



Centre Hospitalier
de Tourcoing

RELEVÉ DE CONCLUSIONS

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

EHPAD rattachés au CH de Tourcoing

**Séance du
Vendredi 14 mars 2025, 14h30**

**Résidence Isabeau du Bosquel
*Rez-de-Jardin***

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

ORDRE DU JOUR

- 1. Approbation du précédent relevé de conclusions et retour sur les questions du précédent CVS**
- 2. Mouvements du personnel**
- 3. Validation du rapport annuel d'activités « Conseil de la Vie Sociale »**
- 4. Prestations Hôtelières**
 - ✓ Blanchisserie (invitation de La Blanchisserie Centrale de Soissons)
 - ✓ Restauration
- 5. Animations et Vie Sociale**
- 6. Campagne de satisfaction des résidents et des proches 2024**
- 7. Point sur la qualité**
- 8. Temps d'échanges et informations diverses**

MEMBRES PRÉSENTS		
P. NOM	FONCTION	
<i>EHPAD « Mahaut de Guisnes » (MdG)</i>		
M. BEUCARNE-DESMETTRE	Représentante des familles – Membre élue	
E. CHYPKI	Représentante des résidants – Membre élue	
JP. GERMONPREZ	Représentant des résidants (suppléant)	
<i>EHPAD « Les Maisonnées » (Ma)</i>		
F. BEKAERT	Représentante des familles – Membre élue	
JM. BEKAERT	Représentant des résidants – Vice-Président	
C. LOBELLE	Représentante des résidants (suppléante)	
F. TOMME	Représentante des familles (suppléante)	
<i>EHPAD « Isabeau du Bosquel » (IdB)</i>		
I. CLOUET	Représentante des familles – Membre élue	
M. DELEYE	Représentante des résidants – (suppléante)	
MP. LEPLAT	Représentante des résidants – Membre élue	
M. MENSIEZ	Représentant des résidants – Président du CVS	
<i>Pôle de Gériatrie</i>		
B. MERLIN-KUTTER	Cadre Supérieur de Santé du Pôle de Gériatrie	
<i>Représentants légaux/Mandataires Judiciaires à la protection des majeurs</i>		
D. DEMORY	AAH – Mandataire Judiciaire rattaché au CH	
MEMBRES EXCUSÉS		
N. AMYOT D'INVILLE	Représentante des résidants (suppléante)	
G. CLAEYSSENS	Représentant des familles (suppléant)	
F. DESMET	Représentante des familles (suppléante)	
C. DE VOGELAERE BENOIT	Représentante des familles (suppléante)	
R. DRECOURT	Représentante des résidants – Membre élue	
G. HAQUETTE	Représentant des familles (suppléant)	
J. MONPOEL	Représentant des résidants (suppléant)	
C. ROBITAILLE	Représentant des résidants (suppléant)	
<i>Représentant du personnel</i>		
C.CHARLON ou son représentant	Représentant du personnel CGT	
INVITÉ(E)S		
J. COUTREEL	Référente Administrative	Présente
L. DEHAENE	Alternante Qualité – DPG	Excusée
I. FATMI	Qualificatrice	Présente
K. GALLOUJ	Médecin Gériatre – Chef du Pôle	Excusé
A. HAK	Infirmière Coordinatrice – MdG	Présente
A. HERNOU	Animatrice MdG	Absent
F. HOUHOU	Médecin Gériatre	Excusée
V. KAUFFMANN	Directeur de l'établissement	Excusé
C. LEPERS	Infirmière Coordinatrice – MdG	Excusée
T. LETEURTRE	Diététicien	Excusé
D. MAGNIER	Cadre de santé – IdB	Excusée
G. MILITO	Animateur Ma	Présent
S. MOKHTARI	Responsable hôtelière	Présente
E. OSTA	FF Cadre de Santé – MdG	Présente
C. VINCENT	Animatrice IdB	Présente
I. WARROT	Animatrice MdG	Présente
L. SICILIA	Responsable Commerciale et Fidélisation La Blanchisserie Centrale de Soissons	Présente
RÉDACTEUR(S)		
I. FATMI-MAANAOU	Rédacteur	
B. MERLIN-KUTTER	Vérificateur	

CONTENU – DECISION

Le Président du CVS M. MENSIEZ ouvre la séance et autorise le Cadre Supérieur du Pôle de Gériatrie B. MERLIN-KUTTER à animer la séance.

B. MERLIN-KUTTER excuse

- G. HAQUETTE - Représentant des familles Les Maisonnées (suppléant)
- T. LETEURTRE – Diététicien
- D. MAGNIER – Cadre de Santé d'Isabeau du Bosquel

1. Approbation du précédent relevé de conclusions

Les présents valident le relevé de conclusions du 22 novembre 2024.

Un retour relatif aux questions relevés lors du précédent CVS a été réalisé aux membres :

Sécurité des résidents et des visiteurs

Afin d'assurer la **sécurité des résidents et des visiteurs**, le **tapis des Maisonnées** a été remplacé par un modèle **de plus petite taille**.

Remise des clés pour l'armoire de linge et l'armoire à pharmacie

- **Armoire de linge** : À ce jour, la **remise d'une clé aux familles** n'est pas possible, car le **fournisseur ne commercialise plus ce modèle de serrure**. Les clés disponibles sont déjà attribuées au **personnel des Maisonnées**. Ainsi, pour accéder à l'armoire de linge, les **familles devront continuer à faire la demande auprès des professionnels**.
- **Armoire à pharmacie** : La clé de l'armoire à pharmacie étant **spécifique et sécurisée**, elle **ne peut pas être remise aux familles** pour des **raisons de sécurité**.

Utilisation de la borne mélo

L'**animateur des Maisonnées** a effectué un **rappel sur le volume sonore** de la borne mélo. Par ailleurs, **I. FATMI a sollicité une mise à jour des musiques** afin de diversifier les morceaux disponibles.

2. Mouvements du personnel

Un point concernant l'ensemble des mouvements du personnel a été réalisé par B. MERLIN-KUTTER. Le Président et l'ensemble des membres présents souhaitent la bienvenue aux nouveaux arrivants.

I. FATMI informe les membres du CVS de la situation actuelle à Mahaut de Guisnes.

L'animatrice de l'établissement étant actuellement en arrêt, une organisation temporaire a été mise en place afin d'assurer la continuité des animations proposées aux résidents.

La Direction du Pôle de Gériatrie suit attentivement l'évolution de la situation, et les membres seront tenus informés au fur et à mesure des avancées.

3. Validation du rapport annuel d'activités « Conseil de la Vie Sociale »

Le rapport annuel d'activité consiste à recenser toutes les actions du Conseil de la Vie Sociale effectuées durant l'année (calendrier des rencontres, pourquoi le CVS s'est réuni, les membres élus et invités, etc...).

Ce rapport avait été transmis aux membres en amont de la réunion, accompagné de l'ordre du jour, afin qu'ils puissent en prendre connaissance. Aucun commentaire n'a été formulé, et les membres présents ont exprimé leur accord.

Le rapport annuel d'activités est validé par l'ensemble des membres du Conseil de la Vie Sociale.

4. Prestations Hôtelières

- **Blanchisserie**

La représentante **Laetitia SICILIA de la Blanchisserie Centrale de Soissons** a été invitée par les membres du CVS afin de pouvoir présenter la Blanchisserie et répondre à leurs interrogations.

La représentante présente le fonctionnement et la blanchisserie :

- **Présentation de la Blanchisserie Centrale de Soissons :**

Créée en 2007, c'est une entreprise fondée sous un format d'entreprise d'insertion par l'activité économique, qui permet à des personnes éloignées de l'emploi depuis plus de 2 ans ou en difficultés financières de retrouver et/ou d'apprendre un métier dans le but de reprendre une activité professionnelle pérenne. L'atelier compte à ce jour 50 salariés dont 1/3 en insertion.

- **Présentation de la prestation :**

LBC Soissons réalise pour l'ensemble du CH de Tourcoing une prestation de service **trois fois par semaine** (lundi, mercredi et vendredi).

La blanchisserie collecte le linge sale des résidents et dépose le linge propre systématiquement. Les résidents possèdent des sacs nominatifs pour la collecte du linge sale. Ces derniers servent également à pallier aux articles non marqués, puisque chaque article est contrôlé à son arrivée dans l'atelier.

Le linge est ensuite trié manuellement et lavé suivant son programme de lavage adapté (blanc/ couleur/ lainage/ délicat / pressing)

Il est ensuite acheminé vers les séchoirs pour ce qui est possible de sécher ou vers la mezzanine pour ce qui doit être séché à l'air libre.

Vient ensuite la finition, les articles dits de corps ou de nuit sont pliés et les articles dits de jours sont défroissés pour être ensuite dirigés vers la partie tri expédition, où chaque pièce est reprise une par une et triée informatiquement afin de reformer des lots de linge par résident.

Mis en chariots est rangés par ordre des chambres ils sont livrés sur chaque résidence.

La représentante de LBC Soissons insiste sur le fait que la blanchisserie est une blanchisserie avec une prestation de service industrielle.

- **Le linge délicat :**

Il existe un programme de lavage qui permet de traiter de la laine, de manière industrielle. Celle-ci est triée, lavée et séchée à l'air libre. Mais attention ce sont des matières fragiles qui vont, au fil des process présenter plus rapidement une usure prématurée.

- **Suivi interne de la prestation :**

Un professionnel de LBC Soissons est dédiée à la prise en compte d'informations, de non-conformités, de demandes, de réclamations... afin que nous puissions vous répondre dans les meilleurs délais.

Au sein des résidences, vos interlocuteurs sont les Responsables Hôtelières. Un échange quasi quotidien nous permet d'assurer une qualité de prestation.

I. FATMI insiste sur l'importance de signaler sans délai à la Responsable Hôtelière ou auprès de l'encadrement tout dysfonctionnement concernant la perte ou la détérioration du linge, afin que l'information puisse être transmise rapidement à LBC Soissons.

- **Suivi externe de la prestation :**

Une rencontre avec le groupe de travail « prestations hôtelières blanchisserie » est organisé au moins 3 fois par an, afin de faire un point global de la prestation, autant du côté de la blanchisserie que de celui des EHPAD, et mettre en place, si nécessaire, des axes d'amélioration pour garantir cette qualité de service.

- **Démarche RSE de LBC Soissons :**

- Utilisation de la dernière eau de rinçage pour la première eau de lavage de la passe suivante.
- Les rejets en eau sont descendus au maximum en température afin d'éviter un choc de température.
- Utilisation de housses tissus qui remplacent les housses plastiques
- Utilisation des camions de type « jumper » et non des poids lourds
- Mise en place d'un modèle insertion en adéquation avec la politique RSE.

Et dans l'avenir LBC Soissons projette d'utiliser une part de leur électricité issue d'énergie renouvelable et une baisse du prélèvement d'eau en milieu naturel.

Problématiques soulevées par les membres du CVS et réponses apportées par La Blanchisserie Centrale de Soissons :

- **Délais de retour parfois longs** (certains vêtements prennent jusqu'à 15 jours pour revenir). Les délais de retour sont de **4/5 jours en moyenne**, mais certains vêtements nécessitent un **séchage à l'air libre** ou un **traitement spécifique** qui peut allonger le délai de retour du linge.
- **Décoloration et usure prématurée** du linge, en particulier le linge blanc qui devient gris rapidement.
L'usure prématurée du linge est due aux **produits industriels utilisés**, ce qui entraîne une détérioration plus rapide du coton. Les produits utilisés sont des produits adaptés à **une prestation de service industrielle**.
- **Perte de vêtements** signalée par plusieurs résidents.
Possibilité de **signaler immédiatement un problème** via les **responsables hôtelières et/ou l'encadrement de la Résidence**.
- **Vêtements rendus abîmés** : boutons manquants, fermetures éclair cassées.
Les vêtements abîmés peuvent être indemnisés, sous réserve de respecter le **déla de réclamation de 15 jours** (tolérance jusqu'à 1 mois/1 mois et demi).
Les boutons et fermetures éclair ne sont pas remplacés. Toutefois un échange avec la Blanchisserie peut être réalisé afin de trouver des solutions alternatives.
Par ailleurs, un atelier couture a été mis en place au sein des Résidences pour recoudre le linge.
- **Absence de traitement spécifique pour le linge délicat** (laine, cachemire, Thermolactyl).
La blanchisserie ne réalise pas de nettoyage à sec, mais propose de sous-traiter certains vêtements spécifiques.

- **Restauration**

Le repas à thème "Canada" n'a pas rencontré de succès. L'entrée et le plat n'ont pas été appréciés, tandis que le dessert a reçu un avis positif.

I. FATMI rappelle que le choix du thème "Canada" et de la poutine a été fait par les résidents eux-mêmes lors des commissions animation. Elle souligne également que l'ensemble des menus des repas à thème ont été élaborés avec les résidents des EHPAD au cours de ces commissions.

Cette information sera transmise à la Cuisine Centrale de Tourcoing, afin d'ajuster les repas à thème pour 2026.

5. Animations et Vie Sociale

Les animateurs réalisent un retour sur les derniers temps forts (*cf. présentation*).

- Carnaval
- Atelier Lyrique de Tourcoing
- Spectacles
- ...

Les résidents sont satisfaits des animations.

Séjours vacances

Suite au précédent CVS, les démarches afin d'organiser le séjour vacances en juin 2025 au sein du Gîte Chênelet situé à Laudrethun ont été réalisées.

Les séjours vacances planifiés pour 2025 :

- **Gîte du Chênelet** : 2 au 6 juin 2025 pour les résidents de Mahaut de Guisnes.
- **Gîte de Rubrouck** : 15 au 19 septembre 2025 pour les résidents d'Isabeau du Bosquel.

Afin de **favoriser les échanges entre les résidents souhaitant participer aux séjours vacances et les professionnels accompagnants**, un **repas de préparation** sera organisé **le 4 avril 2025**. **Les résidents intéressés sont invités à se rapprocher des animateurs pour s'inscrire.**

I. FATMI a fait une rétrospective : communication sur les réseaux sociaux.

6. Campagne de satisfaction des résidents et des proches

La **campagne de satisfaction des proches 2024** a été lancée le **27 février 2025** jusqu'au **23 mars 2025**.

La **campagne de satisfaction des résidents 2024** sera réalisée prochainement.

Les résultats de 2023 sont disponibles au sein des accueils des Résidences et du site internet du Centre Hospitalier de Tourcoing.

7. Point sur la qualité

Organisation et invitation à un CVS exceptionnel : 27 mars 2025 à 14h30

I. FATMI rappelle que, dans le cadre des évaluations des EHPAD, les **évaluateurs rencontreront les membres du CVS pour une rencontre d'une heure**. Afin de préparer à cette rencontre, la Direction du Pôle de Gériatrie propose un CVS exceptionnel.

Les visites des évaluations se dérouleront au cours du :

- **2^{ème} trimestre 2025** à la **résidence Isabeau du Bosquel**
- **4^{ème} trimestre 2025** à la **résidence Les Maisonnées**
- **4^{ème} trimestre 2026** à la **résidence Mahaut de Guisnes**

Les membres valident cette proposition.

Les membres du CVS sont invités au CVS exceptionnel qui se déroulera le jeudi 27 mars 2025 à 14h30 à Isabeau du Bosquel

Règlement de fonctionnement

Publication des résultats des évaluations – Décret n°2024-1138 du 4 décembre 2024

Le décret n°2024-1138 du 4 décembre 2024, fixant les modalités de publication des résultats des évaluations de la qualité des prestations délivrées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux, entrera en application le 1er avril 2025.

Dès l'obtention des résultats, un avenant sera ajouté au règlement de fonctionnement, afin d'informer les résidents et leurs proches sur les modalités de consultation des évaluations.

Démarche d'Analyse et Maîtrise du risque infectieux (DAMRI)

Les EHPAD sont engagés dans une démarche visant à maîtriser le risque infectieux. Dans ce cadre, il est demandé de préciser certaines informations qui ne figurent pas actuellement dans les documents en vigueur.

Ces éléments seront intégrés lors de la prochaine actualisation du règlement de fonctionnement, afin d'assurer une meilleure prise en compte des exigences liées à cette démarche.

Plan bleu

I. FATMI rappelle que le **Plan Bleu** constitue le **plan global de gestion des risques** des établissements médico-sociaux. Il vise à anticiper et gérer les **crises et situations sanitaires exceptionnelles** susceptibles d'impacter les établissements.

Les **membres du CVS** sont sollicités pour **valider l'actualisation du Plan Bleu**, et plus particulièrement la **fiche "Canicule"**.

Après lecture de la fiche canicule, les membres valide l'actualisation du document

Flyer « Résidence pour Seniors »

Le document est actuellement en cours de finalisation d'actualisation. B. MERLIN-KUTTER présente les modifications apportées.

Les membres du CVS valident l'actualisation du document

Procédures

- La procédure « **Établir et traiter des fiches de signalement interne d'une situation à risque de maltraitance en EHPAD/USLD et de remerciements** » a été actualisée. Les modalités de remplissage de ces fiches restent les mêmes pour les résidents et les proches.
- La procédure « **Modalités d'élaboration du Projet d'Accompagnement Personnalisé des résidents des EHPAD** » est en cours d'actualisation.

Arrêté du 3 mars 2025 relatif aux conditions d'accueil des animaux de compagnie en EHPAD

- **Nouvelle loi du 3 mars 2025** autorisant les animaux sous conditions.
- **Difficultés identifiées :**
 - Capacité du résident à s'occuper de l'animal.
 - Risques sanitaires et allergiques.
 - Gestion des nuisances sonores et des conflits entre résidents.

- **Solutions envisagées :**
 - **Maintien des visites d'animaux encadrées.**
 - **Développement de médiation animale et animations sur le thème des animaux.**

Décision validée par les membres du CVS : Pas d'accueil permanent des animaux, mais renforcement des animations avec animaux.

Une note d'information sera transmise aux résidents et membres afin de les informer de la décision des membres du CVS.

8. Temps d'échanges et questions diverses

Révision des horaires de visite

M. MENSIEZ propose de supprimer les visites le matin, estimant qu'elles pourraient perturber la réalisation des soins par les professionnels.

Les membres du CVS rappellent toutefois que certaines familles ne sont pas disponibles l'après-midi, et qu'il est donc nécessaire de maintenir l'amplitude actuelle de 8h à 20h.

E. OSTA rassure M. MENSIEZ en précisant que les visites du matin sont organisées dans le respect du travail des soignants, et que ces derniers s'adaptent aux visites des proches.

Décision : maintien de la flexibilité des horaires de visite malgré les contraintes pour les soignants.

Diffusion des programmes d'animation aux familles

I. CLOUET demande si les programmes d'animation peuvent être diffusés aux familles, afin qu'elles puissent mieux organiser leurs visites et éviter d'arriver lorsque leur proche est en activité.

I. FATMI rappelle que ces programmes sont déjà accessibles sur le site internet du CH de Tourcoing, où figurent également les menus, les comptes rendus du CVS et d'autres informations utiles.

Afin de faciliter l'accès à ces informations, I. FATMI propose de solliciter la Direction du Pôle de Gériatrie pour que les référentes administratives puissent envoyer chaque mois un mailing informant de la mise en ligne des programmes d'animation ou de tout nouveau document pertinent.

Ce mailing sera transmis uniquement aux référents familiaux et aux représentants légaux, qui auront la responsabilité de relayer l'information auprès des autres membres de la famille.

Un retour sera fait au prochain CVS.

I. FATMI réalise la démonstration afin d'accéder aux programmes d'animation depuis le site internet du CH de Tourcoing.

Lien du site internet : <https://www.ch-tourcoing.fr/patients-visiteurs/vous-cherchez-une-residence-pour-personnes-agees-ehpad/>

**Le CVS exceptionnel se déroulera le Judi 27 mars 2025,
au sein de la résidence Isabeau du Bosquel.**

**Le prochain CVS se déroulera le Vendredi 20 juin 2025,
Au sein de la Résidence de la Maisonnées.**

En l'absence de remarques complémentaires, B. MERLIN-KUTTER et le Président de CVS remercient l'ensemble des présents et lèvent la séance.

**Le Président de CVS
M. MENSIEZ**

