



**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

✉ : audrey.commenge@ch-saintemaure.fr

Références : TM/AC 2023-1

## PROCES VERBAL

### Conseil de la Vie Sociale du 15 juin 2023

Le jeudi 15 juin 2023 à 10h45, 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 MEREAU Marguerite-Marie, résidente (Pôle séniors), titulaire  
Madame RAGUIN Nadine, représentante des familles, titulaire  
Monsieur POULARD Michel, représentant le Conseil de surveillance, UDAF  
Madame FOUCAULT Clotilde, résidente (Pôle séniors), titulaire  
Monsieur COURBOULAY Marcel, résident (Pôle séniors), titulaire  
Madame LECOMTE Anita, représentante du personnel SUD, titulaire

#### Membres présents avec voix consultative et invités :

Monsieur MERGNAC Thierry, directeur  
Madame LÉPINE Stéphanie, cadre supérieure de santé  
Madame SANTOS Sandra, responsable de l'animation  
Madame RABUSSEAU Charline, responsable des admissions  
Madame CHÉNÉ Sonia, directrice adjointe  
Madame CAU Samantha, responsable qualité  
Madame GIRAULT Karen, animatrice

#### Membres absents avec voix délibérative excusés :

Monsieur TERRASSON Dominique, représentant des familles, suppléant  
Madame PAGE Odile, résidente (Pôle séniors), suppléante  
Madame MARTINEAU Joëlle, représentante des familles, suppléante  
Madame FORTIN Karine, représentante du personnel CGT, titulaire

#### Membres absents avec voix consultative ou invités excusés :

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  
Madame GIRARD Muriel, responsable des cuisines  
Madame CLOAREC Isabelle, IDE hygiéniste, IDEC SSIAD, lingerie et bionettoyage

## ORDRE DU JOUR :

- 1) Adoption du PV du 23 mars 2023
- 2) Projet danse assise
- 3) Point sur le projet boulodrome intergénérationnel
- 4) Point sur l'activité de physique adaptée 2024
- 5) Bilan satisfaction 2022 : les résultats des familles
- 6) L'évaluation externe médico-sociale
- 7) Gestion des biens et objets de valeur
- 8) Plaintes et réclamations en EHPAD
- 9) Les changements tarifaires au 1er juin
- 10) La mise en place de l'élection du nouveau bureau du CVS
- 11) Animations spécifiques depuis le dernier CVS
- 12) Projets futurs

En préambule, Monsieur MERGNAC remercie les membres de leur présence.

### 1) Adoption du PV du 23 mars 2023

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

### 2) Projet danse assise

L'activité est mise en place sur le Pôle Sénior depuis le 31 mai 2023, et ce jusqu'en décembre 2024.

Une subvention de 5000 euros a été obtenue grâce à la Fondation des hôpitaux, ce qui permet de financer 41 séances.

Ces séances sont animées par Madame FRANCINEAU Julie (animatrice-coordinatrice libérale formée en danse assise en 2015 via le centre de formation INFIPP de Lyon).

Elles se déroulent les mercredis de 10h15 à 11h30 au niveau de la grande salle d'animation (1 mercredi sur 2 en moyenne).

Le groupe de participants a été constitué par l'équipe d'animation sur la base du volontariat.

La danse assise est une forme de danse qui peut être pratiquée par toutes les personnes à mobilité réduite ou non.

#### **Les objectifs de la danse assise sont :**

- Améliorer la mobilité et la coordination ;
- Stimuler la respiration ;
- Permettre d'éprouver du plaisir à se mettre en mouvements ;
- Stimuler les émotions, les souvenirs et l'imaginaire ;
- Permettre de s'exprimer de diverses façons ;
- Renforcer la confiance en soi ;
- Permettre de créer du lien social et d'interagir avec les autres.

### 3) Point sur le projet boulodrome intergénérationnel

Le projet est finalisé.

Fin juin-début juillet, il est prévu d'inaugurer le boulodrome et de signer une convention entre l'établissement et l'Association « *La boule Ste Maurienne* » pour prévoir des activités intergénérationnelles et des sessions d'entraînement.

### 4) Point sur l'activité de physique adaptée 2024

Un projet a été déposé à l'ARS en vue d'une demande de subvention pour l'année 2024.

## Modalités du projet :

- Le maintien des séances d'APA hebdomadaires (résidents + personnes extérieures) ;
- La mise en place de séances GYM aidant/aidé → nouveauté ;
- L'organisation de 3 conférences à destination du grand public sur les thématiques suivantes : la prévention des chutes et l'aménagement du domicile, la nutrition et le sommeil → nouveauté.

## 5) Bilan satisfaction 2022 : les résultats des familles

Les résultats de l'enquête menée auprès des résidents ont été présentés lors du précédent CVS, celui du 23 mars 2023.

Les familles se sont vues proposer un questionnaire différent portant plus spécialement sur leur possibilité d'implication vis-à-vis de leurs proches, la communication, et leur connaissance des projets de l'établissement et de la vie institutionnelle. Un formulaire papier et un formulaire en ligne ont été proposés.

Le taux de retour global est de 30% contre 21% en 2020 => impact du questionnaire en ligne.

Le taux de satisfaction globale est de 55% contre 86 % en 2020.

Le questionnaire a été préalablement révisé par le personnel d'encadrement, l'objet étant d'obtenir un avis de la part des familles sur :

- L'implication des proches
- La communication
- La connaissance des projets et de la vie institutionnelle.

## Résultats :

Critères		Résultats
<b>L'implication des proches</b>	Possibilité d'accompagner son proche	70 à 79%
<b>La communication</b>	Informations suffisantes sur les événements significatifs concernant le résident (hospitalisation, chute, apparition ou majoration du trouble du comportement, etc)	<60%
	Connaissance du référent soignant	<60%
	Connaissance de l'interlocuteur en cas de réclamation	<60%
	Connaissance du médecin traitant en tant qu'interlocuteur privilégié pour la prise en charge médicale	70 à 79%
	Satisfaction des moyens de communication utilisés (sms, facebook, site internet)	<60%
<b>La connaissance des projets et de la vie institutionnelle</b>	Informations sur l'ensemble des projets de l'établissement	60 à 69%
	Connaissance des membres du CVS	<60%
	Consultation des comptes-rendus de CVS	<60%

Les principaux points de doléances des familles sont :

- Le manque d'informations sur l'état de santé de leurs proches
- Le manque d'informations sur la vie de l'établissement
- La problématique liée à la panne des appels-malades => résolue en février 23.

Au vu des résultats de ces deux enquêtes, quelles actions déterminer ?

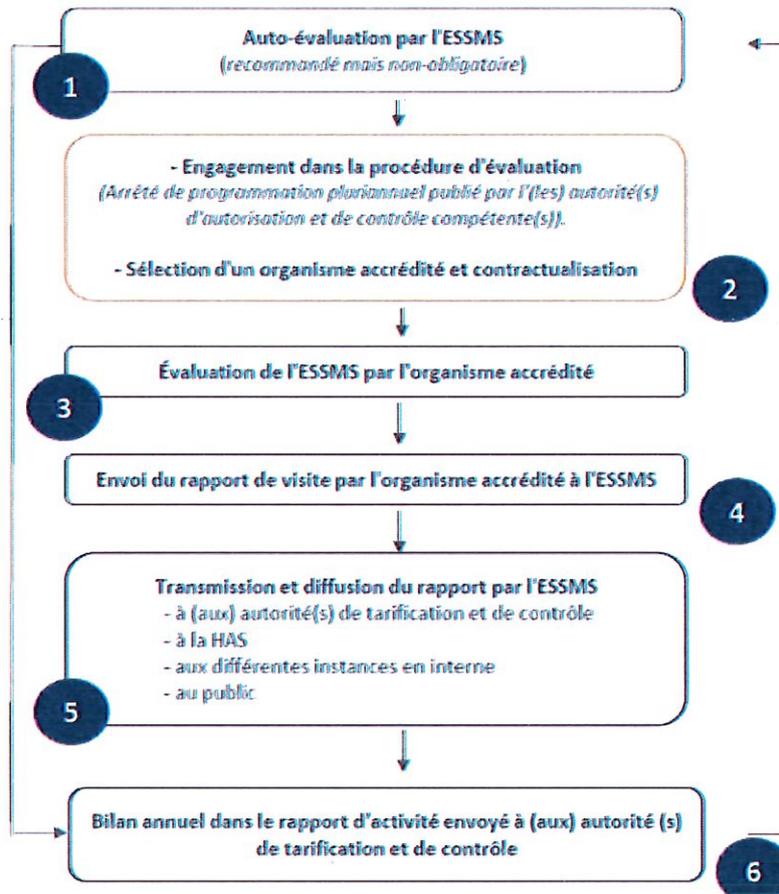
Propositions :

- Sensibiliser les équipes sur l'information à donner aux familles en cas d'événements relatifs aux résidents
- Reprogrammer des réunions des familles (définir le rythme)
- Nouvelle gazette en cours de construction, incluant en plus des informations habituelles des informations institutionnelles, les comptes-rendus de CVS => réfléchir aux modalités de diffusion.
- Nouveau site internet en cours de construction => quid de la mise en ligne
- Faire un retour d'informations aux équipes d'EHPAD sur les résultats des enquêtes et leurs pistes d'amélioration.

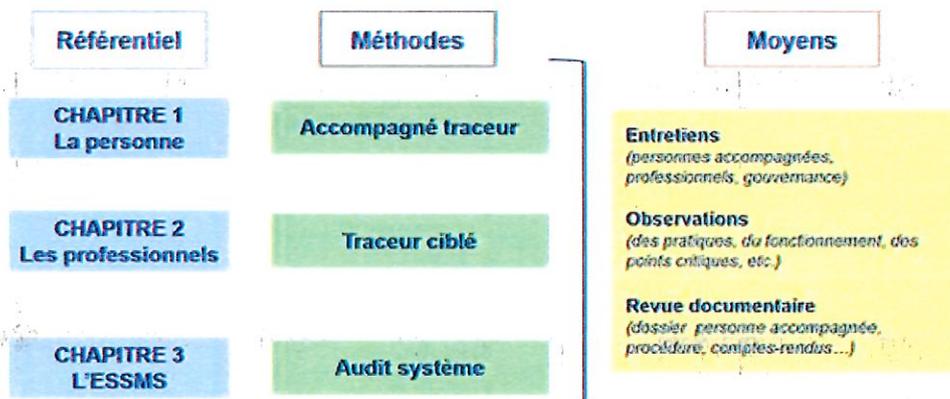
La prochaine enquête aura lieu au dernier trimestre 2023.

## 6) L'évaluation externe médico-sociale

### La procédure d'évaluation :



### Les outils :



## Les 9 thématiques du référentiel :

- Bientraitance et éthique
- Droits de la personne accompagnée
- Expression et participation de la personne accompagnée
- Coconstruction et personnalisation du projet d'accompagnement
- Accompagnement à la santé
- Accompagnement à l'autonomie
- Continuité et fluidité des parcours
- Politique Ressources Humaines
- Démarche qualité et gestion des risques

L'évaluation se fonde sur 139 critères dits « standards » qui correspondent aux attendus de l'évaluation et **18 critères dits « impératifs »** qui correspondent à des exigences qui, si elles ne sont pas satisfaites, impliquent la mise en place d'actions spécifiques dans la continuité immédiate de la visite d'évaluation.

### Organisation de l'évaluation interne :

Bien que non obligatoire, l'établissement a initié sa démarche d'évaluation interne depuis novembre 2022, avec la création d'un groupe de travail nommé « IQSS Ehpad » pour « Indicateur Qualité et Sécurité des Soins pour l'Ehpad ».

**1. Audit interne** mené par ce groupe, dans toutes les unités d'Ehpad du Pôle Séniors, des Sablonnières et de l'Upad, **sur 4 critères impératifs** du référentiel médico-social, réalisé courant avril 2023 par 5 binômes d'auditeurs internes (encadrant / infirmier) :

- o la liberté d'aller et venir de la personne accompagnée (critère 2.2.1)
- o le respect de la dignité et l'intégrité de la personne accompagnée (critère 2.2.2)
- o le respect de la vie privée et l'intimité de la personne accompagnée (critère 2.2.3)
- o le respect de la liberté d'opinion, des croyances religieuses et de la vie spirituelle de la personne accompagnée (critère 2.2.4)
- o le respect du droit à l'image de la personne accompagnée (critère 2.2.5)

⇒ **Les premiers résultats, en bref** : des axes d'amélioration sont d'ores-et-déjà identifiés, et s'inscriront dans le plan d'actions final. Pour exemple :

- o Intégrer aux réunions de PAP les résidents sans troubles et un proche aidant
- o Développer le projet individuel de nuit
- o Mettre en place un comité éthique
- o Dédier un espace et un moment pour le deuil « institutionnel » en cas de décès d'un résident : Mettre en place un « arbre du souvenir » dans chaque unité, avec un cahier mémoire pour le recueil des messages et une photo du résident défunt
- o Remettre en place les réunions des familles
- o Rédiger un guide rappelant les règles de bonne conduite professionnelle : sensibilisation sur le tutoiement, l'attention face aux besoins fondamentaux (sonnette, verre et carafe à portée de main...)

**2. Comité de pilotage** constitué ; **2 réunions d'informations** réalisées les 24 et 30 mai (direction, médecins, pharmacien, encadrement soignant, responsable des admissions, représentant du personnel) => présentation du référentiel et répartition des évaluations à mener jusque mi-septembre 2023.

⇒ **Lancement des évaluations jusque mi-septembre (prochain point d'étape) ; objectif plan d'actions établi mi-octobre**

⇒ Dans le but d'impliquer un maximum de professionnels et répartir la charge de travail,

- o les IDEC sont en charge des entretiens avec les professionnels
- o les pilotes désignés pour chacune des thématiques sont en charge des entretiens avec un échantillon de personnes accompagnées, de la consultation documentaire et d'observation

- o la responsable qualité est en charge des entretiens avec la gouvernance, autrement nommé « l'ESSMS », et des entretiens avec les membres du CVS.

### 3. Entretien avec le CVS

Il est prévu dans la démarche que les membres du CVS soient interrogés sur 10 critères. L'organisation interne prévoit que cet échange soit conduit par la Responsable qualité.

## 7) Gestion des biens et objets de valeur

Dans le cadre de la révision de la gestion des biens et objets de valeurs 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, on distingue les deux régies suivantes :

- **La régie d'avance et de dépôt** => Elle sert à la mise en sécurité des biens et objets de valeurs des résidents d'Ehpad et des patients du service de Médecine.  
3 régisseurs (1 titulaire, 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-end et 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.  
Précision : en cas de décès, aucun bijou ou bien de valeur ne peut être remis à la famille. La procédure consiste à mettre les biens en sécurité jusqu'à la succession.  
Un écrit doit être fait s'il est prévu que la personne défunte parte avec ses bijoux sur elle.
- **La régie de recettes** => Elle sert à recevoir les paiements de TV et téléphone des patients du service de Médecine.  
3 régisseurs (1 titulaire, 2 suppléantes).

Ce travail a conduit à retravailler les formulaires d'inventaire, afin de cibler les biens et objets de valeur, ce qui a amené à exclure désormais le recensement du linge.

Ce travail s'est accompagné d'une mise à jour documentaire :

- Inscription des régies sur l'organigramme
- Modifications de paragraphes sur le contrat de séjour, le règlement de fonctionnement et les livrets d'accueil d'EHPAD et de médecine.

L'actualisation des documents institutionnels est à réaliser.

## 8) Bilan des plaintes et réclamations EHPAD

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

### Registre

2 courriers sont enregistrés dans le registre d'EHPAD :

- Réclamation du 24/01/23, reçu le 27/01/23 : perte d'un billet de 10 euros (mis dans une poche de robe emmenée en lingerie), concernant une résidente du Pôle Séniors unité AB2  
⇒ billet non retrouvé. Courrier de la direction envoyé à la réclamante.  
⇒ Clôturé.
- Courrier du 09/05/23 reçu le 10/05/23 relevant plusieurs dysfonctionnements concernant la mère de la réclamante : 1 douche en 2 semaines au lieu de 2 ; bionettoyage insuffisant ; lenteur dans la prise en charge d'un érysipèle  
⇒ réponse apportée par la direction le 17/05/23 : absence d'un agent le jour prévu pour la douche de la résidente et non report de soins à tort => rappel fait à l'équipe ; (effectif restreint) ; dates de bionettoyage réalisé (5 fois en avril) / effectif restreint en mai ; antibiothérapie mise en place par le médecin

coordonnateur, puis suivi par l'infirmière, puis consultation du médecin qui propose une consultation en dermatologie, refusée par la résidente.

⇒ Clôturé.

## 9) Les changements tarifaires au 1er juin

Ces changements ont été communiqués à tous les référents familiaux.

L'évolution des tarifs a été validée par le Conseil départemental, et est notamment liée à l'augmentation des dépenses d'hébergement (alimentaires, énergies, ...).

Pour atteindre un équilibre, l'évolution devrait être beaucoup plus importante. En effet, ces augmentations tarifaires ne permettent pas d'atteindre l'équilibre budgétaire pour la partie hébergement.

Les contrats de séjour modifiés sont affichés.

Nouvelle tarification pour le Pôle Sénior et PUPAD :

	Tarif Hébergement	Tarif Dépendance	Total journalier	APA ** à déduire	Reste à charge/jour (minimum)
GIR* 5/6	67.80€	7.02€	74.82€	0.00€	74.82€
GIR* 3/4	67.80€	16.55€	84.35€	9.53€	74.82€
GIR* 1/2	67.80€	26.07€	93.87€	19.05€	74.82€
Moins 60 ans	88.59€	0.00€	88.59€	0.00€	88.59€

Nouvelle tarification pour les Sablonnières :

	Tarif Hébergement	Tarif Dépendance	Total journalier	APA ** à déduire	Reste à charge/jour (minimum)
GIR* 5/6	58.00€	7.02€	65.02€	0.00€	65.02€
GIR* 3/4	58.00€	16.55€	74.55€	9.53€	65.02€
GIR* 1/2	58.00€	26.07€	84.07€	19.05€	65.02€
Moins 60 ans	88.59€	0.00€	88.59€	0.00€	88.59€

## 10) La mise en place de l'élection du nouveau bureau du CVS

De nombreux mouvements ayant eu lieu au sein de l'instance, de nouvelles élections sont à prévoir du fait d'un manque de représentants des familles.

Ces élections seront à organiser lors du second semestre 2023.

## 11) Animations spécifiques qui se sont déroulées depuis le dernier CVS

**En Avril 2023 :**

- Sortie et cabaret poétique à la bibliothèque,
- Sortie au lac,
- Séjour à Lourdes,
- Raclette inter-service,
- Rencontre intergénérationnelle (école de Trogues),
- Tour de magie avec Franck CHABERT,
- Sortie au Mc Donald's,
- Théâtre de la jeune plume,
- Foire de Châtellerault,
- Atelier numérique,
- Marché de Loches et restaurant.

**En Mai 2023 :**

- Correspondance avec l'école de Nouâtre,

- Marché de Sainte Maure de Touraine,
- Jardinage,
- Rencontre avec l'EHPAD de Dangé St Romain,
- Entretien du terrain de pétanque,
- Fête de la rose à Chédigny,
- Atelier pâtisserie,
- Sortie à la ferme et pique-nique,
- Vente de vêtements,
- Fête du jeu,
- Restaurant à Sainte Catherine de Fierbois,
- Rencontre avec le conseil des jeunes de Sainte Maure de Touraine,
- Soirée cinéma à Sainte Maure de Touraine,
- Danse assise.

### Juin 2023 :

- Foire aux fromages,
- Rencontre école de Trogues et de Nouâtre,
- Atelier pâtisserie et dégustation,
- Atelier tricot,
- Chant avec Monsieur BAYLIN.

Il est précisé que les animatrices essaient d'emmener le maximum de résidents différents lors des animations à l'extérieur, mais qu'elles sont contraintes par le bus du service, qui ne peut accueillir qu'une personne en fauteuil roulant.

Il est souligné que certains résidents ne souhaitent pas participer aux activités.

### 12) Projets futurs

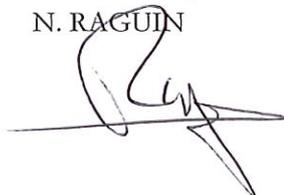
- Repas champêtre le 18 juillet,
- Dégustation de glace,
- Spectacle folklorique,
- Inauguration du terrain de pétanque,
- Séjours à Lourdes en Août ,
- Visite à Pussigny,
- Pique nique inter-EHPAD,
- Vendange,
- Journée du patrimoine,
- Exposition château à Sainte Maure de Touraine,
- Rencontre avec l'école de Nouâtre.

### 13) Questions diverses.

Madame MEREAU indique que les repas sont moins bons depuis une semaine, suite à des problème de mixture. Ce point sera abordé avec la responsable des cuisines.

L'ordre du jour étant épuisé, la séance est levée à 12h.

La Présidente,  
N. RAGUIN



Le Directeur,  
T. MERGNAC

