



CENTRE HOSPITALIER ALEXANDRA LEPEVE

EHPAD « LES CHARMILLES »

**PROCES VERBAL DU CONSEIL DE VIE SOCIALE
DU 12 MARS 2026**

ETAIENT PRESENTS :

Monsieur SZCRUPAK Martin – Directeur EHPAD
Madame WILLEMS Virginie – Cadre Supérieur de Santé
Madame SMAGGHE Marlène – Vice-présidente du CVS
Madame JOURDAIN Angelique – Représentante des familles
Madame SALENGRO Madeleine – Représentante des résidents
Monsieur FEVRIER Philippe – Président du CVS, représentant des résidents
Monsieur VALCKE André – Suppléant représentant des résidents
Madame WIART Pascale – Présidente VMEH
Monsieur GOZE Romain – Ingénieur Qualité
Madame VERSLYPE Emmanuelle – Coordinatrice de la relation avec les usagers
Madame WOLOSZYN Karine – Chargée de la relation avec les usagers
Madame BRATS Aurélie – Mandataire judiciaire
Madame VERRAES Patricia – Conseillère municipale
Monsieur LECOCQ Jérôme – Secrétaire du CVS
Monsieur BETHGNIES Jean Michel – Accompagnant famille – invité au CVS

EXCUSES :

Monsieur BAYOD Samy – Directeur CHD
Monsieur EL AZOUZI Abdelghani – Médecin coordonnateur
Monsieur MONTAGNE Jean-François – Adjoint au Maire
Madame DELACOURT Lucie – Cadre de Santé
Madame VANELLE Anne-Sophie – Syndicat CFDT
Madame COUVEREUR Janine – Représentante des résidents
Monsieur BOHLER Marie Lyne – Représentante des familles

ORDRE DU JOUR

1. Approbation du compte rendu du CVS du 25 novembre 2025
2. Résultat élections du CVS – Election du président du CVS
3. Résultats enquête satisfaction 2025
4. Evaluation externe EHPAD
5. Questions diverses



1. Approbation du compte rendu du CVS du 25/11/2025

Le compte rendu du conseil de vie sociale du 25 novembre 2025 est approuvé à l'unanimité.

2. Election du Président du Consuel de vie sociale

Des élections ont été réalisées fin 2025 par collège afin de renouveler les membres du Conseil de Vie sociale.

Comme le prévoit le règlement intérieur, Mr FEVRIER Philippe est élu Président du CVS en obtenant 33 voix lors des élections de décembre 2025. Le Conseil a également nommé Mme SMAGGHE Marlène Vice-Présidente.

3. Résultats enquête de satisfaction 2025

Mme WOLOSZYN Karine présente les résultats de l'enquête réalisée mi 2025. Des actions ont déjà été mises en place pour les points en « rouge » dont notamment

Les résidents ne sont pas au courant du rôle et des membres du CVS → action d'information menée lors des élections par le secrétaire M LECOCQ Jérôme.

Des permanences du CVS ont été mises en place afin d'écouter le résident. Lecture du CR du CVS par le secrétaire du CVS. Les animateurs sont également les portes paroles du CVS en informant les résidents lors des animations

Le résident ne connaît pas le médecin du secteur. Une visite annuelle est désormais prévue pour tous les résidents.

4. Evaluation externe EHPAD

a) Présentation démarche Qualité

Suite aux élections et la nouvelle composition du CVS, M GOZE présente la composition du service Qualité et sa démarche.

Mme CAROLINE BRAY coordonne la direction Qualité, commune avec l'Hôpital Maritime de Zuydcoote.

Pour sa partie Dunkerquoise,

Le service Qualité est composé de :

- De Mme Alexandrine DEROO, Mme Mélanie BROUCKE et M Romain GOZE, en charge d'accompagner l'hôpital Alexandra LEPEVE, le CSAPA au fil de l'EAU et l'EHPAD les Charmilles au quotidien dans leur démarche Qualité
- De Mme Emmanuelle VERSLYPE et Mme Karine WOLOSZYN en charge d'assurer la relation usagers/résidents et le déploiement de la démarche Qualité sur le volet droits des usagers/résidents

Ils sont accompagnés de 3 médecins référents dans la démarche Qualité.

La démarche Qualité au sein de l'Hôpital et l'EHPAD se décline en 4 axes principaux :

- Axe 1 : L'établissement développe un management par la qualité gestion des risques
- Axe 2 : Le patient est impliqué et il est acteur de sa prise en charge
- Axe 3 : La démarche qualité et gestion des risques dont la prise en charge médicamenteuse du patient fait l'objet d'une amélioration continue
- Axe 4 : Les parcours de soins sont optimisés et les pratiques professionnelles sont évaluées régulièrement en équipe

b) Intervention M BETHGNIES

M BETHGNIES se présente. Il est le fils d'une résidente arrivée il y a moins d'un an. Lors de l'AG des familles et résidents, il s'est manifesté pour aider l'EHPAD à préparer son évaluation externe car il dispose d'une grande expérience professionnelle dans le domaine de la Qualité industrielle.

En ce sens, le service Qualité a accepté sa proposition.

M BETHGNIES explique avoir participé, avec sa maman, à un accompagné traceur. (La personne rencontrée et évaluée) Il explique aux membres du CVS comment s'est déroulé l'entretien avec sa maman, sous forme de discussion, et comment chacun était amené à répondre aux questions.

Exemple : La maman préférerait que M BETHGNIES réponde aux questions administratives

M BETHGNIES explique ensuite avoir participé à la restitution d'une journée d'accompagnement à la visite évaluation externe. Il ne s'attendait pas à ce qu'un EHPAD doive remplir autant d'obligation sur la prise en charge. Les retours sont globalement positifs, même si quelques actions doivent encore être réalisées.

c) Enquête de satisfaction 2025

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2025 ont été présentés au point 3.

Un affichage dédié a été réalisé au sein de l'établissement afin de permettre une lecture claire et accessible à tous. Celui-ci a été conçu avec une adaptation visuelle des couleurs en fonction du niveau de satisfaction, facilitant ainsi la compréhension des résultats.

Compte tenu du nombre important de questions composant l'enquête, l'affichage reprend uniquement les éléments essentiels, en veillant à présenter :

- Les points les plus satisfaisants ;
- Les axes d'amélioration identifiés.

Suggestion des membres du CVS

M.BETHGNIES propose que, pour les prochaines éditions, l’affichage intègre également une visualisation de l’évolution des résultats au fil des années, notamment par l’ajout d’indicateurs visuels (flèches ascendantes ou descendantes).

Cette proposition est retenue. Un affichage intégrant les tendances d’évolution sera ainsi envisagé pour les prochaines enquêtes, afin de mesurer plus lisiblement l’impact des actions d’amélioration engagées.

d) Personnes Qualifiées

Une vidéo de présentation de la personne qualifiée intervenant pour l’établissement a été diffusée aux membres du CVS. <https://youtu.be/3BDM7tDQkVo>

Les informations suivantes ont été communiquées :

- Nom et prénom ;
- Coordonnées électroniques ;
- Numéro de téléphone.

Une interview vidéo, accessible via un lien intégré au support de présentation, est également mise à disposition des membres (également disponible sur le site de l’établissement).

Cette présentation rappelle les missions de la personne qualifiée, à savoir :

- Accompagner les résidents et leurs familles dans la défense de leurs droits ;
- Intervenir en appui lorsque des difficultés sont rencontrées au sein de l’établissement.

e) Plan bleu/ Point sur l’épidémie de grippe

M GOZE rappelle que le plan bleu a été présenté au précédent CVS.

Cependant, une épidémie de grippe, survenue fin décembre/Janvier 2026 a fortement perturbé le fonctionnement de l’EHPAD (arrêt des animations, arrêt des repas collectifs...). Une réunion de crise s’est tenue le 02/01 pour convenir des premières actions à mettre en place. Une réunion de débriefing a permis de mettre en avant :

- La nécessité de prévenir le gériatre d’astreinte le WE si constat d’un début d’épidémie
- La difficulté qu’ont les résidents à supporter l’isolement
- La difficulté qu’ont eu les équipes à faire respecter le port du masque.
 - Sur ce point, Mme SMAGGHE alerte sur une absence de boîte de masques à l’entrée un jour où elle est venue en visite. Les équipes seront davantage vigilantes sur la disponibilité 24/24.

f) Bilan des plaintes et réclamations 2025

Le bilan présenté prend en compte :

- Les réclamations consignées dans le registre tenu par les professionnels d’encadrement ;
- Les courriers reçus par la direction.

Données générales

Un total de 18 réclamations a été enregistré pour l'année 2025, avec une répartition par service et secteur.

Analyse qualitative

La thématique dominante concerne les prises en charge quotidiennes, principalement liées :

- Aux pratiques de soins ;
- À l'organisation estivale ;
- À des besoins de rappel de pratiques professionnelles.

Des points de vigilance organisationnels ont également été identifiés :

- Gestion des clés et des biens personnels ;
- Coordination des repas ;
- Maintenance technique.

Éléments positifs observés

L'analyse met également en évidence plusieurs points satisfaisants :

- Des réponses apportées dans des délais rapides ;
- Une réactivité des équipes et des cadres ;
- Des familles majoritairement rassurées à l'issue du traitement des situations ;
- Un suivi structuré des actions correctives dans le tableau de pilotage dédié.

g) Bilan des Evènements indésirables 2025

159 Evènements Indésirables ont été déclarés sur l'EHPAD en 2025

- Admissions EHPAD : 1
- Couronne : 112
- Honneur : 44
- UVA : 2

Les sujets les plus fréquents :

- Les problèmes de linge
- Les problèmes d'ascenseurs
- Les problèmes de restauration
- Les problèmes de prise en charge médicamenteuse
- Les conditions de travail (charge...)

M GOZE rappelle que certains événements indésirables nécessitent une rencontre pour comprendre ce qu'il s'est passé et éviter que cela ne se reproduise.

Depuis septembre 2025, les sujets sont les suivants :

SUJETS	ACTIONS PREVUES
<ul style="list-style-type: none">• 1 Erreur de résident lors de l'administration de médicament (Honneur)	<ul style="list-style-type: none">• Changement organisation distribution des médicaments• Sensibilisation des professionnels
<ul style="list-style-type: none">• 1 inversion d'administration de médicament (Couronne)	
<ul style="list-style-type: none">• 1 circuit inadapté de transport de corps	<ul style="list-style-type: none">• Nouveau circuit de transport de corps en cas de pannes ascenseurs

	<ul style="list-style-type: none"> • Changement des ascenseurs • Courrier aux pompes funèbres + notes aux professionnels • Sensibilisation des professionnels
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion d'un décès inattendu survenue en salle à manger 	<ul style="list-style-type: none"> • Rappels sur l'ordre des appels à passer en cas d'urgence vitale
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion d'un décès par mort violente 	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser Affiche N° appel suicide • Revoir modalités de vérification des coordonnées des personnes à prévenir • Revoir la convention EHPAD/EPDM • Poursuivre les formations prévention risque suicidaire

h) Enquête bienveillance

Une enquête sur la bienveillance a été réalisée en 2025 afin de mieux comprendre la manière dont celle-ci est perçue et vécue au sein de l'établissement.

L'analyse repose sur le croisement de trois regards :

- La structure ;
- Professionnels ;
- Les résidents.

Cette démarche permet d'identifier à la fois les pratiques satisfaisantes et les axes d'amélioration prioritaires.

Résultats par dimension

1. Le respect – 82 % de satisfaction

Il s'agit de la dimension la mieux évaluée.

Les résultats montrent que la notion de respect est globalement intégrée dans les pratiques quotidiennes.

2. L'information – 81 % de satisfaction

La communication est jugée globalement satisfaisante, mais demeure hétérogène selon les situations.

Les points d'amélioration concernent notamment :

- La communication avec l'entourage des résidents ;
- La régularité des informations transmises.

3. L'organisation – 72 % de satisfaction

Cette dimension apparaît comme la moins bien évaluée.

Les principales difficultés identifiées portent sur :

- Un temps d'accueil parfois insuffisamment structuré ;
- Une information jugée insuffisamment régulière concernant l'état de santé des résidents.

i) Point global

M GOZE propose qu'un point sur les questions qui seront posées au CVS soit programmé quelques semaines avant la visite. Des documents reprenant les CR de CVS, le bilan leur seront remis à ce moment.

5. Questions diverses

Plusieurs familles nous interpellent sur le dysfonctionnement des extracteurs de fumée situés dans les fumoirs. En effet, ces dispositifs semblent aujourd'hui défectueux, voire obsolètes, ce qui entraîne une propagation importante des odeurs de cigarette dans les couloirs et les espaces communs

L'extracteur du CC0 a été remplacé courant février. Des discussions sont en cours avec le service technique pour changer la totalité des extracteurs sur les étages.

Mme SALENGRO pose une question sur le vote prévue ce week-end.

L'EHPAD a informé par courriel le 28 janvier 2026 l'ensemble des familles des modalités de vote dont le vote par procuration. Une note d'information a également été affichée sur chaque étage.

Mme SALENGRO nous informe qu'elle a perdu sa carte d'identité, nous l'informons que la carte vitale avec photo pouvait être utilisée comme preuve d'identité.

La CUD a pris contact avec la structure afin de prendre en charge le transport des résidents (sans famille ou en fauteuil roulant) afin de leur permettre de voter.

Mme SMAGGHE Marlène nous interpelle sur la difficulté du vote par procuration car le policier souhaite absolument voir sa maman pour prendre en compte la demande.

Après vérification, la famille doit prendre rendez-vous avec le commissariat de Saint-Pol-Sur-Mer pour réaliser la procuration aux CHARMILLES.

Le Président du C.V.S.
M FEVRIER Philippe

P. Février