

Réunion du Conseil de Vie Sociale

Compte-rendu de la réunion du 27 mars 2025

Rapporteur : M. J. Couennault

Validé par Mme Cévaër

date création : 2/04/2025

Réunion effectuée dans la salle de restauration St Michel et animée par Mme V. Cévaër (directrice) et l'ensemble du personnel présent de l'établissement.

20 personnes présentes :

- 8 résidents de la Maison St-Michel
- 6 représentants des familles
- 4 professionnels de la Maison St Michel
- 1 direction Maison Saint Michel : Mme Cévaër
- 1 représentant du conseil d'administration : M. J. Couennault

Copie du Power Point pour l'animation du CVS :

Ordre du jour 27/03/2025

Bienvenue à toutes et tous



- Parole des résidents
- Restitution de l'enquête satisfaction ELIOR par MSM
- Rapport d'activité du CVS 2024
- Retours concernant les réclamations et les remerciements
- Repas du soir : changement de lieu ?
- Projet de rénovation immobilière
- Paroles aux familles



Paroles aux résidents : Restauration ELIOR



- **Remarques :**

- Assaisonnement des plats insuffisant.
- Manque de variété
- Quantités trop petites pour certains
- Poireau-vinaigrette difficile à couper, nécessitant un changement dans la préparation = Emincé.
- Peu de desserts faits maison.

- **Propositions :**

- Introduire des idées de desserts "naturels" faits maison (crème brûlée, riz au lait, semoule au lait, mousse au chocolat, salade de fruits).
- Organiser une réunion avec le chef de cuisine et les résidents pour co-crée des menus et discuter des attentes des résidents.
- Tenir compte des goûts des résidents

Pour plusieurs résidents la quantité des plats est largement suffisante.



Paroles des résidents : Les Soins



- **Remarques :**

- ✓ Présence de nombreux remplaçants, pas facile de changer de personne trop souvent
- ✓ Certains résidents trouvent les douches l'après-midi contraignantes, notamment ceux qui souhaitent participer aux animations.

- **Propositions :**

- ✓ Réévaluer l'organisation des douches, en tenant compte des préférences des résidents.



Paroles des résidents : PASA (Pôle d'Activité et de Soins Adaptés)



- **Fonctionnement PASA : Le PASA accueille 12 résidents chaque jour**
- Passer la journée au PASA « La grande Maison » sollicite les résidents, les activités mobilisent de l'énergie, le groupe restreint rend les interactions sociales plus dynamiques.
- Certains résidents expriment une certaine fatigue, quand leur participation est de l'ordre d'une semaine ou plus. Ils souhaitent moins de journées consécutives.
- **Propositions:**
- Les résidents concernés proposent de varier les groupes au sein du PASA de « la grande Maison » pour mieux répondre aux besoins individuels.
- En parallèle, d'autres voudraient y aller et n'ont pas de place



elior

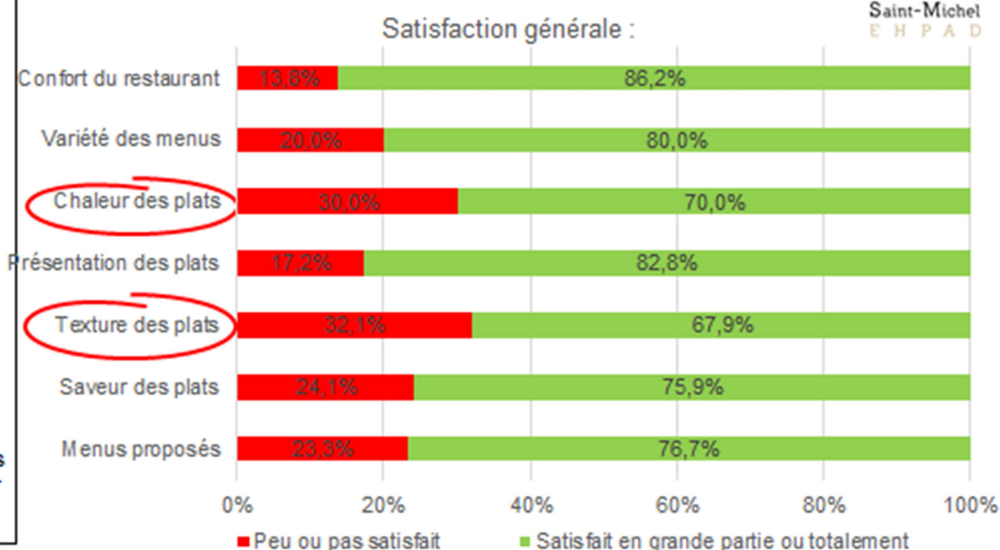
Enquête de satisfaction

C'est le stagiaire de la vie sociale, **JEAN**, qui s'est chargé de piloter l'enquête.

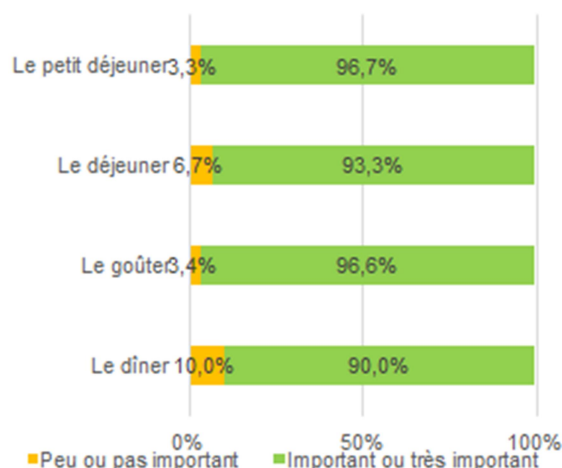


30 résidents ont été interrogés.

Cet échantillon représentatif a permis d'obtenir des résultats fiables et qui reflète de manière objective l'appréciation générale des résidents de la maison sur la restauration.



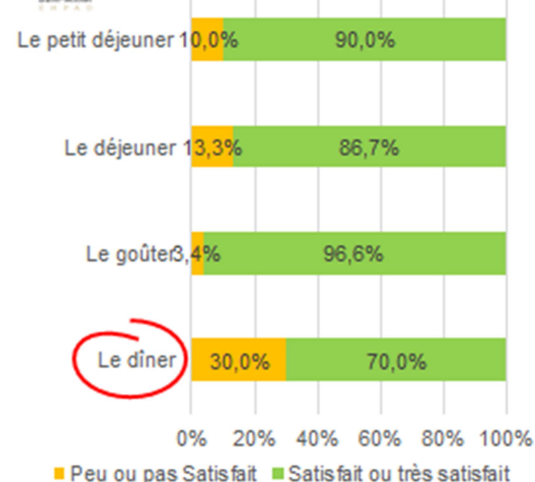
Importance des moments de restauration :



Tous les repas sont comme importants ou très importants pour la majorité des résidents



Satisfaction par repas



Disparité entre les repas :
Le dîner semble être le repas le moins satisfaisant

Propositions d'amélioration

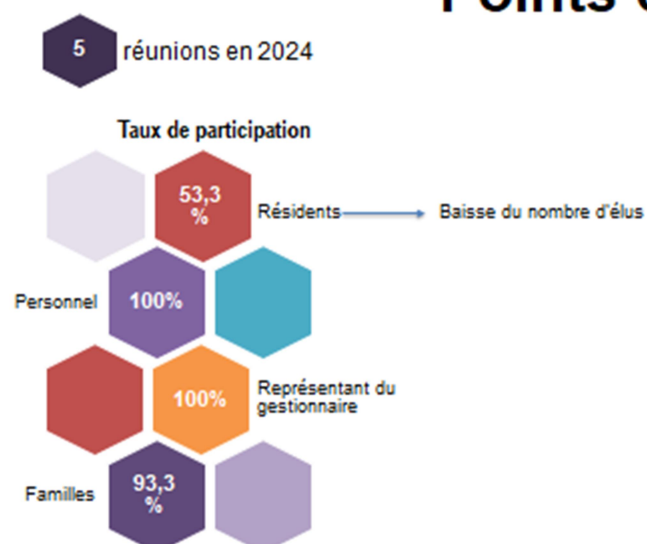


- ▶ Améliorer la température des plats servis, en particulier les soupes – Mettre en place des contrôles.
- ▶ Revoir la présentation pour les plats à texture modifiées.
- ▶ Retravailler les menus proposés pour les repas du dîner.
- ▶ Optimiser le service pour assurer une distribution « équitable » des repas (premier <-> dernier).
- ▶ Proposer au petit-déjeuner du pain grillé.
- ▶ Réévaluer la quantité de crudités proposées.
- ▶ Poursuivre les commissions menus avec la participation des résidents pour recueillir leurs avis et suggestions.

RAPPORT D'ACTIVITÉ DU CVS

Année 2024

Points clés



Constat:

- . Situation de carence d'élus
- . Complexité du processus électoral

Proposition:

Désigner de nouveaux membres en cours de mandat sans procéder à de nouvelles élections.

Etablir un **procès-verbal** en vue de justifier la carence et le fonctionnement sans ré-élection



Les principaux 5 points évoqués en 2024 :

- La restauration
- Les activités (notamment les sorties)
- La dissolution de l'association des bénévoles Main dans la Main
- Le Plan Blanc : risque épidémique grippe
- Les travaux dans la Maison (ravalement, sécurité incendie, télévision...)





Bilan des réclamations et remerciements 2024



En 2024, la Maison Saint-Michel a enregistré :



4 messages de remerciements



5 réclamations

Les problèmes soulevés sont divers

N° 36 (Janvier) : Incident lié à une barrière automatique causant des dommages matériels. L'assurance de l'établissement a été proposée, mais refusée par la personne concernée.

N° 37 (Février) : Problème de télévision affectant plusieurs résidents, résolu par le remplacement de l'amplificateur.

N° 38 (Juillet) : Inquiétudes concernant la sécurité d'un résident sujet aux fugues. La famille a proposé l'utilisation d'un badge GPS, et des solutions alternatives ont été discutées.

N° 39 (Décembre) : Plainte concernant la fréquence des douches d'une résidente. L'établissement a réagi rapidement pour assurer le respect de la fréquence convenue.

N° 40 (Décembre) : Réclamation concernant les délais de réponse aux sonnettes. Une action corrective a été mise en place avec une revue du paramétrage des sonnettes.

Changement de lieu pour les repas du soir

Constat :

- Il y a de moins en moins de résidents qui descendent le soir 30 sur 89
- Augmentation de la dépendance
- Mobilisation d'une équipe ELIOR de 3 personnes (Service et plonge)
- L'aide au repas est de plus en plus fréquente : Nécessité de la présence des soignants
- Salle de restaurant qui paraît vide
- Le transfert des résidents des étages vers la salle de restaurant fatiguent les résidents
- Le transfert des résidents des étages vers la salle de restaurant mobilisent les professionnels

Propositions :

- Servir les repas dans les étages ?
- Plus de temps pour l'aide aux repas
- Pas de déplacements complexes
- Possibilité de dîner en chambre
- Service en chambre réalisé par l'équipe ELIOR

Equipements nécessaires :

- Achats de nouveaux Burlogdes pour mettre les plateaux repas

Bénéfices résidents :

- Les travaux à venir permettront d'agrandir les salles de restaurant des étages
- Moins de fatigabilité
- Maintien vie sociale
- Liberté du choix du lieu de dîner : Chambre ou salle à manger des étages

Il est décidé ce jour de servir les repas dans les étages avec la possibilité de manger en chambre.

Pour les classes d'enfants, un problème de toilettes qui doivent être adaptées à leur âge.

Parole aux familles



Vos demandes, vos remarques :

Un mail envoyé aux familles limitant les visites le matin :

Mme Cevaer précise que le temps du matin est le temps des soins. Il y a beaucoup de remplaçants en ce moment dans la maison, en raison de nombreux arrêts de titulaires. De ce fait, les visites de familles qui prennent du temps aux soignants sont mal vécues par les soignants, dans cette période de tensions. Si les visites ne nécessitent pas de voir l'équipe Infirmière ou d'échanger avec les soignants, cela ne pose pas de problèmes.

Pour rappel, l'établissement est en préparation du PATHOS et du GMP, deux évaluations qui auront lieu respectivement les 8 et 9 avril avec l'ARS et le CD 35. Comme communiqué par mail aux familles, ces évaluations vont nous donner nos dotations (financements) pour 5 ans. Il est impératif pour nous de valider les chiffres évalués par nos services, afin d'obtenir les moyens humains qui nous font défaut aujourd'hui. Cette préparation a exigé une très forte mobilisation des équipes sur ces trois derniers mois, concourant à la décision de limiter les visites du matin pour éviter de rajouter une charge de travail supplémentaire aux soignants.

Par ailleurs, le temps des soins demande un respect total de l'intimité des personnes, qui peut être remis en cause par des visites le matin.

Un manque de grands bavoirs le dimanche soir : Cela va être vu très rapidement

Une demande de photo sur pillulier. : Cela n'est pas possible du fait du droit à l'image.

Les repas du soir : Certains repas servis ne donnent pas trop l'appétit.

Chaleur des plats : Une demande d'amélioration, pour le service des plats chauds qui sont servis pour certaines personnes après 20 minutes et ne sont donc plus chauds mais froids.

Fin de CVS 17H00.

J. Couennault