



Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

15 Octobre 2025
Résidence Jean de Luxembourg



16 Octobre 2025
Site de Loos – Salle des 4 Saisons et séance de rattrapage en
CVS intermédiaire

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

ORDRE DU JOUR

1. Mobilisation « Les Vieux méritent mieux »
2. Elections partielles de la Présidence du CVS
3. Approbation des comptes rendus des 17 et 25 juin 2025
4. Tableau de suivi des actions et propositions
5. Récapitulatif des plaintes, réclamations et remerciements
6. Suivi des permanences
7. Retour des immersions de Madame LABOUE
8. Résultats des enquêtes de satisfaction hôtellerie
9. Bilan des Fiches d'Evènements Indésirables
10. Point évaluation externe
11. Point financier
12. Rapports d'activités
13. Informations diverses
14. Questions diverses



1. Manifestation « Les vieux méritent mieux » suivi d'un débat en cvs

Un débat, des idées...

Les difficultés

- Effectifs insuffisants
- âgisme et sexisme de la société
- Risque « d'auto-effacement » des aînés
- petites retraites face au reste à charge
- ne pas peser sur les finances des enfants
- Financiarisation du système de santé dont sont les EHPAD

Les solutions

- créer une association pour demander de l'aide aux plus fortunés de France
- les prêts citoyens
- des livrets-épargnes dédiés au grand âge
- mobiliser davantage les mutuelles
- Mobiliser les élus (sénateurs et députés)
- Appel aux subventions et à la philanthropie
- Rééquilibrage des charges socio-fiscales entre les EHPAD publics et les privés et paiement par ces derniers d'une redevance à l'Etat du fait d'exploiter une autorisation publique (à reverser aux ehpad ou politiques publiques en faveur des aînés)



2. Elections partielles de la Présidence du CVS

Elections partielles de la Présidence du CVS

Pour rappel :

- Président du CVS : Monsieur L.
- Co-président du CVS : Monsieur C. (*représentant des familles*)
- Vice-présidente du CVS : Madame B.
- Co-vice-présidente du CVS : Madame F.
- Secrétaire de séance du CVS : Monsieur I.

Election Président.e du CVS

→ Candidature de Mme B.

→ **Mme B. élue à l'unanimité
Présidente du CVS**



3. Approbation des comptes-rendus à l'unanimité





4. Tableau de suivi des actions et propositions

Depuis les CVS de juin

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

Rencontre le 7 octobre de trois représentants des résidents

Document explicatif en cours d'élaboration

- Actualisation du **document trousseau de linge à l'entrée du résident**

- Relance des **badges professionnels**

Badges reçus début octobre, distribution à venir

- Informer le CVS à de la préparation à l'**évaluation externe**

Point à l'ordre du jour de chaque CVS

- Convier les résidents, proches, familles et professionnels à la **mobilisation Les Vieux méritent mieux**





5. Récapitulatif des plaintes, réclamations et remerciements

Plaintes, réclamations & remerciements

28 plaintes et réclamations en 2025 :

- Environnement et accompagnement du résident, prise en soins et habitudes de vie
- Disparition de linge, d'argent, de bijoux
- Perte d'appareils auditifs et appareils dentaires
- Problématique de stationnement
- Equipes : effectifs et communication
- Repas et jeun nocturne
- Questionnements sur le CVS
- Dysfonctionnement d'équipement (télévision, douche)
- Prélèvements et gestion dossier APA

7 nouveaux remerciements :

- Accompagnement durant le séjour et durant les derniers instants
- Remerciements destinés aux équipes soignantes, équipe de rééducation, psychologue, animatrice en pastorale, équipe animation et bénévoles



6. 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



Depuis les derniers CVS

- Aucune famille ne s'est présentée aux permanences de septembre à Haubourdin
- Pour la permanence du mois d'août (Loos) : 3 familles – soit 5 personnes – ayant annoncé leur venue



Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

7. Retours des immersions de Madame LABOUE

Retour des immersions de Madame LABOUE

Immersions poste agents hôteliers et logistiques :

- Suite à certaines plaintes et réclamations
- Pas de manque d'effectif
- Vigilance managériale :
 - Réalisation des postes
 - Investissements avec consultation des agents
 - Plan d'action avec plan de formations spécifique aux aides hôtelières
 - Amélioration du lien avec l'équipe soignante
- Madame W. : Responsable des aides hôtelières des Résidences depuis le 1^{er} octobre
- Plusieurs projets dont les sets de table pour les résidents
- Remise en place de l'accompagnement dans la douceur et la globalité



Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

8. Résultats des enquêtes de satisfaction hôtellerie

Enquêtes de satisfaction – Hôtellerie

Enquête Magnolias & Jean de Luxembourg – 39 réponses

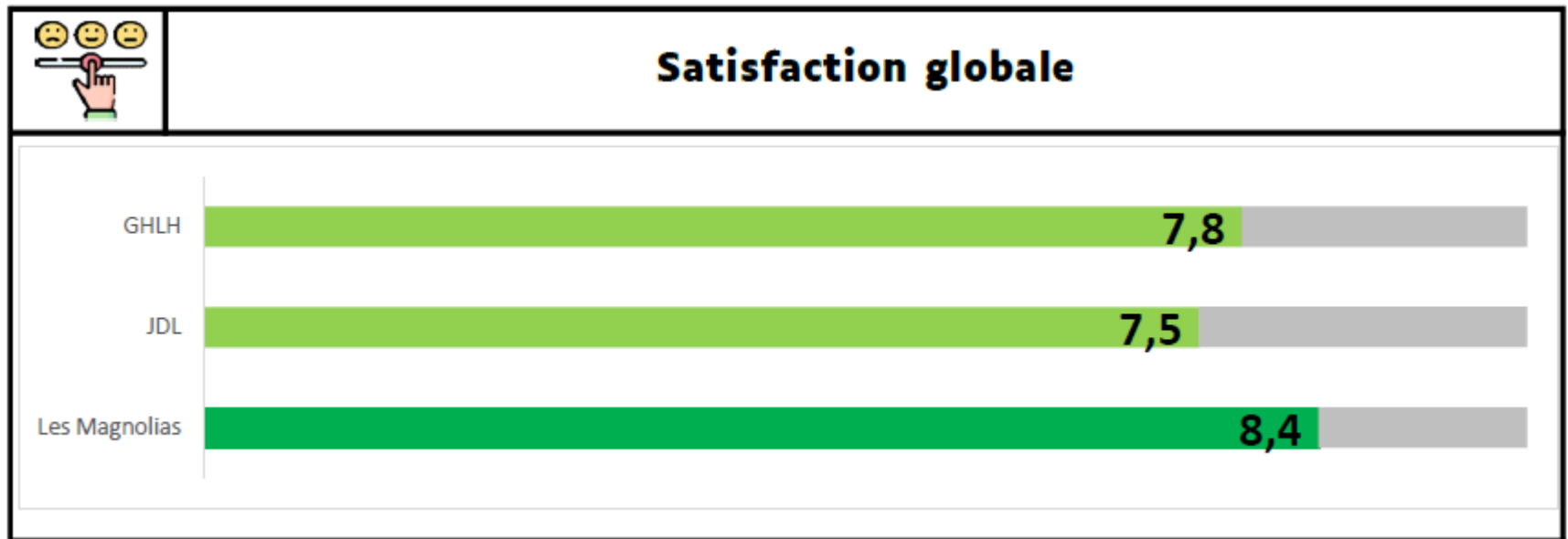
Votre chambre

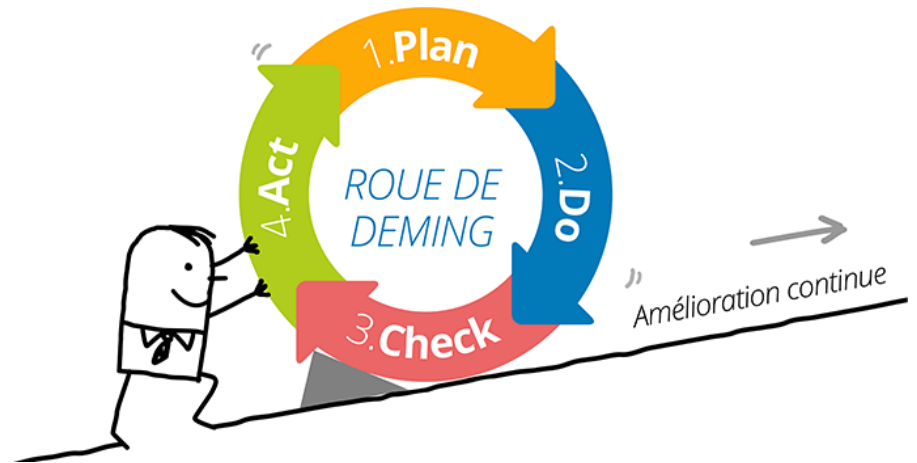
Espaces collectifs

Télévision / Téléphone / Internet

Les repas

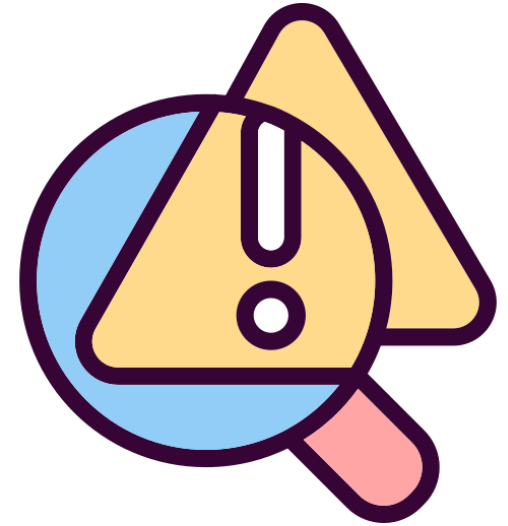
Le linge





9. Bilan des Fiches d'Evènements Indésirables de janvier à août 2025

C'est quoi, un événement indésirable ?



C'est un **problème**

qui arrive alors que ce n'était **pas prévu**.

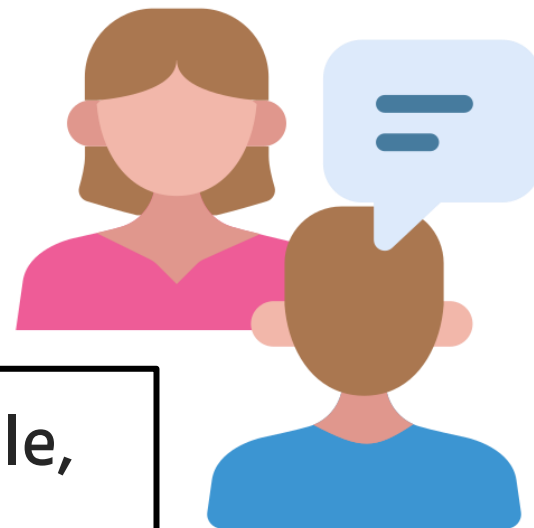


Donc, il faut regarder de plus près.

Des exemples de problèmes

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

Pourquoi c'est important ?



Quand il y a un événement indésirable,
il faut **le dire au personnel.**

Si on ne dit rien :

➔ Il n'y a pas de solution

➔ Ça peut se répéter plus tard

4 questions qui viennent après

① Pourquoi et comment c'est arrivé ?



② Comment **réparer** tout de suite ?

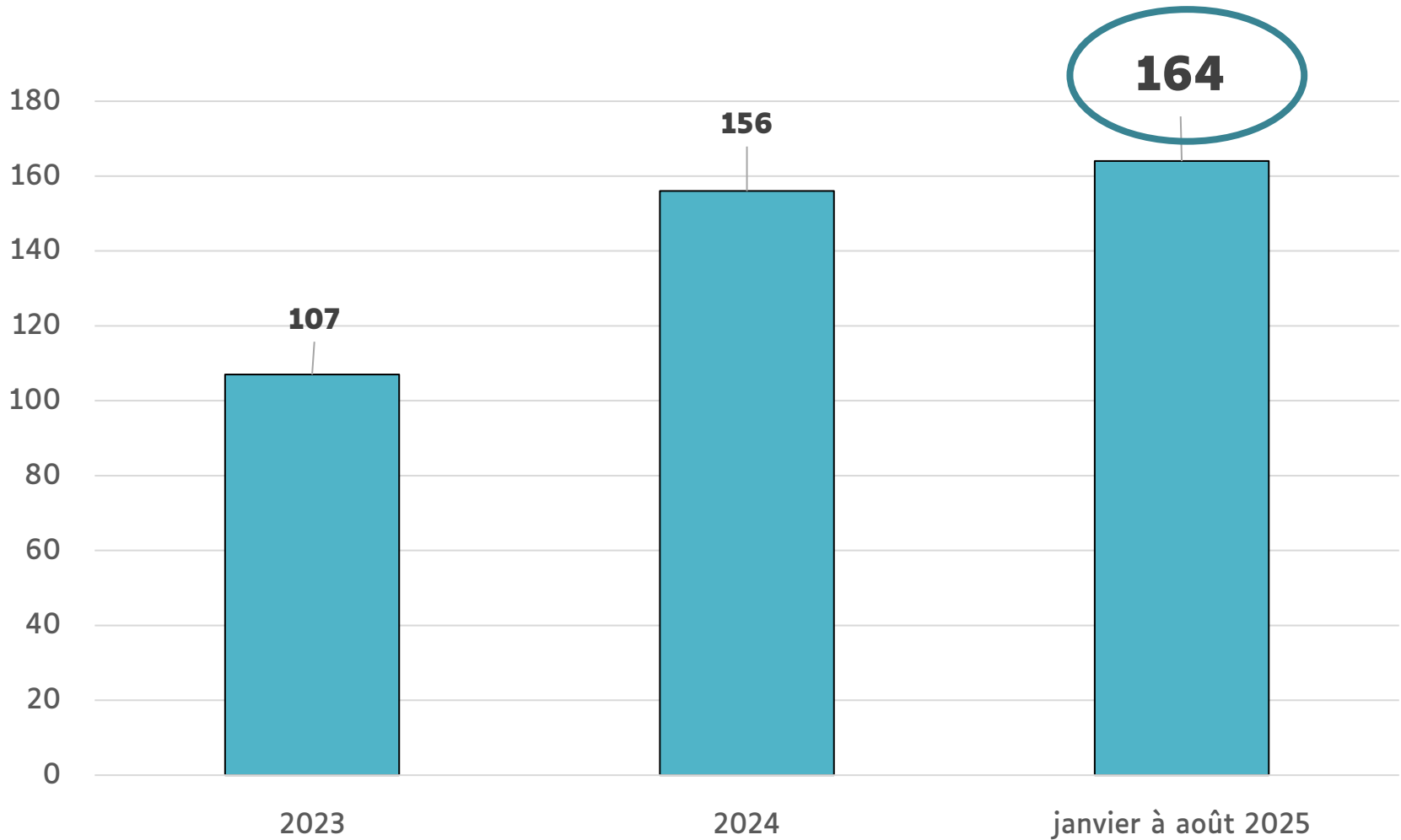


③ Comment faire pour que **ça ne répète pas** ? garder quoi, changer quoi ?



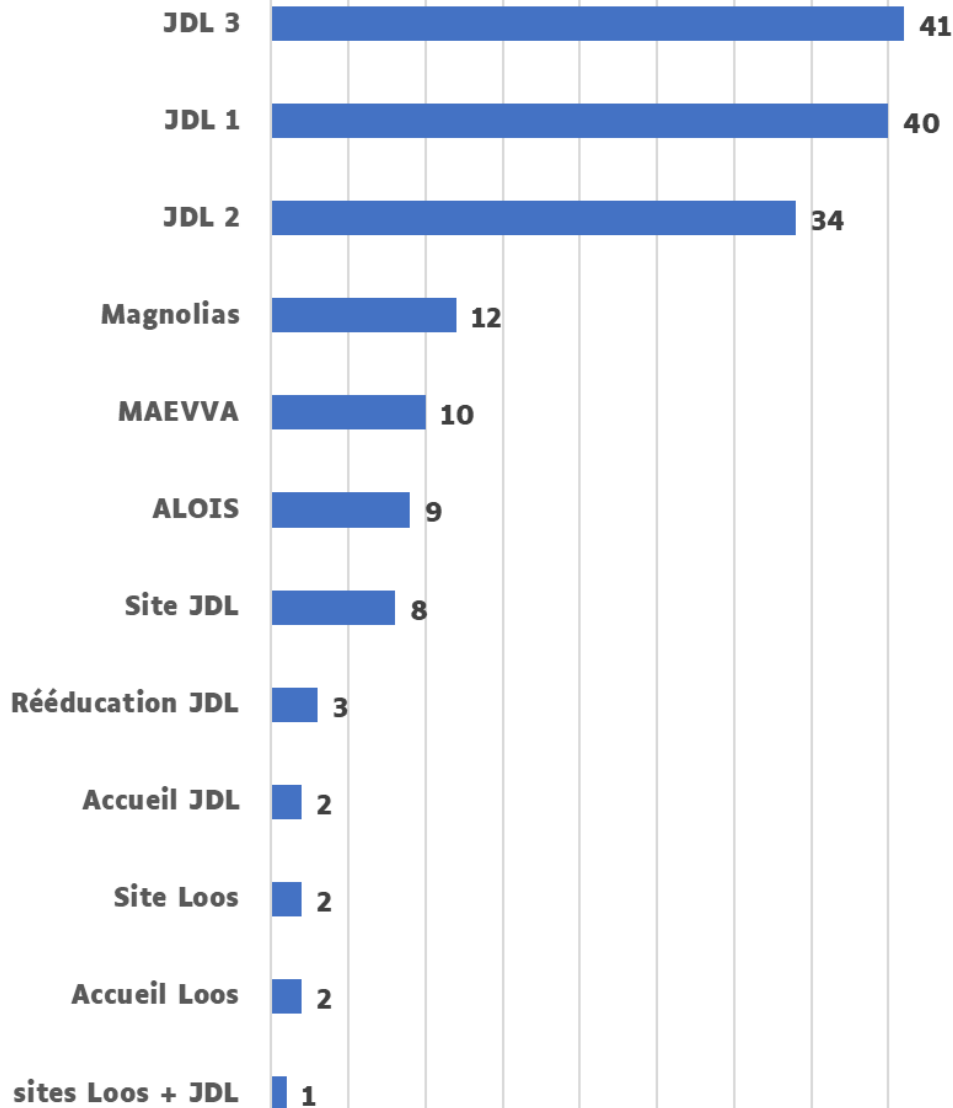
④ Comment **vérifier** que ça dure dans le temps ?

Combien ?



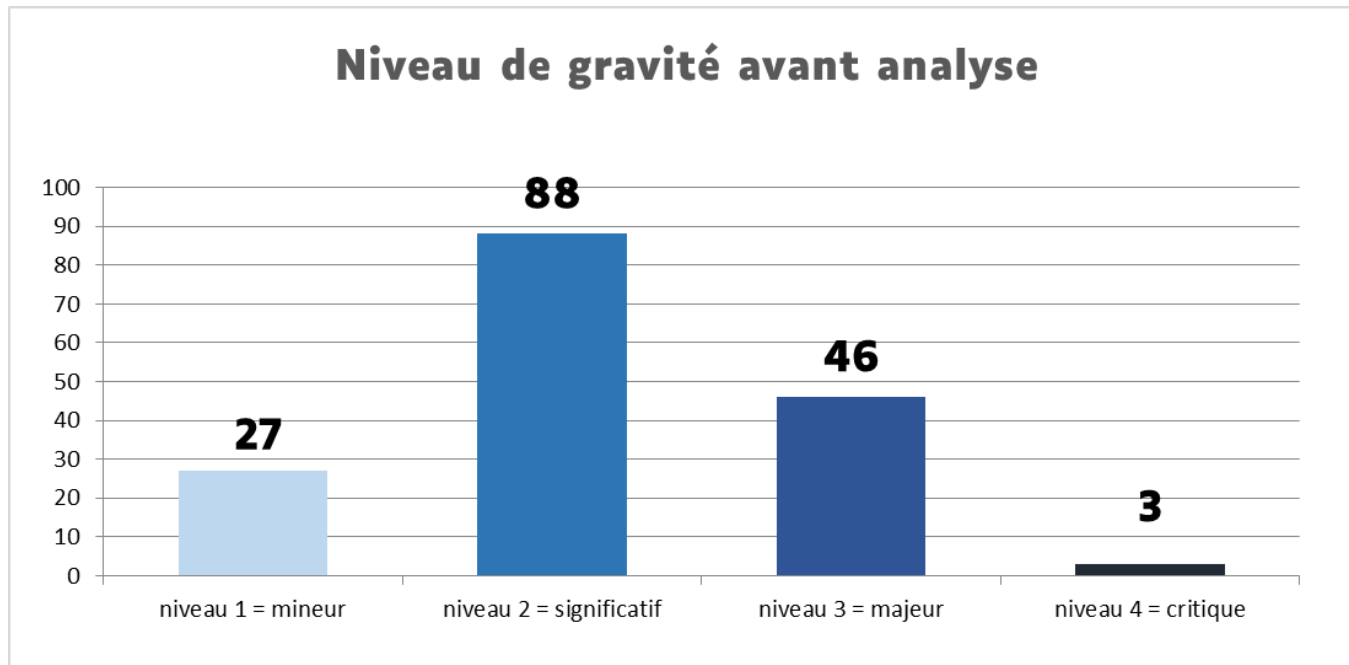
Unité de survenue des EI

0 5 10 15 20 25 30 35 40 45



Ça se passe
où ?

C'était grave ?



Niveau	Du moins grave au plus grave	Exemples
1	Faible conséquences	retard simple
2	Problème temporaire	retard avec désorganisation de la prise en charge
3	Incident avec impact	Report, transfert en hospitalisation, agression physique ou verbale
4	Conséquences graves	Chirurgie nécessaire, impact sur la vie quotidienne, autonomie diminuée et qui dure
5	Conséquences très graves	Perte d'autonomie et qui ne revient pas, décès

Les 10 problèmes les plus vus

Quels problèmes ?	Nombre	
Agression par un usager	17	Paroles ou gestes par un résident envers un salarié
Manque de personnel	12	Retards, absences
Plusieurs problèmes à la fois sur les repas	8	Manques, température
Température des repas	8	Tiède, pas assez froid
Quantités servies	8	Manques de desserts, d'entrées, de légumes
Distribution des petits déjeuners, goûters ou repas	7	Retards, oublis
Agression par un visiteur	7	Paroles ou gestes par une famille envers 1 salarié
Pas assez de linge propre	7	Tenues des salariés, linge de toilette
Vol, disparition	6	4 fois pour les salariés + 2 fois pour les résidents
Agression par un collègue	6	Paroles ou gestes par un salarié envers un salarié

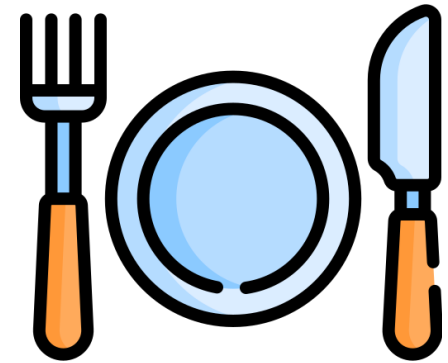
Quelques unes des solutions

Solutions contre les agressions



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

Solutions sur les repas



- Un **nouveau chef** en cuisine
- **Rappels aux salariés**
- **Réorganisations** → qui fait quoi, quand et comment ?
- **Contrôles**



10. Point évaluation externe

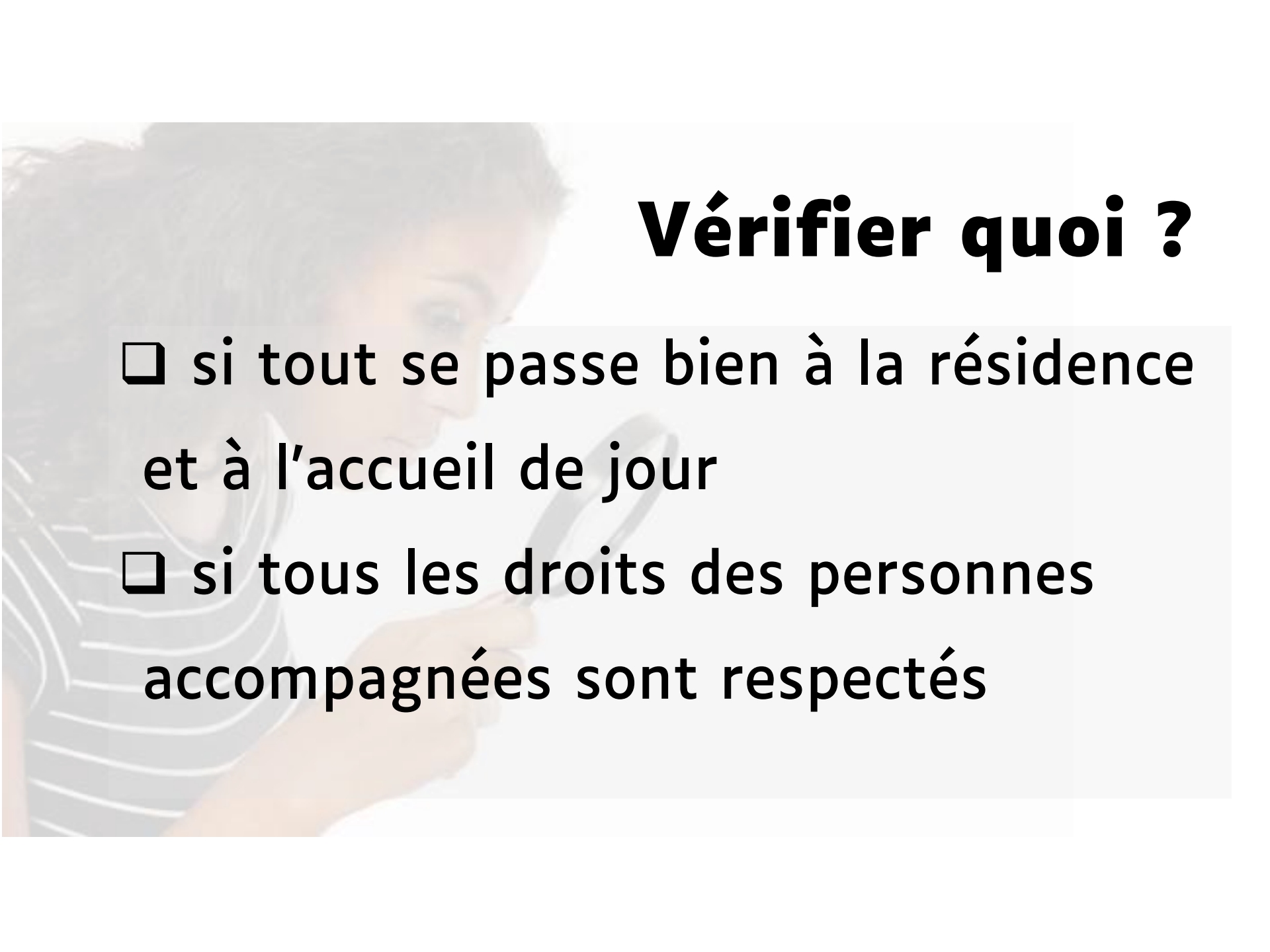


Évaluation de la qualité en EHPAD et accueil de jour

C'est quand ?

Mars 2026



A woman with curly hair is shown from the chest up, looking through a magnifying glass. She is wearing a striped shirt. The background is a light, neutral color.

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





Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

11. Point financier



12. Rapports d'activités

Animation

Cadres de Santé

Psychologue

Point présenté en CVS intermédiaire les 19
et 24 novembre 2025



13. Informations diverses

Le plan

« grand froid »



Pour **protéger les résidents** des dangers liés au froid

- ❑ **L'hypothermie**, lorsque la température du corps descend en dessous de 35 degrés
- ❑ Les **problèmes respiratoires** rendus plus graves par les basses températures
- ❑ Les **chutes** liées au verglas ou à l'humidité

Pour **prévoir** des possibles problèmes **logistiques**

- ❑ Les **ruptures** de stock : nourriture, médicaments, chauffage
- ❑ Les problèmes de **transport** pour le personnel : neige, verglas

Les bons réflexes

1



CHAUFFER

Votre chambre sans surchauffer
(utiliser le chauffage de
l'établissement)



NE PAS COUVRIR / OBSTRUER LES RADIATEURS

Attention : risque incendie

Les bons réflexes

2



RESTER DANS L'ÉTABLISSEMENT

En cas de neige ou
de verglas pour éviter
les chutes



ÉVITER DE SORTIR

Aux heures les plus froides
(tôt le matin, tard le soir)

Les bons réflexes

3



S'HABILLER CHAUDEMENT

Si vous devez impérativement sortir (couvrir la tête, les extrémités, bonnes chaussures pour éviter les chutes)



MANGER ET BOIRE

En quantité suffisante
(Préférer les boissons chaudes)

Les bons réflexes

4



**SE PROTÉGER DES
VIRUS DE L'HIVER**

Vaccinations, hygiène des
mains, gestes barrières



CONTACTER

L'équipe soignante
si vous vous
sentez mal

L'établissement se prépare, contrôle, surveille :

- ☐ installations électriques
- ☐ matériel et réserves de secours
- ☐ formation des salariés
- ☐ météo
- ☐ chauffage
- ☐ état de santé, hydratation et alimentation des résidents
- ☐ vêtements, literie

Rencontre des nouveaux arrivants

Depuis 2025 : 1 rencontre par semestre co-animée par Mme A. et Mme Y.

Sujets abordés :

- Présentation des services, équipes, Cadres et Responsables
- Place des familles et des proches
- Communication, visites et sorties
- Le séjour
- Projets à venir
- Temps de questions-réponses
- Questionnaire de satisfaction



Questionnaire de satisfaction de la rencontre

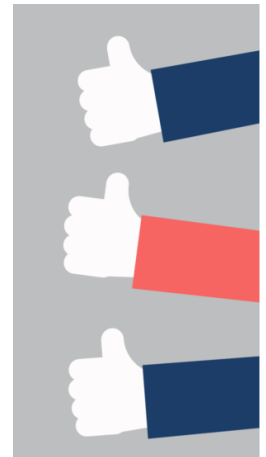
Lundi 31 Mars :

- 31 personnes présentes – 13 réponses

Mercredi 10 Septembre :

- 25 personnes présentes – 10 réponses

- ➔ Résidents et familles **très satisfaits ou satisfaits** de la rencontre : accueil, sujets abordés, complément d'informations de l'entrée
- ➔ **Lieu, date et horaires adaptés** sauf pour 1 répondant
- ➔ **Contenu des informations** satisfaisant ou très satisfaisant
- ➔ **Suggestions ou questions** : n° des contacts, rendre vivant les lieux hors animations, contact du juge des familles, protection familiale





14. 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 colored squares (pink, orange, blue, green, yellow, purple) of different sizes, some overlapping each other, creating a vibrant, celebratory background for the word.