

# Conseil de la Vie Sociale

---

*Résidences pour personnes âgées rattachées au Centre  
Hospitalier de Tourcoing*

**Vendredi 22 novembre à 15h**

Résidence Isabeau du Bosquel  
*Rez-de-Jardin*

# Ordre du jour

1. Approbation du précédent relevé de conclusions
2. Mouvements du Personnel
3. Prestations Hôtelières
  - *Blanchisserie*
  - *Restauration*
4. Droits du résident

# Ordre du jour

## 5. Équipements

## 6. Animations et Vie Sociale

## 7. Démarche d'amélioration de la qualité et gestion des risques

- *Qualité*
- *Gestion des risques*

## 8. Questions diverses/Temps d'échanges

# 1. Approbation du précédent relevé de conclusions



## 2. Mouvements du personnel

---

# Mouvements du personnel

## **Animatrice – Mahaut de Guisnes**

**Départ en retraite le 01/11/2024**

- Isabelle WARROT

**Arrivée le 15/10/2024**

- Alexandra HERNOU

## **Accueil / AMA – Les Maisonnées**

**Départ le 30/06/2024**

- Manon LEJEUNE

**Arrivée le 24/09/2024**

- Christelle OTTEBART

## **Cadre de Santé – Isabeau du Bosquel**

**Arrivée le 24/06/2024**

- Déborah MAGNIER

## **Médecin – Mahaut de Guisnes**

**Départ le 01/11/2024**

- Dr. Thi Ngoc Thu FILLEUL

## **IDEc – Les Maisonnées**

**Retour aux soins : 18/11/2024**

- Maryline BERTAUX

## **Direction du Pôle de Gériatrie**

**Arrivée le 08/10/2024**

- Léa DEHAENE – Alternante Qualité

## 3. Prestations Hôtelières

---

**Blanchisserie** – *Rencontre avec LBC reportée suite aux intempéries*

**Restauration**

# Prestations Hôtelières

## Blanchisserie

- **09/10/2024**
  - Préparation de la réunion, par le groupe de travail « Prestations Hôtelières »
- **11/10/2024**
  - Réunion en présence du prestataire extérieur : LBC Soissons
    - **Ordre du jour** : Suivi de la prestation et des dysfonctionnements afin d'assurer la continuité de la bonne qualité du service et questions CVS
- **Prochaine rencontre le 31/01/2025**

# Prestations Hôtelières

## Restauration

### Mise en place des menus d'hiver

<p><b>Les Maisonnées</b> <b>Mahaut de Guisnes</b></p>	<p><b>Isabeau du Bosquel</b></p>
<p>Depuis octobre</p>	



**SEMAINE 1**



MENU AUTOMNE/HIVER*	
<b>LUNDI</b>	<p>Salade de mâche Brandade Desserts variés</p>
<b>MARDI</b>	<p>Beterraves cuites &amp; sa sauce vinaigrette Cassoulet &amp; Saucisses de Strasbourg Desserts variés</p>
<b>MERCREDI</b>	<p>Salade de lentilles &amp; sa vinaigrette Choux farcis &amp; sa sauce tomate Pommes duchesse Desserts variés</p>
<b>JEUDI</b>	<p>Macédoine &amp; sa sauce mayonnaise Tortis sauce tomate &amp; boulettes d'agneau Gruyère râpé Desserts variés</p>
<b>VENDREDI</b>	<p>Salade de mâche Poisson &amp; sa sauce citron Risotto crémeux Épinards à la crème Desserts variés</p>
<b>SAMEDI</b>	<p>Maquereau Paupiette de veau &amp; sa sauce au thym Pommes de terre fondantes Chou-fleur à la béchamel Desserts variés</p>
<b>DIMANCHE</b>	<p>Asperges &amp; sa sauce mayonnaise Sauté d'agneau Sauce à l'ancienne Pommes de terre sautées Eclair au chocolat</p>

\*Si vous désirez plus d'informations, merci de vous rapprocher de la Responsable Hôtelière de la Résidence  
Centre Hospitalier de Tourcoing/Direction du Pôle de Gériatrie/1<sup>er</sup> Floor/Octobre 2024

Page 1/4

# Prestations Hôtelières

## Restauration : Isabeau du Bosquel

À partir du **1<sup>er</sup> décembre 2024**, la prestation restauration pour la résidence Isabeau du Bosquel sera assurée, comme pour les résidences Les Maisonnées et Mahaut de Guisnes, par la cuisine centrale du Centre Hospitalier de Tourcoing.

- ✓ Menus élaborés par un Diététicien qui veille à ce qu'ils soient variés, équilibrés et adaptés à la diététique des personnes âgées ;
- ✓ Réadaptation des menus suite aux commissions restauration ;
- ✓ Repas à thème.



**Centre Hospitalier de Tourcoing**

**NOTE D'INFORMATION**  
DPG/NK/2024/03

**Service Emetteur :**  
Direction du Pôle de Gériatrie

**Date :**  
11/11/2024

**Destinataires :**  
Résidents hébergés à la Résidence « Isabeau du Bosquel »  
Référénts familiaux et/ou représentants légaux des résidents hébergés à la Résidence « Isabeau du Bosquel »  
Professionnels de la Résidence Isabeau du Bosquel

**Objet : Prestation restauration de la Résidence « Isabeau du Bosquel »**

Madame, Monsieur,

À compter du dimanche 1<sup>er</sup> décembre 2024, le service de restauration de la Résidence sera assuré par la Cuisine Centrale du Centre Hospitalier, comme c'est déjà le cas pour les deux autres établissements du Centre Hospitalier : Mahaut de Guisnes et Les Maisonnées.

Cette internalisation permettra de fournir des prestations de restauration homogènes et de qualité pour l'ensemble des trois établissements. En effet, à la suite d'une réorganisation importante dans la prise de commandes des repas déployée depuis un an dans le reste des services du Centre Hospitalier la cuisine centrale est dorénavant en capacité d'assurer des repas équilibrés qui prennent davantage compte des préférences et des aversions des résidents et adaptés à leurs besoins nutritionnels. Nos équipes de restauration travailleront en étroite collaboration avec le personnel soignant afin d'assurer une transition en douceur et maintenir une qualité de service optimale.

Nous comprenons que le changement peut susciter des questions, des inquiétudes ou des suggestions. Nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires et de vos besoins alimentaires spécifiques afin que nous puissions améliorer encore nos fonctionnements à l'avenir.

Nous sommes convaincus que ce changement améliorera votre expérience au sein de la Résidence. N'hésitez pas à contacter notre équipe si vous avez des préoccupations ou des questions supplémentaires.

Nous vous remercions de votre compréhension et de votre collaboration dans cette transition importante.

Le Directeur  
V. KAUFFMANN

Centre Hospitalier de Tourcoing - 155, rue du Résident COTY - B.P. 619 - 59208 TOURCOING Cedex

## 4. Droits du résidant

---

# Droits du résidant

## Trombinoscopes du Conseil de la Vie Sociale

### Isabeau du Bosquel



#### LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Les représentants des résidents/familles du Conseil de la Vie Sociale des Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) rattachés au Centre Hospitalier de Tourcoing sont à votre écoute !



**PRÉSIDENT DU CVS INTER-EHPAD**  
Et représentant des résidents Isabeau du Bosquel  
**Michel MENSIEZ**  
Chambre 119 | N° poste : 73.38

**VICE-PRÉSIDENT DU CVS INTER-EHPAD**  
Représentant des résidents  
**Jean-Marie BEKAERT**  
Chambre 56 | N° poste : 85.16

#### VOS REPRÉSENTANTS AU SEIN DE LA RÉSIDENCE ISABEAU DU BOSQUEL



**Marie-Paule LEPLAT**  
Représentante des résidents  
Titulaire  
Chambre 213 | N° poste : 73.77



**Marthe DELEYE**  
Représentante des résidents  
Suppléante  
Chambre 242 | N° poste : 74.06



**Lucienne FERRE**  
Représentante des résidents  
Suppléante  
Chambre 112 | N° poste : 73.31



**Isabelle CLOUET**  
Représentante des familles – Titulaire  
06.49.41.13.04 | isaclouet@wanadoo.fr



**Gérard CLAEYSSENS**  
Représentant des familles – Suppléant  
06.76.81.27.66 | claeysens.g@gmail.com

Une urne est également disponible à l'accueil afin de déposer vos remarques/réclamations !

### Les Maisonnées



#### LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Les représentants des résidents/familles du Conseil de la Vie Sociale des Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) rattachés au Centre Hospitalier de Tourcoing sont à votre écoute !



**PRÉSIDENT DU CVS INTER-EHPAD**  
Représentant des résidents  
**Michel MENSIEZ**  
Chambre 119 | N° poste : 73.38



**VICE-PRÉSIDENT DU CVS INTER-EHPAD**  
Et représentant des résidents Les Maisonnées  
**Jean-Marie BEKAERT**  
Chambre 56 | N° poste : 85.16

#### VOS REPRÉSENTANTS AU SEIN DE LA RÉSIDENCE LES MAISONNÉES



**Jacques MONPOEL**  
Représentant des résidents  
Titulaire  
Chambre 104



**Nadine AMYOT D'INVILLE**  
Représentante des résidents  
Suppléante  
Chambre 122 | N° poste : 87.96



**Christine LOBELLE**  
Représentante des résidents  
Suppléante  
Chambre 20 | N° poste : 84.30



**Françoise BEKAERT**  
Représentante des familles  
Titulaire  
06.71.01.12.33 | bekaert34@gmail.com



**Fleur DESMET**  
Représentante des familles  
Suppléante  
06.71.80.72.28 | fleur.desmet@laposte.net



**Guillaume HAQUETTE**  
Représentant des familles  
Suppléant  
06.89.71.39.41 | willem.haquette@orange.fr



**Florence TOMME**  
Représentante des familles  
Suppléante  
06.70.94.01.55 | florence.tomme@yahoo.fr

Une urne est également disponible à l'accueil afin de déposer vos remarques/réclamations !

### Mahaut de Guisnes



#### LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

Les représentants des résidents/familles du Conseil de la Vie Sociale des Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) rattachés au Centre Hospitalier de Tourcoing sont à votre écoute !



**PRÉSIDENT DU CVS INTER-EHPAD**  
Représentant des résidents  
**Michel MENSIEZ**  
Chambre 119 | N° poste : 73.38



**VICE-PRÉSIDENT DU CVS INTER-EHPAD**  
Représentant des résidents  
**Jean-Marie BEKAERT**  
Chambre 56 | N° poste : 85.16

#### VOS REPRÉSENTANTS AU SEIN DE LA RÉSIDENCE MAHAUT DE GUISNES



**Érika CHYPKI**  
Représentante des résidents  
Titulaire  
Chambre 253 | N° poste : 88.54



**Raymonde DRECOURT**  
Représentante des résidents  
Titulaire  
Chambre 214 | N° poste : 81.66



**Christian ROBITAILLE**  
Représentant des résidents  
Suppléant  
Chambre 154



**Marie-Hélène BEAUCARNE - DESMETRE**  
Représentante des familles – Titulaire  
06.80.30.99.32 | mariebeaucarne@yahoo.fr



**Christine DE VOGELAERE - BENOIT**  
Représentante des familles – Suppléant  
06.60.84.06.29

Une urne est également disponible à l'accueil afin de déposer vos remarques/réclamations !

# Droits du résidant

## Fiches de recueil pour Conseil de la Vie Sociale

Résidents / Référénts familles / Responsables légaux

Membres du Conseil de la Vie Sociale



### FICHE DE RECUEIL POUR LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS) Résidents / Référénts familles / Responsables légaux

Les représentants des résidents/familles du Conseil de la Vie Sociale des Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) rattachés au Centre Hospitalier de Tourcoing sont à votre écoute !

**Quelle est votre question ?**

- Accompagnement et soins
- Blanchisserie
- Restauration
- Animation
- Vie dans l'établissement
- Bienêtre
- Droits
- Autres questions



### FICHE DE RECUEIL POUR LE CONSEIL DE LA VIE SOCIALE (CVS)

#### 1. Réunion de préparation – Recueil de la question

**La question :** \_\_\_\_\_

**Cocher la thématique correspondante :**

- Accompagnement et soins
- Blanchisserie
- Restauration
- Animation
- Vie dans l'établissement
- Bienêtre
- Droits
- Autres questions

**Combien de personne(s) ont posé la question ?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**Description précise des faits**

\_\_\_\_\_

#### 2. Réunion de préparation – Décision

**La question peut-elle être posée lors du CVS ?**

Pouvons-nous faire des propositions ou suggestions ?

Qui peut y répondre ou apporter son aide ?

\_\_\_\_\_

#### 3. Réunion CVS du : \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_

**La réponse apportée :**

**Explications :**

\_\_\_\_\_

**Si besoin, suivi de la décision lors du prochain CVS le : \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_**



### Mode d'emploi

#### Partie 1 : Réunion de préparation – Recueil de la question

Je récupère la fiche « recueil pour le Conseil de la Vie Sociale » qui est à disposition auprès des résidents, des référents familles et des représentants légaux.

Je note la question que la ou les personne(s) souhaiterai(en)t poser en CVS.

> Parmi les thématiques suivantes, je coche celle qui correspond à la question :

- Accompagnement et soins (accompagnement, prise en charge, professionnels, risque infectieux, etc.) ;
- Blanchisserie ;
- Restauration ;
- Animation ;
- Vie dans l'établissement (entretien, locaux, etc.) ;
- Bienêtre (maltraitance, question éthique, etc.) ;
- Droits (les droits et libertés au sein de la structure) ;
- Autres questions ...

> J'entoure le nombre de personne(s) qui ont posé la question.

Je fais une description précise des faits, à l'aide des éléments transmis. Je peux aller interroger les personnes concernées pour avoir plus de renseignements. Je réalise autant de fiche qu'il y a de questions.

#### Partie 2 : Réunion de préparation – Décision

Lors de la réunion de préparation, les personnes présentes décident si oui ou non elles poseront la question au CVS.

> **Si la question concerne bien une thématique prévue et que cela intéresse plusieurs personnes.**

Je coche le smiley vert et nous pouvons faire des suggestions (par exemple, inviter une personne ou un prestataire au CVS pour aider à réfléchir à la question), ou faire des propositions.

> **Si cela ne correspond pas à une thématique ou que cela ne concerne qu'une seule personne.**

Je coche le smiley rouge et j'oriente vers l'encadrement qui pourra renseigner ou aider.

#### Partie 3 : Réunion du CVS

Lors de la réunion du CVS, je coche la case à côté du smiley correspondant à mon taux de satisfaction vis-à-vis de la réponse apportée et j'écris les explications données.

Je note la date du prochain CVS, si je dois faire un suivi.

# Droits du résidant

## Contrat de séjour et Règlement de fonctionnement



# Droits du résidant

## Fiches synthèse des résultats des enquêtes de satisfaction 2023 – Résidants et Proches



### Résultats de l'enquête de satisfaction résidants et proches 2023 Résidence Les Maisonnées

*Signature*

Taux de retour des questionnaires

Familles : 38%  
Résidants : 97%

\* % = cumul de « Tout à fait » et de « Plutôt » satisfait

Évolution 2022-2023

ACCOMPAGNEMENT ET SOINS



BLANCHISSERIE : LINGE



RESTAURATION



LOCAUX



ANIMATION



PERSONNEL



VIE DANS L'ÉTABLISSEMENT



SATISFACTION GLOBALE



Crédit Photos : Cerve

Centre Hospitalier de Tourcoing/Direction du Pôle de Gériatrie/IFA-LD/Juin2024/V1/Document validé par le Conseil de la Vie Sociale (CVS)

## 5. Équipements

---

# Équipements

## Casques Virtuels

- **Financement par le biais d'un AMI :**

- Appel à manifestation d'intérêt (AMI) QVT 2023 : ARS HdF

- **Dates d'arrivée des casques virtuels au sein des résidences :**

- Les Maisonnées : Septembre 2024
- Mahaut de Guisnes : Septembre 2024
- Isabeau du Bosquel : Septembre 2024

- **Formation des professionnels :**

- Les Maisonnées : Mardi 24 septembre 2024
- Mahaut de Guisnes : Lundi 23 septembre 2024
- Isabeau du Bosquel : Mardi 17 septembre, reporté au Vendredi 8 novembre 2024

*"Rendez-vous en Terre Inconnue"*



# Équipements

## Salon de coiffure – Mahaut de Guisnes

### Travaux au sein du salon de coiffure de Mahaut de Guisnes :

- ✓ Réfection sol, murs & plafond ;
- ✓ Installation étagères ;
- ✓ Changement du plan de travail ;
- ✓ Installation du bac et de la plateforme réglable.



**Avant**

### Pendant



**Après**

## 6. Animations & Vie Sociale

---

# Animations & Vie Sociale

## Séjours vacances 2024 : 16 au 20 septembre

**16/10/2024**

- Goûter retour séjour vacances



**16/09/2024 au 20/09/2024**

- Animateur accompagnant : I.WARROT
- Nombre de participants : 15 résidents/professionnels

# Animations & Vie Sociale

## Séjours vacances 2024

Un livret photo du séjour vacances du mois de juin a été fait par C. VINCENT et remis à chaque participant



# Animations & Vie Sociale

## Séjours vacances 2024

Votre avis ?

### Les Gîtes du Chênelet – Côte d'Opale



# Animations & Vie Sociale

Semaine bleue : 30 septembre au 6 octobre – Les Maisonnées



**01/10/2024**

Parcours sportif avec les étudiants IFSI



**03/10/2024**

Parcours du goût



**02/10/2024**

Spectacle « Tour du monde en musique  
pour bouger ensemble »

# Animations & Vie Sociale

Semaine bleue : 30 septembre au 6 octobre – Mahaut de Guisnes



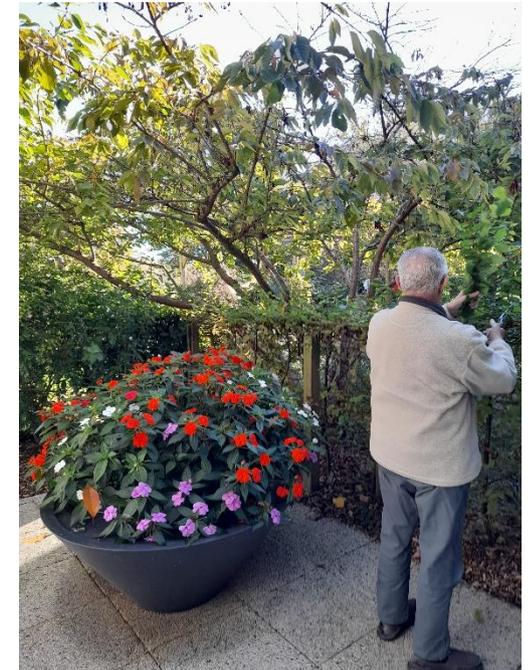
**06/10/2024**

Spectacle « Cabaret Folies »



**30/09/2024**

Instant Zen avec les étudiants IFSI



**02/10/2024**

Atelier Jardinage « Coupe des Haies »

# Animations & Vie Sociale

Semaine bleue : 30 septembre au 6 octobre – Isabeau du Bosquel



**30/09/2024**  
Parcours sportif



**01/10/2024**  
Animation musicale « Allumer la flamme »



**02/10/2024**  
Atelier jardinage « Pots d'Or »

# On parle de nous sur les réseaux

**Centre Hospitalier de Tourcoing**  
21 juin · 🌐

Fête de la musique 🎵

Le 20 juin, nous avons organisé aux Maisonnées une Fête de la Musique sur le thème du Far West 🤠! Nos résidents ont plongé dans une ambiance western grâce à Ludo, qui a régalé tout le monde avec des musiques de films western et de la Country.

**AU PROGRAMME**

- Ambiance musicale Country 🎵
- Stand de cookies 🍪
- Saloon : Jus de pomme servi dans des bouteilles de whisky 🍏
- Repas convivial

#FêteDeLaMusique #Western #EHPAD #BienÊtreDesSeniors




Commentez...

**Centre Hospitalier de Tourcoing**  
5 juil. · 🌐

🔥 Passage de la flamme olympique 🔥

Les résidents de notre résidence Isabeau du Bosquel ont assisté au passage de la flamme olympique 😊

#Paris2024 #FlammeOlympique



J'aime Commenter Envoyer Partager

62

**Centre Hospitalier de Tourcoing**  
30 sept. · 🌐

💙 Semaine bleue c'est parti! 💙

La #semainebleue a commencé aujourd'hui ! Une semaine spéciale de sport 🏃, de spectacles 🎭, d'animations ✨ ... bref du bon temps pour les résidents 😊🥰 des EHPAD du CH Tourcoing !

Le service de Gériatrie et les équipes de nos #EHPAD ont concocté un programme vitaminé 😊 pour cette nouvelle édition de la Semaine Nationale des retraités et des personnes âgées. Un grand merci aux étudiants de #ifsitourcoing qui seront présents toute la semaine et qui ont animé une activité #zen 🧘 à la résidence Mahaut de Guisnes cet après-midi

Découvrez l'intégralité de notre programme 📌

#ehpad #NosAînés







Commentez...

# Animations & Vie Sociale

## Les prochains événements à venir ...

### *Ateliers lyriques – 2024/2025*

- Poursuite des ateliers lyriques au sein des résidences Mahaut de Guisnes et Les Maisonnées ;
- Arrivée des interventions de l'atelier lyrique de Tourcoing au sein de la résidence Isabeau du Bosquel ;
- Divers concerts animés par des chanteurs et musiciens ;
- Atelier Musiquarium : temps d'écoutes musicales illustrés sur diverses thématiques.



### *Fêtes de fin d'année*

- Saint-Nicolas ;
- Marché de Noël ;
- Fêtes de Noël & Nouvel An ;
- Remise des cadeaux de Noël.



## 7. Démarche d'amélioration de la qualité et gestion des risques

---

# Qualité

## Évaluations des EHPAD

- Passage des évaluateurs et deadline de transmissions des rapports d'évaluations

<b>ISABEAU DU BOSQUEL</b>	<b>LES MAISONNÉES</b>	<b>MAHAUT DE GUISNES</b>
Trim. 2 de 2025	Trim. 4 de 2025	Trim. 4 de 2026

- Poursuite de l'accompagnement de la part du cabinet **CAPITAN**



# Qualité

## Évaluations des EHPAD : votre rôle

- **Entretien avec les membres du Conseil de la Vie Sociale**
  - **Objectif** : connaître l'implication des membres du CVS dans la vie de leur structure.

Grille spécifique CVS				
		Critères	Élément d'évaluation	Questions évaluatives
Critère	1.3.1	La personne accompagnée est associée à la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service et des outils favorisant leur compréhension.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Le CVS a-t-il été sollicité lors de la révision des règles de vie collective ou des modalités de fonctionnement du service ? - Comment avez-vous pu participer à ces réflexions ? - Votre avis a-t-il été pris en compte ? - Avez-vous pu contribuer à la révision des outils favorisant leur compréhension ?
Critère	1.5.1	La personne accompagnée participe aux instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Comment s'organisent les rencontres du CVS au sein de la structure ? - Comment participez-vous à l'élaboration de l'ordre du jour ? - Comment récoltez-vous les questions des personnes que vous représentez ? - Comment votre implication est-elle recherchée ?
Critère	1.5.2	La personne accompagnée est informée de la suite donnée aux demandes formulées dans le cadre des instances collectives ou à toutes autres formes de participation.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Chaque réunion de CVS donne-t-elle lieu à l'élaboration d'un compte rendu ? - Y avez-vous facilement accès ? - Savez-vous si ce compte rendu est facilement accessible pour les personnes accompagnées ?
Critère	3.1.1	L'ESSMS définit sa stratégie en matière de bientraitance et en partage une définition commune avec l'ensemble des acteurs.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- La stratégie de bientraitance est-elle discutée en CVS ? - Avez-vous pu contribuer aux discussions relatives à la bientraitance dans l'ESSMS ?
Critère	3.2.2	L'ESSMS garantit un cadre de vie respectueux des droits fondamentaux des personnes accompagnées.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Pouvez-vous aborder toute question relative à l'organisation des espaces au sein de l'ESSMS ? - Êtes-vous force de proposition ? - Votre avis est-il sollicité sur les travaux engagés par l'ESSMS et les nouveaux équipements permettant d'améliorer le cadre de vie des personnes accompagnées ?
Critère	3.10.1	L'ESSMS définit sa politique qualité et gestion des risques.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- La démarche d'amélioration continue de la qualité de l'ESSMS est-elle partagée avec vous ? - Pouvez-vous faire des propositions d'actions ?
Critère	3.10.2	L'ESSMS met en œuvre sa démarche qualité et gestion des risques.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Des points réguliers sont faits en CVS sur la mise en œuvre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ? - L'analyse de la satisfaction des personnes accompagnées fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ? - Pouvez-vous proposer des axes d'amélioration dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité ?
Critère	3.12.2	L'ESSMS communique sur le traitement des plaintes et des réclamations aux parties prenantes.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Un bilan des plaintes et réclamations vous est-il systématiquement présenté par l'ESSMS ? - Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?
Critère	3.13.2	L'ESSMS communique sur le traitement des événements indésirables auprès des parties prenantes.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Un bilan des événements indésirables vous est-il systématiquement présenté ? - Les mesures correctives apportées font-elles l'objet d'une discussion en CVS ?
Critère	3.14.1	L'ESSMS définit, avec les professionnels, un plan de gestion de crise et de continuité de l'activité et le réactualise régulièrement.	- Entretien avec les membres du conseil de la vie sociale.	- Le plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-il l'objet d'une discussion en CVS ? - L'actualisation du plan de gestion de crise et de continuité de l'activité fait-elle l'objet d'une discussion en CVS ?

# Qualité

## Document « Information à la personne accompagnée »



### Méthode d'évaluation de la HAS

**Accompagné traceur**



#### L'entretien

=> Vous pourrez donner votre opinion en tant que personne accompagnée, et vous pourrez vous **exprimer librement**. L'ensemble des réponses est **confidentiel** et est soumis au **secret professionnel**.

=> Vous avez la **liberté d'accepter ou non** cet entretien. Vous pouvez refuser à tout moment d'y participer, même si vous avez donné votre consentement. Vous pouvez refuser de répondre à certaines questions.

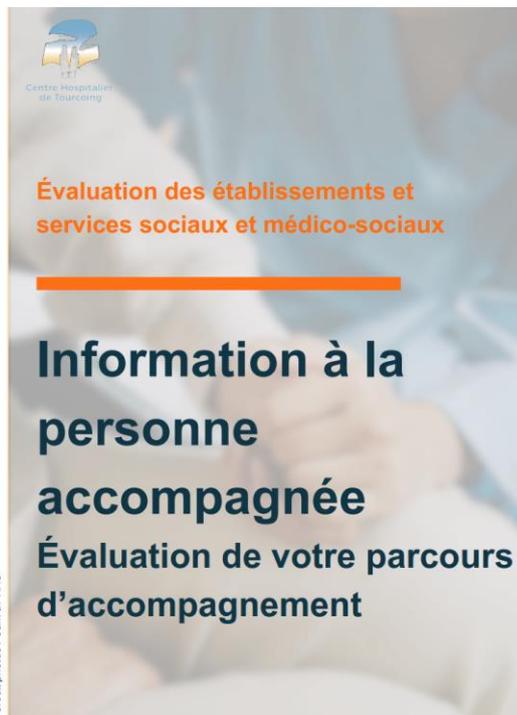
**Est-ce que j'accepte et je donne mon consentement afin d'être la personne accompagnée dans le cadre d'un accompagné traceur ?**

- Oui, j'accepte et je donne mon consentement afin d'être la personne accompagnée dans le cadre de l'accompagné traceur.
- Non, je n'accepte pas d'être la personne accompagnée dans le cadre de l'accompagné traceur.

Fait le .../.../... Signature  
À .....

Crédit photos : Canva / HAS

Centre Hospitalier de Tourcoing | Direction du Pôle de Gériatrie / IFM | LD | Avril 2024 | V1



**Évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux**

## Information à la personne accompagnée

### Évaluation de votre parcours d'accompagnement

Centre Hospitalier de Tourcoing | Direction du Pôle de Gériatrie / IFM | LD | Avril 2024 | V1



#### L'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux pour la qualité des soins

L'évaluation des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) consiste à évaluer de manière régulière les structures afin d'apprécier la qualité des activités et prestations délivrées aux personnes accueillies. Cette évaluation est effectuée par des organismes indépendants.



Le fonctionnement de l'établissement est mis en parallèle avec les exigences d'un **référentiel**.



Suite à cette analyse, un rapport d'évaluation est rédigé pour mettre en avant les axes forts et les axes de progrès de l'ESSMS évalué.

Ce rapport permet à la structure d'établir un **plan d'actions**.

Centre Hospitalier de Tourcoing | Direction du Pôle de Gériatrie / IFM | LD | Avril 2024 | V1



#### La méthode de l'accompagné traceur

Parmi les outils utilisés pour procéder à cette évaluation, la méthode de l'accompagné traceur permet d'évaluer la **qualité de l'accompagnement** de la personne au sein de l'ESSMS, en croisant le regard de cette personne avec celui des professionnels qui l'accompagnent au quotidien.

...o **La HAS vous propose d'être une de ces personnes.**

1. Les évaluateurs vous rencontrent vous ou votre représentant légal afin de **recueillir votre expérience, votre satisfaction sur l'accompagnement qui vous est consacré, votre histoire**.

Dans le cadre de cet entretien, vous pouvez vous faire accompagner de la personne de votre choix (proche, parent, tuteur, etc.).

2. Les évaluateurs vont à la rencontre des professionnels qui interviennent auprès de vous pour **obtenir leur vision et la mettre en lien avec votre discours et votre dossier**.

Centre Hospitalier de Tourcoing | Direction du Pôle de Gériatrie / IFM | LD | Avril 2024 | V1

# Gestion des risques

## Plan Grand Froid

### Veille saisonnière 2024/2025

- Activée du 1<sup>er</sup> Novembre au 31 Mars.
- Communication faite dès le 1<sup>er</sup> novembre sur les Totems numériques.

### Informations utiles

- Pelle et neige à disposition au sein des EHPAD
- Couvertures disponibles dans chaque EHPAD

**En période de grand froid**

**GRAND FROID • COMPRENDRE & AGIR**

Le grand froid demande à mon corps de faire des efforts supplémentaires sans que je m'en rende compte. Mon cœur bat plus vite pour éviter que mon corps se refroidisse. Cela peut être particulièrement dangereux pour les personnes âgées et les malades chroniques.

**Si je reste dans le froid trop longtemps, ma température corporelle peut descendre en dessous de 35°C, je suis alors en hypothermie. Mon corps ne fonctionne plus normalement et cela peut entraîner des risques graves pour ma santé.**

**Si je reste dans le froid trop longtemps, les extrémités de mon corps peuvent devenir d'abord rouges et douloureuses, puis grises et indolores (gelures). Je risque l'amputation.**

**Si je fais des efforts physiques en plein air, je risque d'aggraver d'éventuels problèmes cardio-vasculaires.**

**Quand je sors je me couvre suffisamment afin de garder mon corps à la bonne température.**

- Je couvre particulièrement les parties de mon corps qui perdent de la chaleur : tête, cou, mains et pieds.
- Je me couvre le nez et la bouche pour respirer de l'air moins froid.
- Je mets plusieurs couches de vêtements, plus un coupe-vent imperméable.
- Je mets de bonnes chaussures pour éviter les chutes sur un sol glissant.
- J'évite de sortir le soir car il fait encore plus froid.
- Je me nourris convenablement, et je ne bois pas d'alcool car cela ne réchauffe pas.

**Je suis prudent et je pense aux autres.**

- Je limite les efforts physiques, comme courir.
- Si j'utilise ma voiture, je prends de l'eau, une couverture et un téléphone chargé, et je me renseigne sur la météo.
- Je suis encore plus attentif avec les enfants et les personnes âgées, qui ne disent pas quand ils ont froid.

**Ne surchauffez pas**

**Je chauffe mon logement sans le surchauffer et en m'assurant de sa bonne ventilation.**

**Si je remarque une personne sans abri ou en difficulté dans la rue, j'appelle le 115**

Pour plus d'informations : <https://meteofrance.fr> ou 32 50 (2,99 € / appel + prix appel) • [www.bison-tuq.gov.fr](http://www.bison-tuq.gov.fr)  
• <https://solidarites-sante.gouv.fr> • [www.santepubliquefrance.fr](http://www.santepubliquefrance.fr)

# Gestion des risques

## Campagne COVID-Grippe 2024



### Résidants

- Commandes des vaccins réalisées
- Campagne en cours depuis octobre

### Personnels

- Campagne mise en place depuis octobre
- Sensibilisation des professionnels par le biais d'un kit de communication transmis par l'ARS, octobre 2024

- ✓ Vaccination contre la grippe et le Covid-19
- ✓ Gestes barrières



POUR EN SAVOIR PLUS  
[www.hauts-de-france.ars.sante.fr](http://www.hauts-de-france.ars.sante.fr)

# Gestion des risques

## Retour sur les fiches de signalements/remerciements

### Existence de fiches signalements/remerciements

- Présence d'**urne transparente** dans chaque accueil de chaque EHPAD ;
- Traitement des fiches par l'encadrement des EHPAD avec mise en place d'actions ;
- Envoi des fiches à la Direction du Pôle de Gériatrie.

### Fiches de signalements/remerciements

- 3<sup>ème</sup> trimestre 2024 : 4 fiches de signalements reçues.

	Ma	IdB	MdG-EHPAD	MdG-USLD
Nombre de fiches de signalements	2	0	1	1
<b>Type de signalements</b>	-	-	-	-
Requête	0	0	0	0
Dysfonctionnement	1	0	1	1
Négligence	1	0	0	0
Maltraitance	0	0	0	0

- Depuis 3<sup>ème</sup> trimestre 2024 : 2 fiches de remerciements.

# Gestion des risques

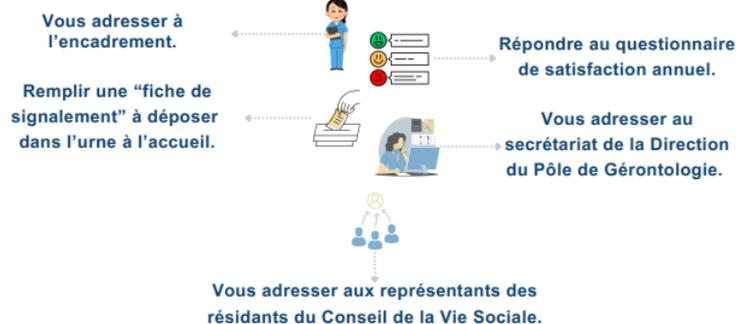
## Document « Remarques/Réclamations/Remerciements »



Une remarque,  
Une réclamation,  
Un remerciement ?

### REMARQUES ET RÉCLAMATIONS

Si vous avez des remarques ou réclamations à faire,  
vous pouvez :



### REMERCIEMENTS

Si vous avez des remerciements à faire,  
vous pouvez :



### NUMÉRO D'URGENCE

Si je suis dans une situation de  
maltraitance : j'appelle le Réseau  
ALMA (Allo Maltraitance) au 3977



# Gestion des risques

## Retour sur les fiches d'évènements indésirables

**Événement indésirable (EI)** : Accident, incident ou dysfonctionnement dont les conséquences sont ou auraient pu être dommageables pour les patients/résidents, les professionnels, les visiteurs ou les biens (*Source : Prévention Médicale*).

		Ma	IdB	MdG
<b>1<sup>er</sup> trimestre 2024</b>	Nombre d'évènements indésirables déclarés	10	2	5
	<b>Type de signalements</b>	-	-	-
	Risques liés aux soins	2	0	1
	Risques non liés aux soins	8	2	4
<b>2<sup>ème</sup> trimestre 2024</b>	Nombre d'évènements indésirables déclarés	11	6	7
	<b>Type de signalements</b>	-	-	-
	Risques liés aux soins	0	0	1
	Risques non liés aux soins	11	6	6
<b>3<sup>ème</sup> trimestre 2024</b>	Nombre d'évènements indésirables déclarés	14	6	8
	<b>Type de signalements</b>	-	-	-
	Risques liés aux soins	3	3	1
	Risques non liés aux soins	11	3	7

## 8. Questions diverses / Temps d'Échanges

---

# Assemblée Générale du Pôle de Gériatrie

**Vous êtes invités à l'Assemblée Générale du Pôle de Gériatrie**

**Quand : Mardi 17 décembre à 14h30**



**Où : Amphithéâtre - Centre Hospitalier de Tourcoing**

*\*Ces dates sont susceptibles d'être modifiées mais une information sera transmise à l'ensemble des membres.*

## Prochains CVS 2025

Dates Prévisionnelles*	Résidence
<b>Vendredi 14 mars</b>	<b>Isabeau du Bosquel</b>
<b>Vendredi 20 juin</b>	<b>Les Maisonnées</b>
<b>Vendredi 21 novembre</b>	<b>Mahaut de Guisnes</b>

*\*Ces dates sont susceptibles d'être modifiées mais une information sera transmise à l'ensemble des membres.*

*Merci de votre attention !*

---

## TEMPS GOURMAND