

La séance s'est tenue à la Résidence Art&Loire, siège social, de 10 h à 12 h 05, en présence de 7 représentants des résidents et des familles.

LES QUESTIONS ET RETOURS DES RÉSIDENTS

Des résidents des Hauts du Château et d'Art&Loire se sont exprimés en amont du CVS, lors de rencontres organisées par les animatrices. Leurs retours, questions et les réponses apportées en CVS sont affichés à leur attention.

LES DOCUMENTS SOUMIS À L'AVIS DU CVS

Ont été adoptés :

- ✓ Le procès-verbal de la séance du 30/04/26.
- ✓ Les modifications proposées au contrat de séjour :
 - mise à jour du paragraphe « Téléphone, Internet »,
 - information sur la convention signée avec l'ONaCVG.
- ✓ Les modifications proposées à l'annexe relative au droit à l'image : l'utilisation d'une photo dans le cadre de la sécurité des soins (sur les piluliers par exemple) n'est plus un choix mais une nécessité.

LES QUESTIONS ET RETOURS DES FAMILLES

▶ Montjean : qu'en est-il du remplacement de l'animateur et de la distribution du courrier et du journal durant les congés d'été ?

Aucun animateur n'est remplacé pendant ses congés, mais des interventions de bénévoles sont maintenues ainsi que SIEL BLEU, des animateurs d'autres sites viennent certains jours, le courrier et le journal sont distribués par l'équipe hôtellerie.

▶ Champtocé : une famille aimerait que son proche participe aux activités, même passif. Elle constate un manque de stimulation des personnes les plus dépendantes durant les animations. Également, l'absence prolongée du cadre de santé est pénalisante.

La participation de ce résident peut faire l'objet d'un échange et être inscrite comme objectif dans son projet personnalisé.

La cadre du site a repris ses fonctions à temps partiel et sera de nouveau à temps plein après ses congés estivaux. Pendant son absence, d'autres cadres ont été présentes chaque semaine pour assurer la gestion courante.

▶ St Georges : qu'envisage la Direction vis à vis de l'erreur de communication pour la réunion des familles du 10 juin ?

La réunion a effectivement fait l'objet d'un affichage, sans envoi par mail. Cependant, la participation est faible chaque année. Il est proposé de sonder les familles pour connaître la raison du fort absentéisme, lors des permanences des représentants et dans la prochaine enquête de satisfaction.

▶ Sur le livret présentant le CVS, est-il possible d'ajouter les noms des suppléants ?

Notre alternante en communication va revoir la forme de la plaquette d'ici septembre.

▶ UPAD Montjean : des familles souhaitent avoir plus d'informations sur les activités et sorties proposées.

Il est difficile de proposer un planning d'animation en UPAD, car le déroulé de la journée est dépendant des envies exprimées par les résidents. L'équipe affiche régulièrement des photos à l'intérieur de l'UPAD et répond aux questions des proches. La cadre de santé a cependant transmis le besoin des familles d'en savoir plus sur les activités et sorties proposées afin que l'équipe communique davantage.

▶ Linge : la prestation du blanchissage semble applicable aussi bien dans le cadre de l'hébergement permanent que dans celui de l'hébergement temporaire. La fille d'une bénéficiaire va être absente 3 semaines en août, durant lesquelles sa parente sera accueillie à Art&Loire. Sa maman pourra-t-elle bénéficier de cette prestation ?

La prestation n'est pas proposée en systématique pour les hébergements temporaires car elle demande le marquage préalable du linge et un trousseau complet pour pouvoir « tourner », soit l'équivalent d'une semaine de linge pour des séjours dont la durée est courte. Plusieurs personnes hébergées temporairement ont cependant bénéficié de ce service en fonction de leurs situations (absence d'aidants, séjours longs...). Une réponse favorable a été donnée à cette aidante.



LE SUIVI DE LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU Données du 1^{er} semestre 2026



Vos réclamations :

- 13 réclamations enregistrées
- Thèmes dominants : l'accompagnement et le ménage
- 8 réponses écrites et 8 entretiens

Les évènements indésirables :

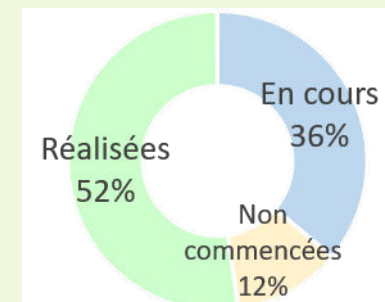
- 130 signalements
- 42 % pour des comportements inadaptés de résidents, dont violences

Les évènements appréciables :

- 51 déclarations
- Les personnels saluent l'entraide entre services
- 13 remerciements de familles

LES DÉMARCHES D'AMÉLIORATION CONTINUE

Bilan des 232 projets et actions du plan 2021-2025 :



Thèmes travaillés en 2025 :

- ✓ Droits et expression des usagers
- ✓ Philosophie Humanitude
- ✓ Circuit du médicament
- ✓ Risque infectieux
- ✓ Qualité de vie au travail
- ✓ Projet d'Établissement
- ✓ Et bien d'autres encore...

LES DÉMARCHES DÉVELOPPEMENT DURABLE

Quelques chiffres à retenir pour 2025 :

- Coût net d'un repas : 2,16 €
- 22 % des achats répondent aux critères ÉGAlim
- Gaspillage alimentaire :

	Objectif ÉGAlim	Art&Loire 2025	Moyenne nationale
	90 g <	119 g	< 129 g
- 703 kg de denrées redistribués aux Restos du Cœur
- 35 tonnes de biodéchets triés = 6 300 kg de compost produit = 3 500 m² de terres nourries
- Performance énergétique : 340 MWh économisés
- Réseau bois lancé à Art&Loire

PROCHAINE RENCONTRE DU CVS

Jeudi 12 NOVEMBRE à 10 h



N'hésitez pas à transmettre vos questions à vos représentants !

Pour les familles : cvs@lesligeriennes.fr

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

2 juillet 2026 : Réponses aux résidents

RÉSIDENTS DES HAUTS DU CHÂTEAU À CHAMPTOCÉ/LOIRE

Repas	☹ Pour 3 à 4 résidents : « Le soir, ce n'est pas bon ». 😊 La majorité d'entre vous n'est pas d'accord et apprécie les repas.
Linge	☹ Vos avis sont partagés : pour certains, le linge ne revient pas, d'autres n'ont aucun souci. <i>Le linge est traité à la même fréquence pour tous. Le trousseau est calculé pour que vous ne subissiez pas de manque, à condition qu'il soit complet et renouvelé quand il est usé.</i>
Ménage	☹ « Pour les chambres, il faut réclamer pour qu'il soit fait », « Les sols des salons dans les étages ne sont pas propres », « Les sols des chambres et de la salle de bain n'est pas propre ». <i>Ce point a aussi été entendu lors de la réunion du 16 juin avec vos familles. L'équipe d'encadrement travaille sur les organisations pour améliorer cette prestation, car ce fait n'est pas dû à l'absentéisme.</i>
Personnel et accompagnement	☹ « En bas, quand l'animatrice est absente, on ne voit personne. C'est un problème quand il y a des tensions entre résidents. » <i>L'équipe d'encadrement travaille sur les organisations, mais quand les soignants sont en haut, ils sont en soins. Si besoin, <u>utilisez le téléphone dans le hall d'entrée.</u></i> ☹ Vous avez ressenti l'absence de la cadre de santé : « Tout le temps qu'il n'y aura pas de chef, ça n'ira pas ». <i>Vous avez sûrement constaté son retour depuis quelques semaines.</i> 😊 Soins : « Très bien », « Tout le personnel est gentil ».
Activités et vie sociale	■ Ambre, votre animatrice, a présenté aux résidents présents les animations à venir : le repas des familles (qui a eu lieu le 16 juin), les prochaines sorties inter-résidences, les intervenants musicaux, la préparation d'un Marché de Noël... ■ Un résident a suggéré l'idée d'organiser des bals dansants. ■ Sorties : Ambre a expliqué que le minibus ne peut transporter que 7 personnes, dont : - 1 chauffeur (en général Ambre), - 1 accompagnant (bénévole ou personnel), - 4 personnes valides, - 1 personne en fauteuil roulant. Par conséquent, seuls quelques résidents peuvent participer à une sortie, et pas toujours les mêmes.

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

2 juillet 2026 : Réponses aux résidents

RÉSIDENTS D'ART&LOIRE À SAINT GEORGES SUR LOIRE

Repas	 Globalement vous êtes satisfaits des repas, « Tout est bon ».
Hébergement Espaces de vie	 Vous vous sentez bien dans la résidence, le cadre est agréable et le personnel est à l'écoute.  Actuellement vous avez chaud dans les chambres. <i>Les températures montent effectivement en journée dans les chambres, il est donc important que vous profitiez au maximum des pièces qui sont climatisées (salles à manger, PASA) ou rafraichies (salle d'animation, salons, UPAD). N'oubliez pas non plus de demander à l'équipe d'allumer votre ventilateur si vous n'êtes plus capable de le faire vous-même.</i>  Serait-il possible d'avoir un distributeur de boissons dans la résidence ? <i>Cela a déjà été tenté mais il n'y avait pas assez de débit pour intéresser les prestataires. Cela peut néanmoins être réétudié.</i>
Promenade	 Une résidente qui marche quotidiennement trouve souvent la porte allant du hall d'entrée au jardin fermée. Serait-il possible d'installer un digicode sur cette porte plutôt qu'une clé ? <i>La porte à l'avant s'ouvre déjà avec un digicode, ce pour éviter les sorties inopinées. Concernant la porte arrière, nous pensons qu'il est plus judicieux de rappeler à l'équipe du rez-de-chaussée de bien penser à l'ouvrir chaque matin.</i>
Activités et vie sociale	 Vous appréciez : - la salle d'animation où les décors changent souvent, - le loto toutes les semaines, - les bénévoles du chant, - les quizz et questions proposés régulièrement, - les animations inter-EHPAD.  La gym Siel Bleu plait tous les mardis mais l'horaire de 14 h est trop tôt. <i>Nous sommes conscients que certains d'entre vous aiment faire une sieste avant les activités. Malheureusement cet intervenant n'a pas d'autre créneau à nous proposer.</i>  Les sorties extérieures ne sont pas votre priorité : vous aimez surtout les animations en grand groupe et certains d'entre vous n'aiment pas prendre le minibus.