



Service : DIRECTION

Affaire suivie par : M-B LEBATARD

☎ : 02.47.72.32.32

✉ : sophie.poissonnet@ch-saintemaure.fr

Références : MBL/SCa/SP n°2026-1

**PROCES VERBAL DE LA COMMISSION DES USAGERS EXCEPTIONNELLE
SEANCE DU VENDREDI 13 FEVRIER 2026**

Le vendredi 13 février 2026 à 9h30, s'est réunie au Centre Hospitalier de Sainte-Maure de Touraine, la Commission Des Usagers exceptionnelle 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
Monsieur le Docteur Clément SENNEGOND, médecin coordonnateur
Madame Nathalie DASSE, cadre supérieure de santé
Madame Charline RABUSSEAU, médiateur non médecin suppléant
Madame RIVIERE Chantal, représentante des Usagers titulaire désignée par l'ARS
Monsieur Loïc LE GOUGUEC, représentant des Usagers titulaire désigné par l'ARS
Madame Valériane ASSELINE, représentante des Usagers suppléante désignée par l'ARS
Madame Dominique BEAUCHAMP, représentante des Usagers suppléante désignée 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
Madame Agnès CHARLOT-ROBERT, directrice adjointe
Madame Christelle GAUTIER, médiateur non médecin titulaire
Madame Aurélie GIRON, IDE hygiéniste (*en cours de formation*)

Questions à l'ordre du jour :

1. Installation de la CDU
2. Présentation de l'établissement
3. Présentation du Livret d'Accueil Médecine
4. Certification Médecine

2. Présentation de l'établissement

La séance débute par une présentation de l'établissement ainsi qu'un tour de table des participants.
Pour Madame ASSELINE et Monsieur LE GOUGUEC, il s'agit de leur 1^{er} mandat en tant que représentants des usagers.

Madame BEAUCHAMP indique être la présidente de France Info Santé 37.

Madame CAU précise que le format de cette CDU est exceptionnel puisqu'il s'agit de la première réunion avec les nouveaux représentants des usagers. Il est rappelé que l'ordre du jour habituel comprend généralement :

- Point sur les réclamations ;
- Analyse des événements indésirables (EI) ;
- Suivi des indicateurs ;
- Présentation des bilans annuels N-1 en mars ;
- Mise à jour éventuelle des documents.

Le Centre Hospitalier propose un ordre du jour qui est ensuite transmis aux membres de la CDU.

Organisation et historique

Présentation du service de Médecine et rappel de l'historique des bâtiments (Guignard, Sablonnières, UPAD).

- Le bâtiment des Sablonnières est inoccupé depuis décembre 2025.
- L'UPAD correspond à l'unité Alzheimer.

Une visite de l'établissement et du service de médecine est organisée en fin de séance.

Il est rappelé que la CDU concerne principalement le service de Médecine ; l'EHPAD relève du Conseil de Vie Sociale.

→ La proposition de traiter les plaintes du CVS en CDU et d'organiser une réunion conjointe est évoquée ; point à rediscuter avec la direction.

Madame CAU indique que les deux anciens RU étaient particulièrement impliqués (M. POULARD et M. ETCHEVERRY).

Dans le cadre de la certification de mars 2026, le coordonnateur HAS a donné son accord à la participation de M. ETCHEVERRY car il a la connaissance de l'établissement et a participé au travail de préparation de la prochaine certification.

Capacités

L'établissement regroupe 2 sites :

- Le Pôle Sénior avec 157 lits d'EHPAD, 90 places de SSIAD et 14 lits de Médecine ;
- L'UPAD avec 30 lits en unité protégée.

Patientèle

- 50 % d'entrées directes ;
- 50 % via urgences ;
- Compétences en soins palliatifs (un des médecins coordonnateurs a un DU Soins Palliatifs et une demande de reconnaissance Soins Palliatifs auprès de l'ARS est en cours).
- Activités :
 - Bilans gériatriques (diabète, insuffisance cardiaque) ;
 - Mise en place récente des transfusions programmées ;
 - Absence de prise en charge de pathologies respiratoires nécessitant des gaz du sang.

Organisation territoriale

L'établissement fait partie de la direction commune du CHRU de Tours et est un acteur de la filière locale avec des partenariats avec le CH du Chinonais, le CH de Loches, la CPTS et la présence de ses médecins coordonnateurs sur les EHPAD de l'Île-Bouchard et de Richelieu.

Certification

La tenue de cette CDU exceptionnelle a été décidée en vue de la prochaine visite de certification Médecine, programmée du 17 au 20 mars 2026.

La dernière visite date de mars 2022.

Il s'agit du 6^{ème} cycle de certification.

Les experts visiteurs sont :

- M. Lionel VIDAL (coordonnateur)
- Dr Michelle NOUAÏLE

Un audit système portera sur l'engagement du patient, avec une rencontre entre les EV, les RU et la gouvernance. Un entretien spécifique RU / EV est programmé le 19/03/2026 à 8h30 (2 heures).

1. Installation de la CDU

Organisation des réunions

La CDU se réunit **4 fois par an**, avec la possibilité d'une réunion supplémentaire si nécessaire.

La commission est centrée sur le secteur sanitaire. Pour le médico-social, les sujets relèvent du CVS, avec une articulation entre les deux instances.

Madame LEBATARD exprime sa volonté que la CDU soit une instance pleinement participative.

Démarche qualité

La CDU s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue de la qualité. Les représentants des usagers (RU) ont un rôle essentiel à jouer et peuvent apporter une contribution significative aux travaux de la commission.

Il est rappelé la nécessité de prévoir des temps d'échange en cas d'incompréhension avec les familles, afin de garantir un accompagnement de qualité et de proximité. Le respect des souhaits du patient demeure prioritaire, tout en tenant compte des attentes des familles.

Médiation et réclamations

Peu de médiations sont recensées à ce jour. Il y a une demande de dossier médical en cours.

Deux médiateurs sont en fonction ; la recherche d'un troisième médiateur est en cours.

Les réclamations orales sont désormais prises en compte. Cette pratique était déjà en place au Centre Hospitalier de Sainte-Maure de Touraine, avec une récente actualisation du formulaire. Une réflexion est engagée au niveau de la CDU du GHT (mail du 12/02) sur la traçabilité des réclamations orales.

Relations avec les familles et projet de soins

Madame LEBATARD souligne la nécessité d'organiser des temps d'échange lorsque des incompréhensions surviennent avec les familles.

Le projet de reconnaissance Soins Palliatifs est un élément structurant dans le projet de médico-soignant, visant à garantir un accompagnement de qualité et de proximité.

Il est rappelé l'importance du respect des souhaits du patient, tout en prenant en considération les attentes des familles.

Participation à la CDU du GHT

Madame LEBATARD informe les RU de l'existence d'une CDU au sein du GHT et leur explique son rôle et son organisation (3 réunions annuelles sur Tours).

Un appel à volontaires est lancé pour représenter le Centre Hospitalier de Sainte-Maure de Touraine à cette instance :

- Madame ASSELINE Valérie se porte volontaire en tant que suppléante ;
- Monsieur LE GOUGUEC Loïc se porte volontaire en tant que titulaire ;
- Madame RIVIERE Chantal se porte volontaire en tant que suppléante.

Un retour sera fait au secrétariat du GHT pour désigner ces 3 représentants.

Elections la présidence de la CDU

Madame LEBATARD sollicite les membres de la CDU pour procéder à l'élection de la présidence.

Madame BEAUCHAMP se porte candidate : sa candidature est approuvée à l'unanimité.

Madame LEBATARD est désignée vice-présidente.

Madame BEAUCHAMP indique qu'elle participe également à la CRSA et sera présente à la CDU du Centre Hospitalier de Sainte-Maure de Touraine selon ses disponibilités.

3. Présentation du Livret d'Accueil – Médecine

Le document, récemment retravaillé, sera prochainement diffusé sur le site internet.

Madame CAU présente le contenu :

- Coordonnées et message d'accueil
- Mention de la dernière certification
- Composition de l'encadrement
- Présentation des RU (ajout des suppléants et modalités de contact à finaliser – adresse générique « CDU »)
- Partie administrative (tarifs annexés, modalités de sortie, SSIAD, RAD)

- Règles d'hygiène et alertes sanitaires
- Charte et règlement intérieur annexés

Prestations hôtelières :

- Description des chambres, en cours d'actualisation
- Repas fabriqués sur place ; repas accompagnant possible sur demande anticipée
- Gestion du linge

Droits des patients :

- Accès au dossier médical (formulaire dédié)
- Directives anticipées
- Personne de confiance
- Modalités de réclamations / questionnaire de satisfaction (avec 50 % de retour)

Une réflexion est engagée sur la mise en place d'un QR code pour faciliter l'accès au questionnaire.

Le livret est présenté comme un document vivant, susceptible d'évolutions sur proposition des RU.

En information, **Madame LEBATARD** indique que l'établissement n'est pas éligible au dispositif national e-Satis (envoi automatisé par mail du questionnaire après la sortie du patient).

Madame BEAUCHAMP félicite l'établissement pour ce livret d'accueil de qualité et très détaillé.

4. Certification Médecine

Présentation en PJ

Politique qualité gestion des risques

Elle est déclinée dans un programme d'actions.

Un document synthétique d'une page a été élaboré pour mettre en avant les valeurs de l'établissement.

Axes prioritaires :

- Démarche Humanitude
- Gestion des risques
- Échanges entre pairs au niveau de la direction commune
- Prévention des violences envers les professionnels

Relance du COPIL Certification en mars 2025 avec autoévaluations (méthodes HAS).

PAQSS

Présentation du programme d'amélioration, issu du croisement des EI, réclamations et travaux d'instances.

Exemples d'actions :

- Amélioration de la signalétique intérieure
- Rappels de bonnes pratiques (intimité, douleur)
- Formations (simulation gestes d'urgence)
- Mise en place des transfusions sur site (6–7 patients depuis début d'année)
 - Amélioration du confort patient
 - Réduction des transports
 - Gain de temps et optimisation des lits
- Recueil de la satisfaction Patient (l'expérience patient n'est pas recueillie pour le moment).

Certification

Il s'agit du 6^{ème} cycle de certification, programmé du 17 au 20 mars 2026.

Un calendrier de visite a été établi avec une répartition des experts-visiteurs sur chaque journée.

Le Président de la CME est un des médecins du service de Médecine.

Entre chaque certification, l'établissement a maintenu une continuité dans la démarche qualité. Des temps d'échange ont été instaurés avec l'équipe (Heure qualité, revue des EI).

L'encadrement soignant organise également des réunions avec les équipes et des audits flash (intimité, douleur...)

Le COPIL Certification a été relancé en mars 2025 pour faire des autoévaluations selon les méthodes HAS : par exemple, patient traceur avec rencontre de tous les acteurs intervenants dans le parcours du patient, recueil du point de vue des professionnels et du patient puis comparaison entre ces 2 points de vue.

Récemment, un outil de sensibilisation des équipes à la démarche QGR type « les Incollables » a été mis en place.

À J-32 de la certification, les éléments de preuve sont en cours de recensement.

Les RU participeront au bilan d'étape et au bilan de fin de visite, s'ils le souhaitent. Le calendrier est en cours de finalisation auprès de l'HAS et leur sera communiqué dès que possible.

Une nouvelle fiche de réclamation pour les plaintes orales sera prochainement mise à disposition.

L'ordre du jour étant épuisé, la Présidente déclare la séance levée à 11h32.

Les RU partent visiter le service de médecine en présence de Madame CAU et Madame DASSE, avec une fin de visite à 12h00.

La Présidente,

Madame BEAUCHAMP

