

**COMPTE RENDU DE LA REUNION CDUVS
du 20 avril 2022 à 14 h 30
Salle à manger de direction**

Etaient présents

M. de MONTGOLFIER, Président
Mme SANCHEZ, Directrice Adjointe
Mme SZYMKOWIAK, Adjointe à la Mairie de Saclay
Madame MOUCHANTAF, Infirmière Coordinatrice de l'EHPAD
Madame NICAUD, Représentante des Usagers
Dr JULIEN, Médecin Coordinateur
Dr BOUDIER, Médiateur Médical Titulaire
Mme ROUGIER, représentante des résidents
Mr HARDY, représentant des résidents

Mr BARRAUD, représentant des résidents
Mr GOYARD, représentant des familles
Mme FERON, Responsable Qualité
Mme de MONTGOLFIER, animatrice
Mme GELIS, animatrice
Mme PINTO, secrétaire et Médiateur Non Médical
Suppléant

Invitée : Mme CLAES, responsable restauration

Excusés

Mme FABRE, représentante des résidents
Mme GENIN, représentante des familles
Mme RINGOT, représentante des familles
Mr BENONY, représentant des familles
Mr DUPONT, Représentant des Usagers
Dr DENNI, Médiateur Médical Suppléant
Madame RUYNAT, Cadre de Santé

Médiateur Non Médical Titulaire (à recruter)
Mme GUINVARCH, Infirmière et rep. personnel
Mme ALBERTINI, Aide-soignante
Monsieur le Général POCH, représentant du Conseil
d'Administration de l'AJL

Ordre du jour

- **Présentation de la Directrice Adjointe, Madame Alexiane SANCHEZ**
- **Bilan annuel de la commission (établi sur la trame du questionnaire de l'ARS) : avis et commentaires**
- **Bilan des Fiches d'événements indésirables du 1^{er} trimestre 2022**
- **Baromètre de satisfaction : résultats du 1^{er} trimestre 2022**
- **Questions/remarques des résidents, représentants des familles et représentants des usagers**
 - 4^{ème} rappel vaccination COVID
 - Qu'en est-il des rencontres de la psychologue avec les résidents ?
 - Information sur l'enquête HAS « *Transparence des EHPAD : les dix indicateurs clés définis par le ministère* »
 - Questions des résidents recueillies à l'occasion d'une animation
- **Plaintes et réclamations, et demandes de dossier médical**
- **Questions diverses**

Annexe 1 : Bilan des fiches d'événements indésirables du 1^{er} trimestre 2022

Annexe 2 : Feuille d'émargement

Diffusion : membres de la CDUVS + affichage dans le hall + site internet + Blue Médi (*base documentaire électronique à destination du personnel*)

Mr de Montgolfier souligne la présence de Mme SZYMKOWIAK, Adjointe au Maire de Saclay, aux Affaires Sociales. Un tour de table est fait pour que l'ensemble des participants se présente.

1. Présentation de la Directrice Adjointe, Madame Alexiane SANCHEZ

Le directeur présente Madame Alexiane SANCHEZ, Directrice Adjointe, qui va le seconder. Elle sera en charge plus particulièrement des projets d'innovation et des questions RH.

2. Bilan annuel de la commission (établi sur la trame du questionnaire de l'ARS) : avis et commentaires

Le bilan annuel a été joint à la convocation.

Il s'agit d'un document standard fourni par l'ARS que nous devons compléter chaque année. L'ARS s'intéresse au fonctionnement de la Commission des Usagers, à l'organisation que nous avons mise en place pour respecter les droits des usagers, à notre communication auprès des usagers...

Points marquants du rapport

- **16 réclamations** recensées en 2021 (14 en 2020) qui ont toutes été traitées dans un délai moyen de **13 jours** :
 - 3 réclamations ont concerné l'accueil et l'administration (*facturation, horaires de visite, conditions de sortie*)
 - 3 réclamations ont concerné la prise en charge sur les aspects médicaux (*prescription d'un médicament pour lequel la patiente était allergique, famille non informée de la chute d'une résidente, contestation du diagnostic médical*)
 - 4 relatives à la prise en charge sur les aspects paramédicaux (*tenue de la résidente non adaptée pour un examen, pbs signalés au personnel mais non traités, attitude d'une aide-soignante de nuit*)
 - 3 relatives à la vie quotidienne (*perte appareil dentaire, nettoyage de chambre non fait, signalement de la perte d'appareils auditifs de la fille d'un patient pendant le confinement ; après enquête, ils étaient dans le tiroir et le patient ne voulait pas les mettre*)
 - 3 relatives au respect de la personne (*lors de la visite des familles, la résidente avait des vêtements sales, deux autres ont été retrouvées très peu vêtues dans leur lit*)
- **22 messages d'éloges** (36 en 2020)
- **5 demandes de dossier médical reçues en 2021** (3 en 2020)

Pour finaliser le rapport, nous avons besoin de recueillir l'avis des membres de la commission sur les points forts et les axes d'amélioration :

- **Les points forts selon les membres** :
 - « *Les réunions sont très informatives* » »,
 - « *On peut parler librement, on a des réponses aux questions posées* » »,
 - « *Ressenti de la volonté d'améliorer les choses* » »,
 - « *Ambiance familiale, échanges productifs* » »,
 - « *Ordre du jour suivi mais on peut dépasser le cadre de l'ordre du jour et il y a des retombées sur le terrain. En fonction des difficultés soulevées, il y a la personne compétente pour répondre aux problématiques* » ».

- **Les axes d'amélioration**

- « *L'alimentation mais il y a eu des progrès* ».

Mr Hardy : les gens ont de grandes compétences au niveau de la restauration mais il s'agit d'une chaîne et il y a des marges de progrès dans la livraison des repas.

- **Pour 2022 :**

- Associer les représentants des usagers aux audits Patient traceur
- Mettre en place une évaluation des pratiques professionnelles sur le respect des droits des usagers

Le rapport est approuvé par les membres de la commission : les points forts et les axes d'amélioration définis par les membres seront pris en compte avant l'envoi du rapport.

3. Bilan des Fiches d'événements indésirables du 1er trimestre 2022

Le bilan est en annexe no. 1.

- 41 déclarations d'événements indésirables (FEI) ont été enregistrées au 1^{er} trimestre 2022, dont 22 ont concerné l'EHPAD (soit 54% des événements).
Le Dr Boudier précise que cette proportion s'explique par le fait qu'il y a 90 résidents en EHPAD et 80 patients en SSR.
- Les services de soins sont les principaux déclarants.
- Il est à noter que, ce trimestre, 58% des événements ont été cotés « à surveiller », ce qui est plus important que les trimestres précédents. 4 événements indésirables ont été jugés « à traiter en priorité ».
- Concernant la typologie des événements : 32% ont concerné les fonctions hôtelières, 27% la sécurité des biens et 22% la prise en charge du patient/résident.
- On remarquera qu'en EHPAD, 60% des déclarations ont concerné des événements en lien avec les fonctions hôtelières (*manque de denrées alimentaires pour les petits déjeuners essentiellement*) ; En SSR, les signalements se sont portés sur la sécurité des biens (36%).
- Si on cible les événements liés à la prise en charge (9 FEI sur le trimestre), 33% ont concerné la prise en charge médicamenteuse et 33% le comportement de l'équipe.

4. Baromètre de satisfaction : résultats du 1er trimestre 2022

Les membres sont informés que ces résultats sont issus d'un questionnaire de sortie qui est remis aux patients du SSR.

Les indicateurs du 1er trimestre 2022 montrent que les patients ayant répondu au questionnaire sont globalement très satisfaits des prestations de l'établissement et de ses équipes.

Le taux de participation s'élève à 19% ce qui représente le retour de 22 questionnaires sur 118 patients ayant quitté l'établissement.

Points positifs :

- 91% des participants ont jugé leur séjour à la Martinière globalement satisfaisant ;
- 100% des personnes jugent le personnel de jour comme de nuit, attentif ;
- Les patients sont satisfaits de l'information reçue de la part des médecins et de l'équipe de rééducation ; des efforts restent à faire sur l'information concernant les soins ;

- La gestion de la douleur : 100% des participants ayant ressenti une douleur indiquent avoir eu traitement dans des délais corrects et avoir été soulagés

Marges de progression :

- Seuls 59% des participants estiment avoir eu suffisamment d'information sur le déroulement des soins.

L'équipe de l'EHPAD, le Médecin-Chef et la Responsable Qualité ont élaboré un questionnaire spécifique pour l'EHPAD. Il se décompose en 5 volets. Ce questionnaire va être proposé prochainement aux résidents et à leur famille.

Le Dr Boudier précise que le questionnaire a été conçu pour être complété par des personnes présentant des troubles cognitifs.

Il est demandé aux représentants des familles s'ils pourront se rendre disponible pour aider les résidents isolés à compléter le questionnaire. Mr Goyard accepte volontiers. Mme Nicaud indique qu'elle pourra se faire aider des bénévoles de l'ASP, si nécessaire.

Pour conclure, le directeur précise que ce document entre dans une démarche continue d'amélioration de la qualité en EHPAD.

5. Questions/remarques des résidents, représentants des familles et représentants des usagers

4ème rappel vaccination COVID

Actuellement, on compte des cas de grippe en EHPAD. Pourtant les résidents ont été vaccinés en octobre. La grippe est très tardive cette année. Le matériel pour le dépistage fourni par les autorités s'arrête fin avril.

Contrairement au Covid, nous avons des traitements pour traiter les symptômes de la grippe.

En ce qui concerne la vaccination contre le Covid, tous les résidents « éligibles » ont été vaccinés (*ceux qui ont eu le Covid, il y a quelques temps n'ont pas été vaccinés*).

Mr Goyard aurait souhaité être informé de cette vaccination.

Le médecin explique qu'à partir du moment où il a eu l'accord pour la vaccination de départ, il n'a redemandé l'accord pour les vaccinations suivantes. Aussi au niveau de l'organisation, à partir du moment où le flacon est ouvert, nous devons utiliser toutes les doses (*on ne veut pas perdre de dose*).

Qu'en est-il des rencontres de la psychologue avec les résidents ?

La psychologue a été recrutée, fin janvier, mais sa première mission a été de faire les évaluations des résidents susceptibles d'intégrer le PASA (*nécessaire pour obtenir l'autorisation d'ouverture*).

Elle s'est également beaucoup investie dans la préparation des ateliers du PASA.

Elle est présente à 80% dans l'établissement.

Elle a mis en place des ateliers mémoire notamment.

Lorsque les soignants signalent un résident qui ne va pas bien, elle intervient. Par la suite, elle rencontrera l'ensemble des résidents.

Mme Rougier précise également que la psychologue a mis en place des espaces de discussions avec les résidents.

Les résidents qui l'ont rencontrée sont très satisfait de leurs échanges.

Information sur l'enquête HAS « Transparence des EHPAD : les dix indicateurs clés définis par le ministère »

Le gouvernement a développé un plan d'actions suite aux récents événements dans les EHPAD ORPEA et KORIAN. Il repose sur le recueil de nombreux indicateurs : taux d'encadrement, taux d'absentéisme, présence d'un plateau technique, profil des chambres, budget quotidien pour les repas...

Pour l'instant, l'établissement n'a pas reçu d'instructions à ce sujet.

Le directeur précise que notre EHPAD va faire l'objet, en 2024, d'une évaluation qui reposera sur les critères du *Manuel d'évaluation de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux* élaboré par la Haute Autorité de Santé (publié en mars 2022).

Les critères d'évaluation se focalisent sur la personne accompagnée, ses souhaits, ses besoins et son projet de vie.

Questions des résidents recueillies à l'occasion d'une animation (jointes à la convocation)

Personnel soignant

Mme Rougier fait remarquer qu'il y a un grand turn-over au niveau des infirmières.

Mme Mouchantaf, l'Infirmière Coordinatrice, concède que nous avons traversé une période très difficile mais que la situation s'améliore :

- Dès demain, une nouvelle infirmière fixe arrive, à temps plein ;
- Amélie qui est en arrêt maladie devrait revenir courant mai ;
- Une nouvelle recrue est attendue pour début juin ;
- Karine va signer un CDI.

Mme Mouchantaf précise qu'il s'agit d'infirmières expérimentées et qui ont déjà travaillé en EHPAD.

En ce qui concerne les équipes d'aides-soignantes, elles sont constituées et fixes. Il y a quelques vacataires lorsqu'il y a des absences ou des congés.

Les douches

Globalement les résidents notent une amélioration sur le respect du jour de douche même si certains le rappellent aux AS par prudence. Les résidents disent être conscients qu'un problème d'effectif peut engendrer des perturbations dans le roulement.

Les résidents ressentent très clairement le manque d'effectifs au moment des douches.

Certains résidents expriment clairement leur sentiment d'insécurité avec l'usage des lèves-malade et se sentent plus en sécurité avec une toilette à deux.

Le Dr Boudier précise que le risque de chute est bien moindre avec l'utilisation de lève-malade.

Le Dr Julien est disposée à faire une information aux résidents sur le lève-malade.

L'appel sonnette

Lorsqu'une personne a chuté, elle peut être en incapacité d'atteindre l'appel sonnettes et rester au sol en attendant que quelqu'un passe.

La téléassistance du domicile existe-t-elle pour les EHPAD ou un système équivalent ? Si oui, qui installe, qui finance ?...

Les résidents soulignent leurs craintes de ne pas être en capacité d'atteindre la sonnette, hors chute. Ils souhaiteraient que le personnel ne quitte pas la chambre sans s'être assuré de l'accessibilité du matériel.

Mme Rougier indique que certains résidents ne savent pas où est la sonnette dans la chambre, ce qui est source d'angoisses.

Le Dr Julien indique, pour avoir travaillé en libéral, que les dispositifs proposés à domicile (bracelet ou bouton poussoir autour du cou) sont souvent mis de côté à domicile par le patient et donc pas à disposition au moment de la chute.

Une téléassistance à domicile est proposée par la Mairie avec une participation financière. Peut-être ce dispositif pourra-t-il être proposé aux résidents qui le souhaiteraient.

Le Dr Julien explique aussi que, dans un autre établissement, elle a testé un dispositif anti-chutes, mais ce dispositif suppose que le résident chute brutalement, ce qui n'est pas toujours le cas.

Il n'y a donc pas de solution miracle.

Le Dr Boudier tient à préciser qu'en EHPAD, il y a au minimum 10 passages de soignants par jour ; la nuit, il y en a au moins 2 passages.

Mme Rougier confirme ces nombreux passages et elle se sent en sécurité.

L'animatrice propose qu'un personnel médical explique cela aux résidents.

Restauration

Les tartines du matin sont sèches : sont-elles préparées très à l'avance par l'équipe de nuit ? Pourraient-elles être filmées une fois préparées ? Certains résidents souhaiteraient pouvoir faire leur tartine en déjeunant et disposer de beurre et confiture à la portion.

Mme Mouchantaf fait savoir que les tartines sont préparées, vers 4h du matin, car dès 5h du matin, il y a le tour des changes pour les personnes incontinentes. L'équipe de nuit part ensuite à 7 h.

Pour que les tartines soient moins sèches, elles vont être filmées dès cette nuit. Les instructions ont été données.

La responsable restauration va remplacer le pain de mie par du pain brioché.

Pour les résidents qui souhaitent faire leurs tartines eux-mêmes, des carrés de beurre et de la confiture seront mis à leur disposition.

Les glaces sont toujours demandées quelle que soit la saison, et les frites pourraient-elles remplacer certaines autres formes de pomme de terre ?

La responsable restauration explique la problématique des frites : entre la friture et le service à table, il est très difficile de les conserver chaudes et croustillantes, c'est pourquoi, il est proposé des pommes dauphines, noisettes... qui résistent mieux à l'attente.

Pour les glaces et malgré les problématiques exposées par la responsable restauration, le directeur exige qu'elles soient proposées aux résidents dès maintenant.

Les omelettes ne sont pas bonnes

Mme Rougier indique que les omelettes ne sont pas bonnes. Les discussions font apparaître que ce sont les omelettes proposées comme menu de substitution qui seraient les plus mauvaises (omelettes en demi-lune industrielles). Une tranche de jambon peut être proposée à la place ; Mme Rougier accepte cette proposition.

Mme Rougier souhaiterait des plats contenant davantage d'herbes aromatiques. Il s'agit de ses propres goûts, c'est pourquoi, il lui est conseillée de demander à sa famille de les lui apporter.

Globalement les avis des résidents sur la qualité des repas sont partagés. Ils souhaiteraient un peu de changement et moins de saumonette.

La responsable restauration avait déjà eu l'information et a retiré la saumonette des menus. Mme Rougier précise que le poisson est bien meilleur ces derniers temps.

Le linge

Une nette amélioration est notée quant à la rapidité du retour du linge malgré quelques petits incidents.

Certains résidents souhaiteraient pouvoir bénéficier d'une aide pour ranger régulièrement leur placard.

Mme Mouchantaf indique que Ricardo FRANCOIS peut aider à ranger les placards. Il ne faut pas hésiter à le solliciter.

Rééducation

Une résidente demande quelles règles s'appliquent pour la rééducation en EHPAD : Qui, comment sont prescrits le nombre de séances, kiné, EAPA ? Les kinés du SSR peuvent-ils intervenir sur l'EHPAD ?

Comment est défini le temps d'intervention des rééducateurs en EHPAD ? La prescription de la rééducation en EHPAD est-elle liée à la disponibilité des rééducateurs des étages ? Une personne en EHPAD peut-elle bénéficier d'un temps de rééducation à l'extérieur si elle estime la sienne insuffisante ?

La confusion persiste sur le changement des prises en charge par les rééducateurs : comment les résidents sont-ils « choisis », pourquoi la prise en charge est-elle modifiée ou interrompue ? qui prévient et en explique la raison au résident ?

Mr Hardy témoigne : « *les rééducateurs ont disparu du tableau en EHPAD* ». « *Les rééducateurs viennent puis disparaissent sans prévenir* ».

Dr Julien explique notre fonctionnement et ses limites :

- nous n'avons pas d'EAPA (enseignant en activités physiques adaptées) spécialement dédiés à l'EHPAD ; ce sont les rééducateurs du SSR qui interviennent en EHPAD. L'EHPAD est donc dépendant du nombre de rééducateurs présents et de la charge de travail en SSR.
- Par ailleurs, nous n'avons pas les budgets pour une prise en charge optimale en rééducation. En effet, l'ARS nous a octroyé un ETP (équivalent temps plein) de rééducateurs qui comprend orthophoniste, kiné, psychomotricien, ergothérapeute, EAPA (soit 5 min par résident hors congés). C'est la raison pour laquelle nous avons mis en place des groupes pour en faire bénéficier le plus de personnes possibles.

Le directeur précise qu'actuellement, 1.8 ETP sont consacrés à l'EHPAD, c'est peu mais c'est le double du budget octroyé par les autorités.

Comme l'établissement est en dotation globale, toutes les consultations faites en externe (spécialistes, radio, ...) sont refacturées à l'établissement, ce qui grignote le budget de l'établissement. En revanche, les scanners, IRM, dialyse ne sont pas refacturés à l'établissement.

Le Dr Julien propose une « causerie » entre 14h30 et 16h, un jour donné pour aborder les sujets évoqués ci-dessous (utilisation du lève-malade, sonnettes et crainte de chutes).

La communication auprès des résidents

Les résidents souhaiteraient être informés des événements qui touchent l'établissement et par ricochet, les résidents. Par exemple, il y a environ 15 jours, des personnes en costume sont venues à l'EHPAD (il s'agissait du Président et du Directeur général de la Caisse Militaire) ; les résidents auraient voulu en être informés. De même, lorsqu'il y a des coupures d'électricité lors de la maintenance de nos installations, ils souhaiteraient avoir l'information pour ne pas être préoccupés.

La direction entend ces remarques et décide que l'animatrice donne l'information oralement et un affichage sera fait sur le tableau en face de la salle à manger.

Mme de Montgolfier va organiser une information aux résidents sur la conduite à tenir en cas d'alarme incendie. Elle sera animée par Mr Caillé, qui assure les formations sécurité incendie dans l'établissement.

6. Plaintes et réclamations, et demandes de dossier médical

Le tableau de synthèse a été joint à la convocation.

Il ne suscite pas de remarque particulière de la part des membres de la commission.

7. Questions diverses

La citoyenneté en EHPAD

C'est un thème qui sera travaillé avec Mme SZYMKOWIAK prochainement.

Votes pour les élections

Une information sera faite aux résidents pour leur proposer de se domicilier à Saclay. Ainsi, ils pourront voter à la Mairie de Saclay, pour les élections à venir (après les législatives).

En effet, pour les résidents qui ne pourront pas être accompagnés par leur famille pour aller voter, l'établissement proposera une navette.


Mme Rougier (qui vote à Saclay) indique d'ores et déjà, qu'elle aura besoin d'être véhiculée pour les élections législatives.

Fin du compte rendu.

signé

Thierry de MONTGOLFIER
Directeur

Annexe 1 : Bilan des fiches d'événements indésirables du 1er trimestre 2022

| | | |
|--|---|--|
|  <p>AJL La Martinière ETABLISSEMENT DE SANTE</p> | BILAN DES DECLARATIONS D'EVENEMENTS INDESIRABLES 1^{ER} TRIMESTRE 2022 | |
|--|---|--|

Période du bilan : Du 1^{er} janvier au 31 mars 2022

Objectif : Analyser les déclarations d'évènements indésirables survenus au cours du premier trimestre afin d'en ressortir des statistiques exploitables dans le cadre de la gestion des risques au sein de l'établissement.

Rédacteur : Fanny FERON, Responsable Qualité

Il y a eu 41 évènements indésirables déclarés via le portail BlueMédi.

Le bilan ci-dessous présente le détail de ces FEI :

| | |
|---|---|
| 1. Déclarations par service | 2 |
| 2. Par unité concernée par l'évènement indésirable..... | 3 |
| 3. Par typologie d'évènement..... | 3 |
| 4. Répartition selon la criticité | 7 |

1. Déclarations par service



Le service soignant (IDE, AS et encadrement soignant) a déclaré 17 FEI soit 43.5% des déclarations du trimestre. La nature des évènements déclarés est variée : plaintes de patients, problématiques dans l'organisation du personnel (absences de personnel), difficulté dans la gestion des repas, prise en charge médicamenteuse...

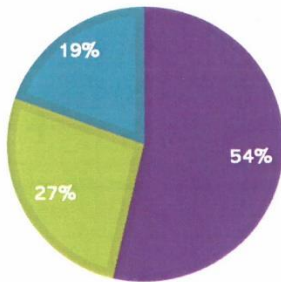
Le service paramédical est le deuxième service déclarant avec 10 déclarations concernant principalement la sécurité des biens et les fonction hotellières.

Ensuite, le service administratif a déclaré 9 évènements indésirables. Il s'agit majoritairement de plaintes de patient ou de leur famille concernant la prise en charge mais également d'évènements relatifs à des pannes de matériel, des signalements de dysfonctionnements survenus dans les services...

2. Par unité concernée par l'évènement indésirable

RÉPARTITION

■ EHPAD ■ SSR ■ Global



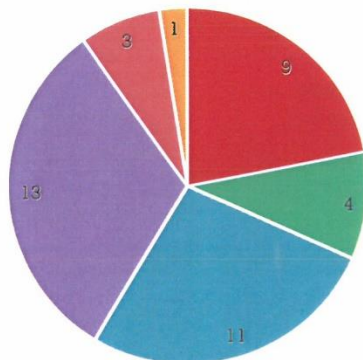
L'EHPAD est l'unité qui concentre le plus de déclarations d'événements indésirables, 54% soit 22 FEI.

Le SSR a été concerné par 11 FEI.

8 FEI concernaient une problématique sans unité de rattachement en particulier (évènement lié aux RH, événements en cuisine)

3. Par typologie d'évènement

Typologie des FEI



- Prise en charge du patient/résident
- Sécurité des personnes
- Sécurité des biens
- Fonctions hôtelières
- Plaintes/réclamations
- Autre

Les évènements relatifs aux fonctions hôtelières sont majoritaires dans le nombre de déclarations relevées soit 13 FEI représentant 32% de tous les évènements. Ces évènements relèvent principalement de la gestion des repas.

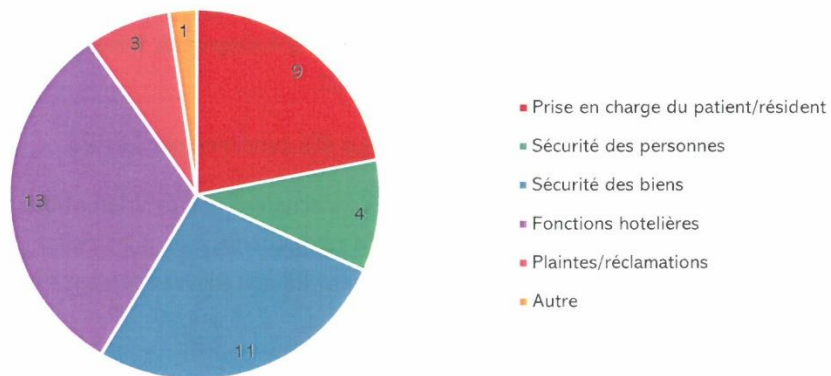
Les évènements relatifs à la sécurité des biens concernent 27% (11) FEI. Il s'agit principalement de vols et/ou disparitions d'objets.

Enfin, 7 évènements concernent la prise en charge des patients/résidents.

A noter qu'il y a également eu 3 plaintes et réclamations ce trimestre.

Ci-dessous, le graphique représentant la réparation des FEI en fonction de la typologie de l'évènement :

Typologie des FEI globale



Typologie des FEI SSR



Typologie des FEI EHPAD

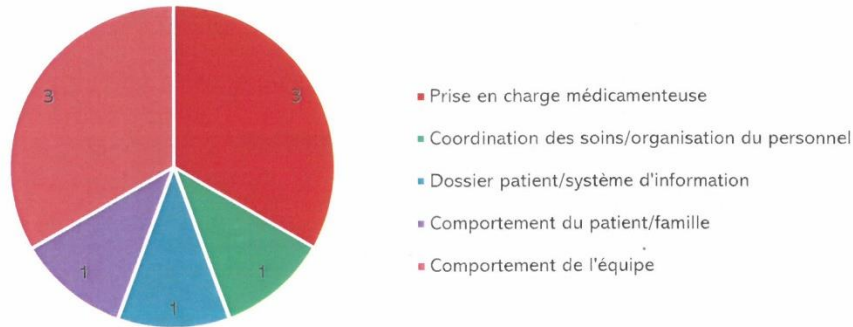


On remarque qu'au service de soins de suite les évènements concernent principalement la sécurité des biens. Il y a également eu deux plaintes.

Pour l'EHPAD les évènements concernent les fonctions hotelières et notamment la gestion des repas.

La répartition des déclarations pour l'ensemble de l'établissement et pour chaque type d'évènement est représentée dans les graphes ci-dessous :

Répartition des EI liés à la Prise en charge



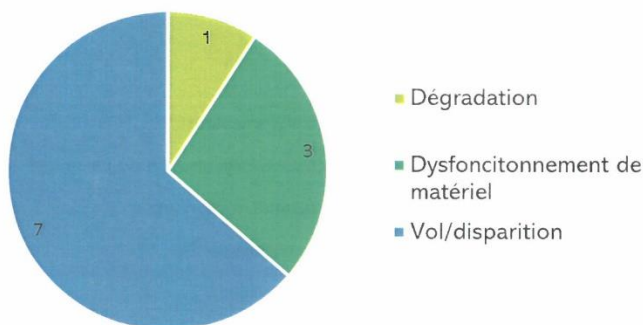
Ce trimestre, les problématiques liées à la prise en charge sont relatives à la prise en charge médicamenteuse (3) et au comportement de l'équipe (3).

○ **Plaintes de famille ou de patient**

Elles relèvent de problématiques liées à des vols/ disparitions d'objets, à la communication d'un acte médical et à une situation de maltraitance. Une réponse est systématiquement apportée à ces plaintes qui donnent parfois lieu à une rencontre avec l'entourage des personnes accueillies si nécessaire.

○ **Evènements liés à la sécurité des biens**

Répartition des EI liés à la sécurité des biens

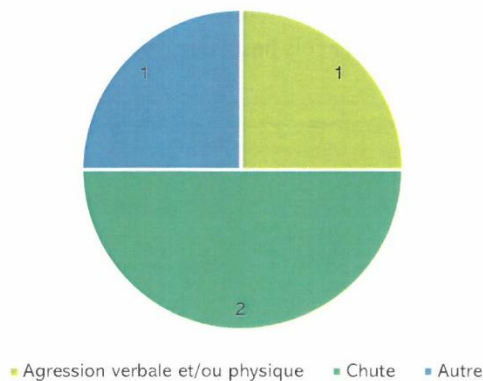


Ce trimestre il y a eu 7 cas de vols ou disparitions d'objets. La prévention apparait être l'action principale à privilégier. Les patients sont invités à mettre leurs affaires personnelles et de valeur dans les coffres.

Trois évènements sont relatifs à un dysfonctionnement de matériel au service restauration.

○ **Evènements liés à la sécurité des personnes**

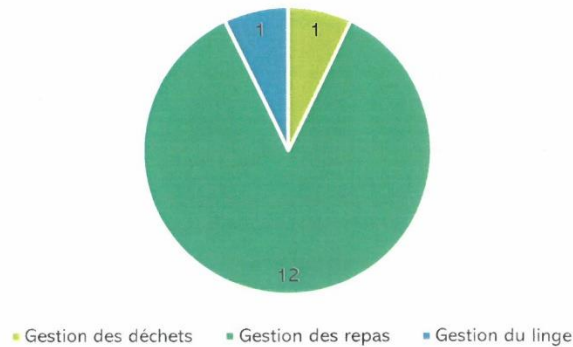
Répartition des EI liés à la sécurité des personnes



Ce trimestre deux chutes ont été déclarées via une fiche d'évènement indésirable. L'une a nécessité un transfert et l'autre non. Des actions ont été mises en place suite à ces chutes qui ont eu lieu à l'EHPAD.

○ **Evènements liés aux fonctions hôtelières**

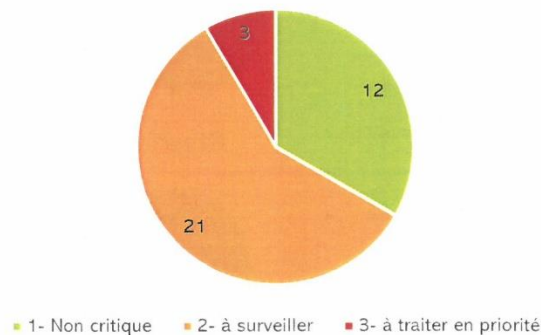
Répartition des EI lié aux fonctions hottelières



Ce trimestre presque la totalité des évènements liés aux fonctions hôtelières concernent la gestion des repas. Il s'agit principalement du manque de denrées pour préparer les petits déjeuners (pain de mie, sucre, couverts ...). Une action a été mise en œuvre, ainsi une amélioration est attendue au 2^{ème} trimestre.

4. Répartition selon la criticité

Criticité des EI



Plus de la moitié des FEI (58% des déclarations) sont à surveiller, il s'agit notamment d'évènements récurrents (vols/ disparitions, dysfonctionnement des chambres froides).

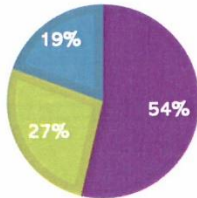
Les FEI concernant des risques non critiques représentent 33% des signalements.

Ce trimestre trois évènements étaient à traiter en priorité et concernaient le manque de denrées pour la préparation des petits déjeuners et un vol.

5. Récapitulatif des graphiques

RÉPARTITION

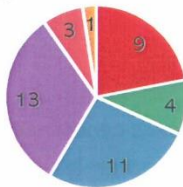
■ EHPAD ■ SSR ■ Global



Service déclarant



Typologie des FEI



Typologie des FEI EHPAD

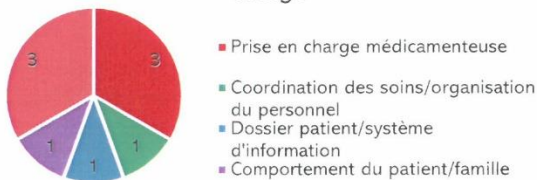


Typologie des FEI SSR



- Prise en charge du patient/résident
- Sécurité des personnes
- Sécurité des biens
- Fonctions hotelières
- Plaintes/réclamations
- Autre

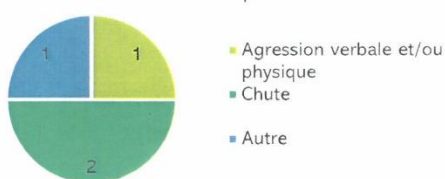
Répartition des EI liés à la Prise en charge



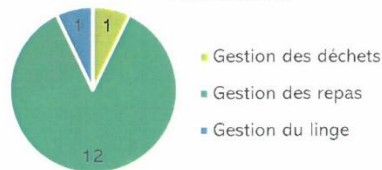
Répartition des EI liés à la sécurité des biens



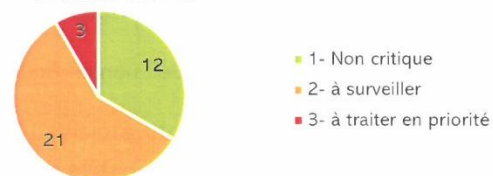
Répartition des EI liés à la sécurité des personnes



Répartition des EI lié aux fonctions hotelières



Criticité des EI



Annexe 2 : Feuille d'émargement

| | | |
|--|--|--|
|  La Martinière <small>ETABLISSEMENT DE SANTE</small> | <small>ENREGISTREMENT</small> Fiche d'émargement | Réf : EN/QRV/009 Version 3 Validé en juin 2018 |
|--|--|--|

Objet de la rencontre : CDUVS

Animé par : T. de Montgolfier

Date : 20.04.2022 Heure de début : 14 H. 30 Heure de fin :H.....

| Nom et prénom | Fonction | Signature |
|---|--|---|
| SZYMKOWIAC Chantal de Montgolfier Théo | Adjointe Marie Sclary (Affaires sociales) Jocelyn |  |
| Fanny FERON | Resp qualité |  |
| MOUCHANTAF Katia | IDEC |  |
| Soubirou Aurélie | Représentant des Usagers | <u>SUB</u> |
| Juy Hardy |  |  |
| Jean Luc Barraud | Représentant résident |  |
| NICAUD Isabelle | R.U. |  |
| GÉLIS Evelyne | AL'initiative |  |
| JOUEN Françoise | Médico Co. |  |
| Alexiane SANCHEZ | Directrice Adjointe |  |
| Boudier Claire | Nedrain chef |  |
| GOYARD Gilles | Représentant |  |
| de Montgolfier Isabelle | Familles EHPAD Animatrice |  |
| CLAES Bourgeois Ceclie | Resp Res |  |
| PINTO Elizabeth | ex. dir |  |