



Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE



17 Juin 2025

Site de Loos – Salle des 4 Saisons

25 Juin 2025

Résidence Jean de Luxembourg

Compte-rendu en FALC « Facile à Lire et à Comprendre »

ORDRE DU JOUR

- 
1. Approbation des comptes rendus des 23 et 24 avril 2025
 2. Tableau de suivi des actions et propositions
 3. Récapitulatif des plaintes, réclamations et remerciements
 4. Suivi des permanences
 5. Point évaluation externe
 6. Point financier
 7. Rapports d'activités
 8. Bilan des Fiches d'Evènements Indésirables
 9. Règlement de Fonctionnement, livret d'accueil et contrat de séjour des Résidences
 10. Projet de service du PASA – Additif
 11. Point travaux – Retours des consultations des usagers
 12. Informations diverses
 13. Questions diverses



1. Approbation des comptes-rendus à l'unanimité





2. Tableau de suivi des actions et propositions

Depuis les CVS d'avril

- Rôle de la **personne de confiance** :
Présentations régulières pendant les rencontres des nouveaux arrivants (2/an) + Présentation en CVS intermédiaires d'août 2025
- **Gestion des cartes vitales** :
Topos pour les professionnels les 10 et 17 juillet
- Relance des **badges professionnels**
- **Chaussures anti-chutes** :
Caractéristiques techniques et besoins transmises à la cellule marchés
- Actualisation du **document trousseau de linge à l'entrée du résident**



Depuis les CVS d'avril

- **Avancées des réflexions sur les travaux :**
Présentation chaque semaine à Jean de Luxembourg, tous les quinze jours aux Magnolias
- Invitation d'une **cadre de santé à chaque CVS**
- **Application du délai de clôture des plaintes et réclamations de huit semaines** (délai fixé par le CVS) lorsque l'assurance n'est pas sollicitée
- Programmation adéquate entre les **permanences du CVS** et événements de l'animation
- **Trombinoscopes des représentants des familles membres du CVS**
- Lancement de l'**adresse mail du CVS**
- **Gaspillage alimentaire :**
Sujet abordé lors d'un groupe de travail PVI





3. Récapitulatif des plaintes, réclamations et remerciements

Plaintes, réclamations & remerciements

14 plaintes et réclamations en 2025 :

- Effectifs soignants
- Accompagnement et prise en soins et habitude de vie
- Perte d'appareils auditifs et dentaires
- Disparitions de linge et argent

5 remerciements en 2025 :

- Accompagnement par le personnel dont équipes soignantes, animation et bénévoles
- Prise en soins au sein des Résidences
- Qualité de l'accompagnement et bienveillance du personnel
- Disponibilité et professionnalisme des intervenants



4. Suivi des permanences

Organisation des permanences et boîte mail



Rencontres & échanges avec le

Conseil de la Vie Sociale

Les membres du CVS se tiennent à votre disposition pour échanger par mail et lors de permanences

Permanences (14h - 16h)

Espace familles Jean de Luxembourg	Maison des Usagers Site de Loos
Vendredi 25 juillet	Vendredi 29 août
Vendredi 26 septembre	Vendredi 31 octobre
Vendredi 28 novembre	Vendredi 19 décembre

Par mail
 cvs.ghlh@outlook.fr

DATES 2025

- Aucune famille ne s'est présentée aux permanences d'avril et de mai
- **Permanences du 2^{ème} semestre 2025 :**
 - Sollicitation par mail des « permanenciers » pour la tenue des permanences
 - Dates affichées à Jean de Luxembourg et aux Magnolias



5. Point évaluation externe

Démarche d'évaluation externe

	Evaluation externe en médico-social
Nom	Évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux
Périmètre	Les 2 résidences EHPAD + accueil de jour
Future visite	Mars 2026 : Visite + entretiens (résidents, CVS, professionnels, gouvernance) + étude des documents et procédures Prestataire sélectionné par le GHLH
Précédente visite	Avril 2014 Pas de « label / macaron »
Comité de pilotage (1mois sur 2)	Gouvernance + professionnels + 4 résidents + 1 usager + 1 représentant des familles + 1 représentant des usagers
Méthode	Audits « à blanc » x 2 ou 3 tours Suivi des plans d'actions



Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

6. Point financier

Tarifs hébergement et dépendance

Tarifs applicables au 1^{er} juin 2025:

Tarifs arrêtés par le Président du Conseil départemental du Nord

- Tarifs journaliers **hébergement**
 - Chambre simple : 76,84 €
 - Chambre double : 69,19 €
- Tarifs journaliers **hébergement – de 60 ans**
 - Chambre simple : 98,36 €
 - Chambre double : 88,07 €
- Tarifs journaliers **dépendance**
 - GIR 1 et 2 : 24,11 €
 - GIR 3 et 4 : 15,30 €
 - GIR 5 et 6 : 6,49 €



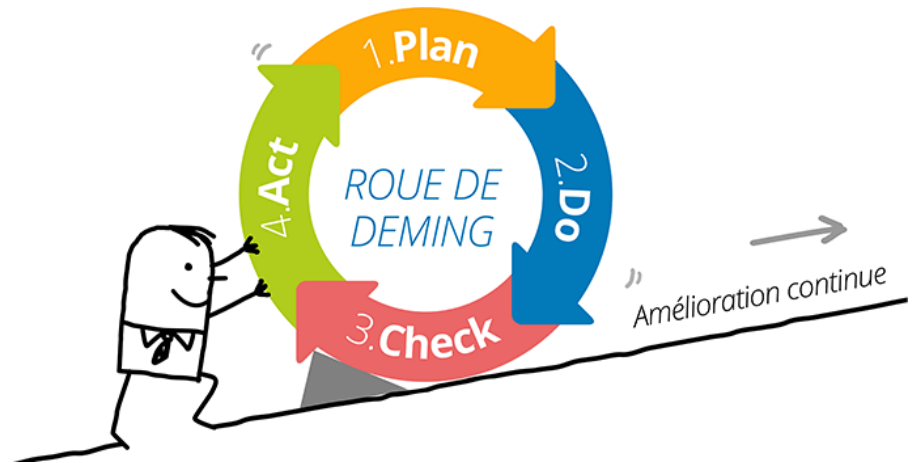
7. Présentation des rapports d'activités 2024

- CVS
- EHPAD
- Assistantes sociales
- Accueil de Jour

Rapport d'activité annuel transmis après validation au Conseil Départemental et à l'ARS

- Rappel des missions du CVS
 - Composition du CVS au 31 décembre 2024
 - Séances du CVS de l'année 2024
 - CVS intermédiaires
 - CVS des familles et des aidants
 - Actions menées en 2024
 - Permanences
 - Adresse mail
 - Plaintes et réclamations
 - Lien avec les autres instances
 - Objectifs pour 2025
- Participation
 - Ordre du jour
 - Comptes rendus





8. Bilan des Fiches d'Evènements Indésirables

C'est quoi un événement indésirable ?

Un événement indésirable

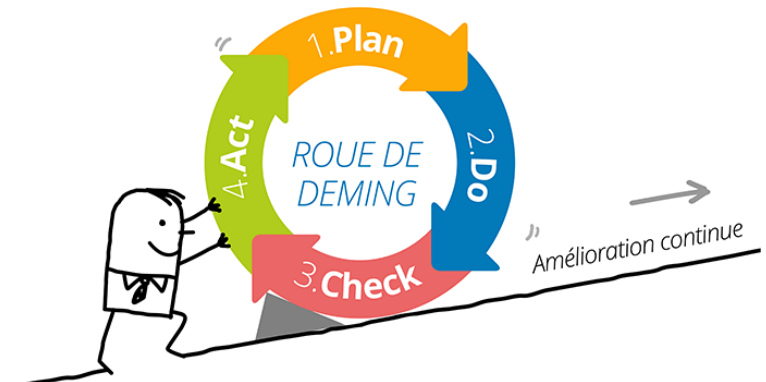
- C'est un **problème**
- Qui arrive alors que **ce n'était pas prévu**

Exemples :

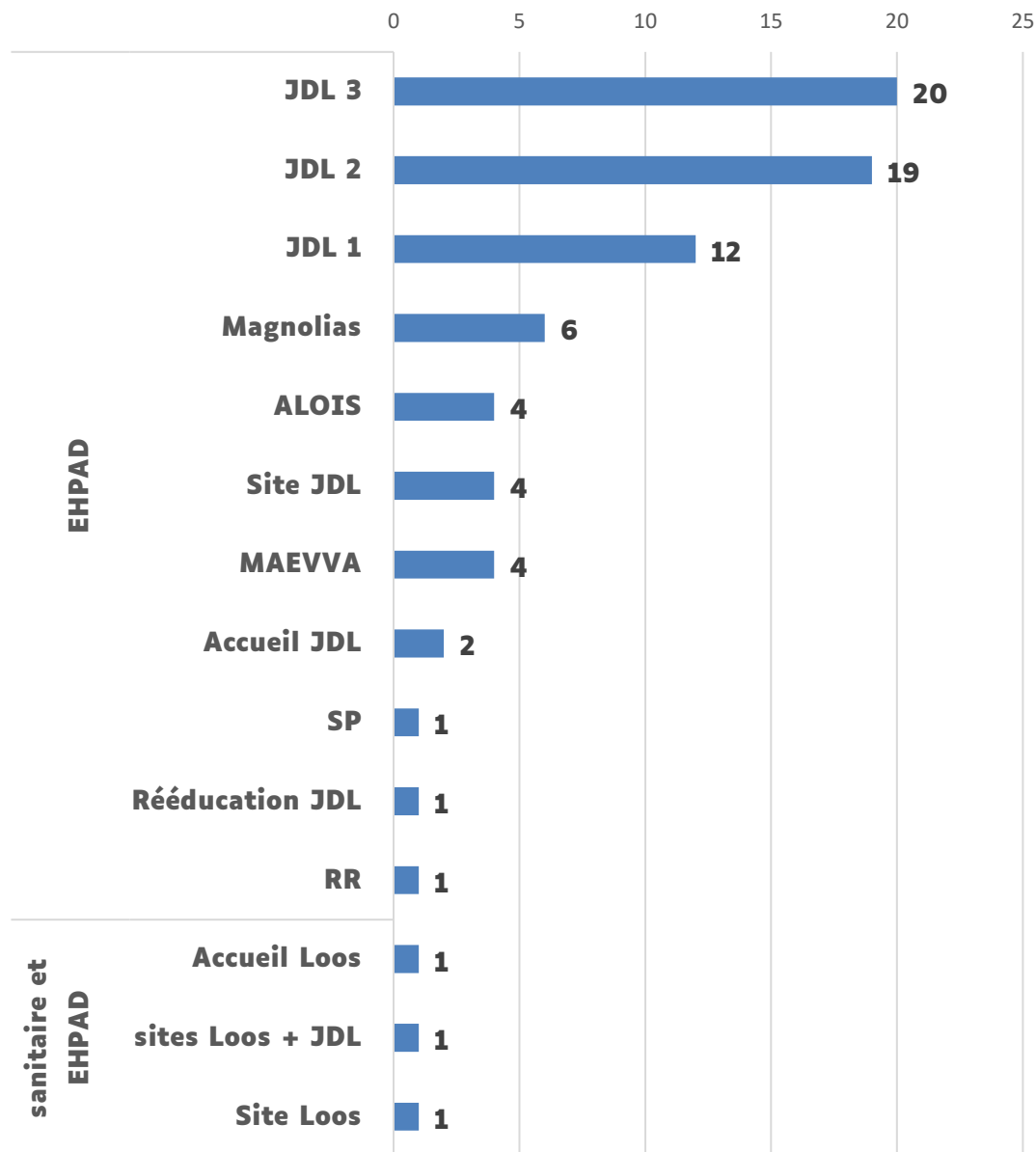
- Une personne **prend un médicament et se sent mal après**
- Une personne qui **tombe**
- Un soin est **oublié** ou **mal fait**
- Une personne agitée qui a des **paroles ou gestes violents**

Pourquoi c'est important de déclarer ?

- Quand un événement indésirable arrive,
il faut le dire aux soignants
- Comme ça, **les soignants peuvent** :
 - **Comprendre** ce qu'il s'est passé
 - **Essayer de réparer** le problème
 - **Trouver des solutions** pour que cela ne se répète pas
 - **Vérifier que les solutions marchent**



Où se passent les événements indésirables ?

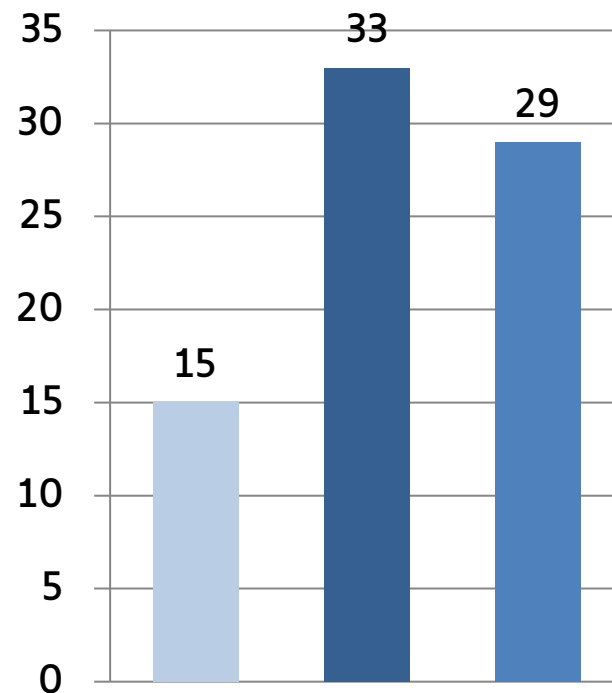


Les 10 problèmes les plus vus

Familles des problèmes	Nombre EI	Plus précisément...
Agression par un usager	14	Agression physique et/ou verbale d'un agent par un résident
Problèmes multiples en restauration	4	Températures des repas et quantités insuffisantes
Température des plats	4	
Rupture de stock	3	Manque de protection de nuit (entre le 1 ^{er} et le 5 janvier)
Agression entre professionnels	3	Agression physique et/ou verbale d'un agent par un autre agent
Médicaments : administration	3	Un médicament non administré (manquant dans le service) Barrière de la langue, la résidente refuse le médicament Médicament donné 2 fois par 2 infirmiers différents
Soins d'hygiène et de confort	2	Résidente n'ayant pas reçu de soins d'hygiène et de confort sur une journée Résidente en situation portant atteinte à sa dignité et sa pudeur, sans drap et avec divers objets provenant de chambres à proximité
Propreté des locaux	2	Verres de jus de fruits oubliés dans armoire
Qualité de l'air	2	Mauvaises odeurs en extension JDL 2
Repas des accompagnants	2	Repas réservés mais pas livrés le jour J

Niveaux de gravité des événements indésirables

Niveau de gravité	Traduction / exemples
1	Faible conséquences exemple : retard simple
2	Problème avec préjudice temporaire ex : retard avec désorganisation de la prise en charge
3	Incident avec impact ex : report, prolongation anormale de l'hospitalisation, transfert non prévu en réanimation, perte de fonction transitoire, agression physique / verbale
4	Conséquences graves ex : ré-intervention, préjudice ayant un retentissement sur la vie quotidienne, incapacité partielle permanente
5	Conséquences très graves ex : invalidité permanente, séquelles graves, décès



- niveau 1 = mineur
- niveau 2 = significatif
- niveau 3 = majeur



9. Règlement de fonctionnement, livret d'accueil et contrat de séjour des Résidences



10. Projet de service du PASA – Additif



Objectif principal : Améliorer la qualité de vie des résidents accompagnés grâce à

- Des soins adaptés à chaque résident
- Des animations et activités spécifiques stimulantes
- Environnement sécurisé et adapté aux besoins des résidents

Accompagnement des résidents du **Lundi au vendredi de 9h30 à 17h** selon un planning défini

Equipe : Assistants de Soins en Gériatrie + temps psychologue + temps ergothérapeute et les après-midis, présence d'un professionnel soignant d'un étage

Projet de Service du PASA

Documents créés

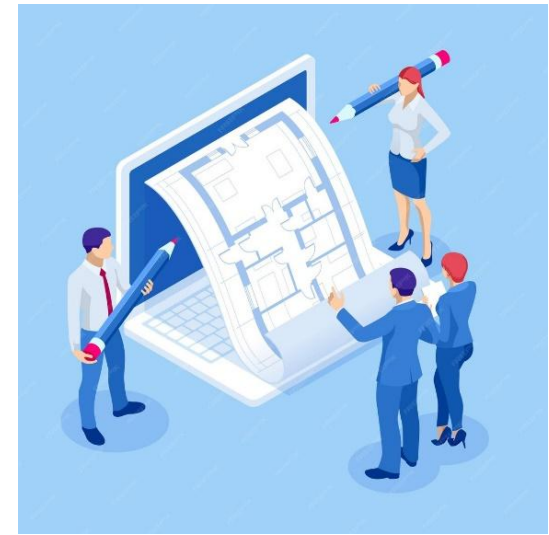
- Procédures d'orientation et de réorientation vers le PASA
- Avenant au contrat de séjour
- Formulaires de consentement et d'assentiment

L'accompagnement au PASA est en lien avec

- Les **services d'hébergement** des étages
- Le **Projet Personnalisé du Résident**
- Les **familles et proches** des résidents

Prochaines dates :

- **25 juin** : Commission d'accessibilité et de sécurité
- **17 juillet** : Labellisation du PASA par l'ARS



11. Point travaux – Consultations des usagers

Retour des usagers pour Jean de Luxembourg

Lieux de vie communs :

- **Aménagement des locaux, accessibilité, signalétique**
- **Entrée** : espace convivial et chaleureux, plantes, fauteuils, lumière naturelle avec vue sur le jardin
- **Boîtes aux lettres** au rez-de-chaussée
- **Cuisine thérapeutique** : certains proches et résidents l'utiliseraient lors des visites
- **Espace pour les animaux** dans le jardin
- Taille des **ascenseurs**

Lieux de vie personnels :

- Echanges sur l'agencement et la taille des **chambres**
- **Déménagement** des résidents en chambre double

Retour des usagers pour Les Magnolias

Lieux de vie communs :

- **Aménagement et accessibilité des locaux et extérieurs**
 - Agencement de la **salle du restaurant** et de l'**office**
 - Agencement et taille du **jardin**
 - Crainte de bruit dans la salle à manger
- + : Souhait de voir de manière concrète les dimensions de l'extension et de l'agrandissement du restaurant**

Lieux de vie personnels :

- **Intimité des résidents de l'UVPHA** : questionnaire sur le vis-à-vis avec le voisinage (recul de 3,35m)



12. Informations diverses

Bientraitance

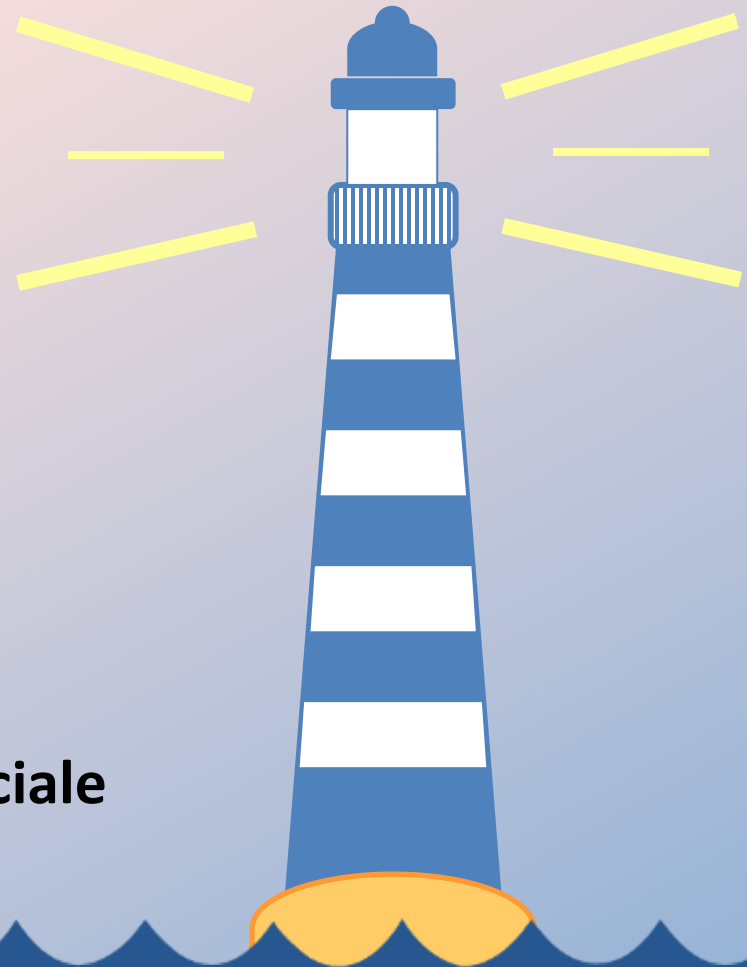
gardons le cap!

Comité dédié depuis 2022

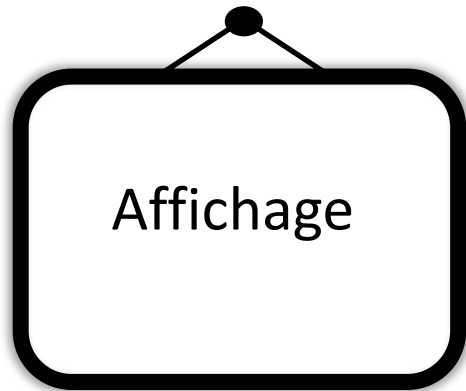


Information au
Conseil de la Vie Sociale

Juin 2025



Droits et recours (usagers & proches)



Dépliant, BD,



Jeux
pédagogiques



Journée européenne des
droits des patients



Maltraitance

Procédure

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

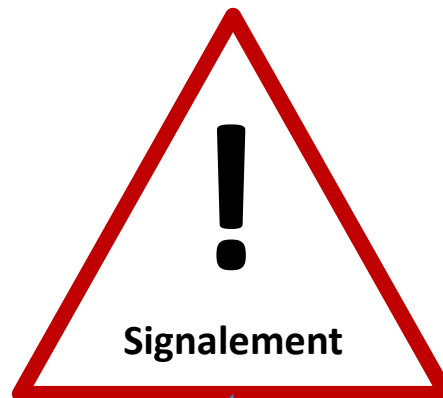


Cadre de santé
réfèrent



2

Topos ou exposés



Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN



**PRÉVENTION
CANICULE**



Plan Bleu - Canicule

Plan Bleu depuis le 1^{er} juin

Actions de prévention :

- Climatisation dans les lieux de vie communs et circulations, ventilateurs dans les chambres
- Éviter les sorties aux heures les plus chaudes
- Vigilance quant à l'hydratation des résidents
- Adaptation de l'alimentation

Pour les familles et proches :

- SMS envoyé pour le trousseau de linge (vêtements légers)

Journées Portes Ouvertes

LE GROUPE HOSPITALIER LOOS HAUBOURDIN
VOUS INVITE À SES



**JOURNÉES
PORTES OUVERTES**

Site de Loos
Samedi
14 juin
12h-17h



Site
d'Haubourdin
Samedi 27 sept
12h-17h

- Restauration sur place
- Stands et présentation des services
- Visites d'établissement

Hôpital & Résidence Les Magnolias
20 Rue Henri Barbusse
59120 LOOS

Résidence Jean de Luxembourg
& Accueil de Jour
29 Rue Henri Barbusse
59320 HAUBOURDIN



Samedi 14 juin pour le
site de **Loos**

Samedi 27 septembre
pour le site d'**Haubourdin**

- Barbecue
- Stands par les différents services : ventes et mise en avant de l'accompagnement des patients et résidents
- Visites d'établissement



13. Questions diverses



Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

A large, white, 3D-style text 'MERCI!' is the central focus. It is surrounded by a cluster of various-sized, overlapping, semi-transparent colored squares in shades of blue, purple, green, orange, and pink. The squares are arranged in a way that they appear to be floating around the text, creating a vibrant and celebratory effect.