

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

16 Décembre 2025
Site de Loos – Salle des 4 Saisons

17 Décembre 2025
Résidence Jean de Luxembourg

ORDRE DU JOUR

- 
1. Accueil du Dr D. et Mme I.
 2. Approbation des comptes rendus des 15 et 16 octobre 2025
 3. Calendrier des élections 2026 au CVS
 4. Tableau de suivi des actions et propositions
 5. Récapitulatif des plaintes, réclamations et remerciements
 6. Suivi des permanences
 7. Bilan des Fiches d'Évènements Indésirables
 8. Point évaluation externe
 9. Point financier
 10. Informations diverses
 11. Questions diverses



Bienvenue

1. ACCUEIL

DR D.

MME I.



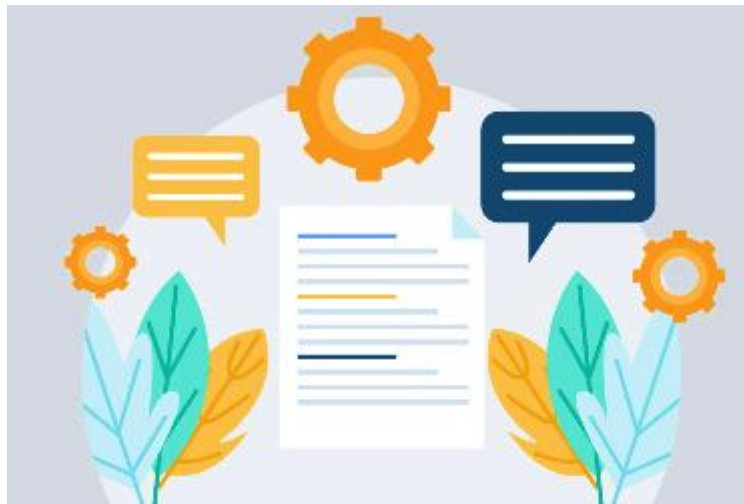


2. Approbation des comptes-rendus

Approbation des comptes rendus

2 séances :

- 15 octobre – Résidence Jean de Luxembourg
- 16 octobre – Résidence Les Magnolias





3. Calendrier des élections du CVS

Pour rappel :

- Mandats initiaux de 2 ans (début mai 2023 – fin mai 2025)
- Prorogation d'1 an décidée en CVS fin d'année 2024

- Janvier 2026 : Lancement/annonce des nouvelles élections + appel à candidatures
- Février 2026 : Recensement des candidatures
- Mars 2026 :
 - 1^{ère} semaine : clôture des candidatures
 - 2^{ième} semaine : présentation des candidats en CVS intermédiaires/AG
 - 3^{ième} semaine : élections
 - 4^{ième} semaine : dépouillement/proclamation des résultats
- Avril 2026 : CVS de transition/installation (anciens membres + Nouveaux membres)



4. Tableau de suivi des actions et propositions



5. Récapitulatif des plaintes, réclamations et remerciements

Plaintes, réclamations & remerciements

5 plaintes et réclamations depuis la séance d'octobre :

- Environnement et accompagnement du résident, prise en soins et habitudes de vie (*)
- Problème fenêtre
- Perte/disparition d'un bijou
- Pb éclairage extérieur
- Pb fenêtre (*), erreur facturation (*), infos travaux futurs, fauteuil roulant, perte appareil dentaire et information COVID (*)

1 nouveau remerciement :

- Accompagnement durant le séjour et durant les derniers instants



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)

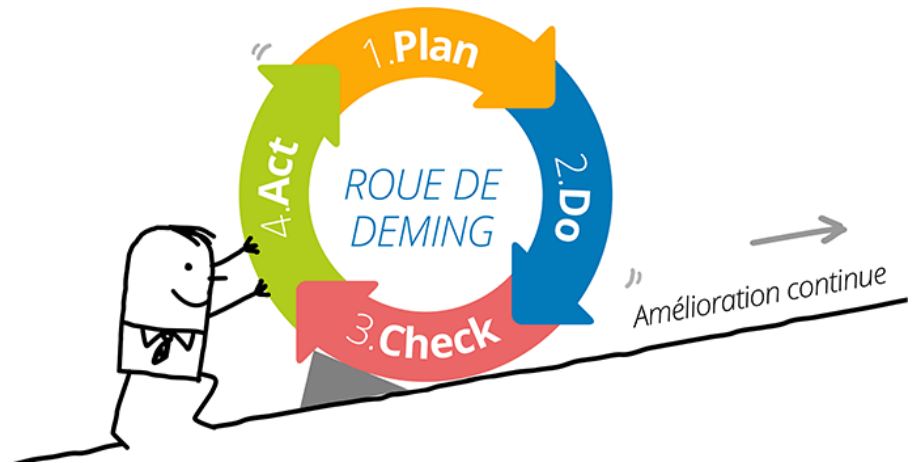
Espace familles Jean de Luxembourg	Maison des Usagers Site de Loos
Vendredi 25 juillet	Vendredi 29 août
Vendredi 26 septembre	Vendredi 31 octobre
Vendredi 28 novembre	Vendredi 19 décembre

Par mail
 cvs.ghlh@outlook.fr

DATES 2025

Depuis les derniers CVS

- 1 famille s'est exprimée sur Haubourdin (cf. ci-avant plaintes et réclamations)
- Programmation 2026 à faire



7. Bilan des Fiches d'Evènements Indésirables

Bilan des **événements** **indésirables** déclarés **survenus de janvier à août 2025** **Les Magnolias – Jean de Luxembourg – Accueil de jour**

Présenté par la cellule qualité

Conseils de la **V**ie **S**ociale – octobre 2025



On va parler de quoi ?

1. Un évènement indésirable, c'est quoi ?

2. Les chiffres

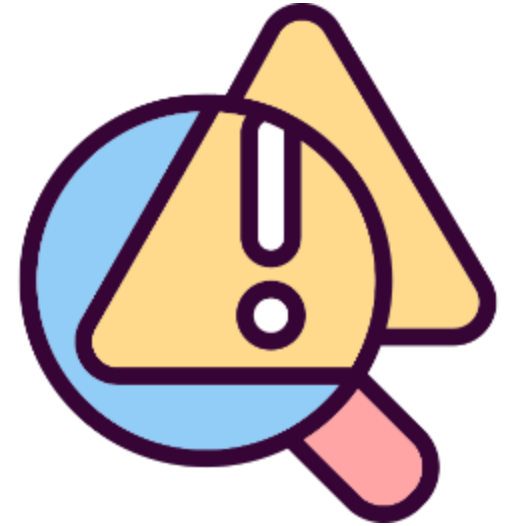
- Combien ?
- Ça se passe où ?
- Les 10 problèmes les plus vus
- Quelles gravités ?

3. Quelles solutions ?



**① Un évènement
indésirable,
c'est quoi ?**

C'est quoi, un événement indésirable ?



C'est un **problème**

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

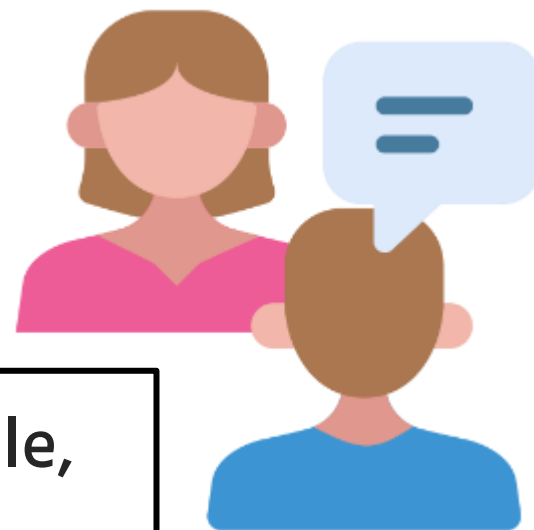


Donc, il faut regarder de plus près.

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 ?



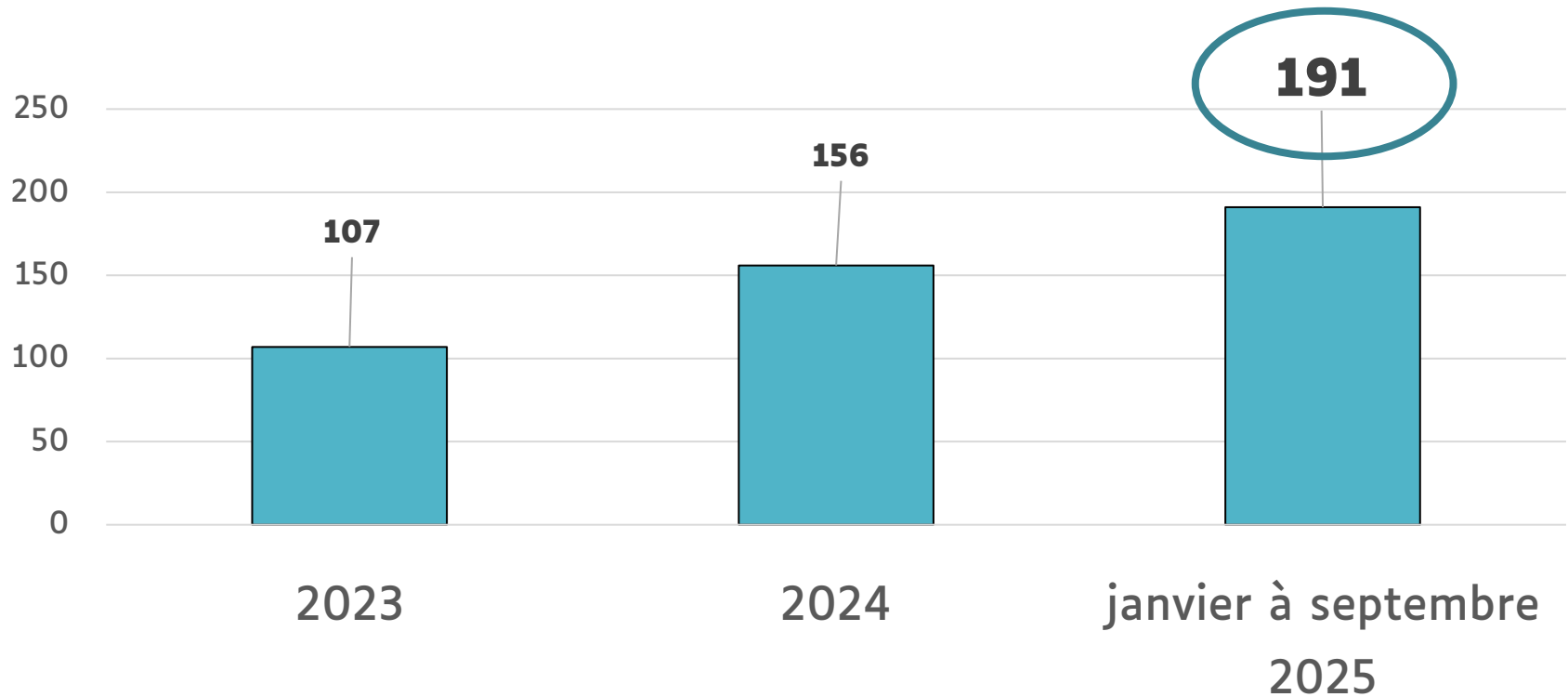
③ Comment faire pour que **ça ne répète pas** ? garder quoi, changer quoi ?



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

2 Les chiffres

Combien ?

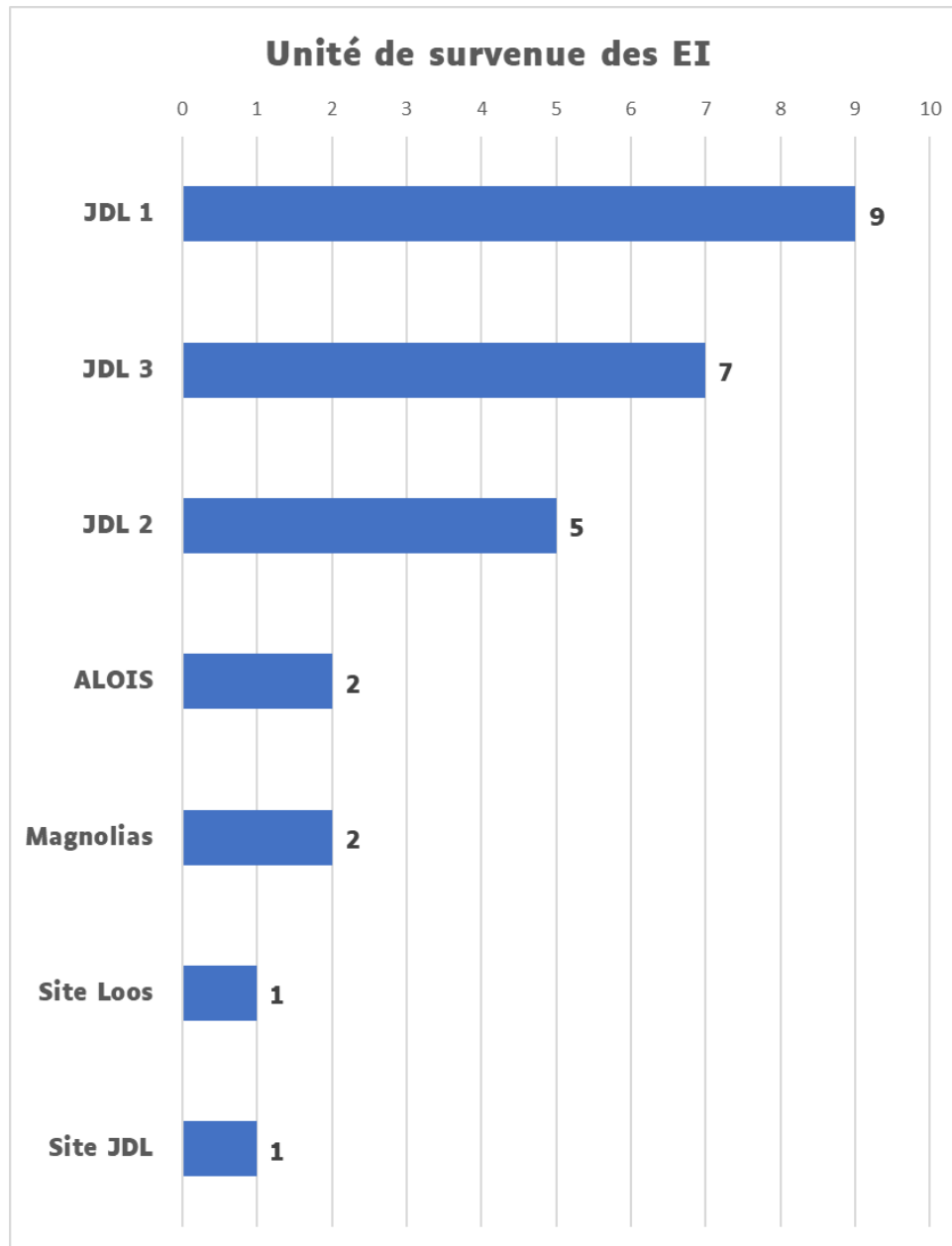


Septembre 2025

27

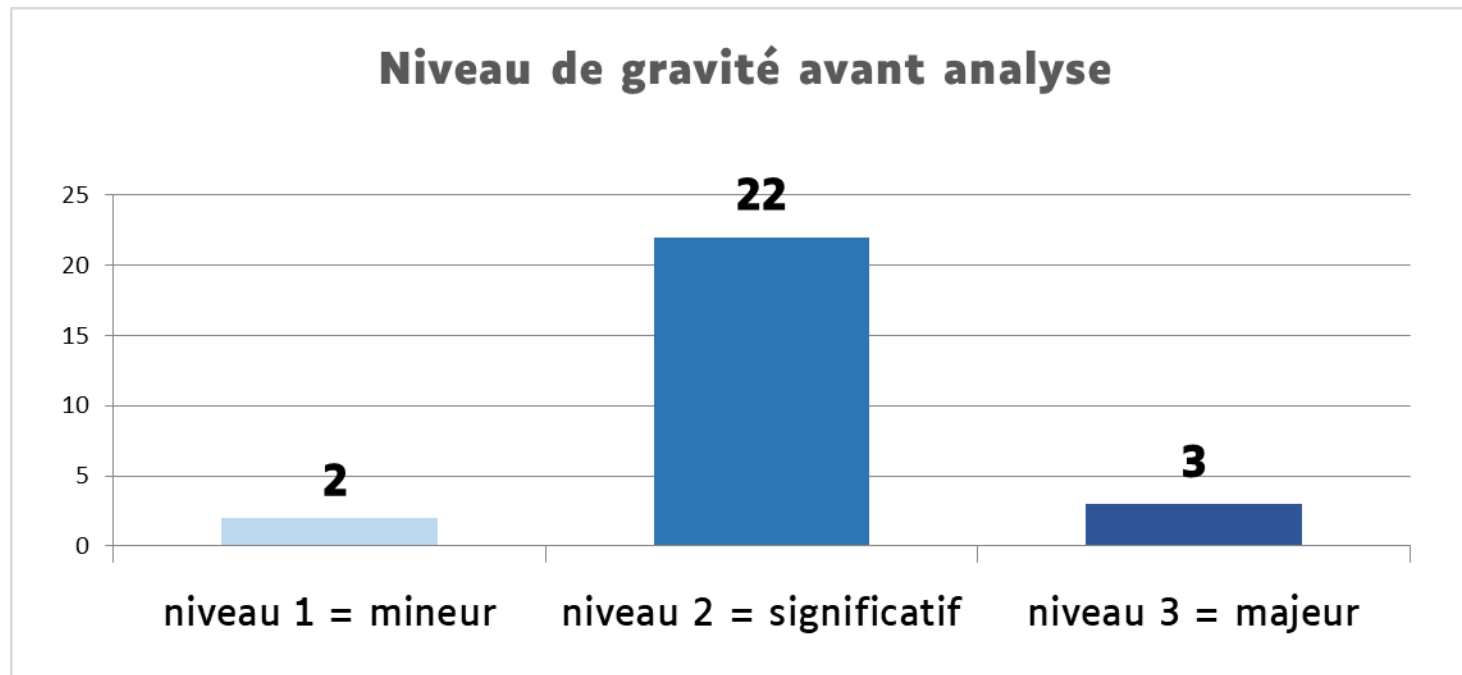
Ça s'est
passé où ?

Mois de
septembre
2025



C'était grave ?

Septembre 2025



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 problèmes les plus vus en septembre 2025

Quels problèmes ?	Nombre	
Gestion des stocks	5	Plus de boisson ni gâteaux dans les réserves
Restauration	5	Manques de desserts, d'entrées, de légumes
Technique	4	Panne de lave-vaisselle + télévision
Manque de personnel	4	Absence pas prévue dans l'équipe hôtelière
Agression par un résident	3	Paroles ou gestes par un résident envers un salarié
Soins	2	Délai du médecin traitant + urgence de nuit
Sécurité	2	1 résident mordu par le chat + 1 agent blessé
Pas assez de linge propre	1	Tenues de travail des salariés

③ Quelques unes des solutions

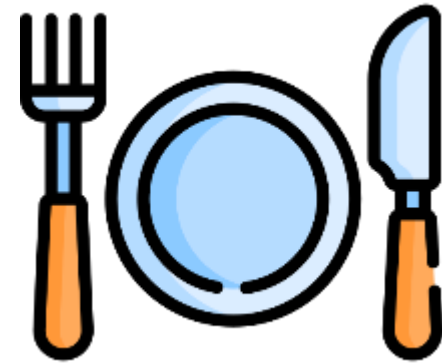
Solutions contre les agressions



- **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**



Des questions ?



8. Point évaluation externe



Évaluation de la qualité en EHPAD et accueil de jour

C'est quand ?

Mars 2026

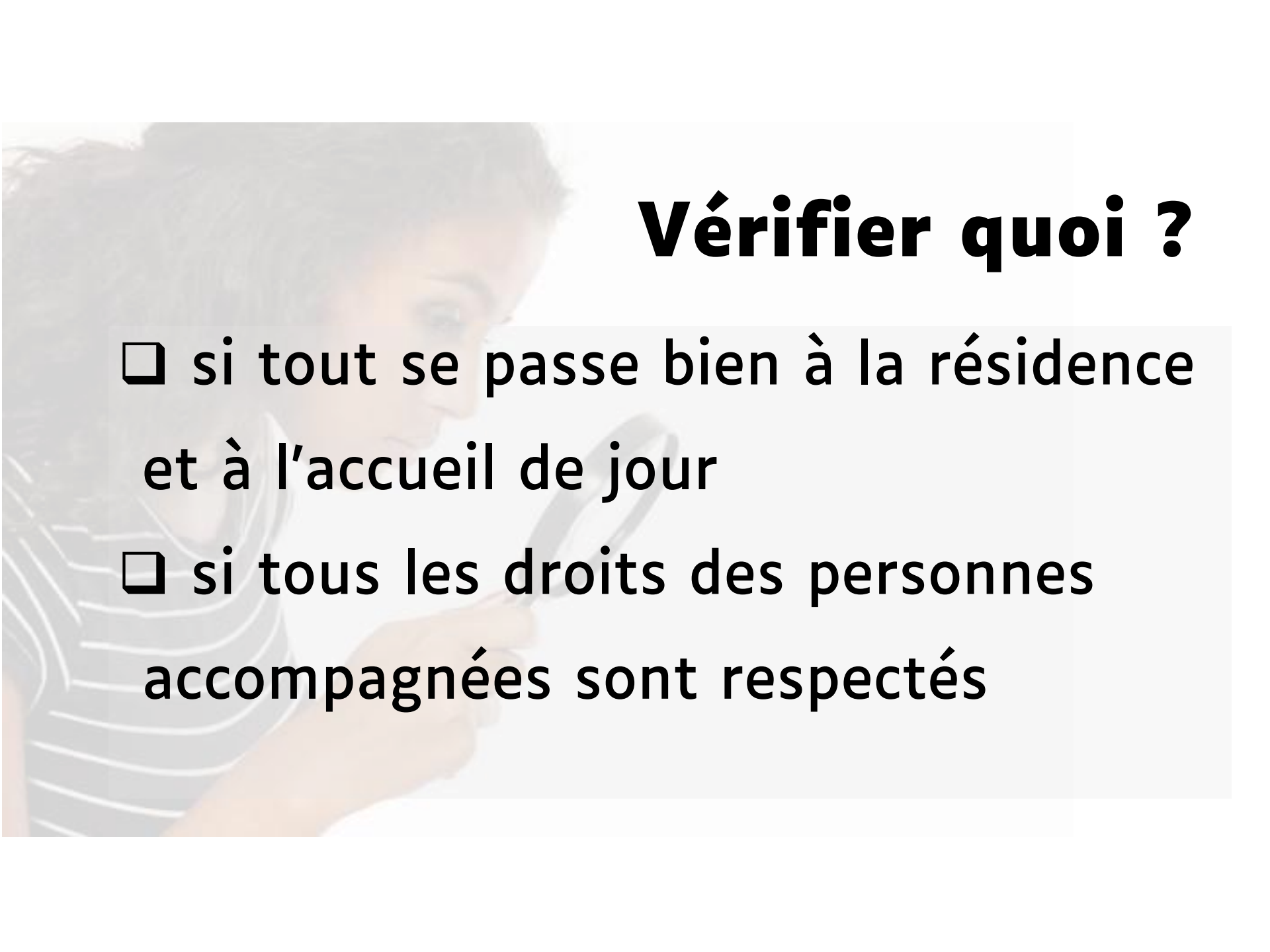




Qui vient ?

2 experts indépendants

Pendant 3 à 4 jours

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



Comment l'établissement se prépare ?

Depuis 2025

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

Juin 2025 à mars 2026

- **Entraînements** = nos forces et progrès à faire
- **Amélioration** : documents, pratiques

Janvier 2026

- **Enquête** « regards croisés bientraitance » = ressenti des résidents + professionnels + direction et cadres

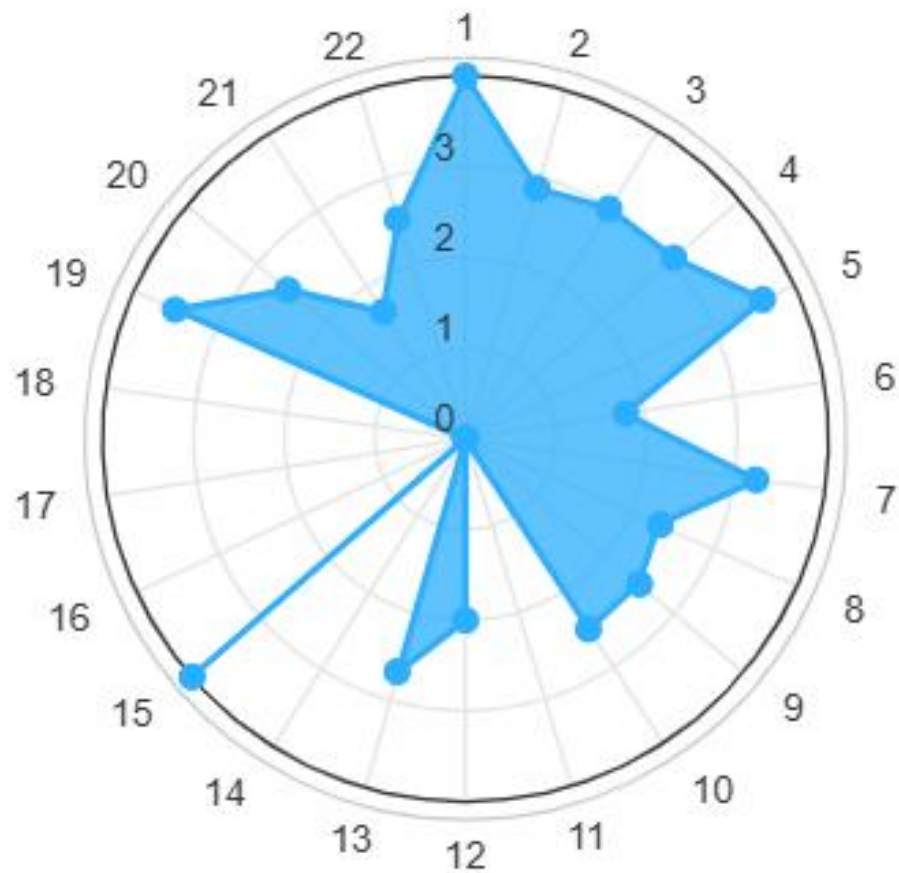
Premiers résultats

au 12 décembre 2025

Plus de **300 questions**
précises à regarder et
noter entre 1 et 4.

Tout n'a pas encore été
regardé en détail ou
enregistré pour les calculs.

Évaluation de la qualité des ESSMS - HAS



Moyenne des évaluations

Cotation : 2.81 / 4

9. Point financier



10. Informations diverses



11. Questions diverses



Groupe Hospitalier
LOOS HAUBOURDIN

MERCI!