



Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

28 Avril 2026

Résidence Jean de Luxembourg



30 Avril 2026

Site de Loos – Salle des 4 Saisons

Compte-rendu en Facile A Lire et à Comprendre (FALC)

ORDRE DU JOUR

1. Approbation des comptes rendus d'octobre 2025
2. Elections du CVS
3. Tableau de suivi des actions et propositions
4. Récapitulatif des plaintes, réclamations et remerciements
Suivi des permanences
5. Bilan des Fiches d'Evènements Indésirables
6. Instruction relative au droit de visites
7. Cadre de vie
8. Retour sur la réunion Co-construction avec les familles
9. Point évaluation externe
10. Point d'avancée du Projet d'Etablissement
11. Point financier
12. Informations diverses
13. Questions diverses



1. Approbation des comptes-rendus des 15 et 16 octobre





2. Elections du CVS Présentation des candidatures

Collège Représentants des résidents

7 résidents ont présenté leur candidature

Collège Représentants des familles des anciens résidents

3 personnes ont présenté leur candidature

Collège Représentants des mandataires judiciaires

1 personne a présenté sa candidature

Collège Représentants des familles (EHPAD)

7 personnes ont présenté leur candidature

Collège Représentants des familles (Accueil de Jour)

1 personne a présenté sa candidature

Collège Représentants des bénévoles

3 personnes ont présenté leur candidature

Elections du CVS

Le vote

Je suis un résident



Je vote entre **le lundi 18 et le vendredi 22 mai**

Une urne sera présente dans mon service

Je suis une famille



Je dépose mon bulletin de vote dans l'urne à l'accueil **jusqu'au 27 mai**

Les résultats

Représentants des résidents
Représentants des familles

Dépouillement en CVS intermédiaires par les résidents les **27 et 28 mai**

Représentants des bénévoles

Tirage au sort par les résidents



3. Tableau de suivi des actions et propositions

Depuis les CVS de décembre

- Préparer les **membres du CVS** à l'**évaluation externe** :

Rencontre le 7 octobre de 3 représentants des résidents

Document explicatif en cours d'élaboration



- Organiser une **réunion avec les différents responsables et les médecins pour répondre aux réclamations des familles** :

Réunion réalisée le 4 mars 2026

- Organiser une **réunion pour la gestion des mails de la boîte mail « CVS GHLH »** :

Envoi d'un mail d'invitation de la part de Madame LABOUE le 18 décembre avec des propositions d'horaire pour la réunion





4. Récapitulatif des plaintes, réclamations et remerciements Suivi des permanences CVS

Plaintes, réclamations & remerciements

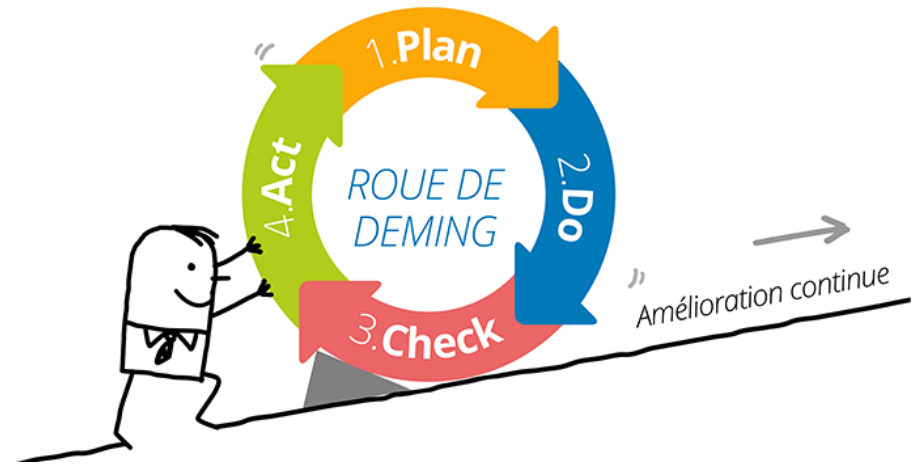
**2025 : 32 plaintes et réclamations
19 remerciements**

7 plaintes et réclamations depuis le début de l'année :

- Prise en soins des résidents
- Disparition de bijoux, perte de lunettes
- Ouverture des portes après 18h
- Environnement du résident
- Repas des résidents
- Demande de rencontres

10 nouveaux remerciements :

- Accompagnement et accueil des familles et résidents lors des visites et durant le séjour
- Meilleurs vœux pour l'année 2026



5. Bilan des Fiches d'Evènements Indésirables

Bilan des **événements** **indésirables** déclarés survenus entre **août 2025** et **mars 2026**

Jean de Luxembourg + Accueil de jour

Présenté par la cellule qualité

Conseils de la **V**ie **S**ociale – avril 2026



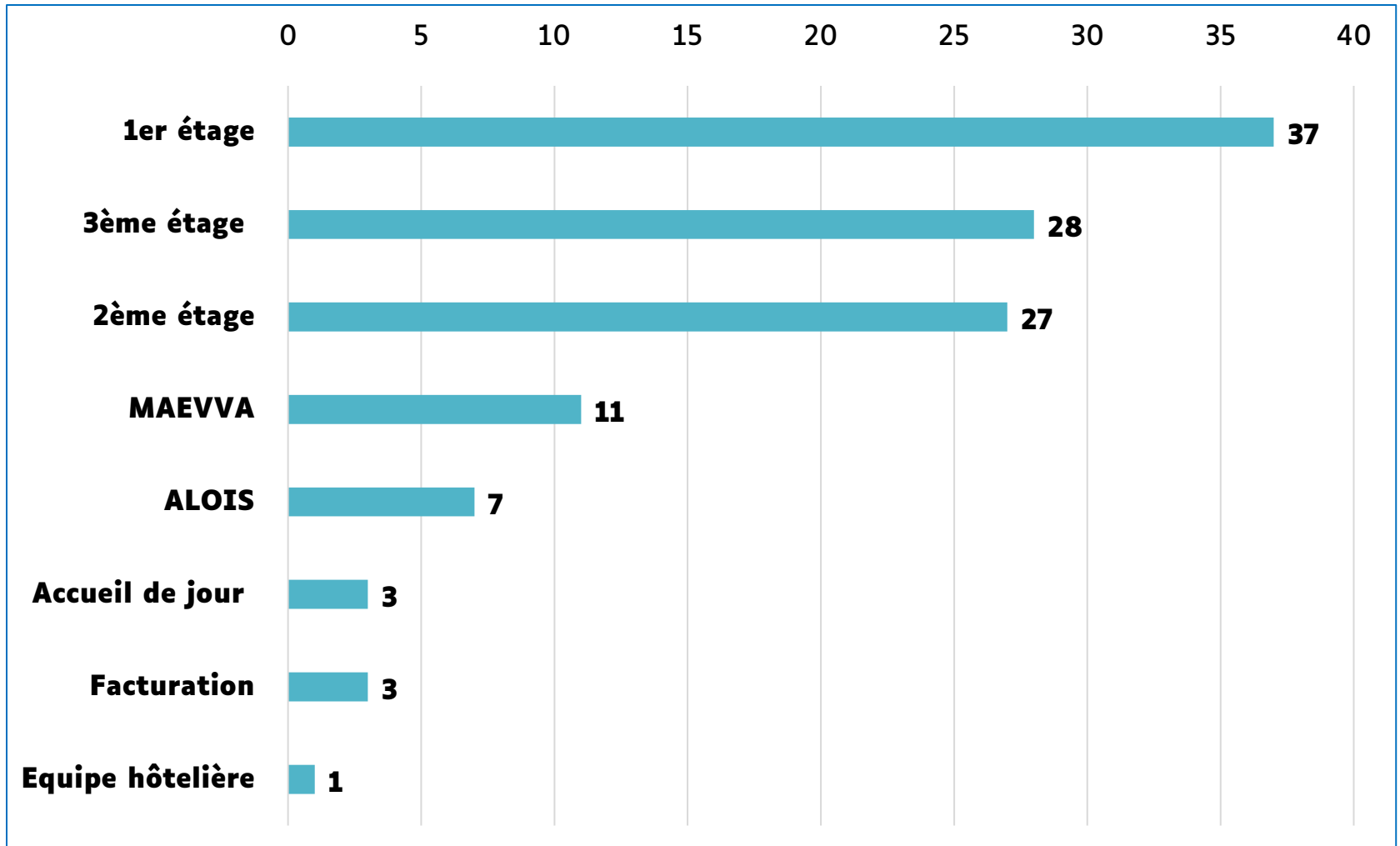
**Combien de
déclarations
à Haubourdin ?**



**Moyenne
par semaine**

Plus de 3 FEI

Ça s'est passé où ?

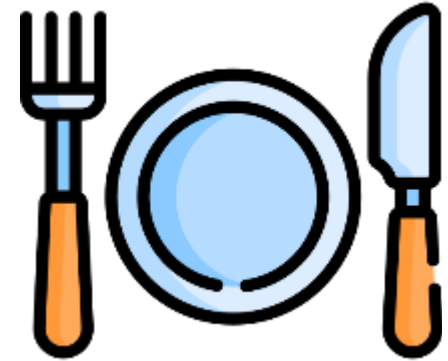


Les problèmes les plus vus

Quels problèmes ?	Nombre	
Repas	44	Quantités, température, textures, présentation, goût, accompagnants
Agressions	12	Des mots ou des gestes violents
Soins d'hygiène et de confort	8	Manque matériel, eau chaude ou de personnel
Vols / disparition	8	Matériel de soins, huiles essentielles, perceuse, espèces en chambre d'un résident, flacon de parfum
Chute	7	Roue du fauteuil roulant, portes automatiques du hall, obstacles dans le jardin, sol mouillé non signalé
Aide hôtelière absente	7	Redistribution des tâches sur les autres salariés

3 Quelques unes des solutions

Solutions sur les repas



- Bonne utilisation du **logiciel repas**
- **Réorganisations** → qui fait quoi, quand et comment ?
- **Menus**
- **Locaux et matériels**
- **Contrôles**

Solutions contre les agressions



- **Courrier** de la directrice pour les victimes
- **Courrier** de la directrice pour ceux qui agressent + entretien
- Soutien **moral** des victimes
- **Formation** des salariés
- **Affiche**



Bilan des **événements** **indésirables** déclarés survenus entre **août 2025** et **mars 2026** **résidence des Magnolias**

Présenté par la cellule qualité

Conseils de la **V**ie **S**ociale – avril 2024



**Combien de
déclarations
aux Magnolias?**



Moyenne

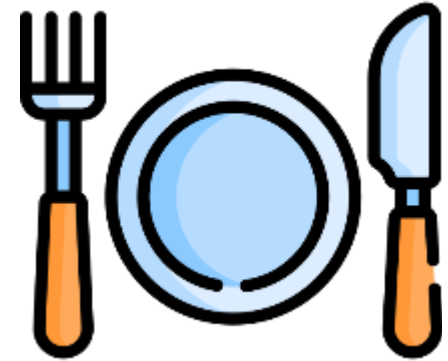
1 à 2 FEI par mois

Les problèmes les plus vus

Quels problèmes ?	Nombre	Détails
Chute de résident	3	<ul style="list-style-type: none">• En chambre,• trajet salle à manger,• WC (obstacle déambulateur)
Fugue ou tentative	2	Personnes sur le parking raccompagnées en résidence
Dégât matériel	2	2 voitures dégradées sur le parking (salariés)
Erreur de dose de médicament	1	Corrigée par la pharmacie
Téléphonie	1	Garde administrative appelée par une famille
Repas	1	Pas assez chaud
Agression physique	1	Mécontentement suite repas
Piqûres chez plusieurs salarié	1	Suivi par la médecine du travail

3 Quelques unes des solutions

Solutions sur les repas



- **Réorganisations** → qui fait quoi, quand et comment ?
- Bonne utilisation du **logiciel repas**
- **Nouveaux matériels**
- **Contrôles**

Solutions contre les agressions



- **Courrier** de la directrice pour les victimes
- **Courrier** de la directrice pour ceux qui agressent + entretien
- Soutien **moral** des victimes
- **Formation** des salariés
- **Affiche**





6. Instruction relative au droit de visites

Ce que dit la loi

(Instruction du 1^{er} avril 2026)



**J'ai le droit
de recevoir chaque jour
tout visiteur
de mon choix.**

Mon choix, mon droit

J'ai aussi le **droit de refuser des visites**,
même des membres de ma famille,
sans avoir à dire pourquoi.

Les solutions **quand l'accueil est fermé**

- le **code d'accès des portes** à transmettre aux visiteurs
- un **interphone** pour les visiteurs
- l'appel **téléphonique** direct des salariés présents dans l'unité

Je rends visite à mon proche à la résidence Jean de Luxembourg sur Heubourdin

Le droit de visite est un droit fondamental protégé. Je peux rendre visite à mon proche à toute heure (sauf contraintes particulières de la part de la Direction de l'Établissement).

Quand l'accueil est ouvert

De lundi au vendredi : 08 h à 18 h
Samedi, dimanche et jours fériés : 10 h à 17 h

Je reçois par l'accueil
D'accès avec le code fourni sur la carte de visite remise à l'accueil de mon proche

En cas de difficulté, je passe à l'interphone "ACCUEIL"

Quand l'accueil est fermé

Je me présente à l'entrée ou au poste de sécurité

Je valide le code fourni sur la carte de visite

En cas de difficulté, je me présente au poste de sécurité par la carte de visite

© Luxembourg, 09 03 11 01 00

Je rends visite à mon proche à la résidence des Magnolias sur Loos

Le droit de visite est un droit fondamental protégé. Je peux rendre visite à mon proche à toute heure (sauf contraintes particulières de la part de la Direction de l'Établissement).

Quand l'accueil est ouvert

De lundi au vendredi : 08 à 18 h
Samedi, dimanche et jours fériés : 10 h à 17 h

Je reçois par l'accueil
D'accès avec le code fourni sur la carte de visite remise à l'accueil de mon proche

Quand l'accueil est fermé

Je me présente à l'entrée ou au poste de sécurité

Je passe au bouton d'appel "ACCUEIL" situé dans le hall de l'entrée de mon proche

Toutes les informations sont disponibles sur la carte de visite remis à l'entrée de mon proche

© Luxembourg, 09 03 11 01 00

La directrice peut **s'opposer** aux visites **uniquement** dans **2 cas**

Cas **①** = **Menace pour l'ordre public**

- À l'intérieur
- Près de la résidence

Exemples

- État d'ébriété du visiteur
- Comportement agressifs du visiteur
- Conflits graves avec la famille

La directrice peut **s'opposer** aux visites **uniquement** dans **2 cas**

Cas ② = Menace pour la santé

- Du résident
- Des autres résidents
- Des salariés

Qui peut dire qu'il y a une menace ?

- le médecin coordonnateur
- ou autre professionnel de santé consulté par la directrice

Les restriction de visites sont :

- ❑ **exceptionnelles**
- ❑ **proportionnées,**
c'est-à-dire adaptées aux dangers
- ❑ **limitées** dans le temps

La directrice est alors obligée de :

- **écrire**
- **immédiatement**
- Au **résident** + au **visiteur**
- En expliquant **pourquoi** les visites sont
restreintes

Si la loi n'est pas respectée

Je peux déposer **un recours ou une réclamation administrative** :

- ❑ à la directrice de la résidence → mail, courrier, téléphone
- ❑ à la personne qualifiée → mail
- ❑ à l'Agence Régionale de Santé → mail, courrier, téléphone, contact sur site internet
- ❑ au Conseil Départemental du Nord → mail, courrier, téléphone
- ❑ à la Défenseure des Droits → mail, courrier, téléphone, contact sur site internet

Je peux saisir en **justice** le Tribunal Administratif de Lille

Modifications sur :

- Le Règlement Général de la Protection des Données (RGPD)
- Critères d'entrée du Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA), des unités de Vie Alzheimer (UVA) et d'Hébergement Renforcé (UHR)
- Nouveau numéro Maltraitance : 31 33

Documents modifiés :

- Règlement de fonctionnement
- Contrat de séjour
- Livret d'accueil



Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

7. Cadre de vie

Retours des représentants des familles :

- Animations et photos
- Fréquence de remplacement des protections

Retour des résidents suite aux CVS intermédiaires (25 mars et du 1er avril) :

- **Restauration :**
 - Satisfaction des résidents de JDL notamment lors de la prise des repas au Salon de Thé
 - Insatisfaction des résidents des Magnolias quant à la température, la qualité ou la texture de certains plats

Retour des résidents suite aux CVS intermédiaires (25 mars et du 1er avril) – suites :

- **Travaux :**
 - Questionnements des résidents sur les prochaines étapes des travaux sur les deux sites
 - Journal et lettres d'information et assemblées générales à venir
 - Pose des premières pierres en septembre 2026
 - Fin des travaux juillet 2027 pour Les Magnolias et 2030 pour Jean de Luxembourg



Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

8. Retour sur la réunion du 4 mars : Co-construction avec les familles

Réunion de co-construction avec les familles

Réunion faisant suite aux retours des familles :

- Présence de familles, cadres, responsables et médecins
- Expression sur les points de dysfonctionnements remarqués par les familles et les éléments mis en place

Retours :

- **Familles** : Peuvent s'exprimer mais ont l'impression que ce n'est pas toujours considéré
- **Professionnels** : Beaucoup d'éléments mis en place mais ont l'impression que les points négatifs/axes d'amélioration sont les seuls points retenus

Proposition : agents de terrain davantage présents lors des rencontres pour entendre les points de vigilance et participer activement aux améliorations



9. Point évaluation externe



Évaluation de la qualité en EHPAD et accueil de jour

C'est quand ?

Septembre

2026





Qui vient ?

2 experts indépendants

Pendant 3 à 4 jours

A woman with dark curly hair is looking down at a smartphone. The image is faded and serves as a background for the text.

Vérifier quoi ?

- si tout se passe bien à la résidence et à l'accueil de jour
- si tous les droits des personnes accompagnées sont respectés

Rencontrer qui ?

- résidents
- usagers de l'accueil de jour
- salariés
- direction
- responsables
- membres du Conseil de la Vie Sociale**

Quelles questions sur le CVS ?

- ❑ Les réunions du CVS
- ❑ Mon rôle au CVS
- ❑ Les sujets discutés en CVS
 - les règles du vivre ensemble
 - la bientraitance
 - le cadre de vie, les travaux
 - la démarche d'amélioration continue
 - la satisfaction
 - les plaintes et réclamations
 - les événements indésirables
 - la continuité des activités en cas de crise
- ❑ Les suites données



Comment l'établissement se prépare ?

Depuis 2025

- **Formation**
- **Sensibilisation**

Juin 2025 à août 2026

- **Entraînements** = nos forces et progrès à faire
- **Amélioration** : documents, pratiques
- **Enquête** « regards croisés bientraitance » =
ressenti des résidents + professionnels + direction
et cadres



Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

10. Point d'avancée du Projet d'Établissement

Les pages suivantes sont des résumés
des présentations

Avancées du projet d'établissement

Projet de vie institutionnel : Projet des Magnolias, de Jean de Luxembourg et de l'accueil de jour

- Ajout de parties dans le Projet Personnalisé du Résident
- Création du kit d'entrée pour les familles et les proches
- Création d'un bingo sur la bientraitance
- Création de sets de table

Projet de Service de l'accueil de jour :

- Questionnaire de satisfaction pour les usagers
- Mise en place et réactualisation de grilles d'évaluations des capacités des usagers
- Représentant des familles de l'accueil de jour élu au sein du Conseil de la Vie Sociale

Avancées du projet d'établissement

Projet des usagers :

- Cheminement d'entrée piéton créé sur le site de Loos
- Amélioration des connaissances des agents sur les droits des usagers

Projet hôtelier et logistique :

- Réorganisation des équipes hôtellerie et logistique
- Création de deux pôles hôteliers
- Tests en cours des sets de table

Projet restauration / cuisine :

- Chariot pour le PASA d'Haubourdin mis en place
- Changement du mode de distribution des repas en cours en EHPAD

Avancées du projet d'établissement

Projet réduction consommation et impact énergétique :

- Etudes énergétiques réalisées
- Raccordement au réseau de chaleur des sites en cours
- Changement des systèmes ventilation et chauffage du site d'Haubourdin en cours

Projet politique informatique et système d'information :

- Participation à la mise en place du logiciel Ageval
- Changements des systèmes des réseaux fibres, des appels malade et des fugues

Projet techniques et sécurité :

- Mise en place de sondes pour le suivi de la qualité de l'air
- Adaptation des éclairages du site de Loos

Avancées du projet d'établissement

Projet architecture :

- Ouverture du PASA du site d'Haubourdin
- Travaux des Magnolias à venir : création d'un PASA et d'une extension
- Travaux du site d'Haubourdin à venir : extension et réhabilitation

Projet qualité – risques – développement durable :

- Lancement du logiciel Ageval
- Préparation et suivi de la certification (sanitaire) et de l'évaluation externe (EHPAD et Accueil de jour)

Projet médico-soignant partagé :

- Campagnes de sensibilisation et vaccination
- Réflexion sur la pose quotidienne de contention
- « Journées d'observation » en unité de soins palliatifs

Avancées du projet d'établissement

Projet communication :

- Boîtes aux lettres dédiées aux familles et proches
- Mise à jour du livret d'accueil du résident
- Création des temps « Thé ou café de l'éthique »
- Relance de l'usage de la Maison des Usagers du site de Loos

Projet coopérations et partenariats :

- Partenariats avec la ville et la CPTS Porte des Weppes
- Développement de nouvelles thématiques d'accompagnement pour les ESPrévE
- Nouvelle composition du comité éthique inter-établissements



11. Point financier



12. Informations diverses

Programme de sensibilisation

Pour les résidents et usagers de l'Accueil de Jour :

- Sur vos droits fondamentaux
- **Objectif : 1 mois = 1 droit = 1 sensibilisation**


MINISTÈRE
DE LA SANTÉ, DES FAMILLES,
DE L'AUTONOMIE
ET DES PERSONNES HANDICAPÉES

**Victime ou témoin
de maltraitance
envers un adulte vulnérable*
en établissement ou à domicile ?**

**Appelez le numéro national
d'écoute et de signalement :**

3133
**LE NUMÉRO CONTRE
LES MALTRAITANCES**

Des professionnels à votre écoute, pour vous aider.
Appel gratuit 7j/7, de 9h à 20h.

Accessibilité
pour les personnes
sourdes ou
malentendantes :



3133.gouv.fr

*les personnes âgées, les personnes en situation de handicap ou de précarité...


GOUVERNEMENT



Vos droits et libertés quand
vous êtes accueilli dans
un établissement ou un service social
ou médico-social.

Sommaire

1. Vous avez le droit d'être protégé contre la discrimination.....	4
2. Vous avez le droit à une prise en charge adaptée.....	6
Les professionnels doivent connaître et comprendre vos besoins.....	6
Les professionnels doivent adapter l'accompagnement à votre situation.....	6
Les professionnels doivent vérifier régulièrement si tout se passe bien.....	7
3. Vous avez le droit à l'information.....	8
Les professionnels doivent vous expliquer les informations importantes.....	8
Vous pouvez lire les documents qui parlent de vous.....	9
4. Vous avez le droit de choisir et de participer.....	10
Vous pouvez vous-même choisir et décider.....	10

Numéro maltraitance 31 33

*Charte nationale
des personnes accueillies en FALC*



13. Questions diverses



Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

The word 'MERCI!' is written in large, white, 3D block letters with a slight shadow. It is surrounded by a cluster of various colored squares in shades of blue, orange, pink, purple, green, and yellow, some overlapping each other. The background is white, and there is a vertical bar on the left side of the page with segments of blue, orange, purple, and green.