

# CONSEIL DE LA VIE SOCIALE – Synthèse de la rencontre du 14 décembre 2022

La séance s'est tenue à Chalonnes-sur-Loire le 14 décembre 2022, en présence de 3 représentants des résidents et 4 représentants des familles. Ont été abordés les points ci-après :

## I. SUIVI DES REMARQUES FORMULEES PAR LES FAMILLES ET RESIDENTS EN EHPAD

**Comment faire évoluer le mode de communication entre les membres du Conseil de Vie Sociale ?**

Mme MORIN, directrice adjointe, rappelle l'existence de l'adresse mail [cvs@chca.fr](mailto:cvs@chca.fr). Les familles sont informées de cette adresse et peuvent communiquer, sachant que seuls, les membres représentants des familles ou des résidents en seront destinataires. De plus, il est rappelé que l'Etablissement peut mettre à disposition une salle afin d'échanger, sur simple demande auprès du service des admissions.

**Problématique de la réception des journaux ?**

Beaucoup de mécontentement sur la réception des journaux, Ouest France ou Courrier de l'Ouest, notamment le lundi, malgré les appels et un courrier de la Direction. Pas de solutions notoires à ce jour, la livraison par voie postale, quant à elle, fonctionne plutôt bien.

**Problèmes persistants de réception (téléphone et télévision)**

Pour les bornes WIFI : problème de fixation pour les bornes, l'informaticien a relancé l'entreprise, en attente à ce jour.  
Quant à la mauvaise qualité d'image (pixellisation) des téléviseurs, l'entreprise SPIE doit intervenir le lundi 12 décembre.

## II. ANIMATIONS DE FIN D'ANNEE

**Présentation des menus de fin d'année**

Les animatrices présentent les repas de fêtes de fin d'année qui éveillent nos papilles, ceux-ci seront réalisés par notre service restauration. Les menus seront affichés dans les services et chaque résident recevra le sien.



Plusieurs goûters et animations vont venir clôturer cette année 2022, les animatrices seront présentes auprès des résidents pour marquer ces événements.

## III. MISE A JOUR DU SITE INTERNET

Le site internet ([www.chca.fr](http://www.chca.fr)) a été optimisé avec de nouveaux icônes sur la colonne de droite, permettant ainsi d'accéder directement aux plannings des animations, aux menus et à la lettre d'information.



## IV. ENQUETES DE SATISFACTION

Cindy CHAPEAU, responsable qualité, présente les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées auprès des résidents et des familles. Elle remercie l'équipe des psychologues, animatrices et Mme HOUDAYER pour l'aide apportée au recueil auprès des résidents.

Le taux de participation est satisfaisant, avec 90% des résidents (en capacité de répondre) et 44% des familles.

Les retours mettent en évidence,

**Des points satisfaisants :**

- 👍 Le calme, la sécurité
- 👍 Le logement du résident
- 👍 Le respect de l'intimité et de la dignité
- 👍 La prise en charge de la douleur et les soins apportés
- 👍 Globalement le relationnel avec les professionnels
- 👍 La lettre d'information
- 👍 La prestation repas accompagnant

**Des points à améliorer :**

- 👎 Le temps du repas en salle à manger
- 👎 Les quantités servies et choix proposés
- 👎 Les animations, activités proposées, à adapter en fonction des capacités de chacun
- 👎 L'information sur les animations pour les familles
- 👎 Le fonctionnement du téléphone et des télévisions
- 👎 Les modalités de communication entre professionnels et familles
- 👎 La connaissance des référents soignants
- 👎 La connaissance du Conseil de Vie Sociale
- 👎 La prestation linge
- 👎 Les espaces extérieurs et leur accessibilité

## V. PROJET D'ETABLISSEMENT



Le projet d'établissement 2023-2027 comprendra un volet **PROJET DES USAGERS**. Un groupe de travail s'est réuni à deux reprises avec des représentants du CVS et de la commission des usagers.

Les orientations retenues sont les suivantes :



- S'engager pour améliorer l'expérience patient et prendre en compte la parole de l'utilisateur
- Poursuivre et développer la promotion des droits des usagers
- Poursuivre l'implication des usagers dans la vie institutionnelle
- Améliorer la visibilité des représentants auprès des professionnels et usagers
- Améliorer l'accueil physique des usagers – développer l'accessibilité de l'établissement

## VI. FICHE D'ÉVÉNEMENTS APPRÉCIABLES



Il s'agit de mettre en avant les **événements positifs**, valoriser les bonnes initiatives et faire part de notre satisfaction. Ci-dessous quelques exemples recueillis :

- Une famille a offert des lots pour le loto, une autre des décorations et sapins de Noël,
- Le cinéma de Chalonnes a rajouté un créneau pour nos résidents,
- Talents de soignants avec la confection de décorations de Noël et la réalisation de portrait de résidents ...

## VII. LAÏCITÉ EN ÉTABLISSEMENTS PUBLICS

**La loi du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République :**

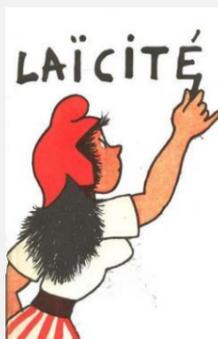
Rend obligatoire la désignation d'un référent laïcité dans les trois fonctions publiques,

Institutionnalise une **journée de la laïcité** au sein de la fonction publique, le 9 décembre.

Le 9 décembre correspond à la date anniversaire de la promulgation de la loi de 1905 concernant la séparation des Églises et de l'État, considérée comme l'un des textes fondateurs de la laïcité en France.

Les **référents laïcité** au sein du CHCA sont

- Mme PETTINI (Directrice adjointe)
- Mme CHATEAU (coordinatrice de soins).



## VIII. CONTRAT DE SEJOUR ET REGLEMENT DE FONCTIONNEMENT



Les modifications sont principalement dues à la publication de **deux décrets en avril 2022** :

- Le décret n° 2022-734 portant diverses mesures d'amélioration de la transparence financière dans la gestion des établissements et services sociaux et médico-sociaux
- Le décret n° 2022-688 du 25 avril 2022 portant modification du Conseil de la Vie Sociale et autres formes de participation

Elles concernent notamment :

- L'accessibilité à Internet pour les résidents et les visiteurs,
- La gratuité du marquage du linge personnel des résidents,
- La clarification de la possibilité d'évolution des tarifs des prestations conformément à la réglementation,
- La clarification du délai de facturation après un décès,
- La composition du CVS à compter du 1er janvier 2023.

## IX. POINTS DIVERS

**Recrutement de 2 personnes en service civique :**

Nous accueillons pendant 8 mois du lundi au jeudi, 2 services civiques, l'occasion pour ces 2 personnes de découvrir les métiers du milieu médical et d'apporter leur soutien à l'équipe d'animation.

**Accessibilité :**

Mme SOURICE a rencontré la municipalité concernant l'accès mobilité au CHCA, et nous informe que les 2 places situées à gauche en sortant de l'Établissement seront supprimées et remplacées par des jardinières afin de faciliter la visibilité à la sortie. De même un marquage au sol sera fait pour signaler la présence d'obstacles (poteaux électriques, obstacles, ...).

**PROCHAIN CVS LE 14 AVRIL 2023**