



**PÔLE SANTÉ SUD 37**  
Sainte Maure de Touraine

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

Sainte Maure de Touraine, le 13 juin 2024

Service : DIRECTION

Affaire suivie par : S. Chéné

☎ : 02.47.72.32.32

✉ : audrey.commenge@ch-saintemaure.fr

Références : MBL/SCa/SCh/AC n°2024-2

## PROCES VERBAL DE LA COMMISSION DES USAGERS SEANCE DU MERCREDI 13 JUIN 2024

Le jeudi 13 juin 2024 à 9h30, s'est réunie au Centre hospitalier de Sainte-Maure de Touraine, la Commission Des Usagers 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

Madame Charline RABUSSEAU, médiateur non médecin suppléant

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

Madame Sonia CHÉNÉ, directrice adjointe, suppléante

Madame Isabelle CLOAREC, IDE hygiéniste

### Membres présents avec voix consultative et invités :

Madame Héloïse BECHU, IDEC médecine

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

Madame Samantha CAU, responsable qualité

### Membres absents excusés :

Madame Christelle GAUTIER, médiateur non médecin titulaire

Monsieur le Docteur SENNEGOND, médecin coordonnateur

Monsieur le Docteur RIDOUX, médecin coordonnateur

### Questions à l'ordre du jour :

- 1) PV du 24 avril 2024
- 2) Projet d'établissement 2024-2028
- 3) Les événements indésirables
- 4) Les plaintes et réclamations
- 5) Les IQSS nationaux 2024
- 6) Point d'avancement sur le projet « consultations plaies-cicatrisation »
- 7) Point d'avancement sur la procédure « rédaction des certificats de décès par les IDE en EHPAD »
- 8) Point d'avancement sur le projet « éducation thérapeutique »
- 9) Point d'avancement sur le projet « IPA »
- 10) Points divers

Madame LEBATARD remercie les membres de leur présence.

### 1) PV du 24 avril 2024

Le procès-verbal du 24 avril 2024 est adopté à l'unanimité.

Monsieur ETCHEVERRY demande si les points qui ont été fléchés « à améliorer » lors de la dernière enquête de satisfaction ont pu l'être. Il est répondu qu'au vu de la temporalité courte, le travail sur ces améliorations est en cours.

## 2) **Projet d'établissement 2024-2028**

Le projet d'établissement présenté ce jour s'inscrit dans le projet du GHT, même si le volet des usagers du GHT n'est pas encore finalisé. Il a été rédigé suite au travail des groupes de travail constitués lors d'un COPIL.

Monsieur ETCHEVERRY indique que Monsieur PORTIER souhaiterait pouvoir avoir accès au projet des usagers de chaque établissement.

Une synthèse de chaque projet sera réalisée par Monsieur LOUBRIEU au niveau du CHRU puis sera communiqué.

Madame CHENE présente le projet d'établissement. Ce dernier se divise en 8 volets (projet médical, projet de soins, projet RH et management, projet Qualité et gestion des risques, projet usagers, projet hôtelier, logistique et transition écologique, projet système d'information, projet immobilier), qui ont été travaillés en articulation avec les orientations stratégiques de la direction commune.

### ❖ **Projet médical :**

#### • **Axe 1 : Poursuivre l'élargissement de l'offre de soins**

Objectif 1 : Elargir l'offre de consultations

1) Augmenter la file active des consultations de gériatrie

2) Augmenter le nombre de spécialités proposées

Objectif 2 : Créer une activité d'éducation thérapeutique

3) Créer l'activité en mobilisant des différents corps de métier des soignants de l'établissement

4) Assurer le recrutement de patients pour création d'une file active via les différentes activités déjà existantes et les liens déjà en place avec la médecine libérale

5) Viser la création d'un panel de patients à la croisée des différentes filières

Objectif 3 : Obtenir la reconnaissance de Lits identifiés Soins Palliatifs

6) Améliorer la prise en charge par la formation continue de professionnels

7) Acquérir des moyens techniques et architecturaux pérennes pour fluidifier la prise en charge et permettre l'accueil dans de bonnes conditions

8) Conventionner avec les acteurs du territoire existants afin d'intégrer une filière et des parcours de soins cohérents pour les patients

#### • **Axe 2 : Placer le patient au cœur du soin**

Objectif 4 : Elargir les critères d'accueil des patients

9) Augmenter les admissions directes dans le service de médecine

Objectif 5 : Améliorer la prévention en santé

10) Développer les suivis conjoints sur l'EHPAD avec un binôme Médecin Coordonnateur et Infirmière en pratique avancée

11) Intégrer de manière systématique dans les évaluations le dépistage organisé des cancers pour les résidents éligibles / la couverture vaccinale

12) Améliorer le suivi des résidents de l'EHPAD pour les pathologies chroniques

Objectif 6 : Sécuriser et optimiser le circuit du médicament

13) Mettre en place la dispensation individuelle nominative et améliorer la traçabilité d'administration sur le secteur médico-social

14) Harmoniser le livret thérapeutique pour une convergence vers un livret GHT

15) Centraliser l'intégralité du circuit d'approvisionnement dans les unités de soins

#### • **Axe 3 : Poursuivre la coopération territoriale**

Objectif 7 : Créer un réseau de coordinateurs du secteur médico-social du Sud Touraine

16) Référencer les établissements intéressés

17) Renforcer les liens informels déjà existants

18) Assurer l'organisation semestrielle d'une réunion de coordination

Objectif 8 : Développer la formation et la recherche médicale

19) Poursuivre l'accueil des étudiants en médecine de 3ème cycle et ouverture d'un terrain de stage pour les étudiants de deuxième cycle des études de médecine

20) Faciliter la formation continue des professionnels médicaux

21) Participer à des études cliniques en recherche médicale

Objectif 9 : S'investir dans un projet d'EHPAD Hors les Murs

22) Proposer un modèle dont les contours fins sont à définir

23) Recenser les ressources internes présentes et mobilisables pour un projet de ce type

## ❖ **Projet de soins :**

### • **Axe 1 : Clinique « Prendre soin »**

Objectif 1 : Développer la pertinence des soins

1) Promouvoir et développer les thérapies non médicamenteuses (TNM)

2) Optimiser les transmissions ciblées, fondement du raisonnement clinique

Objectif 2 : Développer la prévention des risques liés à la personne âgée polyopathologique en institution et au domicile

3) Mettre en place un programme d'éducation thérapeutique patient- insuffisance cardiaque chronique

4) Développer une culture gérontologique auprès des professionnels soignants afin d'identifier les risques inhérents aux personnes âgées

Objectif 3 : Développer une approche éthique du soin à mettre l'éthique au cœur des pratiques soignantes

5) Développer une réflexion éthique au sein de l'établissement

6) Sensibiliser et former les agents sur la notion de bientraitance

7) Développer une culture « soins palliatifs »

Objectif 4 : Développer le management par la clinique à développer la démarche du chemin clinique

8) Maintenir une dynamique d'analyse de pratiques professionnelles engagée depuis 2022

9) Recentrer les professionnels sur le cœur de métier

10) Optimiser la politique qualité de terrain engagée depuis 2020

Objectif 5 : Développer l'éco soins

11) Sensibiliser les professionnels de soin aux enjeux écologiques dans le domaine du soin

### • **Axe 2 : Accompagner les métiers paramédicaux « construire des parcours professionnels »**

Objectif 6 : Fidéliser et maintenir les compétences

12) Valoriser les parcours professionnels

13) Favoriser les parcours professionnalisants

14) Elaborer un passeport de compétences pour les ASHQ aux soins

Objectif 7 : Développer et intégrer les nouveaux métiers dans les organisations de soins

15) Former une IPA et des praticiens en ETP

16) Repenser l'Ingénierie des métiers en interne et en externe

17) Développer des compétences en gérontologie

### • **Axe 3 : Promouvoir et développer la recherche paramédicale au sein de l'établissement**

Objectif 8 : Développer l'appétence et les compétences des professionnels en recherche

18) Intégrer des professionnels de l'établissement au « COPIL Recherche paramédicale du GHT »

19) Développer les écrits « passer de l'idée au projet de recherche »

## ❖ **Projet RH et Management :**

### • **Axe 1 : Attirer et fidéliser les talents**

Objectif 1 : Attirer les professionnels et les nouveaux talents

1) Adopter un process de recrutement moderne, adapté aux générations Z, attentif à l'expérience candidat

2) Formaliser une procédure d'accueil du nouvel arrivant, favoriser son intégration au sein de l'établissement

3) Mettre en œuvre des modalités de communication adaptées valorisant l'établissement et ses équipes

Objectif 2 : Fidéliser les professionnels

4) Recueillir et utiliser l'expérience collaborateur en continu

5) Accompagner et rendre lisible les parcours et les carrières

### • **Axe 2 : Prendre soin des hospitaliers**

Objectif 3 : Agir sur l'égalité professionnelle et s'engager sur les conditions de travail, l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle

6) Assurer l'égalité professionnelle

7) Rechercher l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle

8) Développer le télétravail suivant les postes de travail

9) Former tout au long de la vie professionnelle

Objectif 4 : Structurer une politique QVT

10) Mettre en place une démarche QVT visible et lisible pour les agents

11) Renforcer les fondamentaux de la santé au travail (Document Unique, Équipements de Protection Individuel...)

Objectif 5 : Encourager le présentisme, lutter contre l'absentéisme

12) Développer des démarches de prévention de l'usure professionnelle, en collectif, comme en individuel, pour les professionnels en difficultés

13) Poursuivre une démarche de maintien dans l'emploi, d'accompagnement des parcours et de gestion de l'inaptitude

Objectif 6 : Apporter un soin social aux professionnels lors des difficultés

14) Mettre en place un dispositif dédié aux professionnels face aux incivilités et violences

15) Développer l'accompagnement psychologique des professionnels face aux crises et aux difficultés du quotidien

- **Axe 3 : Manager aujourd'hui pour demain**

Objectif 7 : Manager en portant des valeurs et la dynamique institutionnelle

16) Former les managers au management intergénérationnel

17) Respecter la charte des valeurs Humanitude

Axe 4 : Tendre vers la simplicité, l'accessibilité, la réactivité

Objectif 8 : Simplifier les relations entre le bureau RH et les autres services

18) Favoriser la lisibilité et transparence des règles appliquées

19) Apporter des réponses personnalisées

## ❖ **Projet Qualité et Gestion des Risques :**

- **Axe 1 : Consolider l'appropriation d'une culture partagée de sécurité des soins, garante de la continuité de soins de qualité**

Objectif 1 : Développer la culture qualité et sécurité des soins à l'échelle de l'établissement, en faveur de la bientraitance

1) Soutenir l'organisation du pilotage et renforcer le déploiement de la démarche qualité – gestion des risques auprès des professionnels et des usagers

2) Réviser les analyses a priori des risques

3) Poursuivre les démarches a posteriori de signalement, d'analyse et de suivi des événements indésirables, ainsi que des plaintes et réclamations

4) Poursuivre et développer les évaluations de pratique et recueillir des indicateurs de qualité et de sécurité des soins dans tous les secteurs

5) Moderniser le système de gestion documentaire et la gestion des archives

Objectif 2 : Favoriser les échanges entre pairs au sein des établissements de la Direction commune et traiter les problématiques inter-établissements

6) Partager des temps autour de la qualité – gestion des risques en milieu sanitaire et médico-social

7) Simplifier la gestion des FEI-GHT

- **Axe 2 : Développer la gestion des risques en matière de Situations Sanitaires Exceptionnelles**

Objectif 3 : Améliorer la gestion de crise et la réponse aux SSE

8) Evaluer le niveau de maturité de l'établissement en matière de gestion de crise

9) Mettre à jour la gestion documentaire et former les référents paramédicaux

10) Identifier les experts au niveau du territoire (référents SSE, de zone, ARS, préfecture)

11) Favoriser la mise en place de simulations (établissement et GHT) et répondre aux exercices déclenchés par l'ARS

## ❖ **Projet des usagers :**

- **Axe 1 : Poursuivre l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des usagers**

Objectif 1 : Favoriser le bien-être et l'autonomie des personnes accompagnées par les prestations collectives et individuelles du Pôle bien-être

1) Programmer des activités adaptées et les communiquer auprès des usagers du secteur médico-social

2) Continuer d'humaniser le cadre de vie

3) Améliorer l'information des résidents sur les mouvements, et en particulier sur les décès récemment survenus

4) Développer une démarche inclusive avec les résidents

Objectif 2 : Poursuivre l'ouverture vers l'extérieur

5) Maintenir les rencontres intergénérationnelles

6) Renforcer les partenariats

7) Impulser une dynamique sociale en développant des liens entre les personnes accompagnées

8) Intensifier et améliorer l'intégration des bénévoles

9) Intensifier et améliorer l'intégration des familles

Objectif 3 : Faciliter les accès en améliorant la signalétique

10) Mettre en place la signalétique attendue dans le cadre du Label Vous Accueillir 2023-2025

11) Mieux identifier l'espace des consultations extérieures

12) Mieux différencier les étages du Pôle Séniors dès la sortie de l'ascenseur

13) Identifier les unités d'hébergement avec une signalétique qui reprendra les nouveaux noms choisis

Objectif 4 : Evaluer et communiquer sur la qualité perçue des usagers

14) Evaluer la qualité des usagers annuellement

15) Développer le recueil de la satisfaction des usagers et « expérience patient » sur les activités proposées au fil de l'eau

- **Axe 2 : Réaffirmer et promouvoir les droits des usagers dans une logique de parcours**

Objectif 5 : Mettre en place des temps d'information aux usagers sur leurs droits

16) Constituer des groupes homogènes d'usagers, de représentants et de bénévoles pour une rencontre deux fois par an

17) Créer des supports de communication sur les droits des usagers, les instances des usagers, les rôles, missions et fonctionnement

18) Réaliser des décorations murales avec des mots correspondant aux différents droits des usagers

Objectif 6 : Consolider les relations des patients avec les soignants et améliorer la communication envers les usagers

19) Améliorer l'information de l'utilisateur sur sa pathologie et sur les stratégies de prise en charge envisagées

20) S'assurer des modalités du recueil du consentement de l'entrée en institution, aux soins et de la traçabilité associée

21) Poursuivre l'objectif de remettre systématiquement le courrier de sortie le jour de la sortie des patients hospitalisés

## ❖ **Projet hôtelier, logistique et transition écologique**

- **Axe 1 : Améliorer les conditions d'accueil des usagers et de travail des professionnels**

Objectif 1 : Améliorer la sécurisation du bâtiment et de ses extérieurs

1) Sécuriser les parkings

2) Sécuriser le service de médecine

Objectif 2 : Poursuivre les actions efficaces de coopération et de partenariat avec le CHRU de Tours et le GHT

3) Assurer la mise en place, l'animation et le suivi de la politique achat au sein de l'établissement partie

4) Participer aux rencontres et réunions programmées avec le CHRU

5) Favoriser une politique d'achats responsables

- **Axe 2 : Promouvoir la transformation écologique auprès de ses professionnels et de ses usagers**

Objectif 3 : Maitriser nos consommations d'énergie

6) Sensibiliser les agents et usagers au Développement durable et à la RSE

7) Diminuer l'empreinte carbone de l'établissement

8) Optimiser la gestion des déchets

9) Diminuer le tonnage des DASRI

10) Diminuer la consommation de gaz, électricité et eau

11) Améliorer l'efficacité énergétique

Objectif 4 : Développer le concept d'alimentation durable

12) Diminuer le gaspillage alimentaire

13) Atteindre l'objectif de zéro déchets alimentaires

Objectif 5 : Promouvoir des solutions durables et innovantes

14) Verdir la flotte automobile de l'établissement

15) Mettre en place le forfait mobilité durable

16) Installer des bornes électriques à destination des agents

17) Développer une culture éco-conception des soins

## ❖ **Projet système d'information :**

- **Axe 1 : Infrastructure et sécurité du système d'information hospitalier (SIH)**

Objectif 1 : Maintenir et renforcer la Sécurité du système d'information

- 1) Mise en place d'une double authentification pour les télétravailleurs et les prestataires externes
- 2) Renforcer la politique de sécurité du SIH, (antivirus, NAC, SOC...)

Objectif 2 : Assurer la conformité du SSI aux réglementations et programmes nationaux

- 3) Auditer de manière régulière le système d'information de l'établissement et mettre en œuvre les actions nécessaires pour répondre aux exigences
- 4) Anticiper et se préparer à des cyber attaques
- 5) Assurer les investissements nécessaires pour répondre aux enjeux de sécurité

- **Axe 2 : Solutions métiers pour nos professionnels**

Objectif 3 : Répondre à la progression des demandes de dématérialisation des données de santé

- 6) Permettre aux professionnels d'accéder à l'historique de santé des patients qu'ils prennent en charge sur l'ensemble du GHT (serveur de corrélation HM / DMP / Mon espace santé)
- 7) Simplifier et sécuriser l'accès des professionnels aux services numériques depuis leurs logiciels métiers et en mobilité (AmeliPro, Web PS DMP).

Objectif 4 : Améliorer les conditions de travail en simplifiant les accès et les usages

- 8) Développer l'usage de la télé-expertise et téléconsultation
- 9) Déployer la fibre sur l'établissement

- **Axe 3 : Convergence GHT**

Objectif 5 : Déployer et partager les informations du Dossier Patient Informatisé avec le GHT

- 10) Assurer le déploiement du DPI HM sur l'ensemble des services de l'établissement

Objectif 6 : Préparer la convergence des suites administratives et autres logiciels en fonction des opportunités

- 11) Converger notre gestion administrative des patients vers celle du GHT
- 12) Converger notre gestion des ressources humaines vers celle du GHT
- 13) Converger notre gestion économique et financière vers celle du GHT
- 14) Se préparer à une harmonisation des logiciels dans le cadre de la direction commune

- **Axe 4 : Echange avec l'écosystème de santé**

Objectif 7 : Faciliter les échanges entre professionnels de santé libéraux (CPTS) et hospitaliers

- 15) Déployer l'usage de la MSSanté et l'envoi systématique des comptes rendus et lettres de liaison
- 16) Développer le partage des informations de santé entre les professionnels grâce à des services numériques sécurisés, interopérables (communicants) et simples à utiliser

Objectif 8 : Mettre en œuvre les politiques ou programmes nationaux et régionaux facilitant les parcours

- 17) Développer l'usage du volet numérique du Ségur (MSS / DMP / INS)
- 18) Répondre aux appels à projet (pré requis sur niveau de maturité) type HOPEN

- **Axe 5 : Développer les services aux patients**

Objectif 9 : Simplifier les processus d'accueil, les démarches à l'hôpital et la communication avec les familles

- 19) Poursuivre le développement des techniques d'échanges à distance avec les familles notamment pour les secteurs hébergement

## ❖ **Projet immobilier :**

- **Axe 1 : Bâtir une stratégie immobilière pour préserver l'avenir sur le territoire**

Objectif 1 : Bâtir une stratégie immobilière adaptée aux évolutions des besoins de santé

- 1) Poursuivre la réflexion sur le devenir du site des Sablonnières et de l'offre médico-sociale de l'établissement
- 2) Assurer la restructuration du service de médecine en cohérence avec les autres projets de l'établissement

Objectif 2 : Répondre aux objectifs développés dans le cadre du nouveau Projet d'Etablissement

- 3) Prévoir le devenir des locaux devenant vacants par le départ des activités libérales

Le projet d'établissement est approuvé à l'unanimité par les membres de la CDU ayant une voix délibérative.

### 3) **Les événements indésirables**

27 FEI concernant le service de médecine depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024 (9 depuis la dernière CDU).

❖ **Objet :**

- **Organisation des soins :**
  - . Tubes bleus pour bilans sanguins périmés
  - . Erreur sur feuille de mouvement de la chambre mortuaire
  - . Oubli de réaliser une échographie abdominale
  - . Erreur de soins : insuline lente faite le matin au lieu du soir
- **Parcours patient :**
  - . Pas d'information sur la personne à prévenir (provenance Urgences Loches) x2
- **Prise en charge médicamenteuse :**
  - . Valise de médicaments non sécurisée, non descendue devant la pharmacie la nuit - risque de retard de commande des traitements
- **Système d'information :**
  - . Problème informatique Facdis : impossibilité de créer les étiquettes patient
  - . Panne Osiris : risque d'erreurs dans l'administration des traitements

Ces FEI n'ont pas eu d'incidence grave pour les patients.

15 FEI clôturées sur les 27. Pas de nécessité de CREX sur le secteur de médecine.

Une réunion est organisée tous les 2 mois avec les équipes pour faire le point sur le suivi des FEI.

#### **4) Les plaintes et réclamations**

Deux points à améliorer avaient été évoqués à la suite du bilan des enquêtes de satisfaction :

- Proposition de mettre des casques pour régler la problématique de la télévision en chambre double : quelques casques ont été achetés en 2017 mais ils sont introuvables pour l'heure. Ils n'avaient pas été mis en circulation par souci d'hygiène.
- Suggestion d'évaluer le délai de réponse entre le moment où le patient sonne et le temps de réponse : depuis le changement de la centrale d'appel, l'analyse coûte 300€ (cette dépense n'a pas été validée).

45 questionnaires ont été recueillis depuis la dernière CDU, dont 29 sont interprétables : 23 ont une opinion générale satisfaisante.

Sur les 6 autres questionnaires, ressortent : une information insuffisante sur l'état de santé, une prise en charge de la douleur variable ou inefficace, un accueil passable et une identification du personnel difficile.

#### **5) Les IQSS nationaux 2024**

3 indicateurs ont été identifiés pour la campagne 2024 : bonnes pratiques des précautions complémentaires contact, couverture vaccinale contre la grippe pour le personnel, et consommation de solution hydro-alcoolique.

Concernant la vaccination anti-COVID pour les résidents : 93% de couverture vaccinale à l'UPAD, 74% au CD2 (beaucoup de refus de familles).

#### **6) Point d'avancement sur le projet « consultations plaies-cicatrisation »**

Depuis septembre 2022, une IDE possède un DU en plaies et cicatrisations.

Elle a pu être détachée 5j en 2023 et 6j depuis le début de l'année. Elle travaille sur le risque d'escarre, évalue les plaies en interne, révisé les procédures et les protocoles et a un rôle de formation.

Dans le cadre de l'hôpital de proximité, une consultation « plaies et cicatrisation » destinée au grand public sera ouverte un jeudi par mois à partir de septembre, en lien avec les médecins traitants. La fréquence sera réévaluée en fonction des demandes.

#### **7) Point d'avancement sur la procédure « rédaction des certificats de décès par les IDE en EHPAD »**

Le délai de rédaction d'un certificat de décès en EHPAD peut être supérieur à 48h, ce qui entraîne plusieurs problématiques. Un décret est sorti le 06/12/23 pour lancer l'expérimentation d'un certificat de décès établi par les IDE qui travaillent en EHPAD, en HAD ou en libéral.

Le 23/04/24, l'expérimentation a été étendue à tout le territoire.

Les IDE qui souhaitent pouvoir réaliser ces certificats doivent réaliser 12h de formation en e-learning et être inscrit.e.s auprès de l'ordre infirmier.

En cas de mort naturelle, l'IDE formé peut établir le certificat de décès sans médecin, mais les médecins du CH ont demandé à ce que les IDE ne réalisent les certificats que lorsqu'ils sont absents.

#### **8) Point d'avancement sur le projet « éducation thérapeutique »**

Un appel à candidatures a été lancé pour former 2 agents en tant que praticiens d'éducation thérapeutique.

#### **9) Point d'avancement sur le projet « IPA »**

L'IPA prochainement diplômée travaillera sur le suivi médical des résidents d'EHPAD. L'idée à terme sera d'ouvrir les consultations d'IPA à l'extérieur pour les pathologies chroniques stabilisées.

#### **10) Points divers**

Les membres de l'instance n'ont pas d'autres points à évoquer.

L'ordre du jour étant épuisé, la Présidente déclare la séance levée à 10h30.

La Présidente,

M-B. LEBATARD

