



Compte-rendu du Conseil de la Vie Sociale

Lundi 2 Juin 2025 à 10h

PRÉSENTS	
Résidents	Mme GRATAS
Familles	Mme PHARISIER
Direction de l'établissement	Mr VERRON Christian – <i>Directeur d'établissement</i> Mme BUFFON Christelle – <i>Adjointe de direction</i> Mme VEYRIERE Corinne – <i>Cadre de santé</i> Mme FOURNIER Sandra – <i>Qualificienne</i>
Conseil départemental	Mr KONIECZNY

Rappel de l'ordre du jour

1. Validation du précédent compte-rendu 1
2. Restitution et analyse des enquêtes de satisfaction 1
3. Standard téléphonique de l'EHPAD..... 5
4. Fête des familles 2025 5
5. Questions diverses..... 5

1. Validation du précédent compte-rendu

Le précédent compte-rendu est validé.

Concernant les points encore en cours à ce jour :

« Mme ROCHE interroge sur la présence régulière de 3 personnes de l'entourage d'un résident lors des repas en salle à manger. »

Mme GRATAS rappelle que certains résidents disent être gênés par la présence de cette famille, qui se servirait directement dans le frigo, dans les couverts etc. Mr VERRON explique s'occuper de cette problématique.

Pour revenir sur la présence charcuterie trop souvent dans les menus, nous avons imprimé les 4 dernières semaines de menu. Semaine 19 : 3 fois, semaine 20 : 2 fois, semaine 21 : 2 fois, semaine 22 : 1 fois. Mr VERRON rappelle que les menus de la résidence sont élaborés avec l'accompagnement d'une diététicienne de la société réactif.

2. Restitution et analyse des enquêtes de satisfaction

Il est rappelé que les enquêtes sont analysées en CVS concernant les enquêtes résidents et familles et en CSE concernant le personnel de l'établissement.

Pour informer au mieux les familles, ce compte rendu leur sera transmis par mail.

Pour les résidents, ce compte rendu sera expliqué par Corinne, l'animatrice et sera affiché en salle d'animation.

Les résidents ayant répondu sont au nombre de 23 sur 62 :

- 96% estiment avoir l'intimité nécessaire dans leur chambre,
- 78% considèrent que l'on frappe **toujours ou souvent** à leur porte avant d'entrer et **21.7%** expriment que l'on frappe à leur porte « **de temps en temps** »
→ sensibilisation des équipes à prévoir
- 96% disent se sentir en sécurité à l'EHPAD,
- 96% considèrent qu'il leur est possible de parler de leurs éventuels soucis à un membre du personnel,
- 78% estiment avoir les moyens de faire remonter leurs réclamations ou satisfactions,
→ Organisation des enquêtes de façon annuelles + commissions animation / restauration
- 96% estiment pouvoir agencer leur chambre à leur convenance,
- 100% disent être **satisfaits ou très satisfaits** de l'entretien des locaux,
- 91% estiment être **satisfaits** de la réactivité de l'établissement en cas de besoins de réparations éventuelles,
- 91% considèrent que les soignants répondent souvent ou toujours à leurs demandes lorsqu'ils sonnent et 91% estiment que la réponse apportée **souvent ou toujours** adaptée
- 93% expriment que les soignants respectent toujours ou souvent : leur rythme, leur pudeur et leur confort
- La majorité des résidents estime être bien soignée à 96%
- 82.6% considèrent que leur linge de lit est changé aussi souvent qu'ils le souhaitent et 96% estiment être **satisfait** de la qualité de prise en charge de leurs vêtements
- 94% des résidents disent être globalement satisfaits des repas
- 59% des résidents se disent **satisfaits** des animations (34% non concernés)
-

Environ 96% des résidents sont satisfaits ou très satisfaits de l'EHPAD.

Mme GRATAS souligne que peu de résidents participent aux animations, l'organisation d'une commission d'animation permettra de prendre en compte les envies des résidents.

Une commission animation sera organisée en juillet, un jour après le goûter pour permettre la présence d'un maximum de résidents.

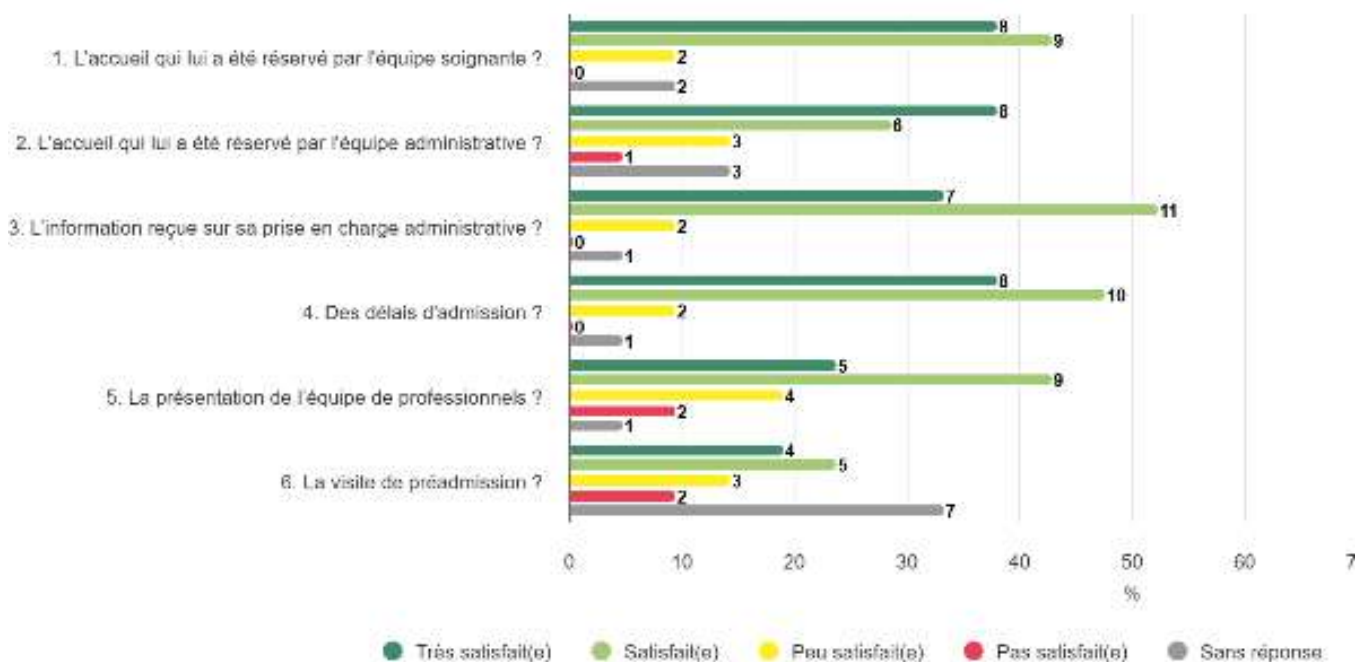
Mme GRATAS explique que lorsque l'animatrice n'est pas là, les soignants prennent le temps d'accompagner les résidents si elles ont le temps.

Mme PHARISIER souligne qu'il y a de l'humanité dans la résidence de la part des membres du personnel.

Mme PHARISIER souligne que 21 réponses aux enquêtes de la part des familles sont peu représentatives.

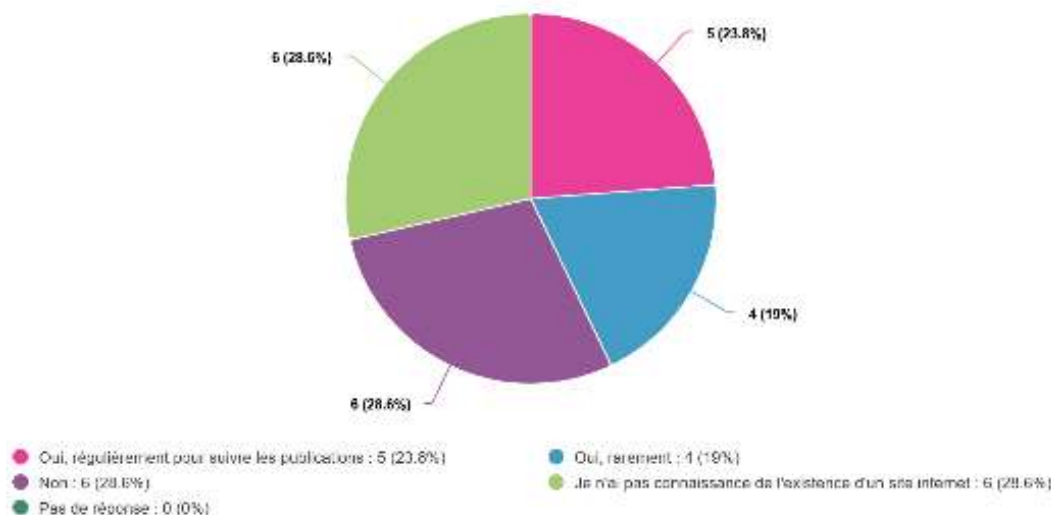
Les familles ayant répondu sont au nombre de 21 sur 62 :

Exemple de question, « que pensez-vous de ? »



- 71% estiment être globalement satisfaits ou très satisfaits de l'accueil, admission et des informations données à l'entrée.

→



Proposition d'une visite de préadmission systématique pour le résident et / ou son entourage

- 81% estiment être informés des réunions ou manifestations auxquelles ils peuvent participer et concernant la question « vous êtes-vous déjà rendu sur notre site internet ? »

→ + d'informations à venir sur le site internet concernant les réunions / manifestations

- 86% se disent **satisfaits ou très satisfaits** de l'ensemble du personnel,
- 83% se disent **satisfaits** globalement du cadre de l'établissement,
 - suggestion d'amélioration : installation d'un banc à l'extérieur
- 62% ont le sentiment que leur parent se sent en sécurité à l'EHPAD,
- 86% estiment que leur parent a la possibilité de recevoir un proche quand il le souhaite,
- 69% de satisfaction globale concernant les repas,
- 64% de satisfaction concernant l'information liée aux soins (81% concernant les infos données par l'équipe soignante et 48% par les médecins),
- 52% ont le sentiment que le maintien de l'autonomie de leur parent est assuré,
- 76% sont globalement **satisfaits** de l'accompagnement soignant au quotidien de leur proche,
- 73% sont **satisfaits** de l'environnement de la chambre de leur proche (possibilité de personnaliser, propreté de la chambre, respect du lieu privé, réponse aux sonnettes, réparations éventuelles),
 - Suggestions d'amélioration :
 - Dysfonctionnements appel malade → réponse aux sonnettes parfois long
 - Problèmes de téléphones (difficulté à contacter leur parent)
 - Rappel de frapper avant d'entrer
- 90.5% estiment que la chambre est adaptée au besoin de leur parent et est agréable à vivre,
- 76% estiment être **satisfaits** de l'entretien du linge de leur proche,
 - plusieurs remontées concernant la perte de linge ou le lavage trop chaud.
- 54% estiment être **satisfaits** des animations pour leurs proches,
 - Suggestions :
 - Manque d'activité physique adaptée (3 demi-journées de présence de l'éducateur APA)
 - Sorties à l'extérieur
 - Travaux manuels

Il est rappelé que les attentes des familles sont parfois différentes de celles des résidents.

- 62% des proches recommanderaient l'établissement à leur entourage,
-

Moyenne de satisfactions globale des familles : 3.5/5

Concernant la **visite de préadmission** : elle sera proposée en systématique mais ne peut pas toujours être réalisée en fonction du degré d'urgence des entrées et de la possibilité ou non du résidents / son entourage à se déplacer à l'EHPAD avant l'admission.

Concernant l'**aménagement des espaces** extérieurs : 3 bancs sont installés à l'extérieur et des chaises ont été installées sous le préau. Mme GRATAS souligne que celles-ci sont confortables.

Concernant le **maintien de l'autonomie** : réponse à un appel à projet pour développer le temps de travail du professeur d'activité physique adaptée.

3. Standard téléphonique de l'EHPAD

Demande reçue afin de mettre en place un standard téléphonique qui oriente directement au service concerné (administration, soins, Cantou, etc).

Les membres du CVS émettent un avis favorable à la mise en place de ce système à partir du 1^{er} juillet, en réalisant un essai d'un an.

4. Fête des familles vendredi 27 juin 2025

Le retour des familles a été prolongé jusqu'au 28 mai :

- Nombre de retours de participation Familles : 31 personnes
- Nombre de retours négatifs Familles/ Représentants : 3
- Nombre de bénévoles présents : 7
- Nombre d'invités : 4 membres du CA / 9 personnes des Bleuets
- Nombres d'agents présents : environ 20

5. Questions diverses

Un tableau d'affichage à destination des résidents sera installé en salle d'animation.

La personne qui vient accompagnée d'un chien dans le cadre des animations interviendra le vendredi 13 juin.

Information de Mr VERRON concernant la visite d'accréditation qui sera réalisée en 2026 pour l'EHPAD de St Pal de Chalencon, les experts rencontreront, les équipes, les représentants des familles et des résidents.

Il est rappelé hors besoin exceptionnel, l'entretien des chambres est réalisé 2 fois par semaine hors Week end et jours fériés.

Le compte rendu du CVS sera publié sur le site internet, un compte rendu papier sera disposé sur le tableau d'affichage des informations destinées aux résidents.

Mme GRATAS Présidente du C.V.S.

