

# Réunion du Conseil de Vie Sociale

## Compte-rendu de la réunion du 23 septembre 2025

<u>Rapporteur :</u>	Validé par : V. Cévaër	Date création : 23.09.2025
---------------------	------------------------	----------------------------

La réunion du Conseil de la Vie Sociale s'est tenue dans la salle de restauration de la Maison Saint Michel, sous la présidence de Mme V. Cévaër (directrice) et en présence des résidents, des familles et des représentants de l'établissement.

La séance démarre à 15h.

**Sont présents :** Cf émargement

### 1. Règles de fonctionnement du CVS

Les règles suivantes sont rappelées en début de séance :

- Les échanges doivent se faire avec respect et en termes corrects. En cas de violences verbales, la Direction se réserve le droit de clôturer immédiatement le CVS.
- Seules les problématiques **collectives** sont abordées lors de cette instance.
- Les situations individuelles ne sont pas traitées au CVS ; pour cela, il convient de prendre rendez-vous avec la cadre et/ou la Direction.
- Le temps de parole doit être équilibré entre les participants.
- Aucun jugement de valeur, ni sur les personnes ni sur les situations.
- Le Conseil de la Vie Sociale est ouvert à tous les résidents et aux familles.
- Le compte rendu est envoyé aux personnes de confiance, qui peuvent ensuite le partager avec leurs proches.
- Le compte rendu est affiché sur le panneau du CVS à l'entrée de l'établissement.
- Pour les résidents, le compte rendu en **FALC** est lu par le service de la vie sociale et disponible au service de vie sociale.

### 2. Parole des résidents

#### 2.1. Restauration

##### Restauration – constats exprimés

- Diminuer la quantité des repas pour certains résidents
- Proposer d'autres formes d'accompagnement alimentaire (ex. purées) pour les résidents ayant des difficultés de déglutition
- Plats parfois jugés trop secs (ex. poisson)

- Très bonne adaptabilité constatée pour les résidents ayant un régime spécifique et/ou des troubles de la déglutition
- Augmenter les quantités pour les repas du soir

## Restauration – réponses et propositions de l'établissement

- Au restaurant, les portions sont facilement ajustables : la cheffe de salle connaît bien les habitudes alimentaires des résidents et y porte une attention particulière.
- Pour les résidents prenant leurs repas dans les salles à manger des étages, le service se fait sur plateaux. Les portions correspondent aux besoins nutritionnels des personnes âgées.
- Les équipes peuvent alerter la cuisine en cas de quantités insuffisantes ou excessives afin d'adapter les portions.

### 2.2. Équipe de soins

#### Équipe de soins - Constats exprimés par les résidents

- Temps d'attente parfois long pour l'aide aux toilettes en fin d'après-midi et la nuit, notamment avec une équipe identifiée ; des attentes pouvant aller jusqu'à 2 heures sur les WC.
- Manque de communication perçu entre les services IDE et les équipes soignantes.
- Impressions globales positives : personnels bienveillants et à l'écoute.
- Manque de ménage constaté dans certaines chambres.

#### Équipe de soins - Réponses et actions de l'établissement

- Le signalement rapide des dysfonctionnements permet d'en faire des situations apprenantes pour les équipes, dans une logique d'amélioration continue de la qualité.
- Les difficultés de transmission entre IDE et soignants seront rappelées aux équipes par la cadre.
- La gouvernante adapte l'organisation des fiches de tâches afin de mieux répondre aux exigences de nettoyage, en tenant compte du mode de vie des résidents.

### 2.3. Chauffage

#### Chauffage – constats

- Sensation de froid signalée dans certaines chambres.

#### Réponse de l'établissement :

Tous les robinets thermostatiques ont été remplacés entre juin et mi-septembre 2025 afin d'améliorer la qualité du chauffage, y compris en bout de bâtiment.

### 2.4. Animations

#### Animations – constats

- Impressions globalement très positives ; les animations sont appréciées par les résidents.

### **Perspective de l'établissement :**

En complément, le développement du réseau de bénévoles permettra de proposer d'autres formes de vie sociale susceptibles de répondre aux attentes de résidents différents.

### **3. Registre des plaintes et remerciements**

#### **Synthèse intermédiaire (janvier – août 2025)**

- **8 messages de remerciements**
- **7 réclamations**

#### **Chiffres clés**

- Délai moyen de réponse : **4,75 jours**
- Réclamations principalement concentrées sur les mois de mars-avril
- Remerciements plus nombreux durant l'été (juillet-août)
- Forte reconnaissance exprimée par les familles

#### **Exemples de situations évoquées**

- N°54 (août) : Propreté d'une chambre (sol collant, nécessité de nettoyage)
- N°48 (avril) : Qualité des repas et retards dans les soins, manque de coordination
- N°47 (avril) : Dysfonctionnement du système d'appel et inquiétudes pour la sécurité
- N°46 (avril) : Accès au jardin de l'unité protégée maintenu ouvert
- N°45 (mars) : Retard de livraison de chaussettes de contention, fréquence des douches, WC sales, étiquetage du linge
- N°44 (février) : Inquiétude suite à un transfert aux urgences (situation clarifiée, famille rassurée et remerciements adressés)
- N°41 (mars) : Demande d'affichage anticipé du planning d'animation

### **4. Actualités de la Maison Saint Michel**

- **Nouveau logo** : choisi par les résidents et les salariés
- **Création d'un nouveau site internet** :
  - En cours de préparation
  - Plus convivial et plus simple à alimenter
- **Projet immobilier** :
  - Dépôt du permis de construire en août 2025
  - Délai d'instruction estimé à 5 mois
- **Dotation ARS / CD 35 suite à la coupe PATHOS** :
  - Création envisagée de 6 postes dans les soins
  - Accompagnement de 3 agents en VAE-I
  - Renforcement des équipes IDE, avec une présence accrue le soir et le week-end
- **Travaux techniques** :

- Remplacement des robinets thermostatiques (gain de confort et de consommation)
- Remplacement de 40 grilles de désenfumage du 22 au 26 septembre 2025 pour mise en conformité
- **Partenariat MONALISA :**
  - Intervention de bénévoles du CCAS de Liffré
  - Objectif : lutter contre l'isolement des personnes âgées
  - Démarrage prochain des visites, en priorité pour les résidents ne recevant pas de visites
- **PASA :**
  - Inauguration le 03 octobre 2025
  - Portes ouvertes à destination des familles, résidents et professionnels
- **Groupe EKUME (12 EHPAD associatifs d'Ille-et-Vilaine) :**
  - 1ère Assemblée Générale le 06 septembre 2025
  - Bilan très positif de la première année et lancement de nombreux projets

## 5. Parole aux familles

- Amélioration perçue de la restauration et plus grande variété des repas (prestataire ELIOR).
- Questionnement sur l'évaluation de la perte progressive des capacités des résidents : celle-ci est réalisée en équipe pluridisciplinaire et se traduit par des accompagnements adaptés (ergothérapeute, psychologue, accompagnement individuel, PASA, etc.).
- Appréciation des temps d'actualités et de la transparence des échanges.
- Difficultés persistantes concernant les rendez-vous médicaux et les retards d'ambulanciers, malgré des changements de prestataires.
- Manque de grandes serviettes constaté chaque week-end.
- Demande de rassurance concernant la prise des médicaments (ouverture systématique des sachets et aide à la prise).

## 6. Questions diverses

- Temps d'attente jugé trop long la nuit pour les sonnettes, variable selon les équipes.
- Demande d'envoi mensuel du planning d'animations aux familles.
- Demande d'initiations et d'informations sur les postures de sécurité (PLS) pour les résidents volontaires.
- Mme Berreau, résidente, se porte volontaire pour participer à l'animation.

La prochaine séance est programmée le 12 décembre 2025 à 15h

LISTE DE PRESENCE

CVS 23/09/2025

NOM/PRENOM	SIGNATURE
CEVÄER Valérie, directrice	<u>V.C</u>
LANNIERE Anne-Isa, salariée	<u>Q</u>
GOBBIER Stévie, salariée	<u>S</u>
Mme GERRARD, résidente	<u>Mme Gérard</u>
Mme GUERINEL, résidente	<u>G</u>
Mme CHANTELLIER, résidente	<u>Chantellier</u>
FLEURY Catherine, Famille	<u>Mme Fleury</u>
CODENDWALD Y	<u>Y</u>
GANTIER Anne, famille	<u>G</u>
Mme BARGUISSEAU, résidente	<u>Mme Barguisséau</u>
Mme GUEDEUX, résidente	<u>G</u>
Mme AUBIN, résidente	<u>Aubin</u>
Mme PIROTAIS, résidente	
Mme BRIONNE, famille	<u>B</u>
Mme JOUANT, résidente	<u>J</u>
Mme BLANCHARD, résidente	<u>T. Bl</u>
Mme BLANCHARD, famille	<u>Bl</u>
ABGRALL Jean, stagiaire	<u>J</u>
FONTAINE Brigitte	<u>F</u>
Mme Berdeau, Résidente GEFFROY	<u>Mme Berdeau, résidente Geffroy</u>
Mme Georges,	<u>Georges</u>