



PÔLE SANTÉ SUD 37
Sainte Maure de Touraine

Membre du Groupement Hospitalier de Territoire
Touraine-Viel de Loire

Service : Direction

☎ : 02 47 72 32 32

✉ : sophie.poissonnet@ch-saintemaure.fr

Références : MBL/SP/2025-12-09

PROCES VERBAL

Conseil de la Vie Sociale du 09 décembre 2025

Le mardi 09 décembre 2025 à 10h30, s'est réuni au Centre Hospitalier de Sainte-Maure de Touraine, le Conseil de la Vie Sociale, composé comme suit :

Membres présents avec voix délibérative :

Madame VERNA Lysiane, représentante des familles, **Présidente du CVS**
Madame BRUNET Armelle, représentante des familles, suppléante
Monsieur BRUNEAU Bernard, résident (Pôle Séniors), titulaire
Madame ARRAULT Gisèle, résidente (Pôle Séniors), titulaire
Madame MEREAU Marguerite-Marie, résidente (Pôle Séniors), suppléante
Madame LEROY Françoise, résidente (Pôle Séniors), suppléante
Madame FORTIN Karine, représentante du personnel CGT, titulaire

Membres présents avec voix consultative et invités :

Madame LEBATARD Marie-Bénédicte, directrice déléguée
Madame CAU Samantha, responsable qualité
Madame GIRARD Muriel, responsable des cuisines
Madame BOURLIANT Joséphine, psychologue
Madame MICHARDIERE Aurélie, socio-esthéticienne
Madame RABUSSEAU Charline, responsable des admissions
Madame GIRAULT Karen, animatrice
Madame PAGE Patricia, représentante de la Lingerie

Membre absent avec voix délibérative excusé :

Madame LÉPINE Stéphanie, cadre supérieure de santé
Madame CHAMPIGNY Christelle, diététicienne
Madame SANTOS Sandra, responsable de l'animation
Madame BRUNET Sandra, animatrice
Madame LECOMTE Anita, représentante du personnel SUD, titulaire
Monsieur ETCHEVERRY, représentant des usagers désigné par l'ARS

Membres absents avec voix consultative ou invités excusés :

Madame LESPERON CHÉNÉ Sonia, directrice adjointe
Madame AFONSO SANCHES Bérengère, psychologue
Monsieur le Docteur RIDOUX, médecin coordonnateur
Monsieur le Docteur SENNEGOND, médecin coordonnateur
Madame GIRON Aurélie, IDE hygiéniste en formation
Madame PASQUIER Justine, infirmière en pratique avancée
Madame le Docteur LHEBRARD, médecin

ORDRE DU JOUR :

- 1) Adoption du PV du 23 septembre 2025
- 2) Sablonnières : point de situation
- 3) Arrivée de l'animal collectif « Violette »
- 4) Formulaire de recueil des réclamations : nouveau circuit

- 5) Activités réalisées depuis le dernier CVS et projets futurs
- 6) Questions diverses

En préambule, Monsieur BRUNEAU tient à remercier Madame GIRARD pour la qualité des repas.

1) Adoption du PV du 23 septembre 2025

Le procès-verbal du CVS du 23 septembre 2025 est approuvé à l'unanimité.

2) Sablonnières : point de situation

Il s'agit du dernier point concernant les Sablonnières : le déménagement est prévu le 18 décembre 2025.

Six résidents sont actuellement concernés (à ce jour, six places sont disponibles au Pôle Seniors).

Les résidents ainsi que leurs familles ont été informés.

Un repas festif est prévu le 15 décembre 2025, réunissant les résidents des Sablonnières et ceux du Pôle Seniors.

Les résidents participent déjà aux animations (ont assisté notamment au spectacle de Noël), connaissent leur future chambre et un café d'accueil est prévu à leur arrivée.

Les résidents manifestent des ressentis variés : certains sont impatients, d'autres plus réservés.

La plupart des résidents se sentent prêts, et apprécient la proximité d'Intermarché leur permettant de faire des courses. Ils se rendent facilement au bureau animation et participent de manière spontanée.

Madame LEBATARD indique qu'un travail est en cours concernant la sécurisation du bâtiment. Les réseaux sont imbriqués entre les Sablonnières et l'UPAD.

Un inventaire du matériel est en cours, avant la fermeture définitive. Un espace de stockage est à prévoir au Pôle Seniors. L'ensemble des atouts de l'établissement est mobilisé.

D'autres structures se montrent intéressées par du petit matériel.

3) Arrivée de l'animal collectif « Violette »

Présentation assurée par Madame GIRAUT et Madame BOURLIANT.

Violette, chat de l'EHPAD est arrivé en septembre 2025.

L'adaptation a été plus longue que prévue, notamment en raison d'une crainte des fauteuils roulants.

Violette a ses habitudes, en particulier dans le bureau des animatrices et au niveau du service administratif.

De nombreuses familles descendent régulièrement la voir.

Violette vivait auparavant en appartement.

Elle participe aux animations, se laisse facilement caresser, a tendance à se cacher dans les placards et dort souvent sur le fauteuil situé avant la salle d'animation.

Concernant un éventuel risque de fugue, le personnel et les résidents restent vigilants.

4) Formulaire de recueil des réclamations : nouveau circuit

Voir diapositive concernant le CDU SCAU

A compter du 1^{er} janvier 2026, les résidents, les familles et les usagers seront encouragés à rédiger et consigner eux-mêmes leurs demandes ou réclamations.

À ce jour, le service Accueil-Admission-Facturation est fortement sollicité et assure le lien, ce qui alourdit la charge de travail des professionnels.

Pour toute réclamation effectuée par téléphone, le professionnel rédigera un courriel à destination de l'IDEC ou du responsable du service concerné, avec copie à la Direction et à Madame CAU, afin de recentrer le circuit de traitement.

Lors de la mise en place du dispositif, une communication sera réalisée aux familles via les mails, SMS, la gazette et l'affichage (éventuellement via Facebook).

Les formulaires seront accessibles à l'accueil, avec quelques exemplaires dans les services, ainsi qu'une boîte dédiée à l'accueil. L'outil sera testé pendant un an.

Conformément aux recommandations de la CDU GHT, les plaintes orales devront être recueillies ; toutefois, l'écrit engage davantage et facilite le traitement et la réponse, qu'elle soit réalisée par courrier ou par téléphone.

5) Activités réalisées depuis le dernier CVS et projets futurs

L'équipe d'animation présente les projets passés et les projets futurs :

❖ Projets passés :

- Promenade à Marcilly sur Vienne pour admirer la décoration faite sur les arbres à l'occasion d'octobre rose ;
- Sortie au théâtre à Ciran ;
- Repas des aînés offert par la municipalité de Sainte-Maure de Touraine ;
- Ateliers et dégustation de pâtisseries ;
- Semaine bleue avec sortie au cinéma à Sainte-Maure de Touraine ;
- Semaine du goût sur le thème de l'Asie avec sortie au restaurant ;
- Sortie à l'Aquarium de Touraine ;
- Rencontre avec l'EHPAD de Loches avec un accordéoniste ;
- Rencontre avec l'EHPAD de Ligueil autour d'un spectacle musical ;
- Concert avec Monsieur AUSSEUR, accordéoniste ;
- Arrivée de Violette (chat de l'EHPAD) : dons de matériel, désignation de référents ;
- Ramassage et dégustation de châtaigne ;
- Vente de vêtements avec l'association Age d'or ;
- Découverte de la peinture avec Monsieur SCOTT avec exposition de ses toiles : « la culture est venue à nous » ;
- Marché de Noël avec 1 crêpe offerte à tous les résidents par l'association des Aînés ;
- Activité à l'UPAD ;
- Célébration des centenaires : 16 personnes sur le Pôle en 2026, jusqu'à 107 ans.

❖ Projets futurs :

- Spectacle de Noël suivi de son goûter ;
- Rencontre avec la classe ULYSE du Collège de Sainte-Maure de Touraine pour des jeux ;
- Sortie à Tours pour voir les illuminations de Noël ;
- Visite des Agri-illuminés ;
- Repas de fêtes, distribution de cadeaux et de chocolats ;
- Ateliers pâtisserie galette des rois, crêpes ;
- Spectacle de l'école buissonnière offert par « Culture du cœur » ;
- Sortie au Musée de l'après-histoire au Grand Pressigny ;
- Sortie au Théâtre de Rilly ;
- Intervention du Théâtre de la jeune plume à l'UPAD ;
- Rencontre avec l'école de Maillé.
-

6) Questions diverses

➤ Linge :

Tous les résidents ne récupèrent pas l'intégralité de leur linge, y compris lorsque celui-ci est marqué.

Madame LEBATARD propose de vérifier que l'ensemble du linge est bien étiqueté.

La Lingerie précise qu'il y a trois tournées sur les secteurs AB et deux sur les secteurs CD. L'ensemble du linge des résidents n'est pas marqué. Le délai entre le départ du linge et son retour est d'environ dix jours.

Madame LEBATARD indique que le linge est collecté à Loches et traité à Notre-Dame-d'Oé par un prestataire unique, une entreprise adaptée. Le nombre d'intervenants étant volontairement limité, seul le linge étiqueté est envoyé au traitement.

Madame LEROY exprime son désaccord, indiquant avoir envoyé du linge marqué qui n'est pas revenu.

Madame BRUNET évoque la possibilité d'un étiquetage par couleur afin d'identifier les établissements.

Madame LEBATARD rappelle que le linge est déjà doté d'une étiquette avec code-barres, permettant la traçabilité. Des erreurs peuvent toutefois survenir lors de la réception dans l'établissement ; dans ce cas, une recherche est systématiquement engagée.

La Lingerie souligne que les difficultés concernent principalement le linge non marqué, parfois déposé au sale par le personnel sans étiquetage préalable.

Madame LEBATARD rappelle que tout linge entrant doit obligatoirement être étiqueté. Des erreurs d'aiguillage peuvent survenir lors des transferts, mais le code-barres permet une identification et une récupération rapides.

Madame VERNA demande si un réétiquetage est réalisé lors d'un changement de chambre : la réponse est positive.

Une (nouvelle) plainte a été signalée concernant les délais de retour du linge. La lingerie précise que ces délais peuvent varier selon les habitudes des résidents, certains se changeant plusieurs fois par jour.

Madame LEBATARD indique que le sujet sera à nouveau abordé en comité, tout en précisant que le délai actuel est incompressible.

Concernant le linge revenant taché, **Madame LEBATARD** précise qu'il convient de le mettre de côté afin qu'il puisse être traité séparément.

Enfin, le repassage n'est pas réalisé au SMDT ; ce point a déjà été abordé en raison des risques de brûlures.

➤ **Fauteuils difficiles à manipuler :**

Un rachat de fauteuil est prévu chaque année, avec du stock présent.

Madame LEBATARD encourage les résidents à signaler si les fauteuils ne leur conviennent pas.

➤ **Chaises de douche :**

Un achat est prévu.

➤ **Repas :**

Certains résidents soulignent que les repas sont trop salés, et le manque d'épices dans la soupe.

Le poisson à la napolitaine, nouveau produit, est très apprécié.

Les goûters maison sont appréciés par les résidents mais l'information aux familles est à revoir car certaines n'ont pas eu l'information.

Madame GIRARD incite les résidents à faire remonter leurs souhaits / idées de recettes.

Madame MEREAU se plaint de ne plus manger de fruit : un point sera refait avec l'équipe soignante.

Madame GIRARD indique qu'en hiver, les fruits sont soit trop durs soient trop mûrs.

➤ **Elections CVS :**

Madame LEBATARD informe de l'organisation d'élections de représentants des familles au CVS en 2026.

Madame RABUSSEAU démarrera la procédure semaine 2 ou 3 de janvier. Elle attend le déménagement des résidents des Sablonnières. Il s'agira d'un vote à distance, fin février- début mars.

Une famille a demandé à intégrer le CVS.

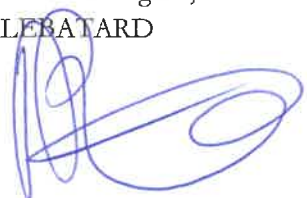
Le planning prévisionnel des instances sera envoyé à Madame VERNA et Madame BRUNET.

Fin de la séance à 11h26.

La Présidente,
L. VERNA



La Directrice déléguée,
M-B. LEBATARD



Annexe 1 : FORMULAIRE DE RECUEIL DES RECLAMATIONS – NOUVEAU CIRCUIT



FICHE DE RECLAMATION

Date de réclamation :

Rédacteur (NOM-Prénom) :

Contact (téléphone, mail) :

Résident/Patient concerné

NOM-Prénom :

Description

Suite donnée par le Direction

Date de prise en compte :

Transmise à (s) nécessaire) :

Réponse

Conclusion de la Direction et retour au déclarant

Fiche à transmettre à la qualitiennne

Plainte ou réclamation

N°

M 02.7/Plaintes/LNR1_mai25