



Sainte-Maure-de-Touraine, le 23 septembre 2025

PÔLE SANTÉ SUD 37
Sainte Maure de Touraine

Membre du Groupement Hospitalier de Territoire
Touraine - Val de Loire

Service : DIRECTION

Affaire suivie par : M-B LEBATARD

☎ : 02.47.72.32.32

✉ : sophie.poissonnet@ch-saintemaure.fr

Références : MBL/SCa/SP n°2025-3

PROCES VERBAL DE LA COMMISSION DES USAGERS SEANCE DU MARDI 23 SEPTEMBRE 2025

Le mardi 23 septembre 2025 à 9h30, s'est réunie au Centre hospitalier de Sainte-Maure de Touraine, la Commission Des Usagers sous la présidence de Madame LEBATARD composée comme suit :

Membres présents avec voix délibérative :

Madame Marie-Bénédicte LEBATARD, directrice déléguée, présidente de la Commission des Usagers
Madame Charline RABUSSEAU, médiateur non médecin suppléant
Monsieur Christian ETCHEVERRY, représentant titulaire des usagers désigné par l'ARS

Membres présents avec voix consultative et invités :

Madame Samantha CAU, responsable qualité

Membres absents excusés :

Monsieur le Docteur Clément RIDOUX, médecin coordonnateur
Monsieur le Docteur Clément SENNEGOND, médecin coordonnateur
Madame Sonia LESPERON CHÉNÉ, directrice adjointe, suppléante
Madame Stéphanie LÉPINE, cadre supérieure de santé, représentant la CSIRMT
Madame Héloïse BECHU, IDEC Médecine
Madame Christelle GAUTIER, médiateur non médecin titulaire
Madame Aurélie GIRON, IDE hygiéniste (*en cours de formation*)

Questions à l'ordre du jour :

1. Approbation du PV du 24 juin 2025
2. Certification Médecine
3. Semaine Sécurité Patient
4. Bilan des Évènements indésirables
5. Plaintes et réclamations

Madame LEBATARD remercie les membres de leur présence.

1) PV du 24 juin 2025

Le procès-verbal du 24 juin 2025 est adopté à l'unanimité, sous réserve des modifications demandées en page 4.

À noter, le temps de réponse après sonnette a été amélioré depuis le dernier CVS.

2) Certification Médecine

La Certification Médecine se déroulera les : **17, 18 et 19 mars 2026.**

A. Point d'étape sur la réalisation des évaluations internes :

- a) Composition de l'équipe d'experts visiteurs :

La 1^{ère} équipe a été récusée car la coordinatrice était de la région Centre Val-de-Loire et présidente de QUALIRIS.

Une 2^{ème} équipe a été proposée et validée :

- Monsieur VIDAL Lionel, expert visiteur ;
- Docteur NOUAILLE Michelle, expert visiteur médecin.

Cette équipe sera complétée par un expert visiteur spécialisé en cybersécurité.

b) Point d'étape sur la réalisation des évaluations internes :

Au 23 septembre 2025 :

- 17 évaluations internes réalisées sur 18 ; reste l'audit Systeme_Engagement Patient ainsi que des observations à faire et à renseigner ;
- Évaluations à enregistrer sur Calista (débuté mais à terminer d'ici le prochain COPIL le 02 octobre 2025) en vue de générer les résultats ;
- Peu d'éléments de preuve enregistrés.

c) Prochaines étapes :

➤ Octobre :

- 02/10/2025 ➔ COPIL Certification avec bilan des évaluations ; co-construction du plan d'actions et intégration des mises à jour documentaires à prévoir.
- 09/10/2025 ➔ Heure Qualité dans le service de Médecine avec information post-COPIL.

➤ Novembre :

Dépôt de documents obligatoires sur Calista avec mises à jour des documents au préalable :

- Le bilan de la commission des usagers et projets des usagers ;
- Le bilan des événements indésirables ;
- La cartographie du système d'information applicatif ;
- La charte d'utilisation des ressources informatiques ;
- Le contrat d'amélioration de la qualité et de l'efficacité des soins (CAQES) ;
- Le contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM) ;
- La liste des services et/ou pôles ;
- L'organigramme ;
- Le plan blanc ;
- Le projet d'établissement et/ou une note d'orientation stratégique ;
- La politique qualité ;
- Le plan d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (PAQSS) et document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) ;
- Le plan d'implantation des services ;
- Le plan de continuité d'activité (PCA) et plan de reprise d'activité (PRA) ;
- La politique Qualité ;
- Le projet d'établissement (PE) et/ou note d'orientation stratégique.

Et de documents SI applicables :

- L'accréditation COFRAC (laboratoire d'analyses médicales) ;
- La certification ISO (listes des services certifiés ISO 9001, 14001) ;
- La charte des blocs et listes et plan des secteurs interventionnels ;
- Le rapport CGLPL (rapport du contrôleur général des lieux de privation de liberté) ;
- Le rapport de la Cour des comptes ;
- Les rapports d'inspections de l'Agence régionale de santé (ARS) ;
- Le rapport de l'Agence de biomédecine (ABM) ;
- Le rapport de l'Agence de sûreté nucléaire (ASN) ;
- Le rapport de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS).

d) Indicateurs Qualité Sécurité des Soins

Le recueil des Indicateurs Qualité Sécurité des Soins est terminé.

Indicateurs VAG 2025 (données 2024) = 27 % (versus 21% VAG 2024).

ICSHA = 65% (en classe C), représente 82 litres (versus 60% classe C - ICSHA 2024).

Conclusions :

* Indicateurs VAG :

- Inscription à la visioconférence du CPIas « Préparation aux épidémies hivernales » - Jeudi 9 Octobre 2025 de 14h00 à 15h00 :

- o Bilan de la saison hivernale 2024-2025 ;
- o Point sur l'épidémiologie actuelle (grippe, COVID) en région Centre, et rappels concernant le mode de transmission des virus en milieu de soin (sphères respiratoire et digestive) ;
- o Prévention des épidémies hivernales en établissement de santé et dans les établissements médico-sociaux (rappel des mesures barrières, PS, PCC, gestion des épidémies) ;
- o Point sur la vaccination des professionnels de santé pour la prévention de la grippe saisonnière et de la COVID.

- Campagne de vaccination en juin 2025 auprès du personnel du Centre Hospitalier de Sainte-Maure de Touraine : peu de professionnels prévoient de se vacciner.

Monsieur ETCHEVERRY s'enquiert de l'impact du webinaire sur la vaccination.

Madame CAU explique que l'impact sera mesurable l'année prochaine.

Madame LEBATARD rappelle que la vaccination n'est pas obligatoire tant pour le personnel que pour les résidents. D'autant plus que certaines familles sont contre la vaccination des résidents.

Madame RABUSSEAU indique qu'en 2024, 90 résidents se sont faits vacciner pour 157 lits.

* ICSHA :

Le constat est que le lavage des mains simple est favorisé par les professionnels. Cela soulève un questionnement sur les pratiques en chambres.

Madame CAU indique que le calcul de l'indicateur est basé uniquement ce qui est délivré sur le service de Médecine.

Madame LEBATARD se questionne sur l'inclusion des services annexes (administration, cuisines et techniques).

Monsieur ETCHEVERRY évoque la vaccination contre le Zona et la prise en charge de cet acte.

Madame LEBATARD explique que la France ne l'a pas rendu obligatoire et le vaccin est payant. Une partie du coût peut être remboursée. Il n'existe actuellement pas de campagne de vaccination contre le Zona en EHPAD.

3) Semaine Sécurité Patient

Participation à la réunion de préparation du 29 août 2025 dans le cadre du GHT.

En interne, peu d'actions prévues compte-tenu des absences dans l'encadrement (Cadre supérieur de santé, IDEC).

Des webinaires QUALIRIS ont été diffusés, via le service Qualité, les 15, 16 et 17 septembre sur le thème des événements indésirables.

10 professionnels ont participé. Aucun professionnel de Médecine. Notre représentant des usagers n'a pu participer.

- ⇒ 15/09 : 1 participant (Responsable qualité) → présentation du programme QUALIRIS, du PADLET, où trouver le « Petit manuel de l'événement indésirable » qui a été téléchargé.
- ⇒ 16/09 : 7 participants → 4 personnes du PS2 (1 IDE, 2 AS, 1 stagiaire) ; 2 personnes du niveau 1 (2 AS) ; 1 Responsable qualité.
Webinaire sur la « Culture positive de l'erreur en ESSMS ».
- ⇒ 17/09 : 3 participants (2 IDEC - Pôle Sénior et SSIAD ; et 1 Responsable de service Accueil-Admissions)
Webinaire sur la déclaration volet 1 – inaudible.
- ⇒ 18/09 : Webinaire sur la déclaration volet 2 et méthode ALARME non diffusé en interne cause maladie.

Bilan :

- Faible participation malgré la diffusion de la note d'information n°66 du 27 août 2025 (annexe 1 p. 7) ;
- Échange entre professionnels en fin de webinaire le 16 septembre 2025 ;
- Demande que ce webinaire soit diffusé à tous. Besoin de rappel pour tous sur la culture positive de l'erreur. Déclarer un EI n'est pas de la délation. Parfois encore considéré comme tel.
Action : À diffuser par unité.
- Demande des déclarants d'avoir un retour individuel par courrier interne. Le système actuel ne le permet pas simplement.
Action : pas possible à ce jour. Un retour via l'IDEC.

Monsieur ETCHEVERRY demande comment sont gérés les retours aux agents dans les autres établissements.

Madame LEBATARD indique que cela dépend des outils informatiques des établissements. Par exemple, le CH de Loches peut utiliser Planiciel (logiciel de gestion du temps de travail auquel chaque agent a accès) via la messagerie, et le CHRU de Tours ne fait pas de retour systématique aux professionnels.

L'idée de faire un retour aux agents pendant les transmissions n'est pas approprié selon Madame CAU, d'autant que le déclarant peut ne pas être présent.

4) Bilan des EI

81 FEI en Médecine au 22 septembre 2025, soit 30 de plus qu'à la dernière CDU, dont 12 clôturées.
5 revues des EI avec l'équipe.
54 clôturées sur 81.

Depuis la dernière CDU :

❖ Évènements marquants concernant un patient :

- Prise en charge non optimale avec souffrance de la patiente : enquête interne initiée ; défaut de transmission de nuit (FEI 13). → Rappel aux équipes de nuit en entretien annuel → clôturé.
- Prise en charge locale de la brûlure du dos, en lien avec l'utilisation du matelas à air : audit réalisé par l'IDE Plaie et cicatrisation + cours à organiser sur l'utilisation et la désinfection du matériel + prévoir un document à mettre dans les locaux ménages (par IDE pansement et hygiéniste).
Toujours d'actualité.
- Alimentation non adaptée (terrines pour un patient en texture mixée) → évaluation du produit cette semaine (prévu au menu un midi).
- Perte de documents personnels d'un patient (carte vitale + mutuelle dans enveloppe au retour des urgences de Trousseau) → sans suite.
- Absence de compte-rendu pour une patiente en provenance des urgences de Chinon.

- Absence d'informations patient en provenance des urgences de Chinon (incapacité de la patiente à désigner une personne à prévenir).
- Patient arrivé sans CNI alors qu'il l'avait à l'UHCD de Chinon.
- Feuille de transmission de l'UHCD Chinon reçue avec le courrier avec plusieurs noms des patients : confidentialité non respectée.
Pas d'action spécifique. Un mail sera fait au Service des Urgences.

❖ Évènement marquant concernant le fonctionnement du service :

- Panne généralisée sur le réseau de secteur → résolu.
- Problème informatique (logiciel Osiris - sur 3 jours) → résolu + clarification sur une affiche des contacts à appeler selon le problème informatique, téléphonique ou réseau.
- Dysfonctionnement du report de sonnettes → remplacement du TAMAT.
- Dysfonctionnement du bladder scan - Nouvel appareil → en réparation.
- Agent (AS) positif au COVID - probable contamination par patient lui-même infecté par un visiteur non protégé.
- Non mise à jour de la documentation (périmés chariot d'urgence).
- Insuline pour PSE¹ périmée dans le service.
- Maison de santé et médecins traitants injoignables (période de congés) → Informer les IDE sur le dispositif PAD'AGE 37.
- Erreur de comptage de morphinique (sans conséquence).
- Paramétrage informatique sur la prescription médicamenteuse (Héparine calcique – prescription modifiée avec posologie en UI).
- Agressivité verbale d'une famille envers une soignante → campagne d'affichage STOP violence envers le personnel soignant à venir.
- Rappel sur la procédure d'inventaire et sur la gestion des biens personnels à faire par un régisseur en particulier auprès des aides-soignantes → prévu prochainement
- Panne du défibrillateur de Médecine → remplacement provisoire par celui du CD2 et réorganisation pour les autres unités. Puis retour à la normale après réparation.

Concernant la perte de la carte vitale, Monsieur ETCHEVERRY évoque l'application Mon Espace Santé, disponible sur les téléphones portables.

Concernant l'agressivité verbale d'une famille envers une soignante, Madame LEBATARD constate que les familles sont de plus en plus exigeantes, constat fait sur plusieurs EHPAD.

5) Bilan plaintes-réclamations

Pas de nouvelle réclamation inscrite au registre depuis la dernière CDU.

Mais 2 sujets relevés dans les questionnaires de satisfaction de fin de séjour (sujets connus) :

- L'absence de casque pour la TV en chambre double. Sans avancement à ce jour. Aucune solution technique trouvée pour les casques. Installation de la 2^{ème} télévision en chambre 170.
- L'inconfort des fauteuils (malgré l'achat de fauteuils). Quid de coussins ?
- Repas mixé pour un patient, se plaignant de n'avoir que de la purée.

¹ PSE : pousse-seringue électrique

Pour conclure, Monsieur ETCHEVERRY remercie Madame CAU pour la qualité des informations et la facilité dans la communication. Il évoque la fin de son mandat au 31 décembre 2025.

Madame LEBATARD le remercie et indique que ses remarques sont précieuses. Concernant la fin des mandats des représentants des usagers, elle informe que l'ARS et la Préfecture ont relancé la campagne d'appel à volontariat.

Madame CAU indique qu'un affichage sur cette campagne a été réalisé en Médecine.

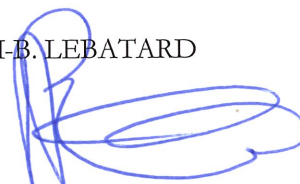
6) Points divers

Les membres de l'instance n'ont pas d'autres points à aborder.

L'ordre du jour étant épuisé, la Présidente déclare la séance levée à 10h29.

La Présidente,

M-B. LEBATARD





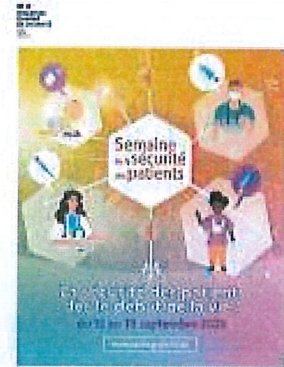
PÔLE SANTÉ SUD 37
 Centre Hospitalier de Touraine

Centre Hospitalier de Touraine
 Centre Hospitalier de Touraine

Service : Direction
 ☎ : 02 47 72 32 32
 Fax : 02 47 72 32 31
 ✉ : direction@ch-saintemaure.fr
 Références : MBL/SI.C./SI/2025-66



Sainte-Maure, le 27/08/2025



NOTE DE SERVICE N°66

Objet : Semaine Sécurité Patient 2025

Webinaires Culture positive de l'erreur /gestion des EI

Pour l'encadrement (secteurs sanitaire et médico-social)

📅 **15/09/25 de 13h à 14h – salle Guignard** : un webinaire relatif au petit manuel sur l'événement indésirable, téléchargeable par tous sur le site internet de Qualiris

Pour les agents des services (secteur EHPAD et SSIAD)

Un agent par service sera désigné par leur IDEC.

📅 **16/09/25 de 11h30 à 12h – salle Patry** : un webinaire spécifiquement dédié et adapté au secteur médico-social

Webinaires Déclaration des EIGS

Les EIGS n'auront plus de secret pour vous !

Pour l'encadrement (secteurs sanitaire et médico-social)

📅 **17/09/25 de 13h à 14h – salle Patry : volet 1**

📅 **18/09/25 de 13h à 14h – salle Patry : volet 2, méthode ALARME**



La décision du conseil d'Etat sur les EIGS de 2025 et le nouveau protocole de Londres 2024 (grille ALARME) seront abordés.

Inscrivez-vous !

<https://qualiris.esante-centre.fr/node/194>

Afin de comptabiliser les participants, merci d'informer le service qualité si vous vous connectez ailleurs que dans la salle prévue (samantha.cau@ch-saintemaure.fr ou 4441).

La Directrice adjointe,
S. LESPERON CHENE

Destinataires :

Accueil	Office de soins CD 1	UPAD	
Bureau transmissions AB 0	Médecine	SSIAD	Atekers
Bureau transmissions CD 2	Animation	Cadre de santé	Bis-nettoyage
EHPAD bureau personnel AB 0	Pharmacie	Gérisse	INTRANET
EHPAD bureau personnel AB 1	PASA	Services administratifs	ARCHIVES
EHPAD bureau personnel AB 2	SABLO	Lingerie	

