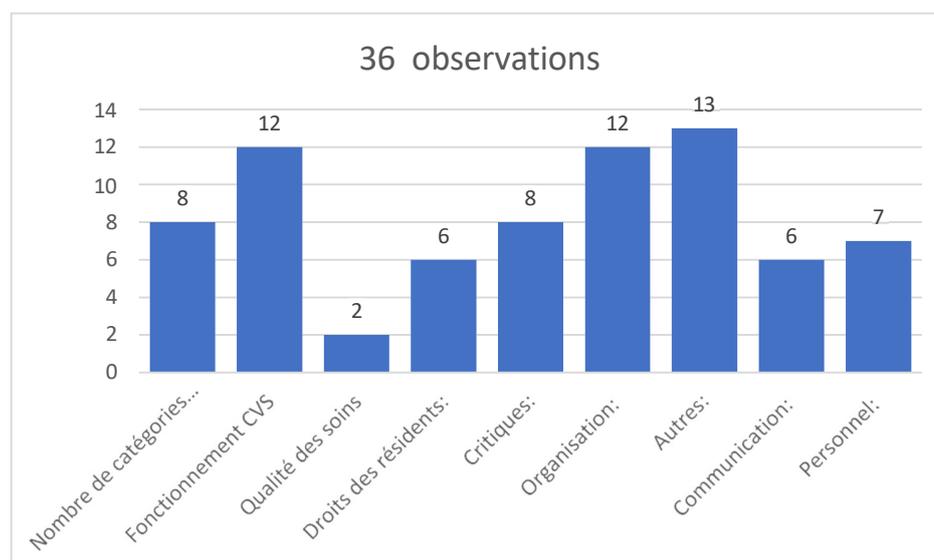
c. Droits des résidents :

- i. "Avoir un souci de santé pour un résident D'EHPAD est souvent synonyme d'une dégradation de l'état..."
- ii. "Manque total de communication, sur les activités, sur le suivi des soins médicaux..."

d. Personnel :

- i. "Le personnel et la direction sont bienveillants, dévoués et à l'écoute des résidents comme des familles."
- ii. "L'établissement dans sa globalité est accueillant et propre..."

Statistiques générales : * Une observation peut contenir plusieurs donnes et peut ainsi être catégorisée plusieurs fois.



Enfin, il a également été demandé aux répondants de formuler des propositions d'actions qu'ils souhaiteraient voir mises en place.

Les principales catégories identifiées sont :

1. Communication et Écoute

Échanges entre le personnel et les familles plus réguliers

Informations Réunions régulières du CVS (Conseil de Vie Sociale)

2. Meilleure Prise en compte des remarques et

demandes Qualité de vie

Amélioration des conditions de

vie Bien-être des résidents

3. Qualité des soins

Surveillance médicale plus régulière

4. Prise en charge

individuelle Soins adaptés

5. Satisfaction

Retours positifs sur les

demandes Réponses adéquates

aux besoins

Mise en place effective des améliorations

6. Autres aspects

Meilleur Suivi des actions

Meilleure Participation des

familles Plus Information et

transparence

Analyse et recommandations

Les Conseils de Vie Sociale (CVS) jouent un rôle central dans la gouvernance participative des établissements médico-sociaux, en permettant aux usagers et à leurs familles de contribuer activement aux décisions impactant leur quotidien. Dans ce contexte, vise à évaluer l'efficacité et la perception des CVS, identifier les freins à la participation, et recueillir des suggestions d'amélioration.

Cette analyse met en lumière des enjeux cruciaux liés à la communication, à l'implication des participants, et au suivi des décisions prises au sein des CVS. Elle met également en évidence les attentes des résidents et de leurs familles en matière de qualité de vie, de soins et de transparence.

Sur la base des résultats de cette enquête, un plan d'action structuré est proposé pour remédier aux points faibles identifiés et renforcer l'efficacité des CVS. Ce plan repose sur quatre axes stratégiques : amélioration de la communication, augmentation de la participation des usagers et familles, suivi rigoureux des décisions, et amélioration continue de la qualité des soins et des conditions de vie.

Les recommandations qui suivent visent à renforcer la confiance des parties prenantes, à garantir une meilleure gouvernance, et à promouvoir une démarche d'amélioration continue au sein des établissements médico-sociaux. Elles visent également inscrire la participation des usagers au sein des CVS dans une stratégie plus globale de participation de l'utilisateur à la vie de l'établissement qui positionnerait l'instance comme levier et outil d'amélioration à la disposition de toutes les parties prenantes.

1. Points clés de l'enquête

- **Répartition des répondants :**
Majoritairement des représentants légaux de résidents (86 sur 184) et des usagers eux-mêmes (71 sur 184), couvrant divers types d'établissements médico-sociaux (personnes âgées, adultes, enfants en situation de handicap).

- **Problèmes identifiés :**
 - **Manque de communication :**
47% des répondants déclarent ne pas avoir connaissance des comptes rendus des réunions.
Les informations sur la tenue des CVS sont souvent perçues comme insuffisantes.
 - **Efficacité perçue comme faible :**
69 répondants estiment que les CVS sont "souvent" efficaces, mais une grande part considère leur impact comme limité.
 - **Absence de suivi des décisions :**
Les remarques libres indiquent une frustration sur le manque de prise en compte des propositions faites en CVS.



2. Synthèse des observations qualitatives

Les répondants souhaitent :

- Une **communication renforcée** sur les CVS (rôles, fonctionnement, suivi des décisions).
- Une **meilleure prise en compte des remarques** avec des retours concrets.
- Des **améliorations ciblées sur les soins et la qualité de vie** (surveillance médicale, conditions de vie adaptées).
- Un **engagement accru des familles et résidents** dans les processus décisionnels.

RECOMMANDATIONS

Axe 1 : Améliorer la communication et l'information

1. **Objectif : Renforcer la transparence sur le rôle et les décisions des CVS.**
 - Diffuser systématiquement les comptes rendus par courrier, affichage, et supports numériques.
 - Créer une fiche explicative simple sur le rôle des CVS et les droits des résidents.
2. **Action : Mettre en place des outils de communication modernes.**
 - Plateforme dédiée aux CVS avec accès aux comptes rendus, dates de réunions, et suivi des décisions.
 - Utilisation d'outils comme des newsletters trimestrielles pour informer sur les activités et actions des CVS.
3. **Indicateurs :**
 - Taux de diffusion des comptes rendus (objectif : 100%).
 - Niveau de satisfaction des familles sur la clarté des informations (questionnaires).

Axe 2 : Favoriser l'implication des usagers et familles

1. **Objectif : Augmenter le taux de participation active aux CVS.**
 - Organiser des ateliers de sensibilisation sur l'importance des CVS pour les résidents et leurs familles.
 - Permettre aux participants de soumettre des points à l'ordre du jour avant chaque réunion.
2. **Action : Simplifier l'accès aux réunions.**
 - Proposer des modalités hybrides (présentiel et visio-conférence) pour inclure les familles éloignées.
3. **Indicateurs :**
 - Nombre de d'actions mises en place (objectif : +20% en un an).
 - Nombre de propositions reçues avant les réunions.

Axe 3 : Assurer le suivi et la mise en œuvre des décisions

1. **Objectif : Garantir la prise en compte des remarques formulées en CVS.**
 - Élaborer un tableau de suivi des décisions des CVS avec des échéances précises et des responsables identifiés.
 - Rendre ce tableau accessible aux usagers et familles.
2. **Action : Créer un mécanisme de retour aux participants.**
 - Réunions de suivi régulières pour informer sur l'état d'avancement des actions décidées.
3. **Indicateurs :**
 - Pourcentage de décisions suivies et mises en œuvre.
 - Restitutions et retours sur la prise en compte de leurs propositions.

Axe 4 : Renforcer la qualité de vie et les soins

1. **Objectif : Améliorer les conditions de vie et le bien-être des résidents.**
 - Mettre en place des audits réguliers sur la qualité des soins et des activités proposées.
 - Élaborer des plans d'action pour résoudre les problématiques récurrentes (ex. : communication sur les soins).
2. **Action : Collaborer étroitement avec les équipes soignantes.**
 - Former le personnel à l'écoute active des familles et résidents.
 - Intégrer les retours des CVS dans les plans de formation des soignants.
3. **Indicateurs :**
 - Résultats des audits (taux de satisfaction des résidents et familles).
 - Nombre d'actions correctives mises en œuvre à partir des retours des CVS.

CONCLUSION

Ces recommandations visent à renforcer la gouvernance participative au sein des établissements médico-sociaux tout en améliorant la qualité de vie des usagers. Les axes proposés combinent des mesures concrètes à court terme (amélioration de la communication) et des initiatives structurantes à moyen terme (suivi des décisions, implication active des familles). Un suivi rigoureux des indicateurs permettra de mesurer l'efficacité de ces actions et d'ajuster les priorités si nécessaire.