



Centre Hospitalier
de Tourcoing



RELEVÉ DE CONCLUSIONS

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

EHPAD rattachés au CH de Tourcoing

**Séance du
Vendredi 21 juin 2024, 14h30**

**Résidence Les Maisonnées
Rez-de-chaussée**

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

ORDRE DU JOUR

- 1. Retour sur les Élections du Conseil de la Vie Sociale (CVS)**
Élection du Président
Présentation et validation du règlement intérieur CVS

- 2. Mouvements du personnel**

- 3. Prestations Hôtelières**
 - ✓ Blanchisserie
 - ✓ Restauration

- 4. Animations et Vie Sociale**

- 5. Campagne Satisfaction des résidents et des proches 2023**

- 6. Veille saisonnière 2024**

- 7. 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	
C. DE VOGELAERE BENOIT	Représentante des familles (suppléante)	
<i>EHPAD « Les Maisonnées » (Ma)</i>		
N. AMYOT D'INVILLE	Représentante des résidants (suppléante)	
JM. BEKAERT	Représentant des résidants – Vice-Président	
F. BEKAERT	Représentante des familles – Membre élue	
F. DESMET	Représentante des familles (suppléante)	
G. HAQUETTE	Représentant des familles (suppléant)	
C. LOBELLE	Représentante des résidants (suppléante)	
J. MONPOEL	Représentant des résidants – Membre élu	
F. TOMME	Représentante des familles (suppléante)	
<i>EHPAD « Isabeau du Bosquel » (IdB)</i>		
G. CLAEYSSENS	Représentant des familles (suppléant)	
I. CLOUET	Représentante des familles – Membre élue	
MP. LEPLAT	Représentante des résidants – Membre élue	
M. MENSIEZ	Représentant des résidants – Président du CVS	
<i>Pôle de Gérontologie</i>		
B. MERLIN-KUTTER	Cadre Supérieur de Santé du Pôle de Gérontologie	
<i>Représentants légaux/Mandataires Judiciaires à la protection des majeurs</i>		
D. DEMORY	AAH – Mandataire Judiciaire rattaché au CH de Tourcoing	
MEMBRES EXCUSÉS		
R. DRECOURT	Représentante des résidants – Membre élue MdG	
<i>Représentant du personnel</i>		
C.CHARLON ou son représentant	Représentant du personnel CGT	
INVITÉ(E)S		
M. BERTAUX	Infirmière Coordinatrice – Ma	Présente
L. DEHAENE	Stagiaire Qualité – DPG	Présente
I. FATMI	Qualificatrice	Présente
V. FERREST	Responsable Hôtelière	Présente
T. FILLEUL	Médecin Gériatre	Excusée
K. GALLOUJ	Médecin Gériatre – Chef du Pôle	Excusé
F. HOUHO	Médecin Gériatre	Excusée
V. KAUFFMANN	Directeur de l'établissement	Excusé
C. LEPERS	Infirmière Coordinatrice – MdG	Présente
G. MILITO	Animateur Ma	Présent
L. MUCCIACITO	FF Cadre de santé – IdB	Présente
E. OSTA	FF Cadre de Santé – MdG	Excusée
T. REGIA-CORTE	Psychologue – Ma	Présent
C. VINCENT	Animatrice IdB	Présente
I. WARROT	Animatrice MdG	Présente
RÉDACTEUR(S)		
L. DEHAENE	Secrétaire de séance/Rédacteur	
I. FATMI-MAANAOU	Vérificateur	

CONTENU – DECISION

B. MERLIN-KUTTER ouvre la séance.

Il remercie les anciens membres du CVS pour leur contribution et leur participation active durant 3 ans. Il souhaite la bienvenue et adresse ses félicitations aux nouveaux membres.

Il remercie également I. FATMI et L. DEHAENE pour la préparation de la 1^{ère} réunion du CVS.

I. FATMI fait un rappel sur ce qu'est le **Conseil de la Vie Sociale** : c'est une instance consultative, obligatoire dans le secteur Médico-Social, qui permet d'associer les résidants, les familles et les représentants légaux des résidants au fonctionnement des établissements. Au sein du Centre Hospitalier de Tourcoing, il s'agit d'un CVS inter-EHPAD entre les 3 résidences.

1.1 Retour sur les Élections du CVS

Un rappel sur les modalités, le taux de participation ainsi que sur les résultats des élections du CVS a été effectué (*cf. présentation*).

Un rappel sur les échéances à la suite des élections a également été fait.

1.2 Élection du Président

La 1^{ère} réunion des nouveaux membres du CVS a été marquée par l'élection du Président et du Vice-Président.

Les modalités de cette élection ainsi que les missions du futur Président ont été présentées.

Parmi les représentants des résidants titulaires, I. FATMI a demandé qui souhaitait se présenter. R. DRECOURT a été excusée et avait informé en amont qu'elle ne souhaitait pas se présenter.

Il y avait 4 candidats :

- JM. BEKAERT (Ma) ;
- E. CHYPKI (MdG) ;
- MP. LEPLAT (IdB) ;
- M. MENSIEZ (IdB).

Les représentants des résidants titulaires présents ont procédé au vote à bulletin secret.

Le dépouillement a eu lieu :

JM. BEKAERT	2 voix
E. CHYPKI	1 voix
MP. LEPLAT	0 voix
M. MENSIEZ	2 voix

Pour rappel, en cas de partage égal des voix, le candidat le plus âgé est déclaré élu.

M. MENSIEZ a été déclaré élu en tant que nouveau Président du CVS.
JM. BEKAERT a été déclaré élu en tant que nouveau Vice-Président du CVS.

L'ensemble des membres présents les félicitent et leur souhaite un bon mandat.

1.3 Présentation et validation du Règlement Intérieur du CVS

Une lecture commentée du nouveau Règlement Intérieur du CVS a été effectuée.

La mise à jour du Règlement Intérieur est validée par l'ensemble des membres présents. Le Président, le Vice-Président et le Directeur du Pôle de Gériatrie procéderont à la signature du règlement.

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 remercient L. MUCCIACITO pour le travail effectué au sein d'Isabeau du Bosquel, et souhaitent la bienvenue à D. MAGNIER.

3. Prestations Hôtelières

I. FATMI et V. FERREST expliquent qu'un groupe de travail Prestations Hôtelières est actif au sein des résidences. Des résidents sont invités à y participer. L'objectif est de discuter des prestations proposées en relevant les points forts et les axes d'amélioration.

- **Blanchisserie**

Une rencontre avec le prestataire LBC Soissons est organisée 1 fois par trimestre.

Les membres du CVS ont été informés qu'une fiche mémo pratiques sera apposée au sein des armoires des résidents et envoyée par mail aux familles.

Les membres sont également informés que le prestataire sera présent au prochain CVS afin d'échanger directement avec eux et répondre à leurs questions.

Quelques points ont fait l'objet de discussion :

- **M. BEUCARNE-DESMETTRE demande s'il est possible d'organiser une réunion en amont afin de se préparer avant de les rencontrer lors du prochain CVS ?**

B. MERLIN-KUTTER indique que cela peut être programmé. Les personnes souhaitant y participer prépareront leurs questions en amont, si des réponses peuvent être apportées directement elles seront transmises et les autres interrogations seront gardées pour la rencontre avec le prestataire.

- **E. CHYPKI indique que le délai de retour des vêtements est parfois long.**

I. FATMI explique que certains vêtements doivent être relavés, donc un second circuit est mis en place ce qui allonge le délai.

- **I. CLOUET demande pourquoi le linge s'en va à Soissons et pas plus près ?**

I. FATMI explique que le Centre Hospitalier de Tourcoing étant un établissement public, nous sommes soumis à des obligations de marché public pour le choix de nos prestataires. Cela signifie que nous devons réaliser un appel d'offres, où chaque candidat est évalué selon une cotation objective et identique, garantissant transparence et équité. Lors de ce processus, le prestataire LBC de Soissons s'est positionné avec d'autres candidats. Parmi eux, LBC de Soissons était le seul à offrir **trois ramassages de linge par semaine**, tandis que les autres en proposaient seulement **deux**.

- **F. TOMME demande ce qu'il en est vis-à-vis de l'empreinte carbone du fait du trajet qu'effectue LBC Soissons ?**
I. FATMI explique que le critère de **développement durable** est également pris en compte lors de la sélection des prestataires. Le prestataire retenu réalise les retraits et dépôts de linge tôt dans la journée pour limiter les impacts liés à la circulation et ainsi réduire les émissions de pollution. De plus, il utilise des véhicules légers qui contribuent à diminuer la consommation énergétique et les rejets de CO2. Le prestataire s'engage également dans une démarche d'amélioration continue sur les plans environnemental et social, avec des actions concrètes et régulières.
B. MERLIN-KUTTER et I. FATMI indiquent que le choix final ne leur revient pas, il revient au Centre Hospitalier de Tourcoing qui fait partie du GHT.
- **F. DESMET demande si la température de lavage du linge a été indiquée quelque part, car des vêtements ont rétréci ?**
V. FERREST mentionne également qu'elle a eu un retour de vêtements qui ont rétréci (*5 pulls dernièrement*).
La question sera posée à LBC lors de la prochaine rencontre.
- **M. MENSIEZ signale qu'il a perdu des boutons sur certains de ses vêtements.**
I. FATMI propose d'organiser un atelier couture avec l'animatrice, qui indique que cela va être programmé.

B. MERLIN-KUTTER et I. FATMI rappellent que lorsque le linge est abîmé par LBC Soissons, l'information leur est remontée afin qu'il puisse faire une analyse et procéder à un éventuel remboursement. Il est donc essentiel que toute constatation de linge abîmé soit signalée sans délai à la Responsable Hôtelière de la structure, qui pourra alors prendre directement contact avec LBC Soissons pour le suivi de l'incident.

- **Restauration**

Les **commissions restauration-menus** ont été remises en place. Celles-ci s'effectuent en présence de la responsable hôtelière et du diététicien de la structure, et de résidents qui sont invités à participer.

Ces commissions permettent de discuter de ce qu'ils apprécient, des axes d'amélioration et de la qualité des produits.

Les membres du CVS sont informés qu'ils peuvent y participer.

Plusieurs membres indiquent que les repas sont servis froids.

B. MERLIN-KUTTER explique que l'information sera remontée pour savoir s'il convient de revoir la remise en température ou si ce sont les appareils qui sont défectueux.

Isabeau du Bosquel

M. MENSIEZ informe que la salade est servie sans assaisonnement.

B. MERLIN-KUTTER indique que s'il y a un manque de barquette d'assaisonnement, l'information sera remontée à Elior Restauration pour augmenter la quantité.

I. FATMI explique que les menus sont validés en commission restauration-menus. Quand il y a des remarques, il faut les faire remonter à la responsable hôtelière pour les transmettre au prestataire sans attendre la prochaine rencontre.

Les Maisonnées et Mahaut de Guisnes

Un retour sur les commissions restauration-menus a été fait.

V. FERREST informe que la quantité des goûters est en train d'être revue.

I. FATMI précise que les informations ont été remontées à la cuisine centrale lors de la commission car un représentant de la cuisine central était présent.

M. BEUCARNE-DESMETTRE demande s'il serait possible d'avoir un retour de leur part sur ce qui est faisable et dans quel délai cela peut être mis en place ?

B. Merlin-Kutter précise que la cuisine centrale pourra apporter des réponses précises, en expliquant si la mise en place est possible ou non, ainsi que les raisons le cas échéant.

4. Animations et Vie Sociale

- **Séjour vacances**

Un retour sur le séjour vacances a été effectué.

C. Vincent a détaillé les différents séjours proposés et annoncé qu'une visite au Zoo de Dunkerque constituera une nouveauté pour cette année.

F. DESMET demande comment les résidents sont sélectionnés pour les séjours vacances ?

Les professionnels des résidences expliquent que les séjours sont proposés aux résidents qui en manifestent le souhait ou qui sont jugés capables d'y participer. En cas de doute sur leur capacité, le médecin de la structure est sollicité pour un avis médical. Pour les résidents qui ne peuvent pas participer ou ne souhaitent pas participer, une activité à la journée est proposée en alternative.

I. FATMI demande aux résidents qui sont partis en séjour vacances ce qu'ils en ont pensé.

E. CHYPKI n'a rien à redire, c'était top et le programme d'activités a été fortement apprécié.

Des résidents qui ont participé au séjour ont signalé certains dysfonctionnements au sein du logement.

I. Fatmi explique que les difficultés sont liées à la fois dans les contraintes budgétaires et dans la nécessité de trouver un gîte entièrement en rez-de-chaussée pour répondre aux besoins des Personnes à Mobilité Réduite (PMR). Les animateurs s'efforcent néanmoins de trouver d'autres options de gîtes répondant à ces critères.

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

- Fêtes de l'été sur le thème du Farwest aux Maisonnées et sur le thème des îles à Mahaut de Guisnes ;
- Sorties au restaurant ;
- Concert des Chti'mides ;
- Tovertafel : Table lumineuse interactive.

Les animateurs ont également présenté les animations prévues pour le deuxième semestre 2024 :

- Le deuxième séjour vacances aura lieu en septembre ;
- La semaine bleue, qui est une semaine dédiée à la personne âgée, se déroulera en octobre.
- La semaine du goût aura également lieu en octobre.

- La semaine de la dénutrition qui se déroulera en novembre.

Ils précisent également que des triporteurs sont à disposition : il s'agit de vélos électriques permettant d'installer 1 ou 2 personnes à l'avant, tandis qu'une troisième personne pédale.

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

5. Campagne Satisfaction des résidants et des proches 2023

Un retour sur la campagne de satisfaction 2023 a été effectué (*cf. présentation*).

Une présentation illustrée, se rapprochant de la méthode FALC (FACile à Lire et à Comprendre), sera présentée lors du prochain CVS afin de faciliter la compréhension pour tous.

F. DESMET demande s'il serait possible d'avoir un trombinoscope des professionnels pour savoir à qui s'adresser ?

Un travail sera effectué pour faciliter l'identification des professionnels. Toutefois I. FATMI précise qu'une fiche des acteurs est disponible à chaque accueil.

Plusieurs membres ont signalé que le délai de retour des ambulances était long.

B. MERLIN-KUTTER informe que le délai indiqué dans les conventions est de 3 heures. Cela constitue un axe d'amélioration mais comme c'est conventionné, il est difficile de pouvoir y remédier.

6. Veille Saisonnière 2024

Les échéances et le déroulé de la veille saisonnière canicule ont été présentés. Un rappel des conduites à tenir lors d'une vague de chaleur a également été effectué.

7. Temps d'échanges et informations diverses

Le prochain CVS se déroulera le **Vendredi 22 novembre 2024,**
au sein de la résidence Isabeau du Bosquel.

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

Le Président du CVS

M. MENSIEZ

