

Relevé de conclusions du Conseil de la Vie Sociale

Du Centre Hospitalier de la Mauldre

Le Mercredi 10 Décembre 2025 à 15 h - Salle polyvalente – Site Saint Louis

Présents	Excusés	Absents
<u>Membres :</u> <i>Représentants des personnes accompagnées :</i> Mme J. BERTHET Mme G. DEPUYDT <i>Représentants des familles :</i> M. A. CHAPDELAINE, Président Mme P. HATTON, Vice-présidente <i>Représentants des professionnels :</i> <i>Représentants de l'organisme gestionnaire :</i> <u>Invités :</u> M. N. FLEURENTDIDIER M. N. CHHENG Mme S. BARTHELEMY M. G. FOURNIER Mme L. RIVALDI Mme S. COMUCE Mme L. ZIEGLER Mme V. BEILLARD Mme C. CALIXTO <u>Secrétaire de séance :</u> Mme S. GENEVEE	Mme N. MORILLE Mme C. CUCCHINI Mme S. DE BARROS Mme le Dr H. KRIFA M. le Dr A. MALIHI Mme I. MORE Mme S. MINCHENEAU Mme C. RODRIGUES REIS Mme F. MONTEMONT Mme C. DHONDT Mme C. HORTANCE M P. GEVEAUX Mme F. GIRAULT Mme A. THINNES Mme V. GERARD M. L. LECCIA	M. D. BATTUT Mme P. GUERLAIN Mme S. LEBERT

M. FLEURENTDIDIER, directeur délégué, ouvre la séance.

Approbation du dernier relevé de conclusions du CVS en date du 23 Juin 2025.

Le relevé de conclusions du 23 Juin 2025 a été transmis aux membres du CVS.
Aucune remarque n'étant apportée, il est approuvé à l'unanimité.

1. Actualités à l'EHPAD

a. Information démission de M. BALZER en qualité de représentant des résidents

Par courrier en date du 24 Juin 2025, M. BALZER, a fait part de sa démission en qualité de représentant des résidents au Conseil de la Vie Sociale.

Situation actuelle des représentants des résidents (3 sur 4) :
Mmes BERTHET (SL), DEPUYDT (SL), MORILLE (BR).

Situation actuelle des représentants des familles (3 sur 4)
Mmes HATTON (BR), CUCCHINI (SL), M. CHAPDELAINE (BR)

Le mandat des membres actuels se termine en Juin 2026.
De nouvelles élections devront donc être organisées.
M. CHAPDELAINE termine son mandat actuel.

Les représentants des familles souhaitent que les familles et résidents soient sollicités rapidement pour qu'un passage de relais soit effectif.

M. FLEURENTDIDIER précise que la démarche officielle (envoi d'un courrier aux familles et information aux résidents) sera engagée 3 mois avant les élections. Les candidats pourront alors se déclarer.

M. CHAPDELAINE demande qu'un affichage et une publication sur le site internet soient également mis en place pour favoriser les candidatures.

Mme HATTON souligne que l'affichage des représentants des familles n'est pas assez lisible.

M. CHAPDELAINE en profite pour présenter la plaquette du Conseil Départemental de la Citoyenneté et de l'Autonomie (CDCA). Ce conseil est un espace d'information, de dialogue et de propositions. Il souhaite former et/ou informer les membres (et futurs membres) des CVS sur leurs fonctions et rôles au sein des établissements. Ce document sera transmis à l'ensemble des membres.

b. Repas de Noël des résidents

Rappel des dates :

- Le Mardi 16 Décembre pour le site du Bois Renoult
- Le Jeudi 18 Décembre sur le site Saint Louis.

Les familles sont invitées à partager le dessert avec leur proche. Une animation musicale est prévue dans chaque service.

c. Vaccinations grippes et COVID

	Site Saint Louis	Site Bois Renoult
Grippe	127 résidents vaccinés soit 85,23 % des présents	131 résidents vaccinés soit 73,60% des présents
COVID 19	124 résidents vaccinés soit 83,22 % des présents	121 résidents vaccinés soit 67,98% des présents

Une campagne de vaccination contre le pneumocoque est en cours. Cette dernière est proposée pour le site du Bois Renoult pour la première fois.

M. FLEURENTDIDIER souligne que les virus hivernaux circulent et qu'il est probable que dans quelques temps le port du masque soit rendu obligatoire pour les professionnels, les visiteurs, intervenants et résidents en dehors de leur service).

Mme HATTON souhaite connaître le taux de vaccination du personnel contre la grippe.

Mme BARTHELEMY répond que malgré la mise en place de « café-vaccination » pour le personnel, le taux est vraisemblablement, comme au niveau national, en dessous des 30%. Des axes d'amélioration sont à mettre en œuvre pour la campagne 2026 sur le plan de la communication et de la sensibilisation de l'importance de la vaccination auprès des équipes.

2. Organisation interne

a. Réorganisation des activités AS/ASH

Mme BARTHELEMY présente ce point. La réorganisation des activités AS/ASH devait être mise en place à l'automne. Elle a été différée dans le temps pour des raisons budgétaires et des problèmes de recrutement.

En novembre de nouveaux horaires ont été mis en place sur certains services (passage en 12 heures) :

- 7 h 15 – 19 h 15
- 7 h 45 – 19 h 45

Amplitude horaire en 12 heures déjà existante sur le site Saint Louis mais nouvelle pour le Bois Renoult (unités HUGO – HEREDIA – HENRI IV – QUESNAY) et les équipes de nuit.

Mme HATTON souhaite savoir comment s'est passé le changement.

Mme BARTHELEMY répond qu'en amont le personnel a été sollicité pour faire connaître leur choix. Des changements de service ont été organisés pour répondre aux demandes des professionnels.

Le travail en 12 h permet :

- De planifier les activités de soins tout au long de la journée ;
- D'améliorer l'équilibre vie professionnelle/vie personnelle.

Toutefois, il faudra être vigilant à la charge mentale et physique des soignants concernés par cette amplitude de travail.

Le nombre de personnel au lit du résident n'a pas été diminué.

M. FLEURENTDIDIER ajoute que le travail en 12 heures émane d'une forte demande des équipes.

b. Modification du règlement de fonctionnement et du contrat de séjour

La première modification concerne l'accueil des animaux de compagnie. Pour rappel le CVS s'était prononcé pour autoriser les visites des animaux de compagnie

Le texte suivant est soumis à l'avis des membres du CVS :

Dans un objectif de bien-être et de lien affectif pour les résidents, les animaux de compagnie sont désormais autorisés à rendre visite aux résidents, sous certaines conditions visant à garantir la sécurité, l'hygiène et la tranquillité de tous.

Les modalités suivantes doivent être scrupuleusement respectées :

Animaux autorisés :

Les visites sont autorisées uniquement pour les chiens et chats appartenant à la famille ou aux proches du résident.

Tout autre type d'animal (rongeurs, oiseaux, reptiles, etc...) nécessite une autorisation préalable de la Direction.

Conditions d'accès :

Les chiens doivent être tenus en laisse dans l'établissement.

Les chiens de 1^{ère} et 2^{ème} catégorie sont autorisés uniquement muselés, tenus en laisse par un adulte majeur et administrativement à jour.

Les chats doivent être transportés en cage ou tenus en harnais avec laisse.

Aucun animal ne doit être laissé sans surveillance ou confié à un résident. Il est durant toute la visite, sous la responsabilité du visiteur.

Respect des autres résidents et des espaces :

Il est interdit d'approcher ou de faire interagir un animal avec un autre résident ou le personnel sans son accord explicite.

Les animaux n'ont pas accès aux espaces collectifs (salle de restauration, salons communs, etc...).

Toute souillure ou dégradation occasionnée par un animal est à la charge du visiteur responsable.

Hygiène et santé de l'animal :

Les animaux doivent être à jour de leurs vaccins, identifiés et en bonne santé (pas de parasite, d'infection ou de comportement agressif).

La Direction se réserve le droit de refuser l'accès à un animal présentant un risque ou un comportement inadapté.

Mme ZIEGLER demande si un assouplissement est possible pour les visites dans les parties communes, car très souvent les autres résidents sont attirés.

Cela pourrait être envisagé si cela n'occasionne aucune gêne pour les résidents présents dans l'espace commun.

M. CHHENG présente les autres changements qui seront apportés au règlement de fonctionnement et contrat de séjour, pour les nouveaux entrants, dans le cadre de l'harmonisation des pratiques avec les autres établissements du GHT :

- Mise en place d'un état des lieux entrée et sortie ;
- Pour tout départ volontaire, application d'un préavis d'un mois à partir de la date de réception de la lettre recommandée ;
- Mise en place d'un dépôt de garantie (somme demandée à l'entrée correspondant à un mois d'hébergement, qui sera encaissée et déduite de la dernière facturation) ;
- Possibilité de réserver une chambre jusqu'à un mois à l'avance ;
- Facturation de la chambre 24 h après la sortie/décès et ce jusqu'à récupération des effets personnels par la famille (maximum 6 jours).

Mme HATTON demande que la formulation pour l'intervention des kinés libéraux soit revue.

M. CHAPDELAINE évoque leur inscription pour participer au groupe de travail sur le livret d'accueil qui n'a pas été mis en place pour le moment.

Mme BARTHELEMY confirme qu'il est important d'associer les membres du CVS à la rédaction du nouveau livret d'accueil.

3. Projet établissement, politique qualité services aux résidents

Avant de traiter ce chapitre, M. FLEURENTDIDIER informe le CVS que lors de la dernière réunion de la Commission Médicale d'Etablissement (CME) :

- Mme le Docteur PHILIPPOT a été désignée présidente de la CME,
- Mme le Docteur SEBASTIEN, vice-présidente de la CME.

a. Retour sur la réunion des familles du 15 Octobre 2025

Malgré la tenue de cette réunion des familles du 15 Octobre 2025, M. CHAPDELAINE exprime le fait que les explications données restent floues et que l'inquiétude des familles est bien réelle.

M. FLEURENTDIDIER précise que le projet d'établissement a été repris depuis cette réunion sur 2 points :

- La relance de l'activité de médecine y compris en hospitalisation complète ;
- Le report de la fusion avec le Centre Hospitalier de Plaisir

L'hypothèse de la cession du site du Bois Renoult est toujours présente. Quelques échanges avec LNA Santé sont survenus, sans décision pour le moment.

b. Bilan des fiches d'évènements indésirables et dysfonctionnements

Mme RIVALDI se présente à l'assemblée en tant que Directrice adjointe à la direction de la qualité, des services aux patients et des parcours pour les établissements de la direction commune. Elle travaille en binôme avec Mme MORE.

Des réunions mensuelles du bureau qualité ont été mises en place en vue de l'évaluation externe de l'EHPAD en Avril 2026 et de la certification de la partie sanitaire.

Du 1^{er} Janvier au 2 Décembre 2025, 145 fiches d'évènements indésirables ont été transmises (76 pour le site du Bois Renoult, 56 pour le site Saint Louis et 13 pour le SMR).

Les principales thématiques identifiées sont :

- La prise en charge médicamenteuse
- L'organisation hôtelière
- La sécurité des biens et des personnes
- L'organisation et la réalisation des soins.

Les évènements indésirables sont majoritairement signalés par :

- Le personnel infirmier
- Les aides-soignants
- Les assistantes médico-administratives (AMA)

Revue de Mortalité et de Morbidité – RMM (analyse collective, rétrospective et systémique) :

- 1 sur un évènement ayant eu lieu en 2024 ;
- 1 sur un évènement ayant eu lieu en 2025 ;
- 1 en cours d'organisation.

- c. Système de Management de la Qualité et de la Gestion des Risques (SMQGDR) et missions du bureau qualité

Le document étant en cours de rédaction, Mme RIVALDI propose de le transmettre aux membres ultérieurement.

- d. Résultats enquête de satisfaction annuelle

Mme BARTHELEMY présente le diaporama suivant :



MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE

Dates

Déroulement de la campagne du 19/05 au 06/06/2025

Modalités de communication

Distribution en format papier dans chaque service + format numérique aux personnes de confiance

Communication auprès des professionnels pour sensibilisation et aide au remplissage

Mise à jour du questionnaire

Questionnaire élaboré autour de trois axes :

- Le cadre de vie : chambre restauration, le linge, le locaux
- Les soins : identification du personnel, la disponibilité des professionnels, la prise en charge par les différents métiers, le respect de la personne, le respect de l'intimité
- La vie sociale et animation

→ Échelle de perception de quatre niveaux de satisfaction : très satisfait, satisfait, peu satisfait, pas du tout satisfait

RESULTATS : CHIFFRES GENERAUX

Aide au renseignement du questionnaire

76% des résidents se sont faits aidés d'un proche

21% des résidents ont répondu seuls

2 % des résidents se sont faits aidés d'un soignant

Taux de réponse

Taux de réponse EHPAD : 35%

Taux de réponse EHPAD Bois Renoult : 25%

Taux de réponse EHPAD Saint Louis : 48%

Type de chambre

94% des répondants sont hébergés en chambre seule

RESULTATS : LE CADRE DE VIE

La chambre du résident

Globalement, les répondants sont satisfaits du confort, de l'aménagement et de la tranquillité de ma chambre.

La satisfaction est moins importante pour l'entretien de la chambre de surcroît la salle de bain



Critères	Taux de satisfaction	Remarques
Le confort de la chambre	92 %	
L'aménagement de la chambre	94 %	
La tranquillité de la chambre	94 %	
L'entretien de la chambre	76 %	65% à SL, 55% à AB RDC, 89 % à AB RDJ
L'entretien de la salle de bain	67 %	

La restauration

Bilan en demi-teinte pour la restauration

Manque de satisfaction de la qualité, la présentation, la diversité, les horaires et l'aide au repas sur les deux sites qui pratiquent des organisations différentes (liaison chaude à BR et liaison froide à SL)

Critères	Taux de satisfaction	Remarques
La qualité	63 %	
La quantité	88 %	
La présentation	70 %	65% à SL
La diversité	77 %	73% à BR
Les horaires de repas	67 %	
La durée du repas	85 %	
L'aide au repas	77 %	69% à SL

RESULTATS : LE CADRE DE VIE

Le linge

Globalement, la satisfaction quand à la gestion du linge est importante

La satisfaction est un moins bonne sur les délais de traitement du linge notamment sur le site Bois Renoult



Critères	Taux de satisfaction	Remarques
L'entretien	86 %	
Les délais de retour du linge	83 %	80 % à BR
La quantité de linge mis à disposition	87 %	
La fréquence de changement de linge	96 %	

Les locaux

La satisfaction sur la thématique des locaux est importante : signalétique, ménage parties communes, convivialité des espace, l'aménagement des espaces verts

Une satisfaction un peu moindre des « odeurs »

Critères	Taux de satisfaction	Remarques
La signalétique	96 %	
Le ménage des parties communes	97 %	
L'entretien technique des parties communes	94 %	90% à SL
L'aménagement des espaces verts	94 %	Dont 66% de très satisfaisant à SL
La température des locaux	97 %	
L'ambiance sonore	90 %	
Les odeurs	80 %	77 % à BR
La convivialité des espaces	90 %	94 % à SL, 100% sur l'AB

RESULTATS : LES SOINS

Les soins

Les taux de satisfaction sont globalement importants : prise en charge IDE et AS, prise en charge médicale, le respect porté, l'attention à l'intimité

On note des taux moins satisfaisants mais raisonnables pour l'identification du personnel, la disponibilité du personnel notamment à BR, le contact avec l'encadrement à BR, la prise en charge diététique sans doute en rapport avec la restauration, l'information sur les soins proposés

Critères	Taux de satisfaction	Remarques
L'identification du personnel	73 %	
La prise en charge médicale	84 %	82% à SL et 86 % à BR
Le contact avec l'encadrement	82 %	86 % à SL et 75% à BR
La prise en charge par les IDE	95 %	94 % à SL et 98 % à BR
La prise en charge par les AS	97 %	Dont 65 % de très satisfaisant
La prise en charge kiné	77 %	
La prise en charge ergo	83 %	77 % à SL
La prise en charge psy	96 %	
La prise en charge diététique	78 %	
La disponibilité des professionnels	81 %	85 % à SL et 73 % à BR
L'information donnée sur les soins proposés	80 %	
L'aide et l'accompagnement	90 %	Dont 57 % de très satisfaits
Le respect de l'intimité	97 %	
Le respect porté	96 %	Dont 54 % de très satisfaits

RESULTATS : LA VIE SOCIALE ET L'ANIMATION

Critères	Taux de satisfaction	Remarques
L'information du programme d'activités	90 %	
La prise en compte de vos attentes	91 %	
La diversité des activités proposées dans l'établissement	93 %	
La diversité des activités proposées à l'extérieur	86 %	
Le respect des pratiques religieuses	100 %	
L'intervention des bénévoles	91 %	
Le maintien des liens sociaux (visites-repas en famille)	95 %	
Le respect des droits civiques	96 %	
La liberté d'aller et venir	100 %	

La vie sociale et l'animation

La vie sociale et l'animation recueillent des taux très satisfaisants

Modification service animation depuis la dernière réunion :

Site du Bois Renoult : recrutement de Mme Célinia CALIXTO depuis Septembre.

Site Saint Louis : arrivée de M. Laurent LECCIA à 50 % pour compléter le 50 % de Mme Annabelle THINNES

Mme HATTON demande en quoi consistait le week-end « échanges – porte ouverte ».

Mme BEILLARD répond que ce temps d'échanges avec les familles et les résidents existait sur le site Saint Louis avant la crise Covid et qu'il a été remis en place cette année et étendu sur le site du Bois Renoult.

Il permet de rencontrer les familles, mettre en valeur les réalisations des résidents, faire découvrir les sorties et activités proposées (un diaporama est projeté).

RESULTATS : SATISFACTION GENERALE



Tableau récapitulatif de la satisfaction générale des répondants										
Note	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Pourcentage répondants	0%	0%	0.8%	0.8%	8.40%	7%	24%	34%	17%	8%

Satisfaction générale

Moins de 2% des résidents ont attribué une note inférieure à 5/10

83% des résidents ont attribué une note supérieure ou égale à 7/10

59% des résidents ont attribué une note supérieure ou égale à 8/10

95% des répondants recommanderaient l'EHPAD du CHLM à un proche

Pour les résultats inférieurs à 80% de satisfaction, une marge de manœuvre existe.
Un plan d'action a été établi pour améliorer ces chiffres :

PROPOSITION D'UN PLAN D'ACTIONS

Thème	Sous-Thème	Objectif	Actions
Mise en œuvre de la Campagne de satisfaction	Taux de réponse	Améliorer le taux de réponse	Améliorer la communication et la visibilité Mobiliser tous les acteurs pour accompagner les résidents et leurs proches au remplissage du questionnaire
	Recueil et analyse	Améliorer le recueil et l'analyse des questionnaires	Mettre un outil Excel pertinent et moderne
Cadre de vie	Chambre du résident	Améliorer la satisfaction de l'entretien de la chambre	Mise à jour de la procédure bionettoyage d'une chambre Clarification du rôle de chacun Réalisation d'audits et suivi
Cadre de vie	Restauration	Améliorer la prestation alimentation	Réaliser un audit restauration avec tous les acteurs Travailler sur la diversité des repas Proposer des fruits et des légumes plus régulièrement Améliorer la présentation des repas quel que soit le mode de préparation (liaison chaude ou liaison froide) Travailler sur la convivialité du repas Accompagner/sensibiliser les équipes au temps de repas

PROPOSITION D'UN PLAN D'ACTIONS

Les soins	Information / identification	Améliorer l'identification des acteurs	Accompagner les équipes à se présenter auprès des familles et des résidents Mettre en place un système de badge pour une meilleure identification de chaque métier Accompagner l'encadrement à se présenter au moment de l'entrée Mettre à jour le livret d'accueil avec un organigramme et le rôle de chacun
	Information	Améliorer l'information sur l'état de santé du résident et les soins	Sensibiliser les équipes médico-soignantes à la prise de RDV régulière avec les familles Mettre à jour le livret d'accueil sur les modalités d'information Contacter systématiquement la personne de confiance en cas de transfert, dégradation de l'état de santé... Améliorer la communication sur le soutien proposé notamment les groupes de parole
Animation et vie sociale	Information sur le programme d'activités	Améliorer l'information sur le programme et sur les activités réalisées par chaque résident	Organiser une journée portes ouvertes de l'animation Améliorer la visibilité du programme (site internet, affichage, livret d'accueil)
	Sorties en extérieur	Augmenter les sorties à l'extérieur	Communiquer sur les sorties réalisées Utiliser les dispositifs existants pour favoriser les sorties extérieures (prescriptions muséales)

4. Questions financières et plan investissement

a. Situation Activité et finances

Suivi de l'activité à fin septembre en SMR :

- 4428 journées réalisées contre 5015 en 2024
- Taux d'occupation : 54,07 % pour 30 lits – 81,10 % pour 20 lits
- 1 seul médecin

Suivi de l'activité EHPAD :

- 87.522 journées réalisées contre 89.972 en 2024.
- Taux d'occupation : 85,49 % - 90,31 % corrigé avec 20 lits en moins.

Déficit projeté au 31/12/2025 :

- Budget hôpital : 1,5 million d'euros
- Budget EHPAD : 1 million d'euros (compte tenu de l'aide exceptionnelle de 2 millions d'euros reçue en Juillet et non prévue au budget initial).

Budget 2026 et pour les 5 ans à venir qui sera présenté aux instances en fin d'année :

	SMR	EHPAD
Taux d'occupation	90% sur 30 lits	95 %
Déficit projeté	430.000 euros	1 million d'euros

Aucune cession n'est intégrée dans ces projections.

5. Ressources humaines et politique sociale

a. Présentation des formations dispensées par PADI PALLI (Fondation Jeanne Garnier)

Mme BARTHELEMY présente ce point.

La Fondation Jeanne Garnier est un établissement de santé spécialisé dans la prise en charge des soins palliatifs.

Le Centre Hospitalier de la Mauldre a bénéficié de crédits non reconductibles pour financer ces formations sur les 2 sites.

Les 4 thèmes traités sont :

- La toilette autrement
- L'installation
- La douleur
- Les soins de bouche

Les journées de formation (apport théorique) et de compagnonnage (apport pratique) se sont étalées sur l'année 2025 et ont été très appréciées (méthode innovante sur le terrain). Environ 80 agents ont été formés.

Il faut désormais pérenniser les outils et les pratiques.

6. Questions diverses

Projet éco pâturage :

M. CHAPDELAINE souhaite avoir un complément d'information sur le projet d'éco pâturage évoqué dans le précédent relevé de conclusions.

Mme BEILLARD répond que c'est un projet qui avait été monté il y a environ 6 ans dans le cadre du développement durable. Les critères vétérinaires avaient été un frein à la mise en place de ce projet.

Installation de médecins de ville :

M. CHHENG informe les membres de l'arrivée de médecins de ville dans les murs de l'établissement en début d'année 2026 (site de Jouars-Pontchartrain dans le couloir du rez-de-chaussée derrière l'accueil). Avec potentiellement des médecins juniors et spécialistes par la suite.

Question de Mme CUCCHINI :

Elle ne sera pas traitée ce jour, car cette question a déjà été abordée d'une manière générale lors du CVS du 12 Mars 2025 et est en lien avec une situation personnelle. Un rendez-vous sera prochainement proposé à Mme CUCCHINI.

Dates prévisionnelles des CVS 2026 :

L'agenda est à revoir. Mme RIVALDI se charge de trouver d'autres dates en dehors des mercredis. Des dates seront communiquées pour le 1^{er} Trimestre 2026 dès que possible.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est clôturée à 17 h 30.

Le Président du CVS