

## Résidence Le Clos du Moulin

1 rue de Galerne-La Chapelle Basse-Mer  
44450 DIVATTE SUR LOIRE



Date	Présents	Excusés	Horaires de la réunion
7 mai 2024	<b>Représentants des Résidents :</b> Sœur Germaine Mme ALLARD Anne Marie <b>Représentants des Familles :</b> Mme MARTINS Liliane Mme BRIAND Monique <b>Représentants du Conseil d'Administration :</b> Mme BRÉGEON Denise <b>Représentant des personnes sous mesure de protection :</b> M. PERRIN Tony	<b>Représentante du Personnel :</b> Mme LARDEUX Lisa <b>Représentants des Résidents :</b> Mme FIE Lucienne	<b>Début : 15h00</b> <b>Fin : 16h15</b>
	<b>Assistaient également</b> 6 Résidents, 6 membres des Familles, 5 membres du Personnel		

La réunion débute avec un tour de table afin que chacun puisse se présenter et nommer sa fonction au sein de Conseil. Il est rappelé les objectifs du CVS et notamment le sujet des questions individuelles qui sont à aborder directement avec les responsables de service et ou la Direction.

Sujets abordés par les Résidents:

**Nous aimerions avoir plus de bancs à l'extérieur.**

Réponse de la Direction :

*Avec la création du nouvel espace extérieur « place Saint Joseph », nous avons commandé 3 bancs supplémentaires. La livraison est prévue fin mai. Les bancs déjà en place seront rénovés prochainement et changés de place.*

**Qui sont les nouveaux membres du Bureau de l'Association SEVE ?**

Réponse de la Direction :

*Depuis quelques mois, la Présidence l'Association évolue avec des fins de mandats et des nouveaux arrivants. Lors de la prochaine Assemblée Générale, le 20 juin 2024, de nouvelles élections vont avoir lieu. Dès le mois de juillet, nous serons en mesure de réaliser un support d'information avec les présentation complète des membres du nouveau Conseil d'Administration.*

**L'entretien des logements n'est pas toujours satisfaisant.**

Réponse Nathalie RICHARD, Responsable de l'hébergement :

Consciente des manques auxquels nous faisons face, nous nous efforçons à limiter ce désagrément. N'hésitez pas à nous signaler un besoin et nous ferons notre maximum pour satisfaire votre demande.

### **Les lits ne sont pas toujours faits correctement.**

Quand nous rentrons dans certains logements, la réfection des lits n'est pas toujours réalisée avec soin.

Réponse Nathalie RICHARD, Responsable de l'hébergement :

*Nous allons rappeler à l'ensemble des équipes l'importance de maintenir l'environnement du résident agréable en veillant notamment à réaliser une réfection de lit correcte.*

### **Le respect du résident envers les équipes.**

Nous constatons parfois que certaines paroles de la part des Résidents et des familles envers les équipes ne sont pas toujours adaptées. Nous savons pourtant tous l'importance de leur présence et le service qu'elles peuvent nous rendre.

Réponse de la Direction :

*Il est bien entendu indispensable que le respect de tous soit la règle au sein de la résidence. Nous veillerons à ce que principe soit respecté par tous et nous n'hésiterons pas à appliquer les mesures prévues dans le contrat de séjour si des manquements seraient constatés.*

### **Nouvelle présentation de la gazette.**

La nouvelle présentation de la gazette est appréciée, plus moderne, avec de nouvelles couleurs. Cependant, nous constatons un manque de contraste et de clarté dans le programme d'animation.

Réponse de Tony PERRIN, Assistant administratif :

*Je vais modifier les couleurs dans le prochain numéro en veillant à garantir un maximum de contraste et ainsi favoriser la lecture pour tous.*

### **Le pain servi le lundi n'est pas très bon.**

Tous les lundis, vous nous proposez du pain sous forme de boule coupée. Il est souvent sec et pas très bon.

Réponse Nathalie RICHARD, Responsable de l'hébergement :

Depuis quelques temps maintenant, la commune de La Chapelle Basse Mer n'a plus qu'une seule boulangerie contre deux auparavant. Par conséquent, le jour de fermeture de l'unique boulangerie, nous oblige à commander des boules coupées qui sont livrées la veille. Suite à votre retour, nous allons nous rapprocher de la boulangerie du Super U à qui nous faisons déjà appel de temps en temps.

### **Tout le monde ne connaît pas Monsieur le Directeur.**

Certains résidents et certaines familles n'ont pas eu l'occasion de faire connaissance avec Monsieur le Directeur de la Résidence.

Réponse de la Direction :

*Je prends note de votre remarque, en dehors de mes rendez-vous mon bureau est ouvert, j'invite ceux qui le souhaite à venir me rencontrer. Je vais m'organiser pour passer encore plus de temps au sein de l'établissement.*

### **L'état du portail d'entrée ne met pas en valeur la Résidence.**

#### Réponse de la Direction :

Une attention particulière sera portée à l'entretien du portail dans les semaines à venir. Des travaux de plomberie sont prévus pour installer un robinet extérieur et ainsi pouvoir utiliser un nettoyeur haute pression.

### **L'entretien du jardin n'est pas satisfaisant.**

Depuis quelques mois nous constatons que l'entretien du jardin n'est plus aussi bien réalisé qu'à la saison dernière.

#### Réponse de la Direction :

*Suite à l'arrêt d'activité du précédent prestataire, nous avons été dirigés vers un nouvel organisme « Terre Idéale ». Ce nouveau prestataire ne répond pas à nos attentes. Nous allons entamer les démarches pour changer dès janvier 2025.*

#### Sujets abordés par la Direction :

### **Mise à jour de la documentation institutionnelle en libre lecture.**

Vous pourrez constater que nous avons mis à jour l'ensemble des documents institutionnels mis à disposition à l'accueil de la résidence. Dans le hall d'entrée, vous trouverez le totem où sont déposés les documents.

### **Traduction des documents institutionnels en Facile à Lire et à Comprendre.**

Nous travaillons actuellement sur la traduction de nos documents en FALC. Le FALC est une méthode qui a pour but de traduire un langage classique en un langage simplifié.

### **Service du rosé en salle de restauration.**

Lors d'un précédent CVS, vous avez demandé d'avoir au choix un verre de vin rouge ou de rosé. Cette possibilité vous sera proposée dans les jours à venir.

### **Service d'une viennoiserie tous les dimanches.**

Dans un précédent CVS vous avez demandé la possibilité d'avoir une viennoiserie tous les dimanches. Pour une raison budgétaire, nous ne serons pas en mesure d'accéder à votre demande. Nous réservons le service de la viennoiserie les jours fériés.

### **Boutique ambulante.**

Nous vous avons présenté lors d'un précédent CVS un nouveau service d'achat de produits « plaisir » par l'arrivée d'une boutique ambulante. Ce projet est réalisé en partenariat avec l'Association « l'outils en main ». La livraison est prévue pour la fin de l'année 2024.

### **Quand les familles interpellent les salariés de manière non adaptée.**

Des salariés ont pu se faire interpellé d'une manière non adaptée par certains membres des familles. Il est arrivé que des photos soient prises d'un salarié en situation de travail ou que propos racistes soient tenus à l'égard de certains membres du personnel.

Qu'importe le sujet de discorde, il n'est pas tolérable d'avoir un tel comportement.

Pour information, le racisme se traduit par des propos, des comportements ou des violences à l'égard d'une personne en raison de son origine ou de sa religion (vraie ou supposée, c'est-à-dire imaginée à partir de l'apparence physique, de la couleur de peau, du nom de famille ou de l'accent d'une personne, sans que celle-ci ne soit nécessairement de cette origine, ou pratiquante de cette religion). La loi interdit et sanctionne le racisme.

Pour rappel, la prise de photo est soumise à une réglementation stricte et en aucun cas elle doit se faire sans l'accord de la personne.

N'oubliez pas, il est possible, à la suite d'un désagrément, de remplir le registre de réclamation qui se trouve à l'entrée de l'établissement, sur le nouveau totem. Ce cahier est lu régulièrement afin de traiter toutes les réclamations non anonymes.

Nous comptons sur la bienveillance de tous et n'oublions pas, nous nous efforçons au maximum, toutes fonctions confondues, d'être attentifs au bien-être de votre parent.

### **L'évaluation interne se déroulera les 11 et 12 juin 2024.**

Pour rappel, il s'agit d'évaluer les démarches et les pratiques professionnelles mises en œuvre par l'établissement pour améliorer le parcours de vie et de soins des personnes accompagnées. Nous ne manquerons pas de revenir vers vous pour vous présenter le détail de l'évaluation et la manière dont elle se déroulera.

Prochaine réunion :  
**19/09/2024**