

CONSEIL DE VIE SOCIALE - MARPA DES VERGERS

Maison d'Accueil Rurale pour Personnes Agées

"Mézard"

47360 PRAYSSAS

tél : 05 53 87 72 05 marpadesvergers-animatrice@orange.fr

COMPTE-RENDU RÉUNION DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE ET DU COMITÉ QUALITÉ

Du jeudi 6 juin 2024 de 17h00 à 18h00

Ordre du jour :

- Approbation du dernier compte-rendu du CVS du 29 février 2024
- Synthèse des enquêtes de satisfaction rendues par les résidents et par les familles
- Divers

Étaient invités :

Mme Colette Bergamin, Mme Simone Rebouleau, Mr Paul-Guy Moulères représentants titulaires des résidents de la Marpa

Mme Martine Moulères, élue représentant des familles des résidents de la Marpa

Mme Nicole Mascarin, élue représentant titulaire des gestionnaires Marpa

Mme Patricia Rey, élue représentant titulaire du personnel de la Marpa

Sont présents :

Mme Colette Bergamin, Mme Simone Rebouleau, Mr Paul-Guy Moulères représentants titulaires des résidents de la Marpa

Mme Nicole Mascarin, élue représentant titulaire des gestionnaires Marpa

Mme Patricia Rey, élue représentant titulaire du personnel de la Marpa

Sont absents :

Mme Martine Moulères, élue représentant des familles des résidents de la Marpa

Début de la réunion à 17h00.

1) Approbation du dernier compte-rendu du CVS du 29 février 2024

Le compte rendu de la séance du 29 février 2024 est approuvé à l'unanimité. (annexe 1)

2) Synthèse des enquêtes de satisfaction rendues par les résidents et par les familles

AR Prefecture

047-200026839-20240709-021_2024-DE
Reçu le 16/07/2024

~~Comme convenu, chacune leur tour,~~ Mme Nicole Mascarin, élue représentant titulaire des gestionnaires Marpa et Mme Patricia Rey, élue représentant titulaire du personnel de la Marpa lit les enquêtes de satisfaction des membres des familles (**synthèse annexe 2**).

Puis en deuxième lecture, les enquêtes de satisfaction rendues par les résidents (**synthèse annexe 3**).

4) Divers

Patricia Rey, élue représentant titulaire du personnel de la Marpa, annonce les animations des trois prochains mois :

- participation à de la fête de la musique à Prayssas le 15 juin (répétitions tous les vendredis après-midi de mi-mai à mi-juin) avec Monsieur Carnéjac Francis et son accordéon. Elle précise également que toutes ces interventions sont gratuites de sa part et les résidents apprécient ces moments de chants.

- le 26 juillet, à l'occasion du début des jeux olympiques, un duo viendra chanter à capela, pour les résidents, à la Marpa et gratuitement.

- le 6 août, venu des enfants du centre de loisirs pour une activité peinture

- le 26 septembre, deuxième pique-nique avec les résidents de l'EHPAD (le premier a eu lieu ce jour)

Bien évidemment, les activités en interne, restent présentes : élaboration des menus, jeux de mémoire, jeux de wii, atelier manuel, relaxation, maintien physique..

Fin de la réunion à 18h05

La Présidente du Conseil de Vie Sociale, Mme Colette Bergamin

CONSEIL DE VIE SOCIALE - MARPA DES VERGERS

Maison d'Accueil Rurale pour Personnes Agées

"Mézard"

47360 PRAYSSAS

tél : 05 53 87 72 05 marpadesvergers-animatrice@orange.fr**COMTE RENDU RÉUNION DU CONSEIL DE LA VIE SOCIALE**

Du jeudi 29 février 2024 de 17h00 à 18h00

Ordre du jour :

- Approbation du dernier compte-rendu du CVS du 21 décembre 2023
- Synthèse des notes rendues par les résidents
- Dates des prochains CVS
- Divers

Étaient invités :

Mme Colette Bergamin, Mme Simone Rebouleau, Mr Paul-Guy Moulères représentants titulaires des résidents de la Marpa

Mme Martine Moulères, élue représentant des familles des résidents de la Marpa

Mme Nicole Mascarin, élue représentant titulaire des gestionnaires Marpa

Mme Patricia Rey, élue représentant titulaire du personnel de la Marpa

Sont présents :

Mme Colette Bergamin, Mme Simone Rebouleau, Mr Paul-Guy Moulères représentants titulaires des résidents de la Marpa

Mme Martine Moulères, élue représentant des familles des résidents de la Marpa

Mme Nicole Mascarin, élue représentant titulaire des gestionnaires Marpa

Mme Patricia Rey, élue représentant titulaire du personnel de la Marpa

Début de la réunion à 17h00.

1) Approbation du dernier compte-rendu du CVS du 21 décembre 2023

Le compte rendu de la séance du 20 septembre 2023 est approuvé à l'unanimité. (annexe 1)

2) Synthèse des notes rendues par les résidents

Comme convenu Mme Patricia Rey, élue représentant titulaire du personnel de la Marpa lit les notes et Mme Nicole Mascarin, élue représentant titulaire des gestionnaires Marpa.

La note a été lu par tous les résidents et par les familles le 10 février 2024. Sur 16 résidents, 9 ont répondu.

AR Prefecture

047-200026839-20240709-021_2024-DE
Reçu le 16/07/2024

~~« refaire les allées autour de la Marpa, problème de cannes et de déambulateurs »~~ (Observation faite 2 fois)

Il reste un et demis de crédit de remboursement. Il faut donc attendre la fin du prêt pour commencer des nouveaux travaux important.

- « refaire la route de la Marpa à la Pharmacie, problème de cannes et de déambulateurs » (Observation faite 4 fois »

Cette partie de route appartient à la mairie de Prayssas.

- « problème d'évacuation des w.c »

Mme Colette Bergamin, représentant titulaire des résidents de la Marpa revendique que cela lui ai arriver à plusieurs reprises l'année dernière et que cela devient problématique. « les agents interviennent pour déboucher mais quand cela ne se débouche pas, il faut faire intervenir les entreprises ! ». Mme Martine Moulères, élue représentant des familles des résidents de la Marpa, réplique que « la pression des toilettes de chez son père est très faible. Elle met un sceau d'eau pour que sa s'en aille ! ». Mme Nicole Mascarin, élue représentant titulaire des gestionnaire Marpa, suggère qu'il faudrait vérifié la pression de l'eau des w.c pour que cela ne se bouche pas dans les regards.

- « voir à certains appartements à refaire la peinture des portes des celliers »

Ce n'est pas un gros budget, nous pourrons peut-être l'envisager pour cette année.

- « ambiance bonne. Nous avons un bon rapport avec les employées toujours à notre écoute. Nous avons de bonnes activités avec tout le personnel. Merci pour tout »

- « je n'ai pas de remarques à faire, tout va bien »

- « tout va bien, personnel charmant »

- « les employés sont charmant et très agréable »

- « tout va bien »

- « rien à dire, tout va bien »

- « Bonjour Patricia, rien à signaler, maman est satisfaite de son studio et de l'environnement dans lequel elle vit. »

- « je ne vois pas grand-chose à signaler vu que je quitte la Marpa dans un mois. J'aimerais quand même signaler que ces derniers mois pour moi n'ont pas été les meilleurs, vue certaines personnes qui m'ont rejetés, ne sachant pas exactement pourquoi. Quand à vous Patricia bravo pour tout et je ne garderai qu'un très bon souvenir de votre présence à la Marpa »

Mme Patricia Rey, élue représentant titulaire du personnel de la Marpa prend la parole. En effet, il y a eu énormément de méchanceté, de provocation et de vulgarité dite à cette personne. Les agents ont fait des rapports en interne. Notre responsable, Mme Hery est intervenue à plusieurs reprises mais nous sommes une petite communauté ou comme partout nous ne pouvons pas plaire à tout le monde. Néanmoins en qualité d'agent à la Marpa, j'ai trouvé cela excessif et répétitif. La personne concernée à été énormément affecté, au point de ne plus venir en animation et de précipiter son départ à la Marpa.

Mme Nicole Mascarin, élue représentant titulaire des gestionnaire Marpa, et elle aussi stupéfaite de ce qu'elle vient d'entendre. Elle complète la réflexion de Mme Rey Patricia en disant que c'est scandaleux d'en arriver à se point la, cela ne devra plus arriver.

AR Prefecture

047-200026839-20240709-021_2024-DE
Reçu le 16/07/2024

3) Dates des prochains CVS

Mme Patricia Rey, élue représentant titulaire du personnel de la Marpa nous informe des prochaines dates des prochains conseils d'administration. Comme un accord, nous avons convenue de faire les prochains CVS les lendemain des Conseil d'administration soit le 6 juin, 12 septembre et le 12 décembre 2024.

4) Divers

Mme Nicole Mascarin, élue représentant titulaire des gestionnaire Marpa fait le point sur les futures travaux de la cuisine. Les travaux commenceront bien cette année et cela pour 3 mois. L'algeco (batiment pour faire la cuisine durant les travaux) a été retenu. De plus, du nouveau matériels sera acquis plus adapté à notre structure.

Mme Martine Moulères, élue représentant des familles des résidents de la Marpa, demande si il y a eu du changement dans les planning, notamment à une rotation pour les week-end? Il n'y a pas eu de réponse donner à ce sujet la. Ainsi que si le personnel est au complet ? Mme Patricia Rey, élue représentant titulaire du personnel de la Marpa répond que oui nous avons le personnel au complet et pour le moment nous avons juste une information d'un potentiel de départ de Mme Véronique Delpech pour 2026. Du coup qui prendrai le poste ? Mme Patricia Rey, élue représentant titulaire du personnel de la Marpa informe qu'il y aura un appel de poste mais qu'elle est vivement intéressé par celui ci en menant à bien en plus de sa première mission : l'animation à condition bien sur que le poste à pouvoir soit un 35h minimum.

Pour le prochain CVS, Mme Patricia Rey, élue représentant titulaire du personnel de la Marpa, dit qu'elle fera transmettre aux résidents et aux familles un questionnaire de satisfaction sur les services proposés à la Marpa.

Fin de la réunion à 17h40

La Présidente du Conseil de Vie Sociale, Mme Colette Bergamin



2024

Résultats enquête de satisfaction destinés aux familles et proches des résidents

MARPA des vergers
47360 Prayssas



AR Prefecture

047-200026839-20240709-021_2024-DE
Reçu le 16/07/2024

Cher(e)s familles, proches des résidents.

La résidence « la Marpa des vergers », établie des enquêtes de satisfaction tous les ans afin de faire un état des lieux de ce qui est proposé mais aussi pour pouvoir améliorer le cadre de vie de ses résidents.

Cette enquête était destinée aux familles, aux proches des résidents dans l'idée que chacun puisse s'exprimer sur le fonctionnement de notre résidence.

Après le dépouillement des questionnaires de satisfaction, nous comptons 1 retour sur les 14 distribués soit un taux de participation de 9%.

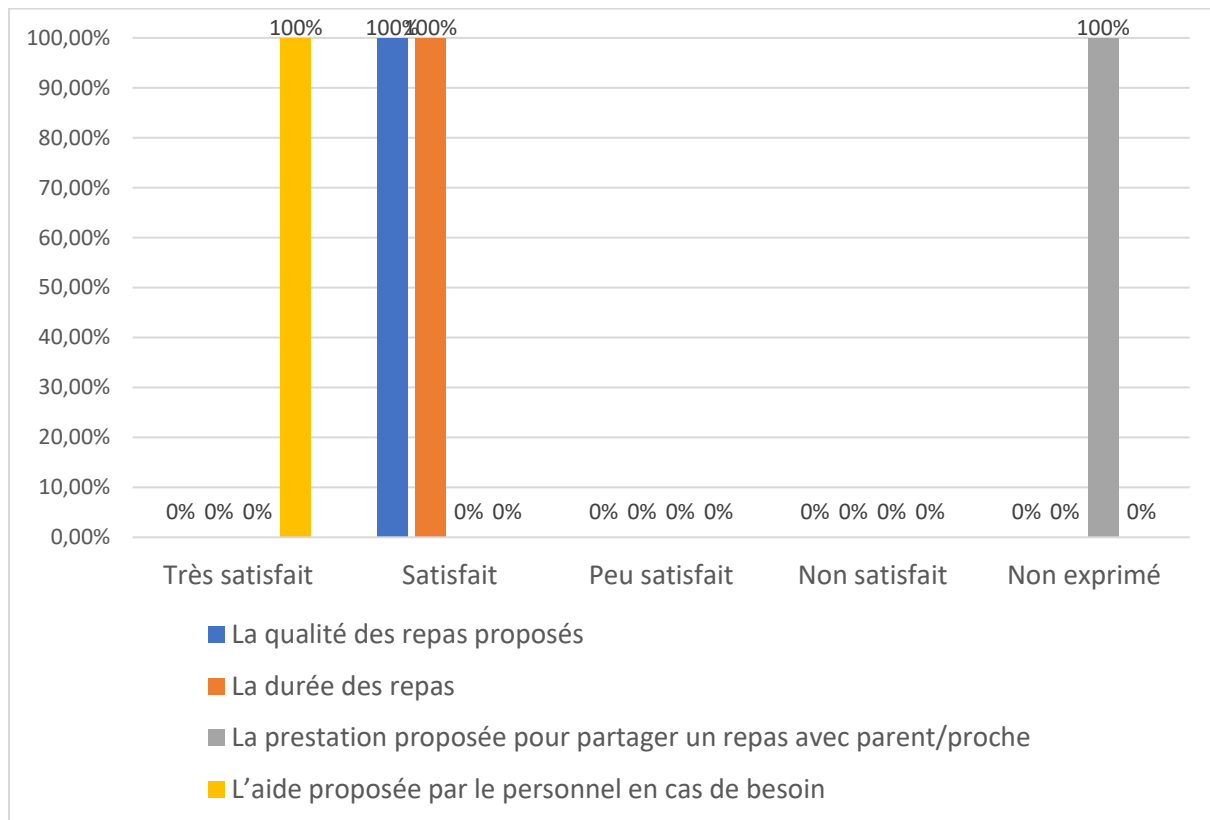
Ce document vous permettra tout d'abord de connaître les résultats concernant chaque question qui vous ont été posées mais également de vous faire une idée sur le ressenti des autres familles. Vous y trouverez aussi les commentaires qui ont pu être émis pour certaines thématiques.

Nous tenons à vous remercier de votre participation et espérons qu'elle sera toujours aussi active pour les prochaines années.

Nous prenons en compte chaque réponse, commentaire et/ou suggestion pour travailler davantage sur la qualité de vie à la résidence, « La Marpa des vergers ».

LES REPAS

Pouvez-vous nous dire ce que vous pensez de :

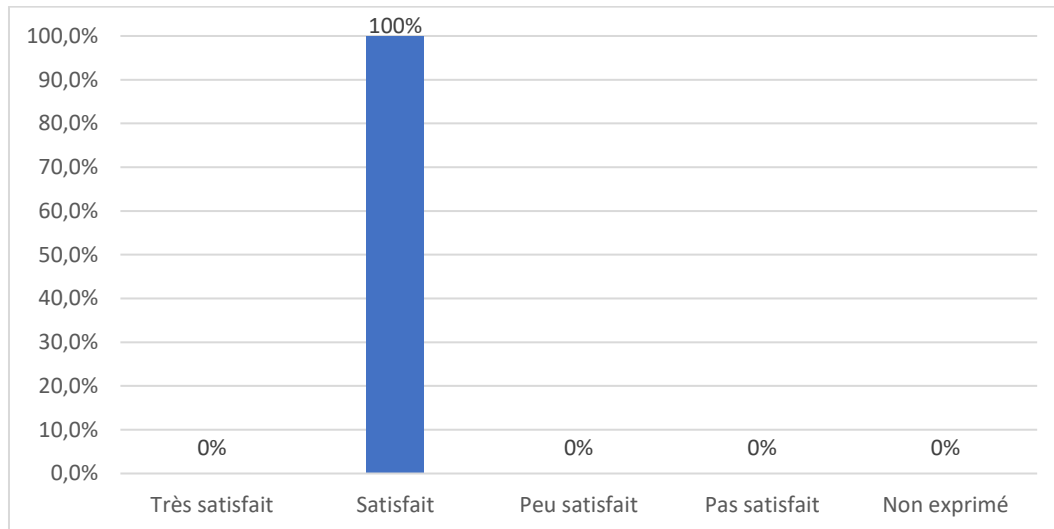


Remarques ou suggestions concernant les repas :

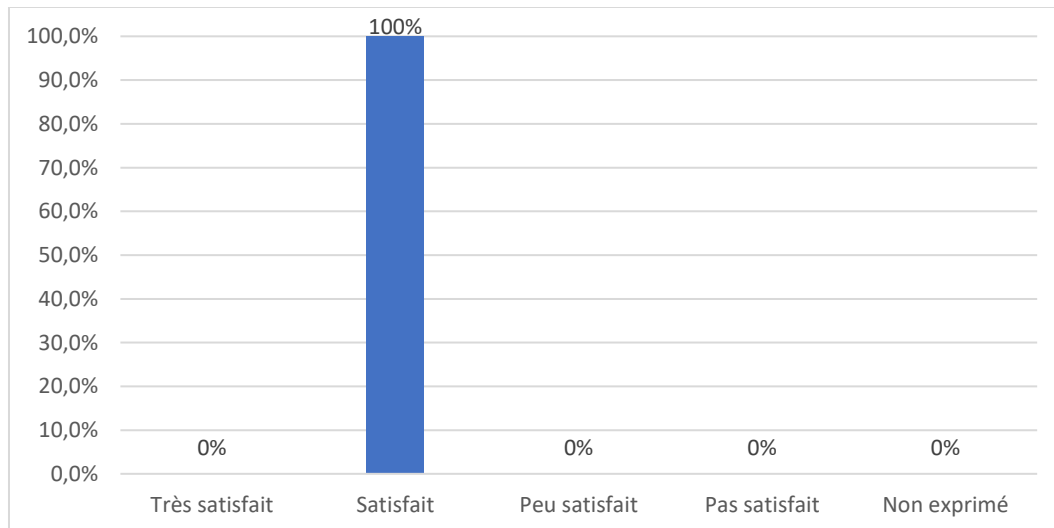
- « La présentation appétissante, quelques fois trop cuite surtout la côte de porc, un peu ferme »

CONTACT AVEC LE PERSONNEL / RESPECT

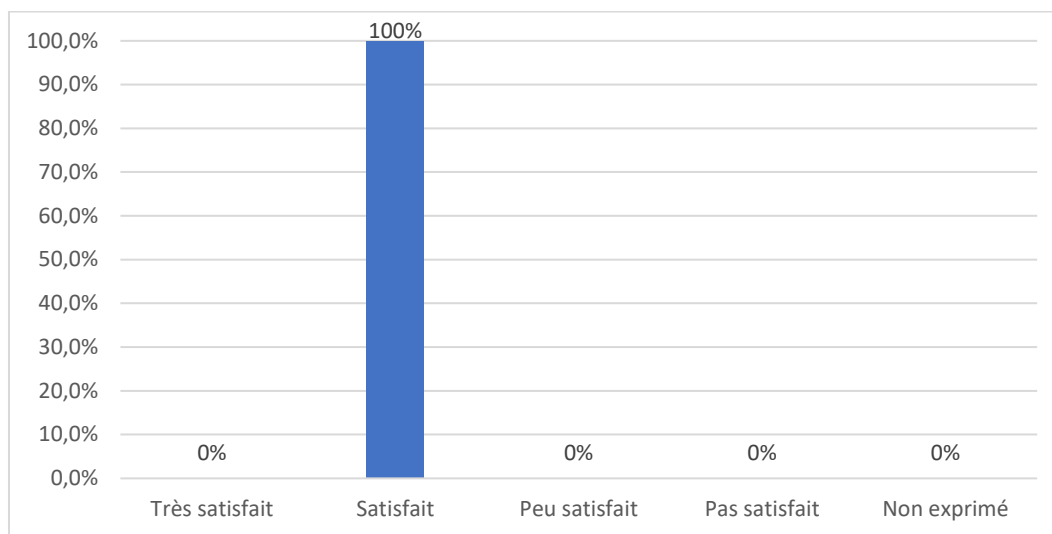
Le personnel est-il souvent disponible pour votre parent/proche ?



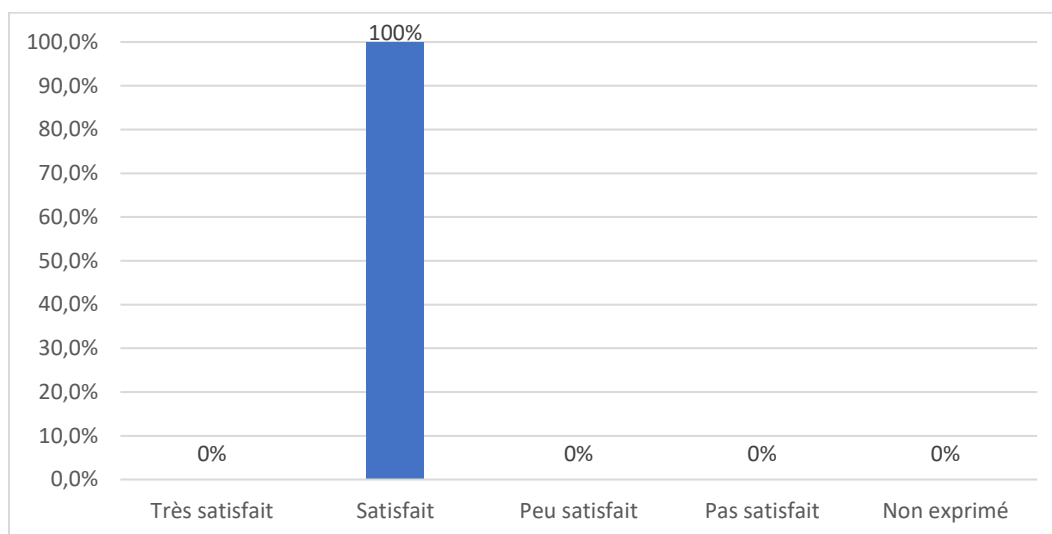
Le personnel se rend-il disponible dès lors que vous souhaitez échanger avec lui sur divers sujets ?



Le personnel est-il suffisamment respectueux envers les résidents ?



Arrivez-vous facilement à identifier les membres du personnel ?

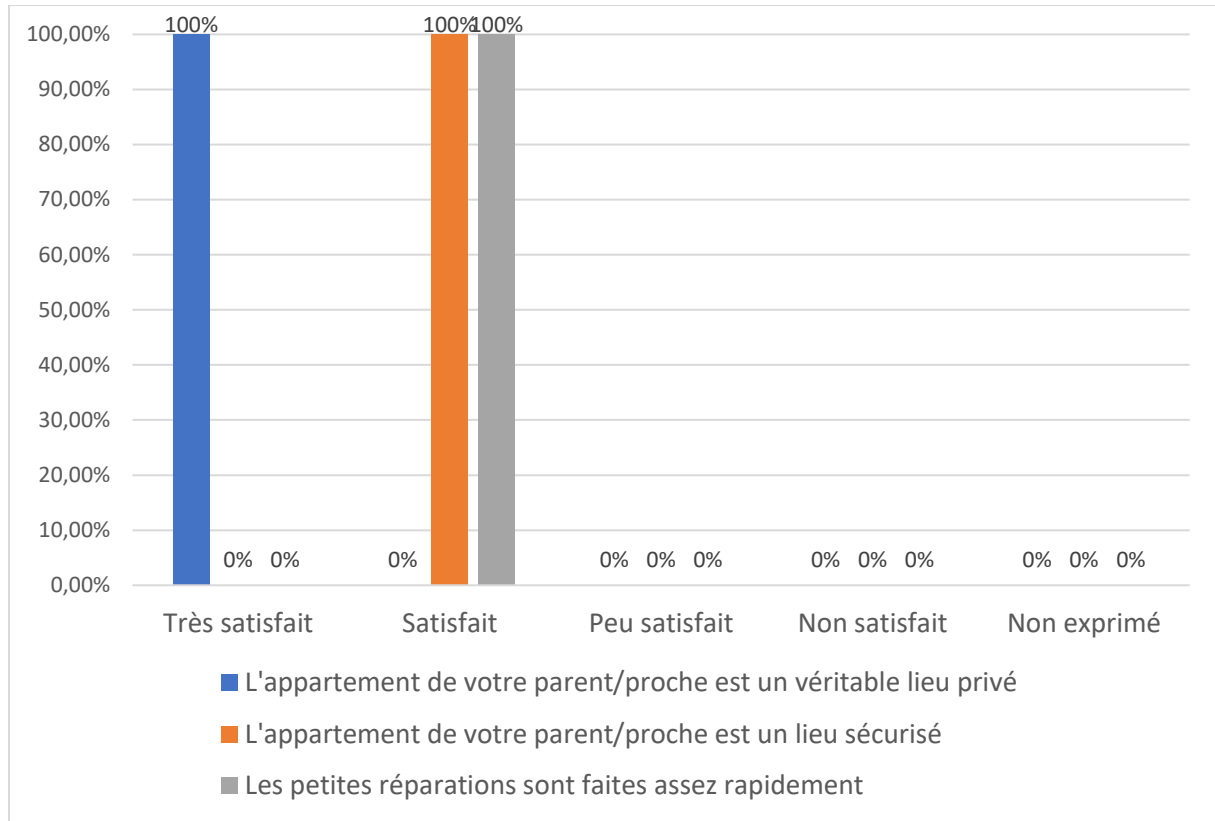


Remarques ou suggestions concernant le personnel :

Aucune

L'APPARTEMENT DE VOTRE PARENT/PROCHE

Pensez-vous que :

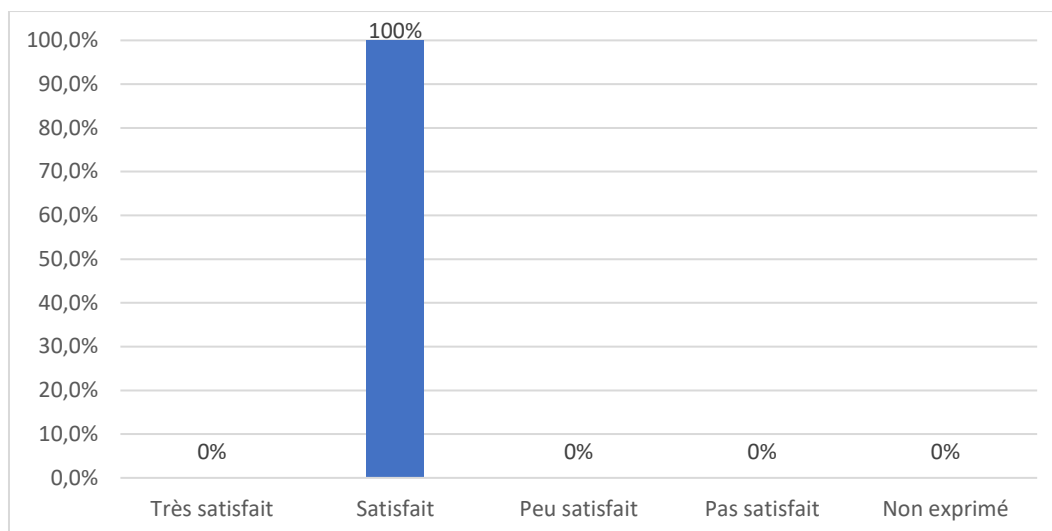


Remarques ou suggestions concernant l'appartement de votre parent/proche :

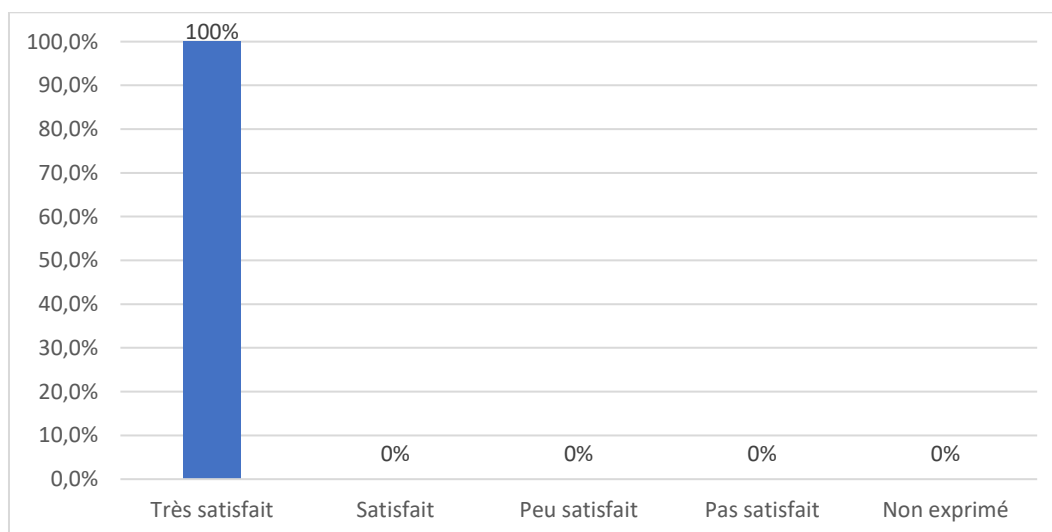
- « Très agréable »

L'ANIMATION

La diversité des activités / animations est satisfaisante ?



Les sorties proposées aux résidents sont satisfaisantes ?



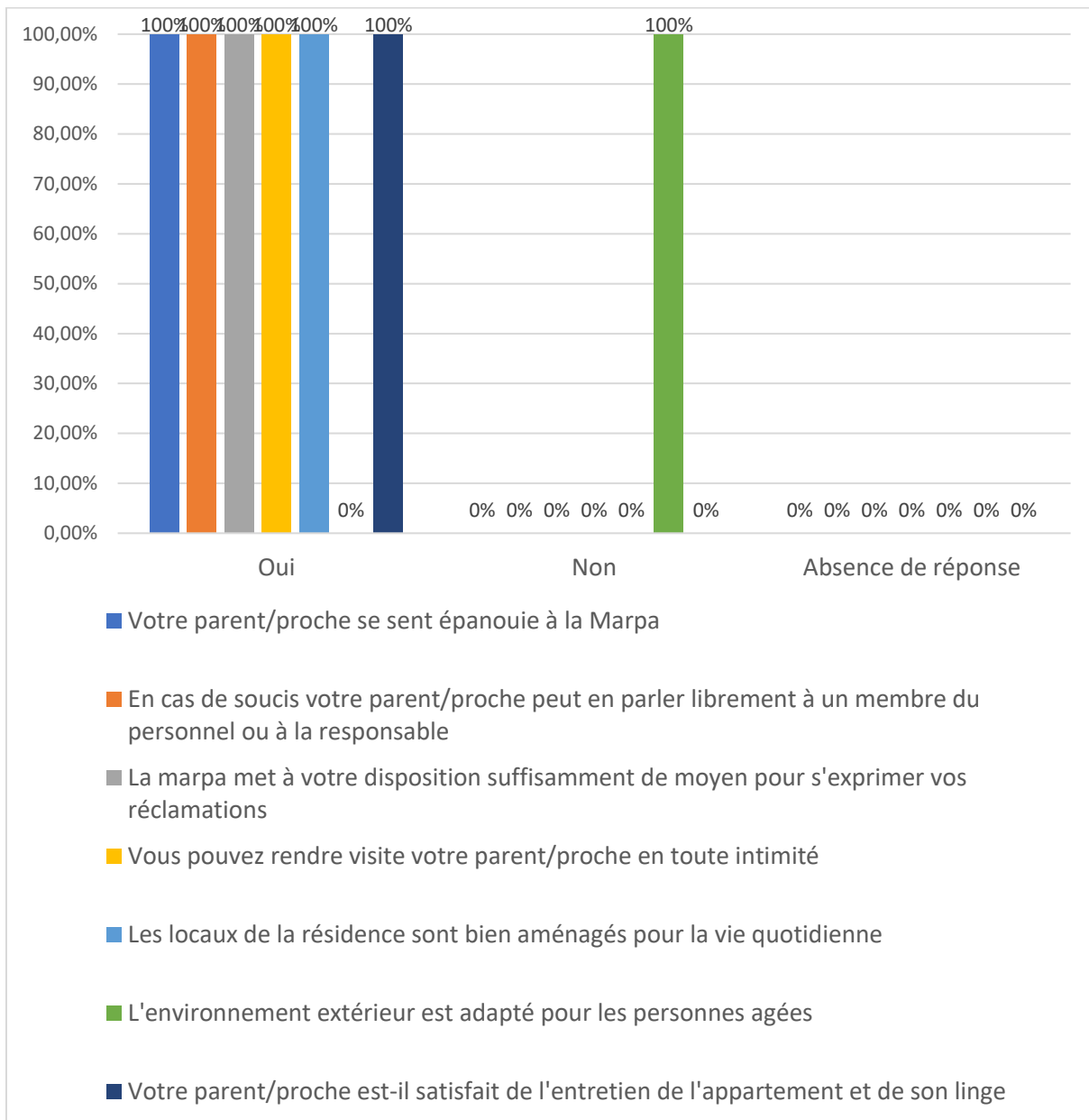
Les améliorations à effectuer pour satisfaire au mieux la vie à la résidence pour votre parent/proche :

- « Sont satisfaisante »

Remarques et suggestions sur la résidence : Les prestations qu'il faudrait mettre en place :

- « Davantage de jeux de wii »

Vie à la résidence



Remarques et suggestions sur la résidence :

- « L'environnement extérieur de la Marpa, n'est pas adapté aux personnes âgées à cause des graviers »



2024

Résultats enquête de satisfaction destinés aux résidents

MARPA des vergers
47360 Prayssas



AR Prefecture

047-200026839-20240709-021_2024-DE
Reçu le 16/07/2024

AR Prefecture

047-200026839-20240709-021_2024-DE
Reçu le 16/07/2024

Cher(e)s résident(e)s,

La résidence « la Marpa des vergers », établie des enquêtes de satisfaction tous les ans afin de faire un état des lieux de ce qui est proposé mais aussi pour pouvoir améliorer le cadre de vie de ses résidents.

Cette enquête était destinée aux résidents dans l'idée que chacun puisse s'exprimer sur le fonctionnement de notre résidence.

Après le dépouillement des questionnaires de satisfaction, nous comptons 11 retours sur les 14 questionnaires distribués soit un taux de participation de 78.57%

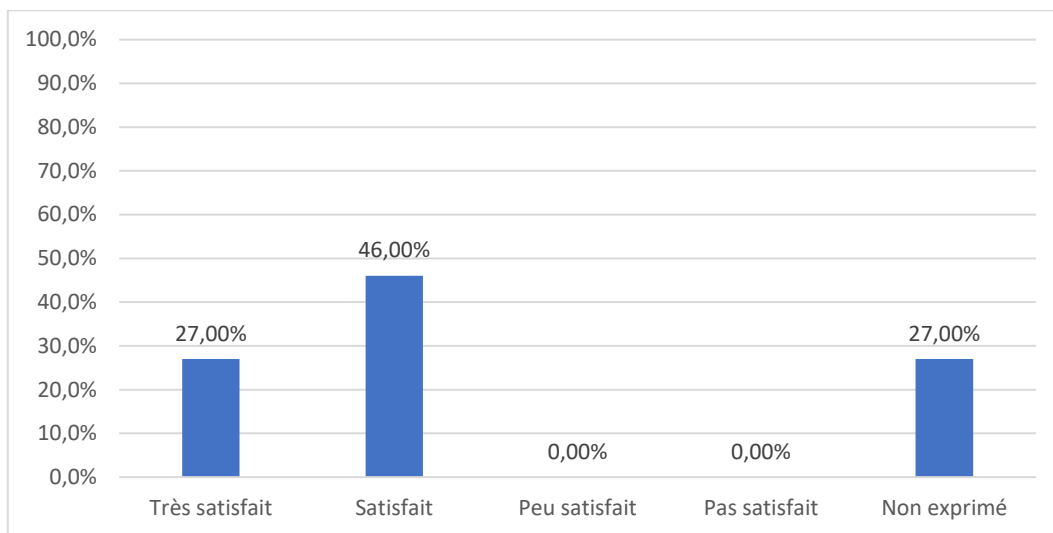
Ce document vous permettra tout d'abord de connaître les résultats concernant chaque question qui vous ont été posées mais également de vous faire une idée sur le ressenti des autres résidents. Vous y trouverez aussi les commentaires qui ont pu être émis pour certaines thématiques.

Nous tenons à vous remercier de votre participation et espérons qu'elle sera toujours aussi active pour les prochaines années.

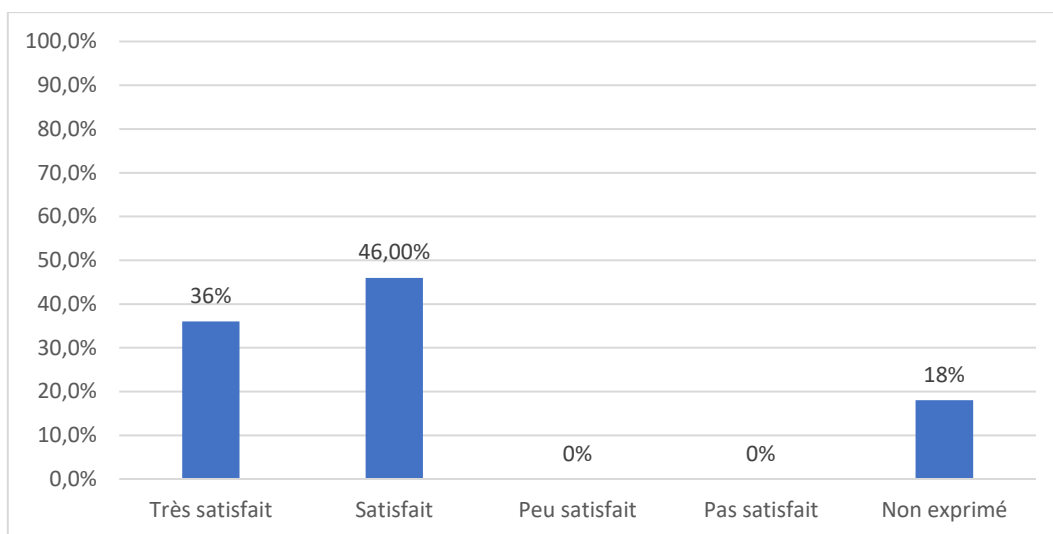
Nous prenons en compte chaque réponse, commentaire et/ou suggestion pour travailler davantage sur la qualité de vie à la résidence, « La Marpa des vergers ».

ACCUEIL / GESTION ADMINISTRATIVE

Etes-vous satisfait des renseignements, de l'aide aux démarches administratives et du suivi administratif de vos dossiers par le service administratif ?



Le personnel du service administratif se rend-il souvent disponible pour répondre à vos demandes ?



AR Prefecture

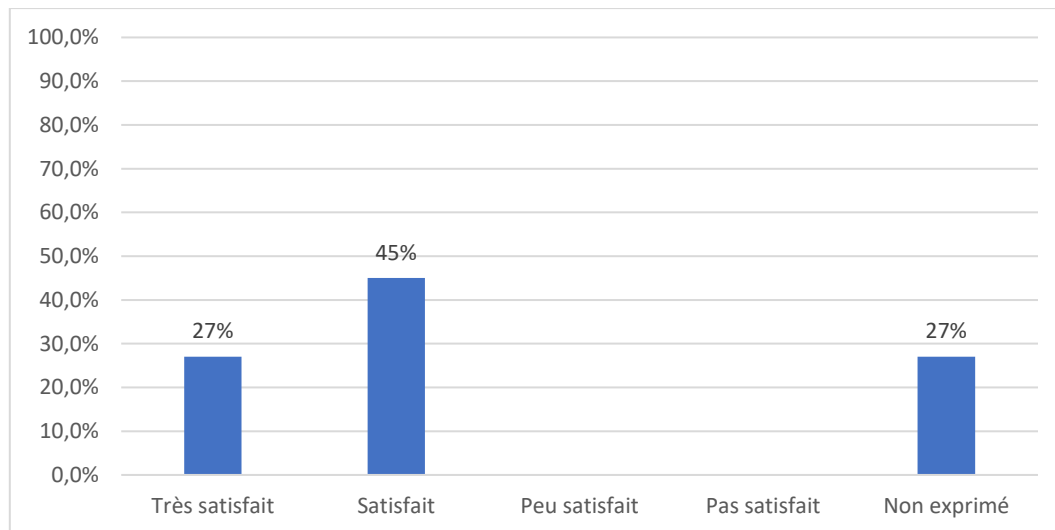
047-200026839-20240709-021_2024-DE
Reçu le 16/07/2024

Suggestions, remarques concernant le personnel du service administratif :

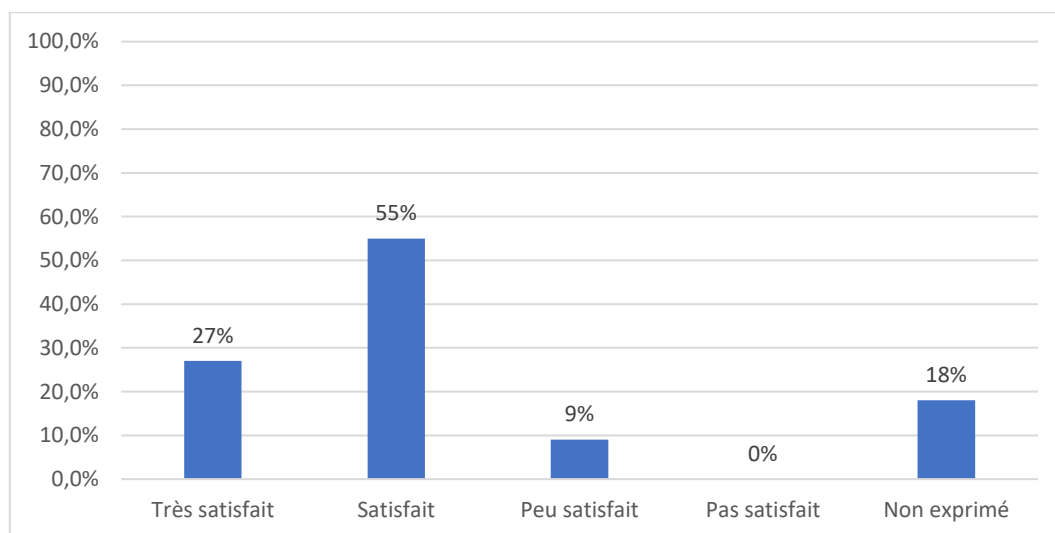
- « Ma fille gère l'administratif »
 - « Très dévoué »
 - « Très à l'écoute »

LE PERSONNEL

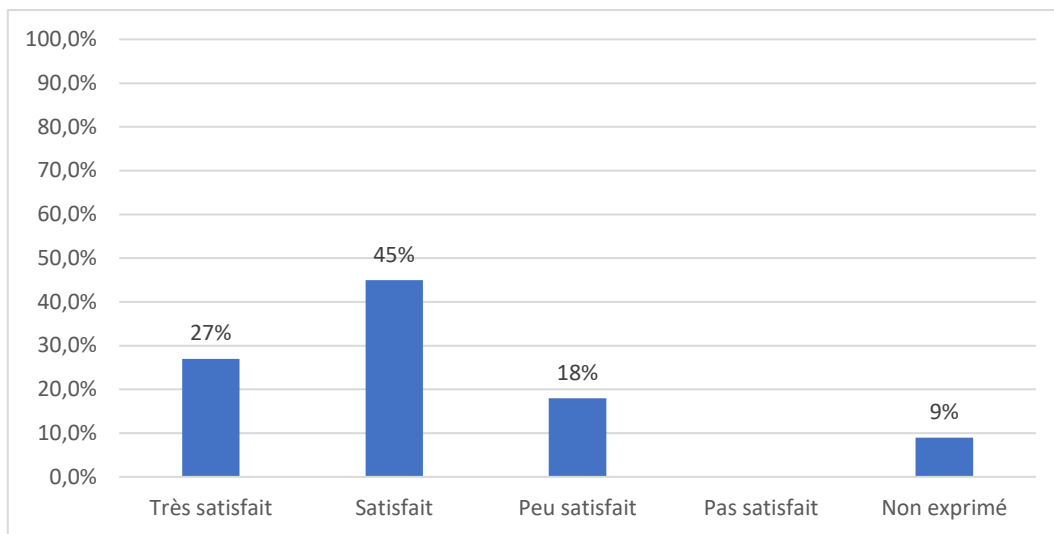
Que pensez-vous de la disponibilité du personnel pour répondre à vos besoins ?



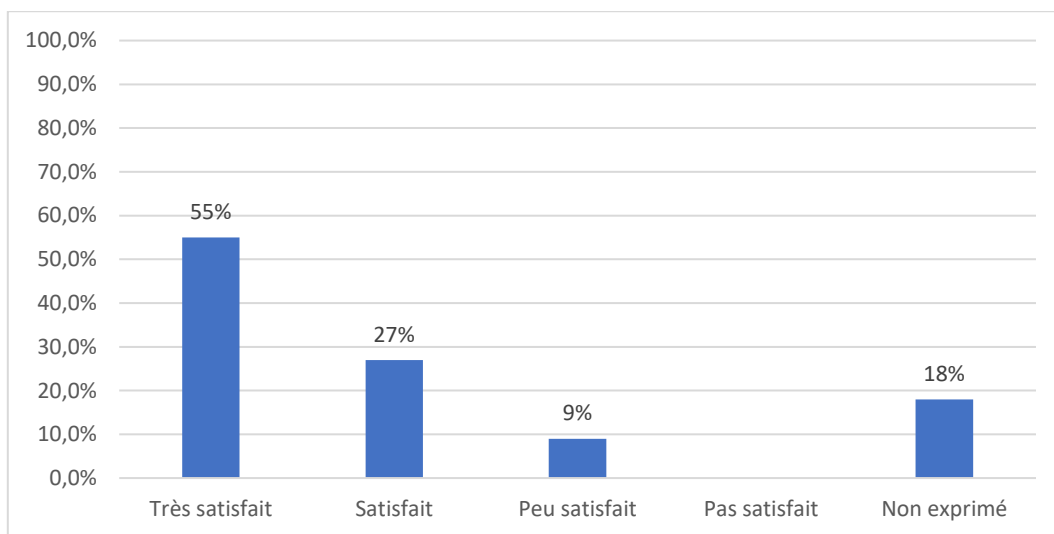
Pensez-vous que le personnel est suffisamment à votre écoute ?



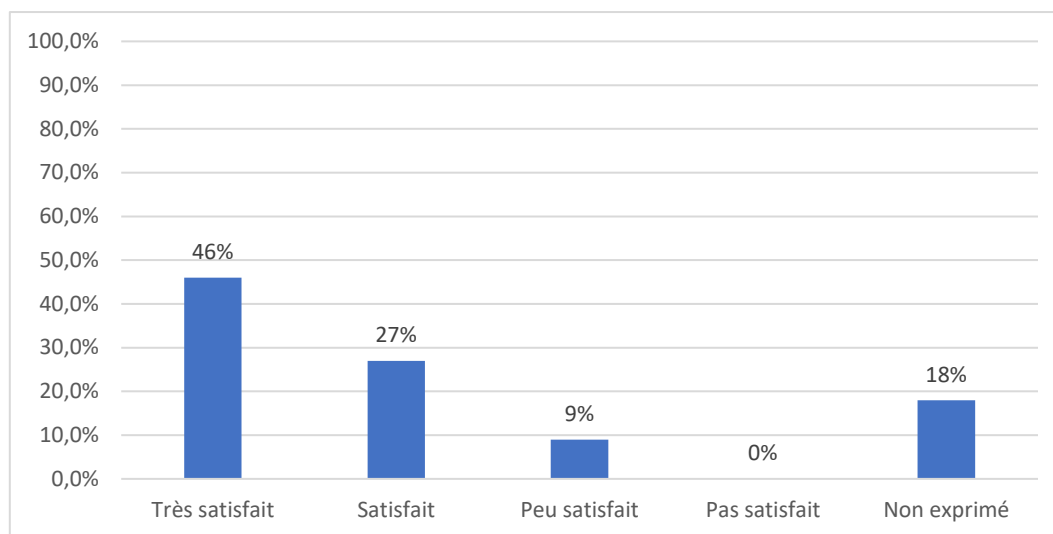
Vous sentez-vous bien accompagné, soutenu par le personnel ?



Le personnel est-il suffisamment aimable avec vous ?



D'une manière générale, êtes-vous satisfait de la qualité des contacts avec le personnel ?

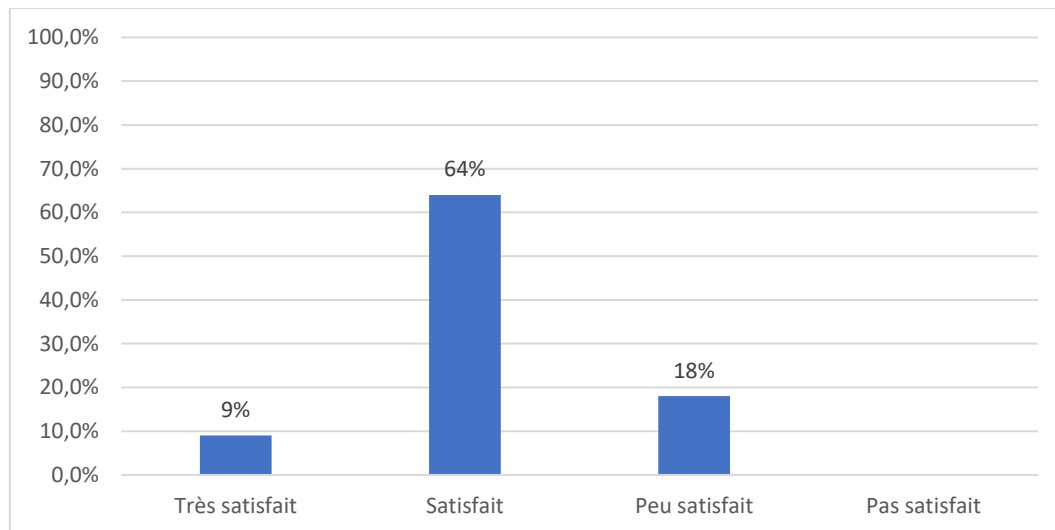


Changement/modification à effectuer au niveau du personnel (contact, écoute, relation, accompagnement, etc...) :

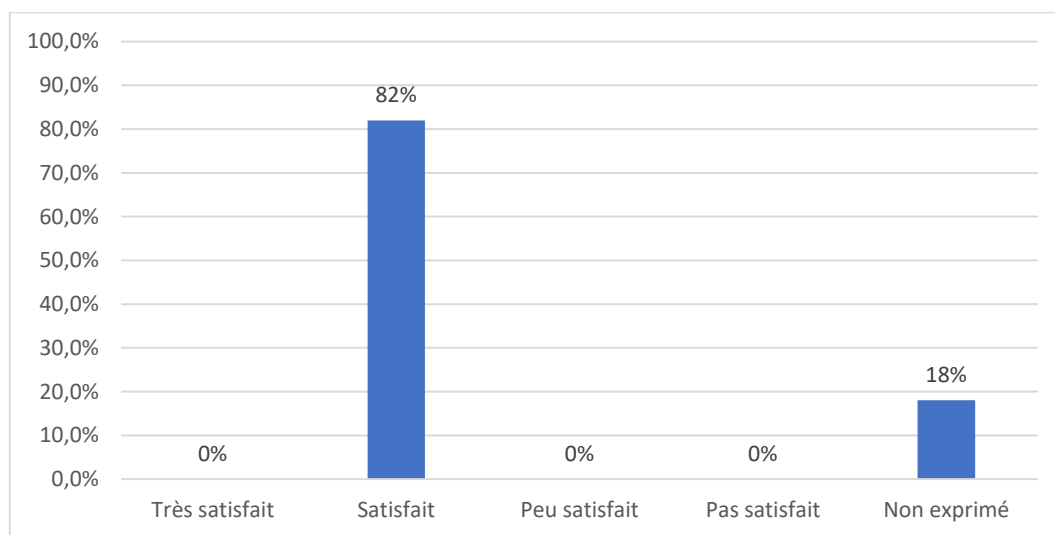
« Une personne en plus en cuisine, ménage, service et ménage »

LES REPAS

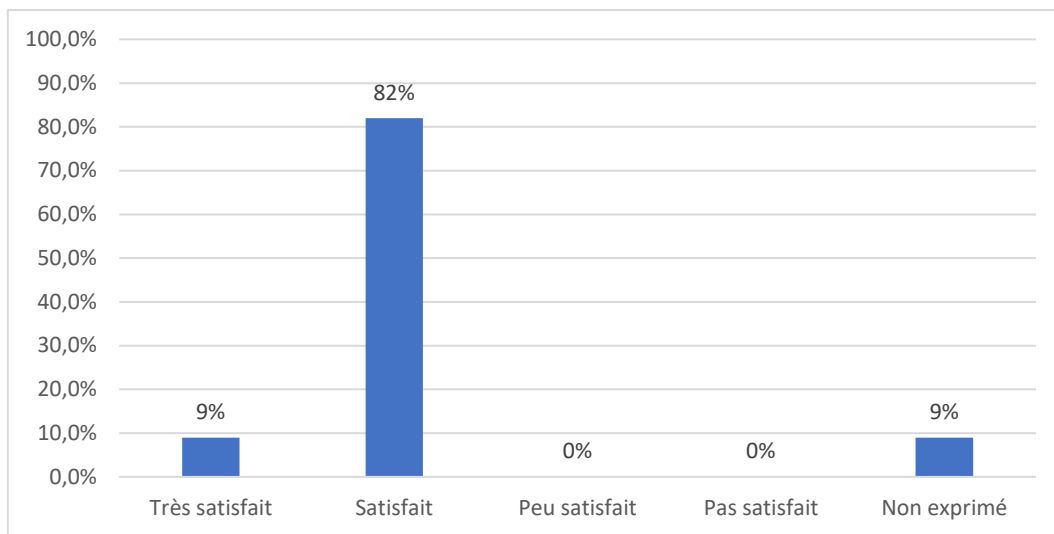
Que pensez-vous des menus proposés chaque semaine ?



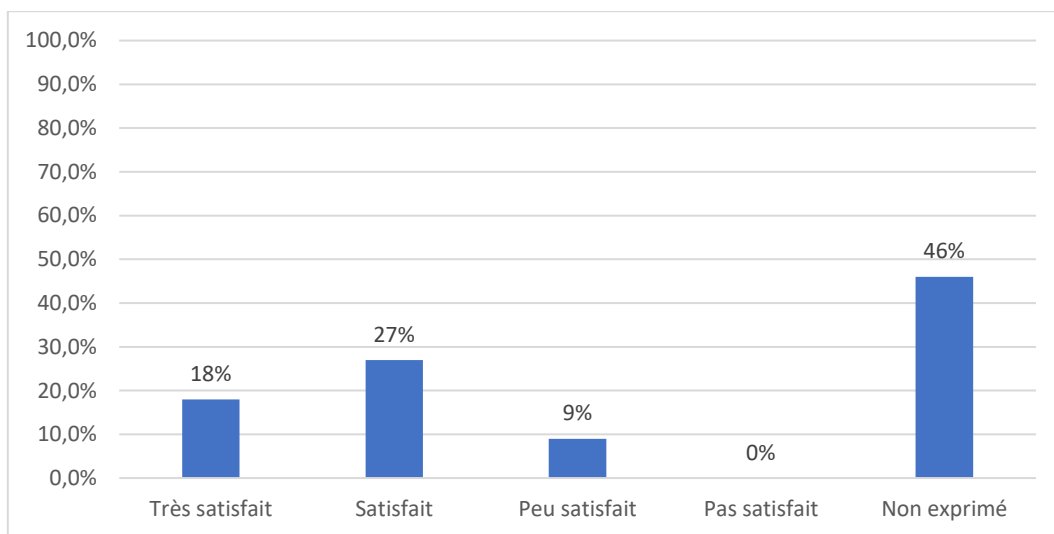
Que pensez-vous de la qualité des repas ?



De la température des repas ?



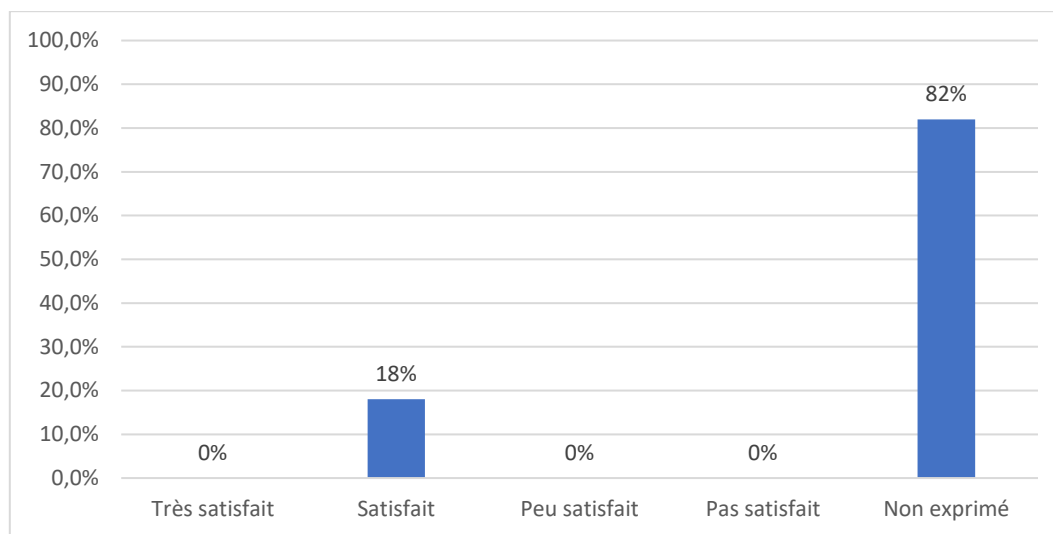
Si vous avez un régime alimentaire particulier, est-il bien respecté lors des repas ?



AR Prefecture

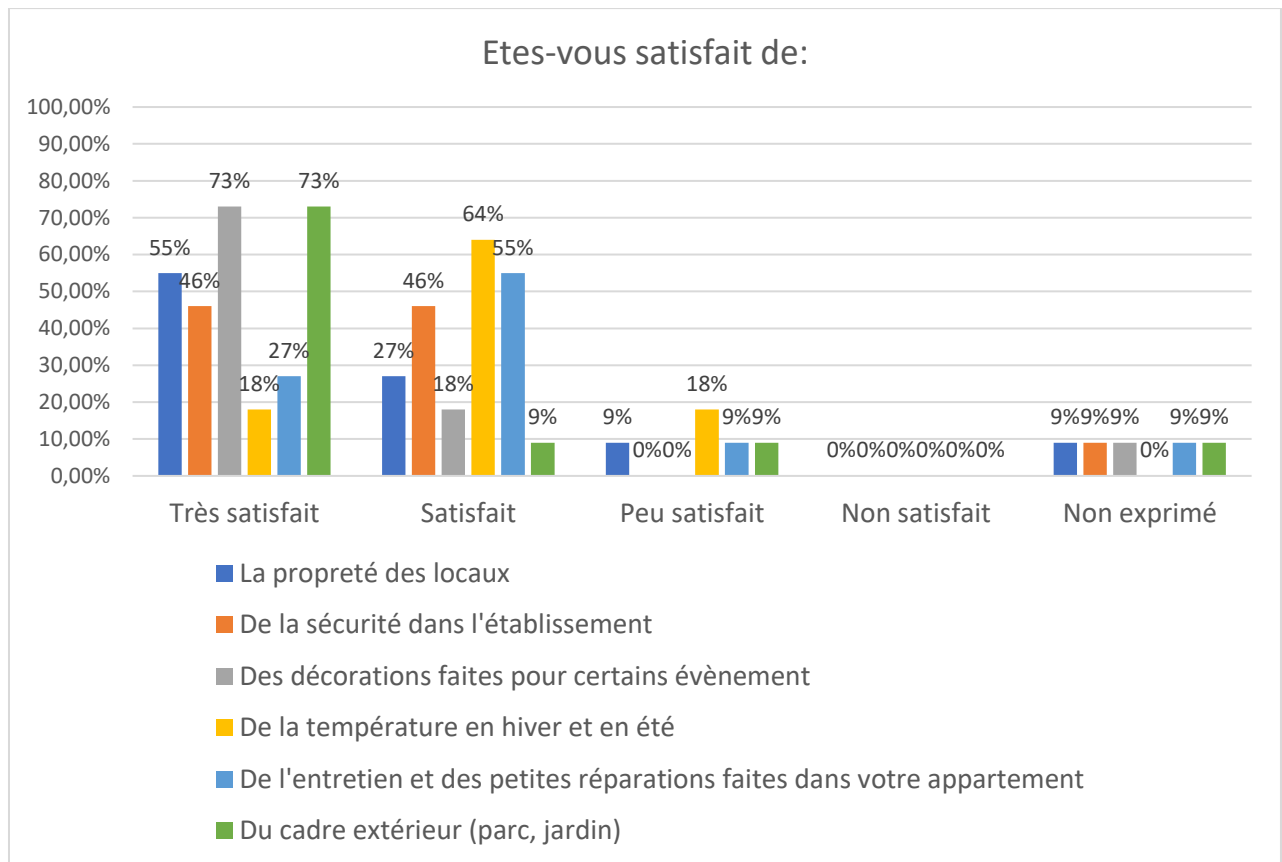
047-200026839-20240709-021_2024-DE
Reçu le 16/07/2024

Concernant le petit-déjeuner, êtes-vous satisfait de ce qui vous est distribué ? (Deux personnes prennent le petit-déjeuner)



Suggestions, remarques concernant les repas :

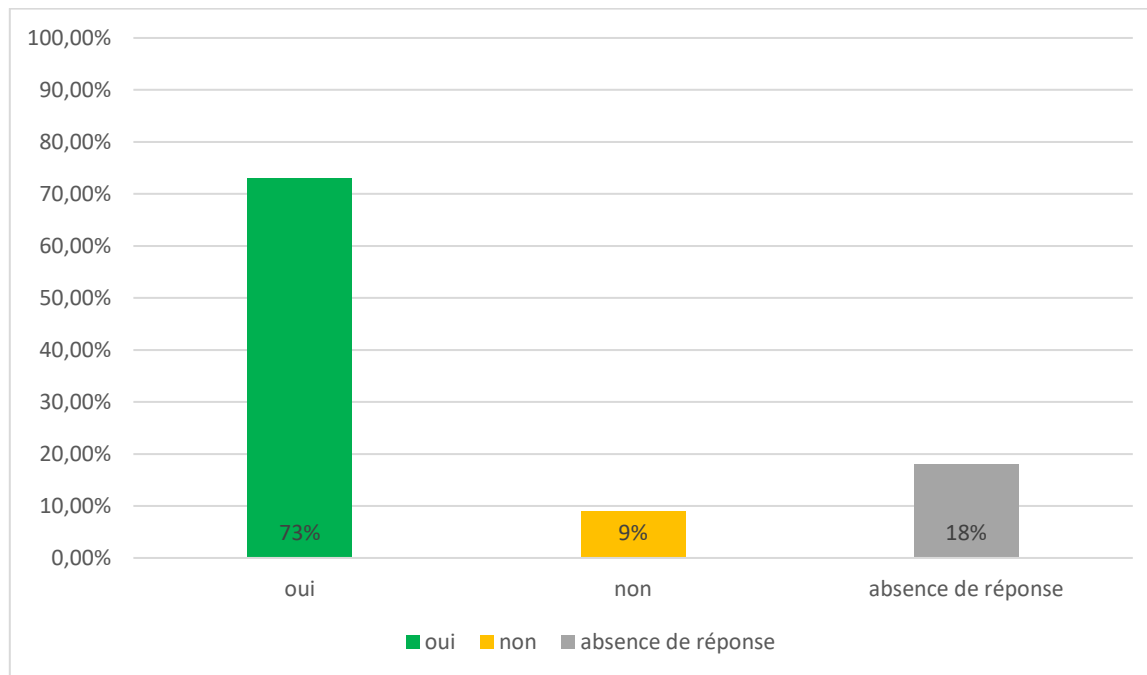
- « Si ça ne nous convient pas, on reste chez soi » (remarques faites deux fois)
 - « Le personnel fait des efforts »

LA RESIDENCE ET SON ENVIRONNEMENT**Suggestions, remarques concernant la résidence :**

- « Remettre des sièges dans l'accueil et un peu plus de fleurs à l'extérieur » (remarque faite deux fois)
 - « Très bien exposé »
- « L'extérieur de l'accueil n'est pas accueillant et fleuri »

LES ACTIVITES ET ANIMATIONS

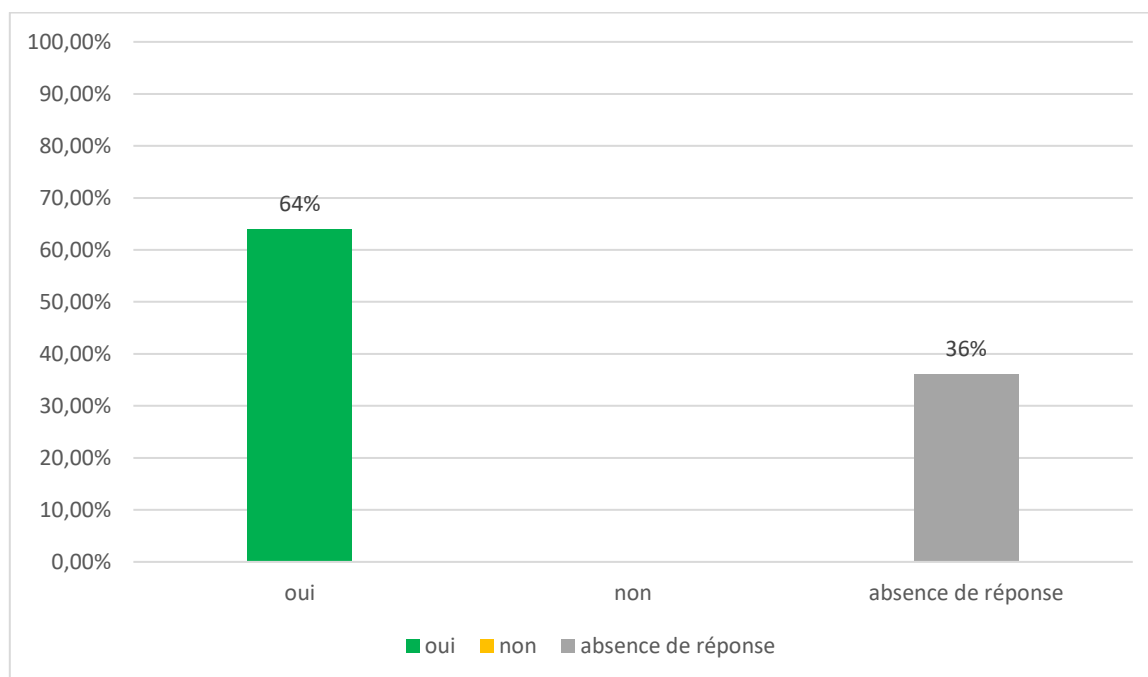
Etes-vous intéressé par l'animation ?



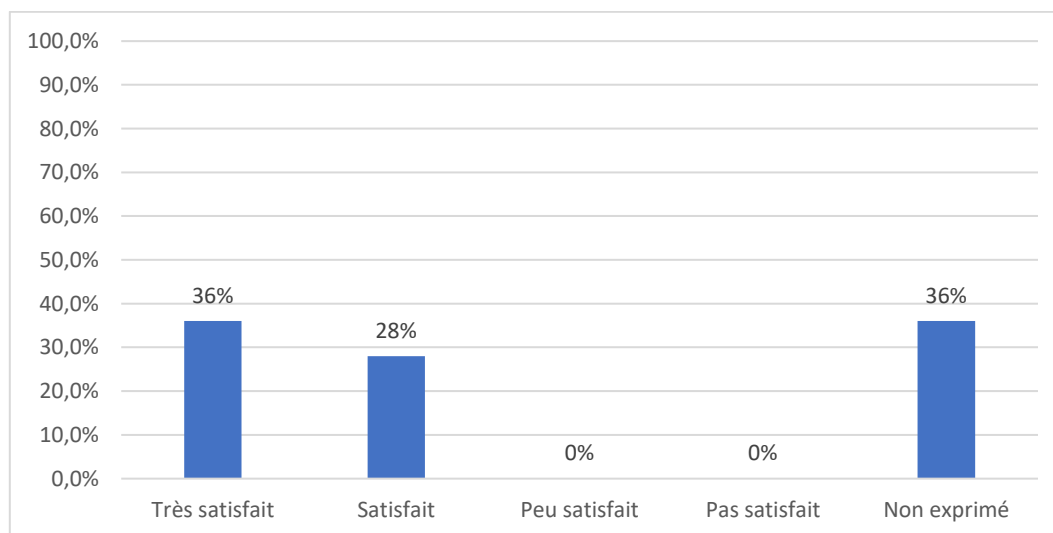
Idées d'activités/animations pour encourager à participer :

- « Jeux de cartes »
- « Aucune, je suis nouvelle.

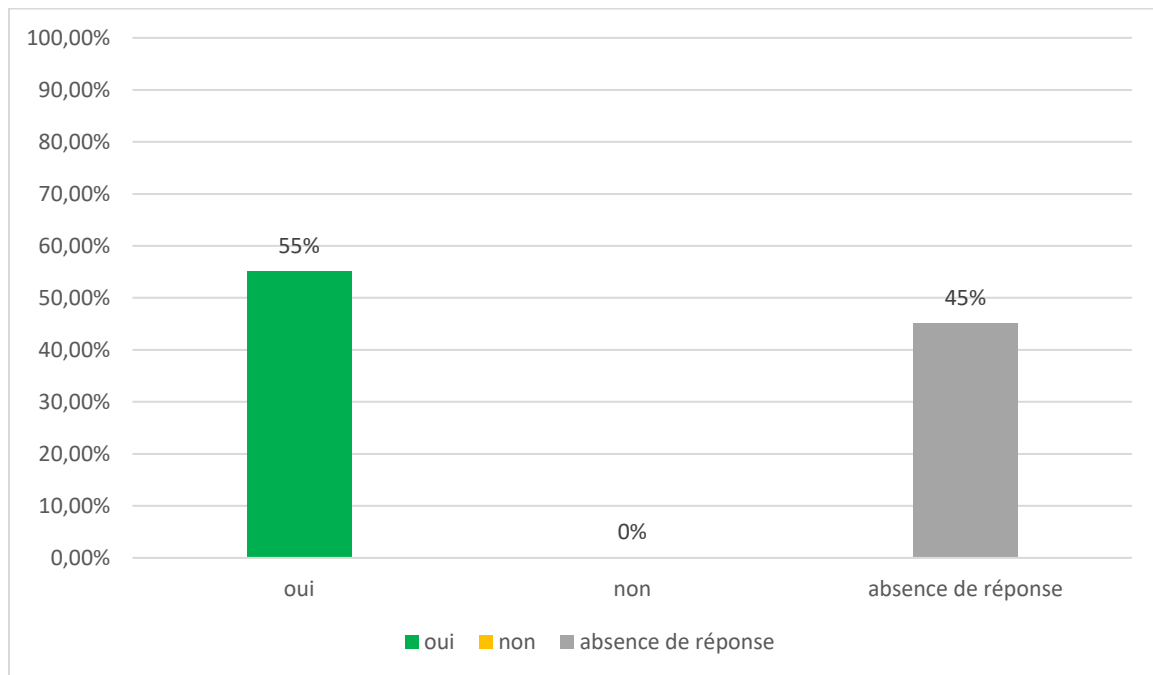
Le personnel vous sollicite-t-il assez souvent pour participer aux animations ?



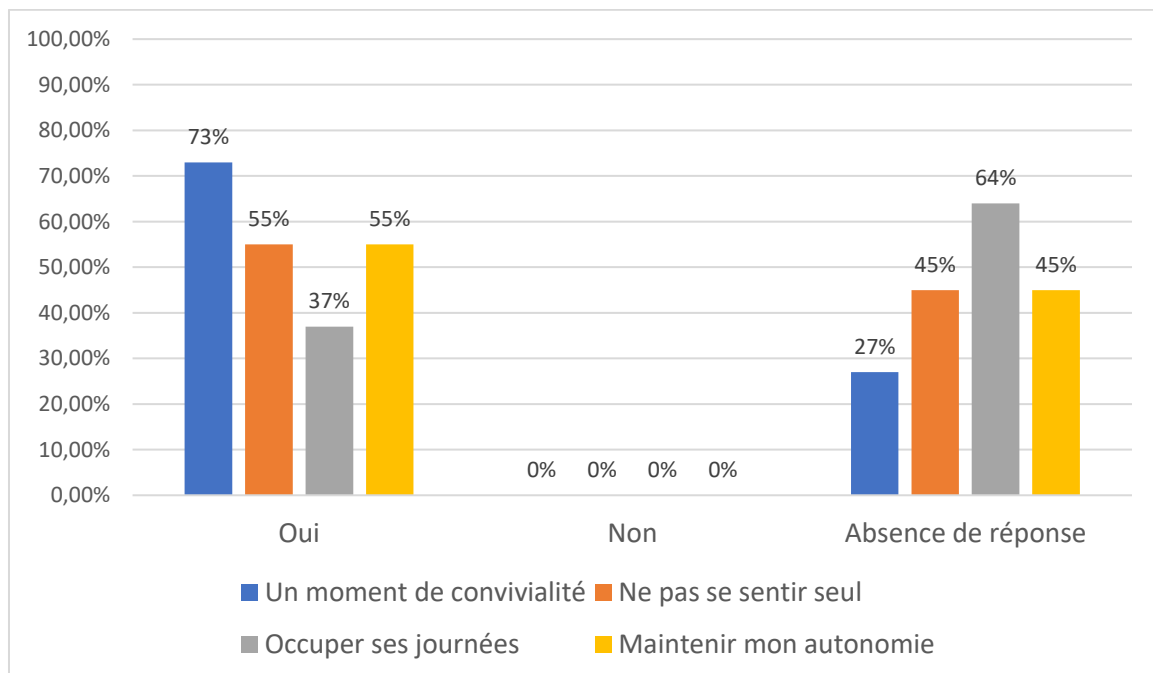
Comment jugez-vous les activités proposées ?



Selon vous, les activités sont-elles assez diversifiées ?



Pour vous, que procure les activités ?



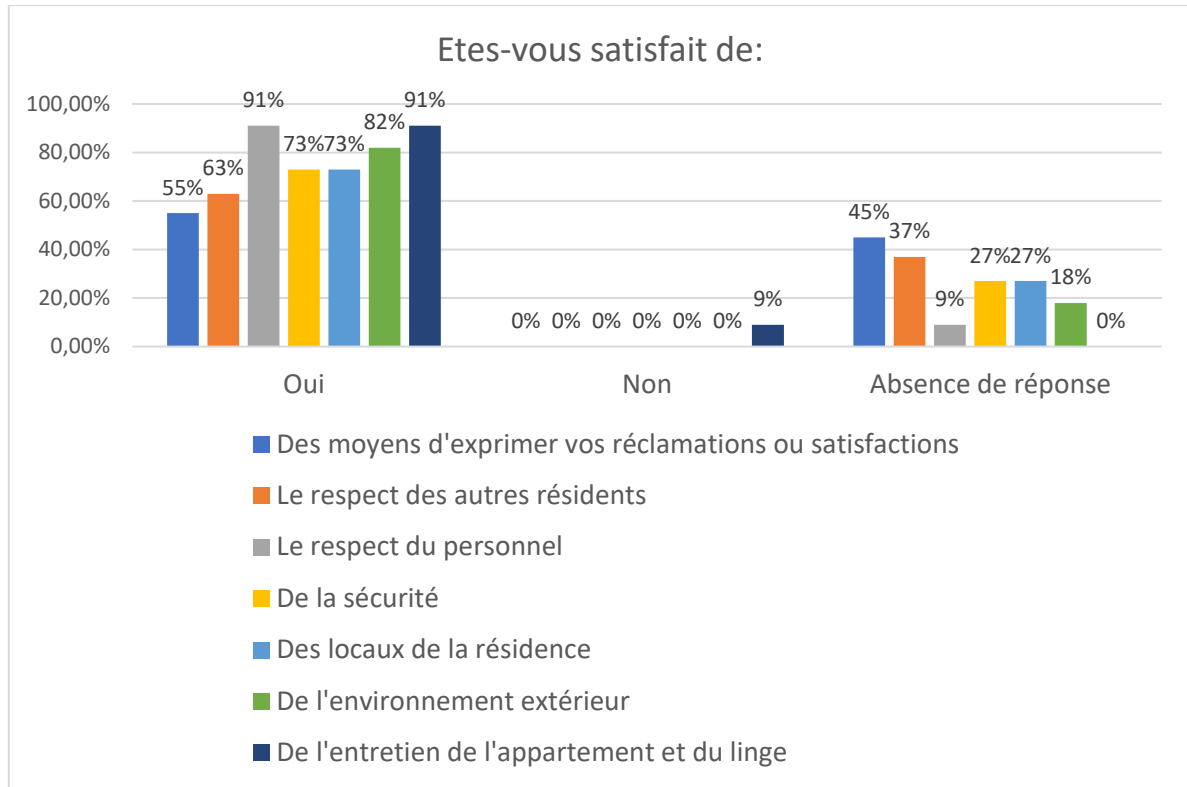
AR Prefecture

047-200026839-20240709-021_2024-DE
Reçu le 16/07/2024

Quelle(s) activité(s) souhaiteriez-vous que la résidence mette en place ?

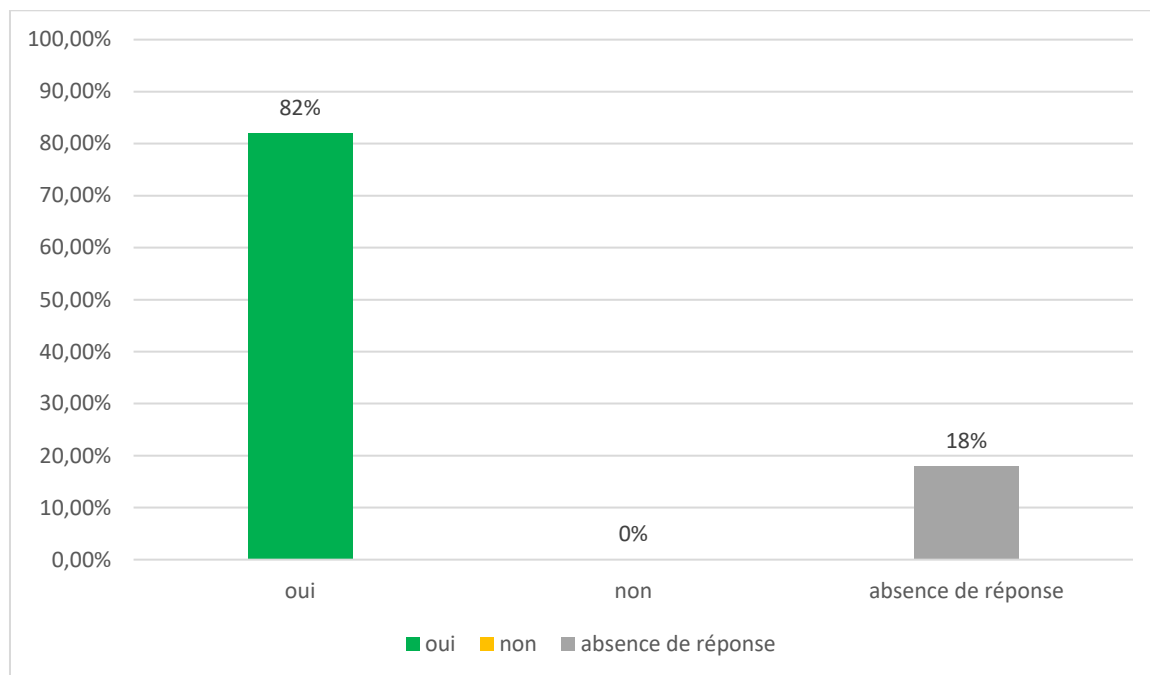
- « Avoir plus de séances de wii et d'activité physique » (remarque faite deux fois)
 - « Aucune idée »

VIE QUOTIDIENNE



VOTRE SATISFACTION

En général, pensez-vous que la résidence met tout en œuvre pour répondre à vos besoins et attentes ?



Les conseils pour améliorer la qualité de vie à la résidence :

- « Quelques fois, manque de personnel »
- « Si possible, améliorer la qualité des repas du soir »
 - « Personnel très agréable et à l'écoute »
 - « Locaux manque de rénovation »
 - « Entretien des locaux, bien »
 - « Tous les efforts sont faits »
 - « Je suis nouvelle, aucune idée »
 - « Manque de personnel »