	<b><u>Résidence de la Weiss</u></b>	<b>Code : CVS 02-2023</b>
		<b>Date de la réunion : 15-11-2023</b> <b>Date de diffusion : 20-11-2023</b>
	<b>CONSEIL DE LA VIE SOCIALE</b> <b>Compte-rendu de réunion</b>	<b>Rédacteur : Elise COLIN-PIERRON</b>
		<b>Page(s) : Page 1 sur 3</b>

Le Conseil de la Vie Sociale s'est réuni le mercredi 15 novembre 2023 à 11h, dans la salle de réunion à la Résidence de la Weiss à Kaysersberg.

Étaient présents :

Mmes BERNAUER Véronique – Animatrice  
 DIDIER Gabrielle – Représentant des familles  
 DORIDANT Camille – Médecin  
 EITO Aurélie - MJPM  
 GHIRINGHELLI Sylvie – IDEC  
 LOUIS Corinne – Directrice  
 MARTINEZ Sophie – Représentante du personnel titulaire  
 SEGUIN Sarah – Psychologue

Mrs HERMANN Camille – Représentant des résidents  
 SCHWOB François-Xavier – Représentant des résidents

Étaient absents/excusés :

Mmes AUBRY Chloé – Représentante du personnel titulaire  
 CHEVALIER Céline – Gouvernante

Mr AUBERTIN Nils – Médecin coordonnateur

---

### Ordre du jour

1. Approbation du compte-rendu du CVS du 27/04/2023
  2. Rapport de la psychologue sur la bientraitance et les ateliers
  3. Retour sur l'enquête de satisfaction des résidents
  4. Point travaux
  5. Divers
- 

Mme LOUIS ouvre la séance à 11h et aborde le premier point à l'ordre du jour :

#### **1. Approbation du compte-rendu du CVS du 27/04/2023**

Le compte-rendu est approuvé à l'unanimité.

#### **2. Rapport de la psychologue sur la bientraitance et les ateliers**

Mme SEGUIN présente les différents ateliers mis en place cette année. Ces ateliers visent aussi bien les résidents à l'aide d'ateliers cognitifs, leurs proches avec la mise en place d'un groupe de parole et le personnel lors des formations sur la bientraitance.

	<b>Résidence de la Weiss</b>	<b>Code : CVS 02-2023</b>
		<b>Date de la réunion : 15-11-2023</b> <b>Date de diffusion : 20-11-2023</b>
	<b>CONSEIL DE LA VIE SOCIALE</b> <b>Compte-rendu de réunion</b>	<b>Rédacteur : Elise COLIN-PIERRON</b>
		<b>Page(s) : Page 2 sur 3</b>

- Les ateliers cognitifs : Réalisés une fois par semaine en petit groupe, ces ateliers visent la stimulation cognitive au travers de jeux cognitifs et ateliers mémoire comme par exemple : le petit bac, les mots mêlés, le jeu des 7 différences etc. Ces jeux ludiques et stimulants permettent d'instaurer un moment d'échange tout en faisant travailler la mémoire. Ces ateliers permettent aussi d'inclure des résidents qui ne participent pas aux animations ou qui seraient perturbateurs dans un plus grand groupe.
- Les ateliers bientraitance : Ces ateliers permettent de repenser la manière de travailler de chacun pour adopter une posture bientraitante et éviter tout acte de maltraitance envers les résidents (ex : comment réagir face à un résident agressif ou dans l'opposition). Ils visent l'ensemble du personnel et a été mis en place à la suite d'un questionnaire envoyé en début d'année afin d'aborder les points les plus sensibles.  
Une charte de bientraitance a pu être élaborée.
- Le groupe de parole : Constitué d'environ une dizaine de personnes, ce groupe a été mis en place cette année et cible les familles et proches des résidents qui souhaitent aborder différents sujets et problématiques avec la psychologue. Organisé les lundis soir de 16h à 17h, ce temps d'échange permet également aux familles de créer des liens et mettre en commun leurs problèmes et questionnements. La psychologue souhaite relancer une nouvelle session pour l'année 2024. Un mail indiquant la première rencontre sera envoyé aux familles.

### 3. Retour sur l'enquête de satisfaction des résidents

Madame COLIN-PIERRON présente les résultats de l'enquête de satisfaction des résidents qui a eu lieu au printemps. Le taux de satisfaction globale atteint 95% mais il est à noter que le taux de retour n'est que de 41%.

Les domaines où les résidents sont les plus satisfaits (>95%) sont la prise en charge par les IDE et les AS, les intervenants de soins de confort (coiffeuse, pédicure), le contact avec le personnel, la chambre attribuée et ses équipements, le confort des équipements tels que les fauteuils roulants, fauteuils confort ou déambulateurs, la propreté des lieux communs, ainsi que le dressage et la présentation des assiettes.

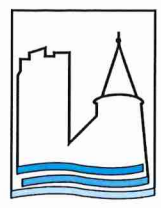
Le point à améliorer (<80% de satisfaction) est l'information insuffisante reçue concernant les soins, traitements et examens prodigués au résident.

Les résidents et leurs familles souhaiteraient plus de précision sur les activités et les projets à venir et sont satisfaits du professionnalisme des agents (courtoisie, respect de l'intimité et du rythme de vie, écoute).

Les 3 points les plus satisfaisants sont pour les résidents : le personnel, la prise en charge et les animations.  
Les 3 points les moins satisfaisants sont : les locaux, le service hôtelier et les animations (!).

Il est important néanmoins de nuancer les résultats compte tenu du taux de réponse et des problèmes cognitifs des résidents.

Mme MARTINEZ suggère que les résultats de l'enquête soient diffusés par mail aux familles en plus d'être sur notre site internet et affichés dans le hall d'accueil.

	<b>Résidence de la Weiss</b>	<b>Code : CVS 02-2023</b>
	<b>CONSEIL DE LA VIE SOCIALE</b> <b>Compte-rendu de réunion</b>	<b>Date de la réunion : 15-11-2023</b> <b>Date de diffusion : 20-11-2023</b>
		<b>Rédacteur : Elise COLIN-PIERRON</b>
		<b>Page(s) : Page 3 sur 3</b>

#### 4. Point travaux

Madame LOUIS explique que la partie démolition du site d'Ammerschwihl est terminée et que des photos sont affichées dans le couloir du RDC afin que tous puissent suivre le déroulement des travaux.

Les appels d'offres ont été ouverts le 11 octobre dernier. On peut déplorer le peu d'offres en général, voire l'absence pour le lot blanchisserie. La majorité des offres se situe au-dessus de l'estimation. A ce jour, le dépassement représente plus de 550 000 €. Il a été décidé de relancer la consultation de certains lots jugés infructueux.

Néanmoins le planning devrait être respecté avec une reconstruction qui commencera début 2024 et une réception des travaux début 2026.

#### 5. Divers

Aucun point divers n'est soulevé.

Fin de la séance : 11h45  
Copie : Membres CVS

Le Président,  
François-Xavier SCHWOB



La Directrice,  
Corinne LOUIS



Mois et année de l'enquête : mars 2023

Nombre sondés : 92

Nombre de questionnaires retournés : 38

Taux de retour : 41%

<b>Infos personnelles</b>	Famille seule	10
	Famille avec résident	28
<b>Accueil Infos Gestion administrative</b>	Ancienneté < 3 mois	2
	< 1 an	4
<b>Le personnel</b>	> 1an	29
	Sur quels sujets aimeriez-vous plus de précision?	Les instances
<b>Animation Vie sociale</b>	Contrat de séjour	2
	Rglt fonctionnement	2
<b>Linge</b>	Activités	3
	Projets à venir	7
<b>En Général</b>	Oui	8
	Non	7
<b>Animation Vie sociale</b>	Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels au sein de l'établissement ?	31
	Le personnel a-t-il été présenté à votre parent/résident ?	25
<b>Le personnel</b>	A votre avis, le personnel est-il suffisamment aimable et poli ?	12
	A votre avis, le personnel prend-il le temps d'écouter et de répondre à vos	28
<b>Animation Vie sociale</b>	A votre avis, le personnel respecte-il l'intimité et la dignité lors des soins ?	9
	A votre avis, le personnel respecte-il le rythme et les habitudes de vie ?	35
<b>Linge</b>	Etes-vous satisfait des activités et animations proposées ?	2
	Les informations et affichages vous paraissent-ils suffisants et compréhensibles ?	31
<b>En Général</b>	Les activités et animations proposées chaque semaine sont-elles adaptées et diversifiées ?	6
	Etes-vous satisfait des activités d'animation collectives et/ou personnelles proposées ?	28
<b>Animation Vie sociale</b>	Connaissez-vous l'existence, le rôle et les représentants du Conseil de la Vie Sociale ?	2
	Votre parent/résident été victime de perte de linge ?	1
<b>Linge</b>	Votre parent/résident été victime de dégradation de linge ?	7
	Recommanderiez-vous à un proche notre établissement ?	28
<b>En Général</b>	Ce questionnaire vous a-t-il permis de vous exprimer sur les points les plus importants de la prise en charge ?	13
	Quels sont les 3 points les plus satisfaisants de la Weiss ?	22
<b>En Général</b>	Quels sont les 3 points les moins satisfaisants de la Weiss ?	4
		31
<b>En Général</b>		30
		5
<b>En Général</b>		35
		1
<b>En Général</b>		11
		23
<b>En Général</b>		12
		16
<b>En Général</b>		11
		13
<b>En Général</b>		6
		11
<b>En Général</b>		8
		12
<b>En Général</b>		12
		12

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait	PR/NC	Taux de satisfaction
Etes-vous satisfait des renseignements, de l'aide aux démarches et du suivi administratif reçu lors de l'admission de votre parent/résident ?	11	23	2	1	1	92%
Etes-vous satisfait de l'accompagnement réalisé par le personnel d'encadrement (directrice, IDEC, gouvernante...) ?	13	21	2		2	94%
Prise en charge et suivi par médecin	18	11	4	2	3	83%
Prise en charge et suivi par IDE et AS	16	19	1	1	1	95%
Prise en charge et suivi par psychologue et kiné	12	11	3	2	10	82%
Prise en charge et suivi par le personnel de nuit	15	15		2	5	94%
Etes-vous satisfait de l'information reçue concernant les soins, traitements et examens qui sont prodigués à votre parent/résident ?	14	16	6	2		79%
Etes-vous satisfait de l'aide consacrée pour les soins d'hygiène, l'assistance à la toilette et autres soins de base à votre parent/résident ?	15	17	4	1	1	86%
Etes-vous satisfait de la fréquence des douches proposées ?	17	11	6	1	3	80%
Etes-vous satisfait de la fréquence de nettoyage des dentiers, lunettes et appareils auditifs ?	10	9	3	1	15	83%
Etes-vous satisfait de l'aide apportée dans les autres activités de la vie quotidienne ?	16	14		2	6	94%
Etes-vous satisfait des intervenants de soins de confort (coiffure, esthétique, pédicure) ?	13	16		1	8	97%
De manière générale, êtes-vous satisfait de la qualité des interventions du personnel ?	16	16	2	1	3	91%
D'une manière générale, êtes-vous satisfait (e) de la qualité des contacts avec les personnels ?	17	18	1	1	1	95%
Confort de la chambre de votre parent/résident	17	17	3		2	92%
Chambre attribuée à votre parent/résident	15	21		2	2	100%
Tranquillité de la chambre de votre parent/résident	14	16	5	1	2	83%
Equipements de la chambre (litterie, éclairage, rangements, accessibilité...)	19	16	2		1	95%
Confort et de l'entretien des équipements mis à disposition de votre parent/résident (fauteuil roulant, fauteuil confort, déambulateur...)	17	13	1		6	97%
Propreté de la chambre	16	18	3		1	92%
Propreté des lieux communs	16	17	1		4	97%
Odeurs	15	17	4		2	89%
Repérage des locaux au sein de l'établissement	16	15	3	1	3	89%
Cadre extérieur (terrasse, jardin, accessibilité)	17	11	2		8	93%
Diversité des plats proposés	14	17	3	1	3	89%
Prise en compte des habitudes alimentaires de votre parent/résident	16	14	3		5	91%
Qualité gustative des plats servis	14	19			5	100%
Température des repas	12	15	6		5	82%
Dressage et la présentation des repas (assiettes, tables...)	16	16	2		6	100%
Quantité servie	18	13			5	94%
Service hôtelier proposé par l'établissement	18	15	2		3	94%
Propreté des vêtements de votre parent/résident	21	14	3			92%
Délai de retour du linge propre en chambre	17	14	4		3	89%
D'une manière générale, êtes-vous satisfait du séjour ?	13	22	2		1	95%
	45%	46%	7%	2%	10%	

## Charte de la bientraitance de la Résidence de la Weiss (06-2023)

Bientraiter, c'est le respect de la personne dans sa globalité en s'adaptant à ses besoins.

