



Sainte Maure de Touraine, le 15 juin 2023

PÔLE SANTÉ SUD 37
Sainte Maure de Touraine

*Membre du Groupement Hospitalier de Territoire
Touraine-Val de Loire*

Service : DIRECTION

Affaire suivie par : S.Chéné

☎ : 02.47.72.32.32

✉ : audrey.commenge@ch-saintemaure.fr

Références : TM/SCa/SCh/AC n°2023-2

PROCES VERBAL DE LA COMMISSION DES USAGERS SEANCE DU JEUDI 15 JUIN 2023

Le jeudi 15 juin 2023 à 9h30, s'est réunie au Centre hospitalier de Sainte-Maure de Touraine, la Commission Des Usagers sous la présidence de Monsieur MERGNAC composée comme suit :

Membres présents avec voix délibérative :

Monsieur Thierry MERGNAC, directeur, président de la Commission des Usagers

Monsieur Michel POULARD, représentant titulaire des usagers désigné par l'ARS

Madame Charline RABUSSEAU, médiateur non médecin suppléant

Monsieur Christian ETCHEVERRY, représentant titulaire des usagers désigné par l'ARS

Membres présents avec voix consultative et invité :

Madame Samantha CAU, responsable qualité

Madame Stéphanie LÉPINE, cadre supérieure de santé, représentant la CSIRMT

Madame Sonia CHÉNÉ, directrice adjointe, suppléante

Madame Héloïse BECHU, IDEC médecine

Membres absents excusés :

Monsieur Gérard CHABERT, représentant suppléant des usagers désigné par l'ARS

Madame Christelle GAUTIER, médiateur non médecin titulaire

Madame Dominique COSTEUX, représentante suppléante des usagers désignée par l'ARS

Monsieur le Docteur RIDOUX, médecin coordonnateur

Madame Christelle GAUTIER, médiateur non médecin titulaire

Madame Isabelle CLOAREC, IDE hygiéniste

Questions à l'ordre du jour :

- 1) PV du 23 mars 2023
- 2) Label « Vous accueillir »
- 3) Projet des usagers
- 4) Mon Espace Santé
- 5) IQSS nationaux
- 6) Gestion des biens et objets de valeur
- 7) Plaintes et réclamations
- 8) Evènements indésirables
- 9) Points divers

Monsieur MERGNAC remercie les membres de leur présence.

1) PV du 23 mars 2023

Le procès-verbal du 23 mars 2023 est adopté à l'unanimité.

2) Label « Vous accueillir »

Le rapport d'évaluation final a été reçu le 30 mars dernier.

L'établissement a finalement pu obtenir le label avec une note de 8/10, suite à la correction du pré-rapport initialement fourni qui présentait un résultat de 7,8/10. C'est le critère de « prise en charge sociale » qui a pu être valorisé dans le service de médecine, grâce au poste d'infirmière de journée en place, en complément des tâches effectuées par le service des admissions à ce sujet.

L'AFNOR identifie dans son rapport des axes d'amélioration prioritaires :

- Renforcer la signalétique extérieure pour faciliter l'accès aux bâtiments depuis la route (la mairie n'a encore donné aucune suite à cette demande),
- Signalétique « Accueil » à apposer sur la façade du bâtiment (le devis reçu est trop élevé, d'autres entreprises doivent être contactées),
- Avancées à réaliser concernant le salon des familles (aménagement en cours, reste à rédiger la charte de fonctionnement).

Un suivi du plan d'actions complet est à prévoir en septembre.

Les établissements du GHT doivent se coordonner lors d'un COPIEL QGR-GHT pour réaliser une communication et l'affichage du logo.

3) Projet des usagers

A) Projet des usagers du GHT

Dans la perspective de la Commission des Usagers prévue le 21 juin prochain, une note contenant des propositions pour l'élaboration du Projet des Usagers du GHT a été transmise aux établissements de la part de Monsieur PORTIER, Président de la CDU du CHRU de Tours et de celle du GHT.

Ce projet se compose en 4 axes :

- Promouvoir les droits des usagers dans leur dimension universelle et dans le contexte du GHT,
- Conforter la place des représentants des usagers dans les établissements et progresser dans la gestion des plaintes et réclamations des usagers,
- Contribuer à la bonne intégration des représentants des usagers au sein des établissements et à l'amélioration de leurs compétences par l'information et par la formation,
- Organiser des actions de prévention et de sensibilisation des usagers et de leurs proches.

Une réunion est à planifier avec les RU du CH pour retravailler le projet des usagers de l'établissement en tenant compte de certains des objectifs inscrits dans celui du GHT : y intégrer par exemple les objectifs relatifs à la douleur, le numérique en santé, les plaintes et réclamations.

B) Suivi du projet des usagers du CH

- **Objectif 1 : Faire connaître les RU auprès du personnel**
 - ✓ Action 1.1 : Elaborer le trombinoscope du service, RU compris.
-> RU pris en photo à la dernière CDU -> Proposition de trombinoscope présentée ce jour.
 - ✓ Action 1.2 : Rédiger un article pour la 1ère lettre d'information trimestrielle destinée au personnel sur le rôle et les missions d'un RU.
-> Finalisé.
- **Objectif 2 : Faire connaître les RU des usagers et du grand public**
 - ✓ Action 2.1 : Faire paraître un article dans la presse locale et le bulletin municipal sur le rôle et les missions d'un RU
-> Pas d'avancement.
 - ✓ Action 2.2 : Mettre en place une boîte mail RU et communiquer l'adresse anonymisée.
-> Fait et livret d'accueil mis à jour.

- **Objectif 3 : Faire participer les RU aux événements de l'établissement**

- ✓ Action 3.1 : Label « Vous accueillir » : invitation à l'évaluation interne et à la restitution de l'audit externe.
-> Participation de Monsieur POULARD à ces actions.
- ✓ Action 3.2 : Semaine Sécurité Patient (SSP) : Invitation aux ateliers.
-> Les RU ont participé aux ateliers proposés en novembre 2022 : permis de broyer, hygiène des mains, sensibilisation aux EI.
- ✓ Action 3.3 : Thématique directives anticipées / personne de confiance : invitation aux réflexions.
-> Création d'une Commission « fin de vie » évoquée à la dernière CDU : pas d'avancement.

4) Mon Espace Santé

L'établissement s'est renseigné auprès du CHRU de Tours pour connaître les conditions de mise en place afin d'alimenter « Mon Espace Santé ».

Deux contraintes pour l'établissement :

- Nouvelle version du logiciel métier,
- Et une interface entre le logiciel métier et « Mon Espace Santé ».

Le devis a été demandé à Okantis le 16/05/23, avec une relance le 01/06/23 : pas de réponse à ce jour, car ils sont en attente d'un élément de la part d'Evolucare.

Se pose la question de la pertinence de l'opération compte-tenu du projet de changement de logiciel en 2024, et donc des coûts qui seront de nouveau engendrés.

5) IQSS nationaux

Les données suivantes sont à recueillir :

- La qualité de la lettre de liaison à la sortie, la prise en charge de la douleur (recueil du 9 mai au 10 juillet par les médecins),
- La prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins ou justifiée pour une durée supérieure, pour une infection respiratoire basse – ATBIR (recueil du 15 mai au 29 septembre),
- La couverture vaccinale antigrippale du personnel hospitalier pour l'hiver 2022-2023 – VAG (recueil du 1^{er} au 30 juin),
- La consommation des solutions hydroalcooliques – ICSHA (recueil du 4 au 29 septembre)

Les résultats de ces IQSS pourront être communiqués lors de la prochaine CDU.

6) Gestion des biens et objets de valeur

Dans le cadre de la révision de la procédure de gestion des biens et objets de valeur en EHPAD et en médecine, l'organisation des régies a été modifiée et les formulaires associés ont été révisés (formulaires d'inventaire et de dépôt).

Désormais, les deux régies suivantes sont distinguées :

- **La régie d'avance et de dépôt** : elle sert à la mise en sécurité des biens et objets de valeur des résidents d'EHPAD et des patients du service de médecine.
3 régisseurs (1 titulaire et 2 suppléantes).
Les régisseurs doivent être appelés dès que des biens de valeur sont à mettre au coffre.
Une organisation spécifique est prévue en l'absence des régisseurs (pour le soir à partir de 17h les week-ends et les jours fériés). Des coffres transitoires sont mis en place pour que les agents des services de soins puissent mettre en sécurité des biens jusqu'à ce que les régisseurs s'en occupent.
Une information est en cours dans toutes les unités pour expliquer la procédure.
- **La régie de recettes** : elle sert à recevoir les paiements de TV et téléphone des patients du service de médecine.
3 régisseurs (1 titulaire et 2 suppléantes).

L'actualisation des documents institutionnels est à réaliser.
Cette organisation a été validée par le Trésor Public.

7) Plaintes et réclamations

Point intermédiaire : Plaintes et réclamations du 01/01 au 01/06/23 à partir du registre et des questionnaires de sortie.

A) Registre

Aucune plainte inscrite dans le registre de médecine.

B) Questionnaires de sortie

Entre le 01/01 et le 31/05/23 : 82 répondants sur 146 questionnaires récupérés (56% de retour)

Eloges (x6) : Personnel aimable, gentil et très compréhensif / Personnel très attentif et aimable dans toutes les situations / Personnel soignant très efficace, aux petits soins et charmant / L'équipe est très gentille / Personnel agréable à l'écoute, sociable.

Réclamations : Bruit (x3) / Chambre à 2 lits, WC communs (x4) / Chambre petite, pas de douche dans la chambre (x2) / Fauteuils inconfortables (x2) / Bionnetoyage : ménage pas fait quotidiennement (x1) / Repas (x2) / Médicaments : pas de médicaments personnels autorisés (x1) / Surveillance : passages insuffisants, manque de personnel (x2) / Sortie trop rapide (x1).

8) Evènements indésirables

Point intermédiaire : EI du 01/01 au 31/05/23.

42 FEI durant cette période, ce qui suit sensiblement le même rythme de déclaration par rapport à l'an passé à la même période.
A ce jour, 24 FEI sont clôturées sur les 42.

La FEI la plus importante concerne l'absence d'alimentation parentérale durant 3 nuits pour une patiente, due à une problématique de matériel. Actions correctives mises en place : révision de la dotation produits de santé pour le service de médecine et demande de devis pour deux pompes de nutrition.

9) Points divers

A) Hébergement d'urgence aux Sablonnières

Monsieur MERGNAC indique que le CH de Chinon doit fermer une dizaine de lits de médecine cet été. Dans cette situation de tensions hospitalières, une dérogation a été accordée à l'établissement par l'ARS pour ouvrir un lit d'hébergement d'urgence aux Sablonnières. Les patients bénéficiaires de cet hébergement pourront rester au sein du CH durant 15 jours maximum, renouvelables une fois, afin de temporiser leur retour à domicile après une prise en charge médicale.

B) Projet d'établissement

Le projet d'établissement doit être finalisé pour la fin de l'année. Le projet des usagers y sera intégré.

C) Informations diverses

- Le nouveau site internet du CH de Sainte-Maure de Touraine sera présenté lors d'une prochaine séance.
- Le CH a pour projet de mettre en place un programme d'éducation thérapeutique, et de demander la reconnaissance de lits identifiés en soins palliatifs (2).
- L'ARS a imposé aux établissements de santé de réaliser un exercice de cybersécurité, ce qui a été fait au sein de l'établissement fin mai.

L'ordre du jour étant épuisé, le Président déclare la séance levée à 10h35.

Le Président,
T. MERGNAC



