

Centre Hospitalier de Tourcoing

RELEVÉ DE CONCLUSIONS

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE INTER-EHPAD

EHPAD rattachés au CH de Tourcoing

Séance du
Vendredi 21 novembre 2025, 14h30

Résidence Mahaut de Guisnes
Salle des fêtes
Rez-de-Chaussée

CONSEIL DE LA VIE SOCIALE

ORDRE DU JOUR

1. **Approbation du précédent relevé de conclusions**

2. **Mouvements du Personnel**

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

4. **Animations et Vie Sociale**

5. **Rapport final de l'évaluation d'Isabeau du Bosquel**

6. **Point sur la qualité et la gestion des risques :**
   - ✓ Évaluation des EHPAD Les Maisonnées et Mahaut de Guisnes
   - ✓ Suivi des fiches de signalements/remerciements/FEI
   - ✓ Plan Grand Froid

7. **Droits du résidant**

8. **Temps d'échanges et informations diverses**

MEMBRES PRÉSENTS		
P. NOM	**FONCTION**	
EHPAD « Les Maisonnées » (Ma)		
F. BEKAERT	Représentante des familles – Membre élue	
JM. BEKAERT	Représentant des résidants – Vice-Président	
C. LOBELLE	Représentante des résidants (suppléante)	
F. DESMET	Représentante des familles (suppléante)	
EHPAD « Isabeau du Bosquel » (IdB)		
G. CLAEYSSENS	Représentant des familles (suppléant)	
I. CLOUET	Représentante des familles – Membre élue	
M. DELEYE	Représentante des résidants – (suppléante)	
M. MENSIEZ	Représentant des résidants – **Président du CVS**	
EHPAD « Mahaut de Guisnes » (MdG)		
M. BEAUCARNE-DESMETTRE	Représentante des familles – Membre élue	
E. CHYPKI	Représentante des résidants – Membre élue	
C. DE VOGELAERE BENOIT	Représentante des familles (suppléante)	
R. DRECOURT	Représentante des résidants – Membre élue	
Pôle de Gérontologie		
B. MERLIN-KUTTER	Cadre Supérieur de Santé du Pôle de Gérontologie	
L. RAMDANI	FF Cadre Supérieur de Santé du Pôle de Gérontologie	
Représentants légaux/Mandataires Judiciaires à la protection des majeurs		
D. DEMORY	AAH – Mandataire Judiciaire rattaché au CH	
MEMBRES EXCUSÉS		
N. AMYOT D'INVILLE	Représentante des résidants (suppléante)	
G. HAQUETTE	Représentant des familles (suppléant)	
MP. LEPLAT	Représentante des résidants – Membre élue	
J. MONPOEL	Représentant des résidants (suppléant)	
C. ROBITAILLE	Représentant des résidants (suppléant)	
F. TOMME	Représentante des familles (suppléante)	
Représentant du personnel		
C.CHARLON ou son représentant	Représentant du personnel CGT	
INVITÉ(E)S		
M. MOULART	Référente Administrative	**Présente**
L. DEHAENE	Qualiticienne – DPG	**Présente**
I. DRICI	Animateur – MdG	Excusé
I. FATMI	Qualiticienne	Excusée
K. GALLOUJ	Médecin Gériatre – Chef du Pôle	Excusé
A. HAK	Infirmière Coordinatrice – MdG	**Présente**
V. KAUFFMANN	Directeur de l'établissement	Excusé
C. LEPERS	Infirmière Coordinatrice – MdG	**Présente**
K. TRENTESAUX	Cadre de santé – Ma	Excusée
D. MAGNIER	Cadre de santé – IdB	**Présente**
G. MILITO	Animateur – Ma	**Présent**
J. RE	Responsable hôtelière – MdG	Excusée
C. RIBAR	Cadre de Santé – MdG	Excusée
C. VINCENT	Animatrice – IdB	**Présente**
RÉDACTEUR(S)		
L. DEHAENE	Rédacteur	

CONTENU – DECISION

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

1. Approbation du précédent relevé de conclusions

Les présents valident le relevé de conclusions du 20 juin 2025.

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.

Les membres du CVS remercient B. MERLIN-KUTTER pour son investissement au sein du Pôle de Gérontologie et lui souhaitent une bonne continuation dans ses nouvelles missions.

- **F. BEKAERT demande s'ils ont recruté un médecin pour la résidence Les Maisonnées.**
  B. MERLIN-KUTTER indique que le processus de recrutement est en cours.

3. Prestations Hôtelières

- **Blanchisserie**

B. MERLIN-KUTTER indique que les **prochaines réunions** avec le groupe de travail et avec le prestataire vont être **planifiées** :

- La réunion du groupe de travail aura lieu le mercredi 10 décembre ;
- La réunion avec le prestataire aura lieu le vendredi 12 décembre.

M. MENSIEZ indique que pour la résidence Isabeau du Bosquel, le retour du linge est plus rapide depuis la rencontre avec le prestataire lors du CVS du 14/03/2025.

E. CHYPKI souligne que ce délai reste parfois long pour la résidence Mahaut de Guisnes, et qu'il y a un manque de retour lors que les résidants ont des réclamations.

Ces informations seront remontées au prestataire lors de la rencontre.

Il a été rappelé que nous recommandons que le **linge délicat** soit **entretenu par la famille** afin d'éviter tout dommage (*Cf. Règlement de fonctionnement et Contrat de séjour*).

- **Restauration**

B. MERLIN-KUTTER informe que les **menus automne/hiver** ont été mise en place depuis le 20/10/2025. Ces menus ont été revus suite aux commissions.

La **commission menu** pour les menus « été » a eu lieu aux Maisonnées et à Mahaut de Guisnes, durant lesquelles il y a eu des échanges autour des points positifs et axes d'amélioration, des souhaits des résidants et des solutions envisagées.

Les modifications seront, dans la mesure du possible, prises en compte dans l'élaboration des menus été 2026.

Représentants de Mahaut de Guisnes :

- R. DRECOURT et E. CHYPKI trouvent que la soupe n'a pas de goût. Elles souhaiteraient avoir de la soupe à la tomate plus souvent ;
- MH. BEAUCARNE demande s'il n'est pas possible de réaliser ces constats en direct afin de cibler les aliments qui sont moins appréciés.

Il a été rappelé qu'il est important de **faire un retour direct à la responsable hôtelière ou aux agents hôteliers**. Une réflexion autour d'une fiche spécifique pour prendre en note les remarques va être mise en place.

Représentants des Maisonnées :

- G. MILITO explique que, jusqu'au mois de mars, ils réalisent la « soupe du mois », ce qui est très apprécié par les résidants.

Représentants d'Isabeau du Bosquel :

- M. MENSIEZ indique que les repas 100% végétariens sont trop fréquents et moins appréciés.
- Certains plats qui étaient appréciés ne sont plus présents dans les menus : langue de bœuf, bouchées à la reine, etc. Les résidants souhaiteraient qu'ils soient réintégrés.

Les représentants de Mahaut de Guisnes et d'Isabeau du Bosquel indiquent qu'ils n'ont plus systématiquement la possibilité d'avoir un plat de remplacement s'ils n'apprécient pas le menu du jour. Ce point va être remonté.

4. Animations et Vie Sociale

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

- Fête de l'été
- Casques virtuels
- Petit-déjeuner gourmand en libre-service
- …

Les résidants sont satisfaits des animations.

B. MERLIN-KUTTER remercie les animateurs pour leur investissement sur les 3 résidences.
Les représentants de Mahaut de Guisnes sont très satisfaits de l'implication d'I. DRICI depuis son arrivée.

F. DESMET demande s'il est possible d'être informé des animations organisées au sein des EHPAD.
Il a été rappelé que les **programmes d'animations sont mis à disposition** :

- A l'accueil de chaque résidence : en papier et sur les bornes Totem numériques ;
- Sur le site internet du Centre Hospitalier de Tourcoing.

M. MENSIEZ souhaiterait que l'on puisse aménager un terrain de pétanque à Isabeau du Bosquel.

5. Rapport final de l'évaluation d'Isabeau du Bosquel

B. MERLIN-KUTTER a fait une **présentation des résultats de l'évaluation** d'Isabeau du Bosquel (*Cf. présentation*). Le **plan d'actions relatif aux critères impératifs** non satisfaits a été élaboré. Il sera présenté aux équipes d'Isabeau du Bosquel et présenté au prochain CVS.

6. Point sur la qualité

Évaluation des EHPAD Les Maisonnées et Mahaut de Guisnes

B. MERLIN-KUTTER informe que l'évaluation de la résidence Les Maisonnées, initialement prévue au 4ème trimestre 2025, a été reportée au 4ème trimestre 2026.

Les professionnels des Maisonnées et de Mahaut de Guisnes continueront d'être accompagnés par le cabinet CAPITAN dans le cadre de la préparation des évaluations.

Suivi et bilan des fiches de signalements/remerciements/Fiches d'Evènements Indésirables (FEI)

Un **bilan des fiches de signalements/remerciements et FEI** a été présenté, ainsi qu'un retour sur les grandes thématiques concernées (C*f. présentation*).

- **MH. BEAUCARNE demande de quelle manière sont traitées les FEI**
  Le service gestion des risques accuse la réception au déclarant, puis cote et oriente la FEI au responsable, à l'expert ou au Comité de Retour d'Expérience (CREX) concerné pour analyse. Un retour est fait au déclarant.
  Dans le cadre d'un Évènement Indésirable Grave associé aux Soins (EIGS), le service gestion des risques recueil le rapport circonstancié réalisé par le service afin de prendre la décision de déclarer l'EIGS à l'ARS.
  Comme pour les fiches de signalement, des actions d'amélioration sont mises en place suite à l'analyse de la FEI.

  Pour rappel, les **FEI** ne peuvent être renseignées que par les professionnels. Les résidants et les proches renseignent les **fiches de signalement**.
  Un travail va être effectué afin d'intégrer davantage les résidants et les proches dans le circuit de suivi des FEI.

- **MH. BEAUCARNE demande s'il est possible de signaler directement à l'encadrement, à la place de remplir systématiquement une fiche**
  Il n'est pas obligatoire de remplir systématiquement une fiche de signalement : il est toujours possible d'informer directement l'encadrement, afin que le constat puisse être réalisé en temps réel. Toutefois, le remplissage des fiches de signalement permet de faire remonter les informations à la Direction du Pôle de Gérontologie.

Plan Grand Froid 2025/2026

Les échéances et le déroulé de la **veille saisonnière grand froid** ont été présentés.

7. Droits du résidant

L. DEHAENE explique que l'établissement travaille sur la « traduction » des affichages et documents mis à disposition dans les résidences, en s'inspirant du format **FALC : Facile À Lire et à Comprendre**.

2 documents ont été travaillés (*Cf. présentation*) :
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie ;
- Les personnes qualifiées du Nord.

Concernant la charte, 2 versions de mise en forme ont été proposées.

À l'unanimité, les membres du CVS votent pour la version 2.

Ces affiches seront prochainement apposées dans les structures.

8. Temps d'échanges et informations diverses

- **Temps de pédicure**

F. DESMET signale qu'elle doit couper les ongles de son père elle-même car cela n'est pas fait.
Les professionnels présents informent que la pédicure a été absente pendant plusieurs mois.
Des élèves en pédicurie interviennent sur les résidences mais ils ont besoin d'un matériel spécifique, qui est disponible en quantité limitée dans les EHPAD.
C. LEPERS informe que les AS et IDE ne sont pas habilitées à couper les ongles.

B. MERLIN-KUTTER indique qu'un échange aura lieu avec la cadre du service pour revoir l'organisation.

- **Matériels – Les Maisonnées**

G. MILITO indique qu'il y a des grosses problématiques de matériels sur la résidence :
- Chaises en mauvaises état ou cassées ;
- Plus de parasols.

B. MERLIN-KUTTER informe que la demande a été faite auprès de V. KAUFFMANN, qui a constitué un dossier auprès de l'ARS afin de trouver des solutions.

F. DESMET demande s'il n'est pas possible de faire remonter ces problématiques par les familles.
→ Il est possible de remplir des fiches de signalement.

- **Matériels – Lits**

Il y a des problématiques de panne de lit sur les résidences.
B. MERLIN-KUTTER informe que le problème a été identifié et remonté aux services techniques.

- **Absentéisme – Les Maisonnées**

G. MILITO indique que les problèmes d'effectifs cet été ont été ressentis par les résidants et par les familles.
B. MERLIN-KUTTER informe que les intérimaires sollicités n'assurent pas toujours leur mission. Dans ce cas, cela est signalé à l'agence et à la DRH pour que l'intérimaire concerné ne soit plus sollicité pour intervenir sur l'établissement.

Dans la mesure du possible, les remplacements se font directement en interne (entre services du pôle de gérontologie ou entre les 3 résidences).

- **Entretien des vitres extérieures**

M. MENSIEZ demande quand est-ce que l'entretien des vitres extérieures est prévue.
B. MERLIN-KUTTER va se renseigner sur la fréquence d'entretien.

- **Disparition de vêtements**

R. DRECOURT indique qu'elle possédait une écharpe et un gilet dans un coffre, qui ont disparu au mois de mai/juin.

C. LEPERS informe que seule la résidante possède les clés de son coffre.
L'information avait été remontée par la résidante, et suite au CVS, une nouvelle recherche sera effectuée.

- **Frigo personnel vidé**

M. MENSIEZ indique que des frigos personnels de résidants sont vidés par les professionnels.
B. MERLIN-KUTTER informe que les professionnels sont tenus d'assurer la sécurité des résidants et peuvent vérifier si les produits sont périmés. Toutefois, ils sont tenus de réaliser cette vérification en présence du résidant ou de l'en informer.

- **Temps de kiné**

F. DESMET demande ce qu'il en est du temps de kiné qui avait été évoqué lors du dernier CVS.
B. MERLIN-KUTTER informe que les kinés sont toujours en cours de recrutement.

A. HAK indique qu'une évaluation des besoins peut être réalisée par la psychomotricienne et l'ergothérapeute. Si nécessaire, des séances avec la professeur APA pourront être réalisées dans l'attente du recrutement d'un kiné.

- **Durée des repas**

M. MENSIEZ demande s'il est possible d'avoir plus de temps pour manger.
B. MERLIN-KUTTER indique qu'un rappel sera fait aux équipes sur le respect des horaires des repas.

Pour son dernier CVS, B. MERLIN-KUTTER remercie l'ensemble des membres du CVS et professionnels de l'établissement pour leur collaboration durant ces 3 années.

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

Le prochain CVS se déroulera le **vendredi 20 mars 2026,**
au sein de la résidence Mahaut de Guisnes

Le Président du CVS
M. MENSIEZ

