

## Compte rendu du Conseil de la Vie Sociale Du 18 septembre 2019

### Présents :

#### **Représentantes des Familles**

Mme BRET Lydie  
M BRETHOME Joël  
Mme BOULAY Chantal  
Mme GUILBAUD Catherine  
Mme CHARRIER Michelle

#### **Représentants des Résidents**

Mr GAUVRIT Clément  
Mme DANIEAU Marguerite

#### **Représentants du Conseil d'Administration**

Mme Marie-Madeleine Fortin

#### **Représentants du Personnel**

Mr BOURON Laurent  
Mme ARNOUX Karine  
Mme NAVARRO Pauline  
Mme PERAUDEAU Manuella

#### **Représentante de la mairie d'Aizenay**

Mme Traineau Marcelle

#### **Directrice**

Mme MONTASSIER Anne - présente

### Excusées :

Mme BRIFFAUD Madeleine- Excusée, Mr REMAUD Arsène- Excusé, Mme ROIRAND Marie THERESE-excusee



## **1. Présentation des missions du Conseil de la Vie Sociale (Cvs)**

Madame MONTASSIER a souhaité la bienvenue aux nouveaux membres du Conseil de la Vie Sociale. Certains étaient déjà présents lors du dernier mandat.

Elle a présenté le règlement intérieur du Conseil de la Vie Sociale qui rappelle les éléments suivants :

- Les membres élus ou désignés ont un mandat d'une durée de trois ans renouvelable.
- Il existe quatre collèges :
  - Les Résidents : **5 titulaires**
  - Les Familles des Résidents : **5 titulaires**
  - Le Personnel : **4 titulaires**
  - Le Conseil d'Administration : **3 titulaires.**
  - Un représentant de la commune
  - La Directrice.
- 3 séances seront organisées sur l'année

Le Conseil de Vie Sociale donne son avis et peut faire des propositions sur toute question intéressant le fonctionnement de l'établissement, son organisation intérieure, la vie quotidienne, ses activités, l'animation, l'ensemble des projets de travaux et d'équipement, la nature et le prix des services rendus, son entretien, la fermeture, les relogements prévus en cas de travaux ou de fermeture.

## **2. Retour sur les résultats des élections et désignation du président et du vice-président**

L'ensemble des candidats en tant que représentants ont été désignés comme faisant partie du CVS. Le but étant de conserver la représentativité de chaque collègue dans le cas d'absences lors des séances.

Madame Chantal BOULAY a été désignée comme présidente du Conseil de la Vie Sociale

Monsieur BRETHOME a été désigné comme vice-président

## **3. Présentation de l'enquête de satisfaction réalisée pour les résidents et familles**

Madame Louise ROIRAND est venue réaliser son stage de BTS en décembre 2018 avec pour missions principale la réalisation de l'enquête de satisfaction auprès des résidents et des familles. Des entretiens ont été menés auprès des résidents qui le souhaitent afin de recueillir leurs avis sur leur quotidien au sein de la maison de retraite. Les familles quant à elles ont reçu l'enquête de satisfaction par mail ou par courrier.

Au total, 34 questionnaires ont été récupérés pour l'enquête des familles.

## **Les points suivants ont été abordés :**

### **A. L'accueil des résidents :**

La plupart des familles ont trouvé l'accueil satisfaisant, et même très satisfaisant. Certaines familles disent que l'accueil les a rassurés.

### **B. Les relations avec le personnel**

Dans l'ensemble, les relations en termes d'accompagnement entre les familles et le personnel se déroulent bien. Elles sont satisfaites, et de nombreuses familles félicitent et remercient le personnel pour le travail accompli.

Beaucoup de familles notent que les échanges sont brefs, qui selon elles, sont liés au manque de personnel.

### **C. L'environnement**

Les familles trouvent que la maison de retraite est un lieu de vie agréable pour leur proche. Malgré des retours positifs certaines familles notent le manque de convivialité dans le hall notamment à cause des couleurs sombres, le manque de verdure...

### **D. Les chambres**

Les familles sont dans l'ensemble satisfaites de la chambre de leur proche. Certaines regrettent l'absence de lieu pour recevoir les proches.

### **E. Les soins**

Les familles sont dans l'ensemble satisfaites de la prise en compte de la santé de leur proche par le personnel soignant de la structure.

Une famille mentionne que le personnel se débrouille bien alors qu'il y a un manque d'effectif.

### **F. Les animations**

Les familles sont dans l'ensemble satisfaites des animations, et plusieurs félicitent les animatrices pour leur travail. Les familles ont apprécié l'idée du repas de Noël, et ont trouvé cela plus convivial.

Les personnes n'ayant pas répondu à cette question ont pour la plupart du temps expliqué que leur proche ne souhaite pas assister aux animations. La plupart des familles ne souhaitent pas devenir famille bénévole, à cause notamment du manque de temps ou à cause de la distance.

### **G. Le linge**

Les familles sont dans l'ensemble satisfaites de l'entretien du linge, même si certaines notent la perte de vêtements, de serviettes...

### Les points à améliorer selon les familles sont :

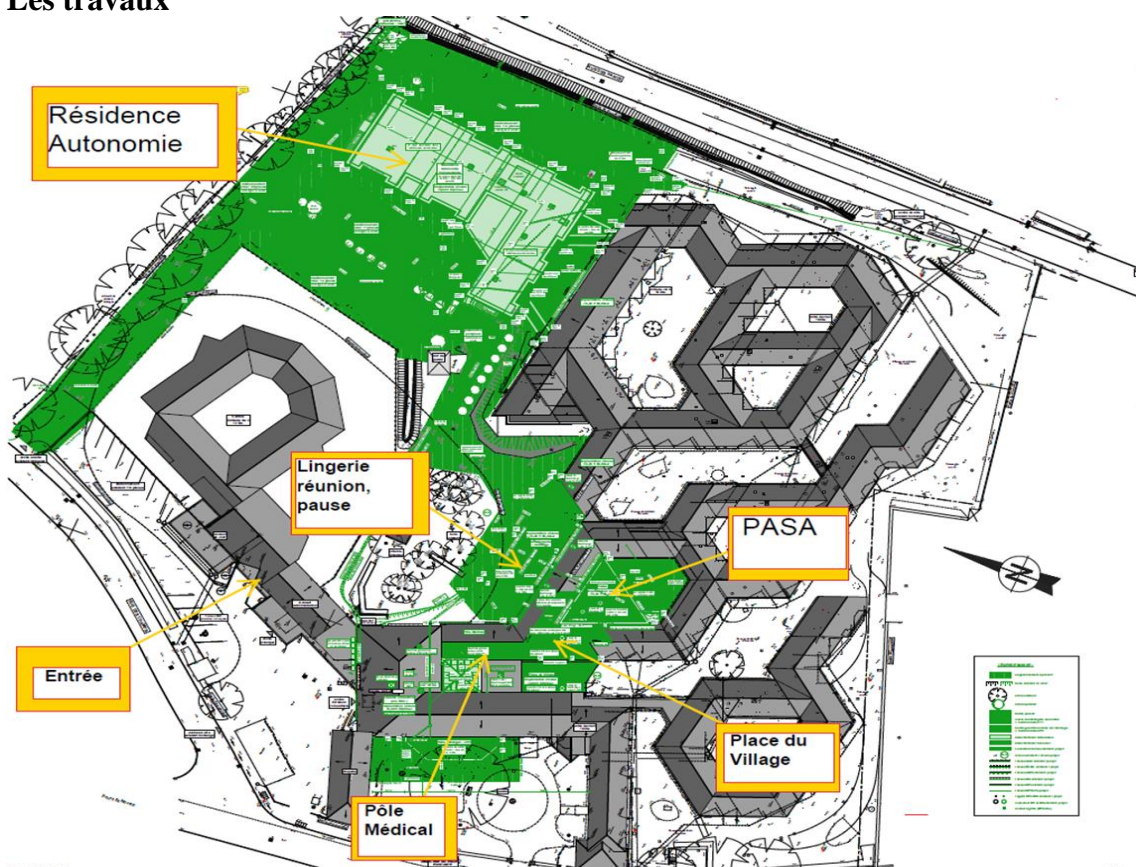
- **Le ménage** : Les familles trouvent que le ménage est réalisé trop rapidement et pas de façon efficace, car il reste plusieurs tâches.
- **La restauration** : La qualité de nourriture n'est pas adaptée selon eux, et pourrait-être améliorée.
- **La communication** : Les familles aimeraient avoir un carnet de liaison afin de savoir ce qui se passe niveau santé pour leurs proches. Elles aimeraient savoir lorsqu'il y a un soin réalisé, quand il y a un changement de médicament....
- **Le linge** : Pour l'entretien du linge les familles sont satisfaites. Elles sont parfois dérangées par la perte de linge.
- **L'environnement** : Les familles aimeraient avoir plus de bancs, de verdure et avoir un espace pour eux afin de rendre visite à leurs proches. Elles aimeraient également que le hall, soit repeint car les couleurs actuelles rendent la pièce sombre et triste malgré la joie des résidents quand ils sont à faire des animations.

Les membres du Conseil de la vie sociale ont rappelé l'importance de l'entretien des locaux pour maintenir un environnement sain pour les résidents.

Madame MONTASSIER a indiqué que pour la restauration, une nouvelle équipe était en train de se mettre en place. Le manque de stabilité sur l'équipe restauration peut expliquer en partie la qualité des repas qui reste à améliorer

### 4. Questions diverses

#### Les travaux



Madame MONTASSIER a rappelé que des travaux sont en cours pour la création du PASA, la réfection de la lingerie et des bureaux de l'équipe de soins.

Un résidence autonomie de 24 logements est en cours de construction avec une fin des travaux prévue à l'horizon 2021.

### **Le registre des réclamations**

Un registre des réclamations est mis en place à l'accueil dans l'idée de tracer toutes les remarques que pourraient avoir les familles quant à l'organisation au sein de la maison de retraite. Il n'est pas pour l'instant utilisé. Mme MONTASSIER a rappelé l'intérêt d'échanger de vive voix avec elle si des réclamations sont à faire. Elle se tient à disposition le cas échéant pour échanger à ce sujet.

### **Le calendrier des séances**

Compte tenu des emplois du temps des membres, il a été convenu que les séances devaient s'organiser les mercredis.

*La séance s'est terminée avec un pot entre les membres du CVS et des photographies des représentants des familles.*



### **Prochain Conseil de la Vie Sociale**

Le mercredi 27 novembre à 15h00 en salle de restauration de l'UV5