



PÔLE SANTÉ SUD 37
Sainte Maure de Touraine

Membre du Groupement Hospitalier de Territoire
Touraine-Val de Loire

Service : Direction

☎ : 02 47 72 32 32

✉ : sophie.poissonnet@ch-saintemaure.fr

Références : MBL/SP/2025-06-24

PROCES VERBAL

Conseil de la Vie Sociale du 24 juin 2025

Le mardi 24 juin 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 :

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 VERNAL Lysiane, représentante des familles, **Vice-présidente du CVS**
Madame BRUNET Armelle, représentante des familles, suppléante
Madame FORTIN Karine, représentante du personnel CGT, titulaire

Membres présents avec voix consultative et invités :

Madame LEBATARD Marie-Bénédicte, directrice déléguée
Madame CHÉNÉ Sonia, directrice adjointe
Madame BRUNET Sandra, animatrice
Monsieur ETCHEVERRY, représentant des usagers désigné par l'ARS

Membres absents avec voix délibérative excusés :

Monsieur MOREAU Jacques, représentant des familles, titulaire
Madame MERLEN Nadine, représentante des familles, suppléante
Madame LECOMTE Anita, représentante du personnel SUD, titulaire
Madame LALLIER Louissette, résidente (Sablonnières), suppléante

Membres absents avec voix consultative ou invités excusés :

Madame LÉPINE Stéphanie, cadre supérieure de santé
Madame BOURIANT Joséphine, psychologue
Madame CHAMPIGNY Christelle, diététicienne
Madame MONCHAUX Sylvie, facturation-admissions
Madame AFONSO SANCHES Bérengère, psychologue
Madame MICHARDIERE Aurélie, socio-esthéticienne
Monsieur le Docteur RIDOUX, médecin coordonnateur
Monsieur le Docteur SENNEGOND, médecin coordonnateur
Madame GIRARD Muriel, responsable des cuisines
Madame GIRON Aurélie, IDE hygiéniste en formation
Madame GIRAULT Karen, animatrice
Madame CAU Samantha, responsable qualité
Madame SANTOS Sandra, responsable de l'animation
Madame RABUSSEAU Charline, responsable des admissions
Madame PASQUIER Justine, infirmière en pratique avancée
Madame le Docteur LHEBRARD, médecin

ORDRE DU JOUR :

- 1) Adoption du PV du 18 mars 2025
- 2) Modification du Contrat de séjour suite à l'application du tarif différencié
- 3) Point sur les Sablonnières
- 4) Bilan 2024 des plaintes et réclamations
- 5) Bilan des EI 2024
- 6) Enquête satisfaction annuelle (EHPAD)
- 7) Activités réalisées depuis le dernier CVS et projets futurs
- 8) Questions diverses

En préambule, Madame LEBATARD remercie les membres de leur présence.

Elle présente Madame POISSONNET, nouvelle assistante de direction.

Elle accueille également le représentant des usagers désigné par l'ARS, Monsieur ETCHEVERRY.

1) Adoption du PV du 18 mars 2025

Le procès-verbal du CVS du 18 mars 2025, corrigé et indiquant la présence de Madame BRUNET, est adopté à l'unanimité.

2) Modification du Contrat de séjour suite à l'application du tarif différencié

Madame LEBATARD présente le nouveau contrat de séjour intégrant l'application des tarifs différenciés au 1^{er} juin 2025, présentés au dernier CVS. Un encart a été ajouté afin d'expliquer ces nouvelles tarifications.

Cette modification de tarifs concerne déjà 2 entrées pour le mois de juin 2025.

Un arrêté du Conseil Départemental fixant les tarifs hébergement s'appliquant aux bénéficiaires de l'aide sociale est prévu pour le 1^{er} juillet 2025, avec une modulation à 5%.

Une modification du tarif dépendance est attendue, notamment pour le GIR 5 – 6 à 5,75€ (en baisse).

La modification du tarif hébergement comporte 2 tarifs :

- Tarif département pour les résidents bénéficiant de l'aide sociale et les résidents payants présents jusqu'au 31 mai 2025 ;
- Tarif différencié pour les résidents payants entrants au 1^{er} juin 2025.

Les tarifs des prestations seront annexés au contrat de séjour.

Le tarif hébergement est revu annuellement.

Les frais de séjour sont indiqués à la date d'entrée en EHPAD et sont révisés annuellement.

Madame LEBATARD a repris le modèle du GHT pour la modification de la feuille des tarifs. Une fois validée, elle sera affichée dans chaque bâtiment et publiée sur Intranet.

Madame VERNA demande si les autres tarifs dépendance sont impactés.

Madame LEBATARD explique que le Conseil Départemental compense le niveau de dépendance en fonction du niveau de ressources. Seuls quelques résidents sont concernés.

Madame BRUNET demande si les autres départements appliquent les mêmes tarifs.

Madame LEBATARD indique que chaque département fixe ses tarifs. Il n'y a pas d'harmonisation des tarifs.

Concernant le tarif journalier, il équivaut au tarif différencié au 1^{er} juin 2025 à 86,58€.

Madame VERNA demande s'il y a des résidents de – de 60 ans, et si le mois de caution s'applique également pour les nouveaux résidents.

Madame LEBATARD évoque une demande d'entrée en EHPAD pour une personne de 42 ans. Cette demande a nécessité une dérogation départementale. Cependant, le projet de vie de cette personne a été pris en considération et un autre lieu d'accueil plus adapté a été trouvé.

Concernant le mois de caution, il est actuellement appliqué, comme dans tous les EHPAD publics.

Pour rappel, les tarifs différenciés seront appliqués dans les établissements de la direction commune (L'Ile-Bouchard et Richelieu les appliqueront au 1^{er} septembre 2025).

Madame LEBATARD rappelle que le prix de journée ne couvre pas les charges de l'établissement dues à l'inflation et l'évolution de la masse salariale n'est pas compensée (pour exemple : un poste d'AS charges comprises équivaut à 50 – 55000€).

Madame VERNA confirme que les autres charges eau – électricité – alimentaire (beurre, œufs) ont augmenté, pesant sur le budget.

L'addenda au contrat de séjour est soumis au vote du CVS : il est approuvé à l'unanimité pour une mise en place au 1^{er} juin 2025.

3) Point sur les Sablonnières

Actuellement, 12 résidents sont présents.

Quelques transferts ont été réalisés plus rapidement que prévus : 2 personnes voulaient être ensemble et 2 chambres se sont libérées sur le même niveau ce qui a permis d'accéder à leurs demandes.

Madame LEBATARD rappelle que le résident est chez lui et elle souhaite faciliter les transferts pour respecter le projet de vie des résidents.

Il avait été acté que les transferts seraient suspendus pendant l'été (sauf pour une résidente), afin de ne pas bloquer des places pour des demandes extérieures.

Madame VERNA souhaite savoir s'il y a des demandes de transferts.

Concernant les demandes de transfert, Madame LEBATARD indique qu'il y a des projets de vie vers d'autres établissements :

- vers L'Ile-Bouchard pour un résident ;
- vers Liguéil pour un autre résident : le dossier est suivi de près par la Directrice ;
- vers une autre structure , un USLD, pour un autre résident.

Toute demande de projet personnalisé vers un autre établissement sera étudiée.

À noter que l'EHPAD de L'Ile-Bouchard reste moins cher que le PSS (le coût peut être bloquant pour les résidents payants) mais les conditions de vie sont différentes (bâtiment datant 1986 – chambre simple ou double avec une salle de bain).

Concernant les Sablonnières, les effectifs soignants sont adaptés selon le nombre de résidents présents.

Les résidents des Sablonnières participent aux animations sur le PSS. Cependant, la messe est maintenue sur les Sablonnières.

Madame BRUNET indique que 6 à 8 résidents des Sablonnières participent aux animations (contre 40 au PSS).

Ils s'investissent beaucoup sur leur futur lieu de vie et il y a des retrouvailles entre résidents.

Madame LEBATARD reconnaît que ces transferts peuvent être perçus comme un déchirement pour certains, mais pour d'autres, ce « rapprochement » est très positif.

Les avantages d'être au PSS sont la présence d'une douche dans la chambre, la luminosité, une meilleure accessibilité.

Le bâtiment des Sablonnières ne permet pas des conditions de vie optimales : mauvaise isolation des fenêtres, mauvaise accessibilité des chambres, augmentation du niveau de dépendance de la population.

Madame VERNA rappelle qu'il est important que les résidents soient satisfaits.

Madame LEBATARD souhaite que l'accompagnement des résidents se fasse dans le temps.

Madame BRUNET évoque que certains résidents trouvent le temps long et sont prêts à déménager.

Madame LEBATARD essaie de trouver un équilibre sur le territoire en fonction des places libérées et des demandes urgentes. Si un besoin de placement est demandé, il existe la possibilité d'un hébergement temporaire dans une autre structure, en attendant une place.

4) Bilan 1^{ère} semestre 2025 des plaintes et réclamations

Bilan sur la partie EHPAD :

3 réclamations de 2024 sont toujours ouvertes.

- ✚ L'une d'entre elles a fait l'objet d'un envoi récent à l'ARS du **projet de service de l'UPAD** qui a été récemment révisé, et d'un **plan d'actions**.

Madame LEBATARD explique que le projet n'a pas pu être présenté ce jour car les personnes concernées n'ont pas pu se libérer. Le projet service UPAD sera présenté aux instances de septembre.

- ✚ La 2^{ème} n'est pas clôturée du fait d'un **projet d'achat de boîte aux lettres** pour les journaux des résidents qui n'a pas été mise en place à ce jour.

Cela concernant entre 15 et 20 résidents. La difficulté est que les journaux ne sont pas tous nominatifs et parfois certains se servent.

Madame VERNA demande s'il y a des abonnés aux Sablonnières.

Madame BRUNET explique qu'il y a une boîte en bois à l'extérieur et que seulement 2 résidents sont concernés.

Madame LEBATARD complète en précisant qu'il n'y pas d'abonnés à l'UPAD.

- ✚ La 3^{ème} est en attente de réponse en interne sur l'avancement des sujets suivants : **réparation des sonnettes**, point sur les travaux éventuels du **grand ascenseur des Sablonnières**.

De plus, elle faisait aussi référence à la remise en place d'une **commission des menus**, non engagée à ce jour. L'objectif est d'organiser des temps échange avec les résidents sur les repas pour améliorer la prestation, mais cela reste compliqué au vu du nombre de résidents.

Madame LEBATARD constate la même difficulté sur les autres établissements de L'Ile-Bouchard et Richelieu. Cependant, le service Cuisine teste régulièrement de nouvelles recettes.

Madame ARRAULT évoque l'assaisonnement des plats et la diversité des plats selon les résidents.

Madame LEBATARD explique que des condiments sont mis à disposition des résidents, pour respecter les régimes sans sel et les régimes alimentaires spécifiques.

Depuis le 1^{er} janvier 2025, on dénombre 18 réclamations pour l'EHPAD.

- 3 d'entre elles ont fait l'objet d'un écrit ; les 15 autres ont été faites oralement et retranscrites en interne.
Un système de recueil des réclamations orales a été mis en place via un outil informatique, bien utilisé par les agents.
- 10/18 sont clôturées à ce jour.
- Les motifs de réclamation sont :
 - o Défaut d'information de soins (patient/famille)
 - o Activités / animation (x3) => pas d'éphéméride annuel ;
 - o Locaux (entretien des infrastructures, sécurité) (x2) => dysfonctionnement des appels-malades
 - o Prestation restauration / diététique
 - o Relations avec le personnel médical ou soignant
 - o Qualité / organisation / coordination des soins (x6)
 - o Prestation linge (x4)
 - o Équipements hôteliers (TV, mobilier) (x3)
 - o Défaut d'hygiène des locaux
 - o Défaut d'information administrative
 - o Hygiène des locaux (x2)

Madame LEBATARD entend les réclamations mais au vu de la situation financière de l'établissement, elle préfère budgéter des animations. Les familles peuvent faire des cadeaux personnalisés.

Concernant les demandes de ventilateurs, l'établissement en a mis à disposition dans les chambres pour dépannage. Cependant, Madame LEBATARD rappelle que les familles doivent fournir ce matériel. Un courrier va être fait aux familles en ce sens, rappelant que l'EHPAD est un espace de vie commun mais la chambre est une partie privative.

5) Bilan des EI mi-semester 2025

Nombre de FEI en EHPAD : 165

Aucune revue des EI avec les équipes.

29 clôturées sur 165.

✚ Évènement marquant concernant un résident :

- Non-respect de la procédure de gestion des biens et effets personnels des usagers : bijoux donnés à la famille après le décès de la résidente sans appel au régisseur.

✚ Évènements marquants concernant le fonctionnement du service :

- Bien perdu / vol / casse (x3)
- **Agressivité - troubles du comportement (x8) => occasionnant AT**
- Chute (défaut de prise en charge) (1) : hamac mal positionné
- Dispositif médical (Défaut, erreur) :
 - o **extracteurs d'O² (x3)** : problème de charge de certains appareils. **Travail en cours avec le pharmacien pour favoriser l'autonomie des IDE pour recourir aux prestataires en cas de dysfonctionnement, sans transiter par la pharmacie de l'hôpital et gagner du temps d'intervention**
 - o **bas de contention** : problème de délai d'obtention de nouveaux bas de contention → Les bas de contention ne devraient pas être à la charge de l'établissement. Souhait de faire évoluer ce circuit vers un **partenariat avec les officines**.
- Prise en charge de la douleur / état cutané chez personne incontinente / difficulté de prise en charge chez une résidente : **dispositif Purewick** mis en place (sonde externe flexible et confortable ; non invasif)
- Portes d'accès vers l'extérieur retrouvées ouvertes (répété) : revu avec les équipes par l'IDEC ; plus de nouveau signalement
- **Erreurs liés au médicament : 43 FEI :**
 - o Des erreurs de préparation : erreur de molécule, ou de dosage ; erreur de classement de pilulier ; pilulier non mis à jour suite à un changement de prescription
 - o Erreur de distribution
 - o Risque iatrogénique identifié par la pharmacien // ajustements avec le prescripteur
 - o Pots de goutte (identification ; oubli de distribution)
 - o Gestion de périmés
 - o 2 EIGS => intolérance à la morphine ; oubli d'un médicament dans le pilulier pendant plusieurs jours (décompensation d'une résidente)
- EIGS - Absence de réfection de pansement sur PTH // non planifié // défaut de surveillance => travail sur la planification des réfections de pansement
- **4 sorties inopinées.** Madame LEBATARD indique qu'un travail a été réalisé sur l'éclairage et la sécurisation des portes via un boîtier de contrôle Sécurité Incendie. Cependant, ce boîtier est dysfonctionnel car non adapté pour des ouvertures quotidiennes. Ceci a conduit à la mise en place d'un digicode. La problématique est que les résidents ne peuvent pas sortir seul. L'alternative serait de laisser la porte ouverte, mais ce n'est pas souhaité. Le code a donc été communiqué aux familles et un code a été mis en place pour rentrer du jardin pour des raisons de sécurité.
- **2 TS**

- 4 problématiques liées à des transferts
- Hygiène chambre => sol glissant

6) Enquête satisfaction annuelle (EHPAD)

Une enquête satisfaction est prévue cette année auprès des résidents et des familles.

En Direction commune avec les EHPAD de L'Ile-Bouchard et de Richelieu, le questionnaire a été revu et il sera le même pour les 3 établissements.

Elle aura lieu au cours du 3^{ème} ou 4^{ème} trimestre 2025.

Madame LEBATARD souhaite limiter le nombre de questions pour éviter le découragement des résidents. Certaines questions se rejoignent pour permettre de vérifier la cohérence des réponses.

Il y aura 1 questionnaire pour les résidents et 1 questionnaire pour les familles.

Les modalités ne sont pas encore définies, notamment pour les familles (manque adresse mail).

7) Activités réalisées depuis le dernier CVS et projets futurs

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

❖ Projets passés :

- Visite du Pôle Séniors par les résidents des Sablonnières ;
- Après-midi Billard avec le club de Sainte-Maure-de-Touraine ;
- Rencontre intergénérationnelle avec l'école de Saint-Épain ;
- Journée à Lourdes ;
- Après-midi musical avec Monsieur AUSSEUR ;
- Vente de vêtements proposées par l'âge d'Or ;
- Repas de Pâques à l'UPAD ;
- Sortie à l'Aquarium de Touraine ;
- Sortie à la confiserie Hallard de Loches ;
- Sortie à la fête foraine de Châtellerault ;
- Sortie au restaurant ;
- Atelier Pâtisserie puis dégustation ;
- Sortie au Château d'Azay-le-Rideau ;
- Pétanque ;
- Fête du jeu à Sainte-Maure-de-Touraine ;
- Visite du Château de Chédigny au festival de la Rose ;
- Concours de belote ;
- Repas champêtre ;
- Jardinage avec le collège de Sainte-Maure-de-Touraine ;
- Tournoi de foot Inter-entreprises ;
- Sortie à la Forteresse de Chinon ;
- Pique-nique au bord de la Vienne ;
- Sensibilisation au lavage des mains ;

❖ Projets futurs :

- Concours de pétanque avec l'association La Boule Sainte-Maurienne ;
- Apéro dînatoire ;
- Visite de la Maison du rucher à Champigny sur Veude ;
- Rencontre inter-EHPAD pour le projet Les Éclaireurs de Tour à Richelieu ;
- Journée au Tour de France ;

- Sortie aux marchés nocturnes de Tavant et Parçay sur Vienne ;
- Après-midi glace ;
- Séjour à Lourdes avec l'hospitalité de Touraine ;
- Séjour à la mer (en réflexion).

8) Questions diverses

❖ Points des résidents par Madame LEROY

- Problématique d'assaisonnement des repas de substitution ;
- Pas chaises de douches (devis en cours) ;
- Changement eau chaude / eau froide brutal ;
- Problème de wifi : une résidente au AB2 très connectée (fils en Hongrie, appelle tous les jours). Monsieur FOURNERIE a été prévenu et est en contact avec HEXATEL (possible problème de réseau).
- Problème de réseau opérateur (indépendamment du PSS).
- Accompagnement lors des visites aux médecins : Madame LEBATARD explique que ce n'est pas le rôle de l'établissement.
- Plus de sorties mais minibus trop petit : Madame LEBATARD indique que l'équipe d'animation propose beaucoup de sorties et que certains établissements n'ont pas de véhicule.
Madame VERNA demande combien de résidents peuvent être transporter.
Madame BRUNET indique qu'il y a 1 place en fauteuil et 8 places assises. Les animatrices essaient de faire participer les résidents à tour de rôle. Elles essaient également de trouver des activités gratuites et peu chères, en faisant appel à leur réseau. Depuis le 1^{er} juin 2025, l'équipe a accueilli une nouvelle collègue (4 présentes avec relais). Elle indique également qu'il est possible d'emprunter une voiture du SSIAD, sous conditions.
- Problème de linge (tâches sur les vêtements) : Madame LEBATARD explique que le traitement du linge est sous-traité à une association « Les paralysés de France ». S'il y a insatisfaction, il est nécessaire de faire une réclamation.
- Mauvaise distribution de linge dans les chambres (erreur de marquages). Madame BRUNET confirme avoir constaté 2 fois des vêtements n'appartenant pas à sa mère.
Madame LEBATARD explique que le linge de lits est reçu emballé de la blanchisserie de Loches. Il est important d'identifier les chambres où le linge est traité par les familles.
- Repassage / Linge froissé : la prestation ne comporte pas le repassage. Les résidents aimeraient qu'une solution soit trouvée. Madame LEBATARD reverra avec la société.
- Difficulté à monter dans le bus et refus de certains résidents de sortir car peur de descendre. Problème d'accessibilité du véhicule.
- Tenues professionnelles déchirées : Madame LEBATARD rappelle que la consigne donnée était de les transmettre à la lingère pour réparation ou de racheter des tenues pour celles trop dégradées.

Fin de la séance à 12h10.

La ~~Vice~~ présidente,
L. VERNA



La Directrice déléguée,
M-B. LEBATARD



