

COMPTE RENDU DE LA REUNION CDUVS du 24 janvier 2024 à 14 h 30 Salle à manger de direction

Etaient présents

M. de MONTGOLFIER, Président	Mme VANTREPOL, représentante des familles
Dr BOUDIER, Médiateur Médical Titulaire	Mme FABRE, représentante des résidents
Dr SABIR, Médecin Coordinateur	Mme GENIN, représentante des familles
Mme MOUCHANTAF, Infirmière Coordinatrice de l'EHPAD	Mme FERON, Responsable Qualité
Madame NICAUD, Représentante des Usagers	Mme de MONTGOLFIER, animatrice
Mme DOUHANE, Représentante des Usagers	Monsieur LALUBIN, représentant du CA de l'AJL
Mr HARDY, représentant des résidents	Mme PINTO, secrétaire et Médiateur Non Médical
Mme ROUGIER, représentante des résidents	Suppléant

Excusés

Mme SANCHEZ, Directrice Adjointe	Madame RUYNAT, Cadre de Santé
Mr BENONY, représentant des familles	Mme GELIS, animatrice
Mr BARRAUD, représentant des résidents	Médiateur Non Médical Titulaire (à recruter)
Dr DENNI, Médiateur Médical Suppléant	

Ordre du jour

- **Accueil de la nouvelle représentante des usagers, Madame Sakina DOUHANE**
- **Résultats de l'enquête faite auprès de l'entourage**
- **Bilan annuel des fiches d'événements indésirables**
- **Baromètre de satisfaction : résultats du 4^{ème} trimestre 2023**
- **Questions/remarques des résidents, représentants des familles et représentants des usagers**
 - Questions des résidents
 - Possibilité, pour les familles de déjeuner avec leur proche à l'EHPAD (Mme Claes, Responsable restauration)
 - Retour du linge dans les chambres (Mme Paquette, Responsable lingerie)
 - Questions des résidents
- **Plaintes et réclamations, et demandes de dossier médical**

Annexe 1 : Résultats de l'enquête de satisfaction auprès de l'entourage des résidents de l'EHPAD

Annexe 2 : Bilan 2023 des fiches d'événements indésirables

Annexe 3 : Feuille d'émargement

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

1. Accueil de la nouvelle représentante des usagers, Mme DOUHANE

L'ensemble des membres de la CDUVS se présentent à Madame Sakina DOUHANE, nommée représentante des usagers dans notre établissement par l'Agence Régionale de Santé.

Le directeur rappelle que notre CDUVS (Commission des Usagers et de la Vie Sociale) regroupe le CVS (Conseil de la Vie Sociale), commission obligatoire en EHPAD et la CDU (Commission des Usagers), commission obligatoire pour le SSR.

Pour la partie sanitaire (SSR), des représentants des usagers et des médiateurs médicaux et non médicaux doivent être nommés et assistent aux réunions.

Cette commission a pour but de donner la parole aux « usagers » de notre structure, c'est-à-dire les patients, les résidents et les familles. La parole est libre et les propos doivent rester confidentiels.

La commission est informée des événements indésirables qui surviennent dans l'établissement.

Nous avons un rendez-vous très important en SSR pour novembre 2024, la visite de certification.

2. Résultats de l'enquête faite auprès de l'entourage

Le directeur rappelle que nous menons plusieurs enquêtes auprès des usagers de notre établissement :

- Une enquête menée à la sortie du patient du SSR par le biais d'un questionnaire appelé Baromètre de satisfaction : l'analyse est faite trimestriellement.
- Une enquête annuelle auprès des résidents de l'EHPAD

De façon ponctuelle, nous menons d'autres enquêtes. En octobre 2023, nous avons mené une enquête auprès de l'entourage des résidents (voir annexe 1).

Mme Vantrepol fait remarquer que les résultats de cette enquête ont été transmis avant-hier ce qui laisse peu de temps pour les analyser. Nous prenons acte de cette remarque pour l'avenir.

Résultats et commentaires

- 42 participants sur 90, soit un taux de participation de 46%.
- La majorité des répondants sont les enfants des résidents (90%).
- 12 thématiques ont été abordées dans le questionnaire dont les résultats sont synthétisés ci-dessous.

Accueil de votre proche

Les résultats sont plutôt satisfaits mais il ressort que la communication peut être améliorée.

☞ **Action** : définir un plan de communication.

Le cadre de vie de votre proche

Les participants ne se sentent pas suffisamment informés de l'existence de représentants des familles.

Une communication est affichée dans l'établissement mais Mme Vantrepol explique qu'il y a une confusion entre représentants des résidents et représentants des familles. Une communication sera faite auprès des familles par le biais d'un flyer.

Les soins

La fréquence des douches et le manque de nettoyage des prothèses donnent lieu à des insatisfactions.

Mme Rougier indique que les appareils auditifs sont perdus. C'est une thématique récurrente, selon Mme Mouchantaf. Certains appareils sont très petits et tombent. Le Dr Boudier informe qu'il existe un dispositif adhésif pour les appareils auditifs qui s'attachent aux lunettes. Mme VANTREPOL indique que ce dispositif n'est pas la solution car les cordons font tomber les appareils dans les vêtements au moindre mouvement. La sensibilisation des aides-soignants à la pose et à la surveillance des prothèses auditives est la seule solution.

Des dépistages auditifs sont organisés mensuellement dans l'établissement.

La psychologue vient d'arriver à l'EHPAD : au moment de l'enquête elle n'était pas présente d'où des résultats mitigés lors de l'enquête.

De même, depuis peu, un Enseignant en Activités Physiques Adaptées a été recruté en EHPAD. Les résidents sont ravis.

L'organisation prévoit 1 douche par semaine. Si le résident souhaite plus d'une douche par semaine, il faut le signaler aux AS.

Pour optimiser l'organisation, Mme Mouchantaf indique qu'un listing est en cours d'élaboration ; cela permettra, aux transmissions du matin, de faire un rappel aux soignants. Il faut rappeler qu'il est possible de prendre une douche l'après-midi.

Mme Mouchantaf informe qu'une formation « hygiène et santé orale » est planifiée en février, notamment pour l'hygiène des prothèses.

La vie quotidienne

La communication est un axe d'amélioration car 29% des répondants ne sont pas ou peu satisfaits.

Il est à noter que les professionnels contactent les familles en cas de problèmes. Si les familles souhaitent avoir des nouvelles de leur proche, elles doivent contacter les équipes.

Les relations avec le personnel

Les réponses laissent apparaître que l'identification des professionnels doit être améliorée.

Des badges vont être mis en place (*on a essayé les étiquettes mais ça ne tient pas*).

Il faudrait que les professionnels se présentent en entrant dans la chambre.

Mme Vantrepol fait remarquer que les tableaux blancs ne sont pas complétés (*tableau destiné à délivrer des informations aux familles*).

Il est demandé à l'encadrement des soins de faire un rappel aux équipes sur ces 2 points.

Information des proches

15% des participants ne connaissent pas FAMILÉO.

Il est rappelé que ce service est gratuit pour les familles mais toutes les familles ne sont pas inscrites. Une communication sera faite.

L'animatrice explique que, pour certains résidents, les animatrices lisent la gazette. Le programme des animations est diffusé aux familles par le biais de FAMILÉO de façon hebdomadaire.

L'animation

Le programme des animations est diffusé aux familles par le biais de FAMILÉO de façon hebdomadaire.

Les résultats montrent que l'information n'est pas passée auprès de toutes les familles. Une communication sera faite aux familles dans ce sens.

Les repas

L'heure du dîner est jugée trop tôt par les familles. « 18h, l'hiver, ça passe ; en été, c'est tôt. » Le Dr Boudier fait remarquer que les études montrent qu'il est bon de manger tôt le soir. Il est précisé qu'une collation est proposée à 22h.

Une communication sera faite aux familles sur la possibilité de déjeuner avec leur proche. Il est nécessaire de faire une réservation auprès de l'accueil 48h à l'avance.

Mme Rougier fait remarquer qu'il y a des courants d'air dans la salle à manger de l'EHPAD lorsqu'on est prêt des fenêtres.

Le directeur confirme cette impression de courant d'air. Des réglages sont sans doute à faire au niveau de la ventilation.

Le directeur indique que 30 fenêtres vont être changées dans l'établissement.

Mme Rougier indique qu'il y a des traces d'infiltration d'eau dans certaines pièces.

Le Général Hardy se propose d'intervenir auprès de la CNMSS sur les malfaçons de l'EHPAD.

La chambre

Les familles sont globalement satisfaites de la chambre.

Plusieurs remarques ont été faites sur le nettoyage de la chambre. Des contrôles réguliers seront organisés et des formations mises en place.

Le linge

Les résultats montrent qu'une part assez importante des personnes interrogées ne sont pas satisfaites :

- ☞ Du délai du traitement du linge
- ☞ Des erreurs de tri du linge
- ☞ Du rangement du linge dans les placards.

Il faut compter une semaine pour le nettoyage du linge qui est pris en charge par notre prestataire. Ce délai est incompressible.

Pour les erreurs de tri, il est rappelé de bien faire marquer le linge, notamment lors des renouvellements pour éviter les pertes (déposer le linge à l'accueil).

En ce qui concerne le rangement du linge dans les placards, Mme Mouchantaf va demander au garde malade de ranger 2 armoires à fond par jour.

Pour le linge qui ne serait plus adapté à la morphologie du résident, il est suggéré d'étiqueter dans le placard un espace « vêtements inadaptés » pour que les familles fassent un renouvellement.

Points forts selon l'entourage

L'entourage a fait part de nombreux points forts de l'établissement et 96% des participants recommanderaient l'établissement.

Points à améliorer selon l'entourage

Les familles mettent en exergue l'augmentation importante des prix cette année pour une qualité qui reste inchangée.

Tableau récapitulatif des actions envisagées

Actions	Objectifs	Moyens	Délai	Responsable
Réparer les 20 mètres d'allée entre les deux parties refaites	Meilleure circulation Réduction du risque de chute, blessure		Juillet 2024	Direction
Revoir le plan de communication de la direction aux familles	Systématiser certaines communications sur la vie de l'établissement	Plan de communication à établir	Fin mars 2024	Direction
Information de la direction aux familles	Modalités communications sur état de santé/conditions de vie Famileo Les médecins et leurs rôles Possibilité repas avec le résident Représentants des résidents et des familles	Mail	Fin février 2024	Direction
Création d'un flyer spécifique pour information sur les représentants des résidents et des familles	Améliorer la connaissance des représentants et de leurs rôles	Flyer à ajouter en systématique dans le livret d'accueil, mis à jour lors des nouvelles élections	Fin mars 2024	Responsable qualité
Rappeler le matin les résidents qui ont une douche	Amélioration de la communication et du partage d'information	Réalisation d'un listing pour rappe par IDE	Immédiat	IDEC / IDE
Formation hygiène et santé orale par un organisme extérieur le 8 février	Amélioration hygiène bucco-dentaire et des prothèses	L'accent sera mis sur les prothèses et la culture de l'hygiène	Fin février 2024	IDEC
Organisation pour le rangement des armoires par le garde malade	Meilleur rangement des placards des résidents	Avec traçabilité : 2 armoires par jour avec constatation par l'IDEC ou l'IDE	Fin février 2024	IDEC / IDE
Réunion d'équipe sur les résultats de l'enquête	Rappel aux équipes de faire attention en prenant le linge + rangement si le garde malade est absent Rappels sur l'hygiène bucco-dentaire	Réunion pluridisciplinaire avec ordre du jour et émargement	Fin février 2024	IDEC
Vérification plus régulière du bionettoyage des chambres	Formation et évaluation des ASH Révision fréquence et pratiques chambre à fond	Individuel Avec traçabilité	Immédiat	Resp logistique et gouvernante
Création d'une zone dans les placards des résidents pour les vêtements qui ne sont plus adaptés	Meilleure visibilité pour les soignants et les familles Réduire le désordre	Etiquette	Fin mars 2024	IDEC
Créer des badges pour que la fonction des professionnels remplaçants soit identifiable	Identification	Définir (qui crée le badge, qui le donne, à quel moment ?)	Fin mars 2024	Responsable RH

3. Bilan annuel des fiches d'événements indésirables (FEI)

Le rapport détaillé est en annexe 2 :

- 143 fiches d'événements indésirables enregistrées en 2023, soit une moyenne de 12 FEI par mois (148 FEI en 2022).
- 6 analyses approfondies (*on recherche les causes profondes d'un événement*).
- **Déclarants :**
 - 36% des soignants
 - 27% des administratifs
 - 13% équipe de la pharmacie

- **Unité concernée :**
 - 39% l'EHPAD
 - 43% les SSR
- **Typologie des événements déclarés sur l'établissement (EHPAD et SSR)**
 - 44% des FEI concernent la prise en charge des patients/résidents (*32 événements relatifs à la prise en charge médicamenteuse, 10 concernant le comportement de l'équipe, 6 concernant la coordination des soins/organisation du personnel*)
 - 15% concernent les événements liés à la sécurité des personnes (*bonnes pratiques non appliquées (barrières non mises, lits en hauteur...), 8 chutes*)
 - 13% sont en lien avec les fonctions hôtelières (*en diminution par rapport à 2022 où le taux était de 28%*)
 - Les plaintes et réclamations
- **Fréquence des événements signalés**
 - Plus de la moitié ont été jugés « exceptionnels » ou « nuls », c'est-à-dire qu'ils ne s'étaient jamais produits ou moins d'une fois dans l'année.
 - Les événements entrant dans la catégorie « permanente » ont augmenté par rapport à 2022 : il s'agit de problématiques liées à des dysfonctionnements de matériel ou de logiciel.
- **Criticité des événements**
 - La part des événements dont le traitement est jugé « prioritaire » est passé de 3% en 2022 à 13% en 2023 (*essentiellement la prise en charge médicamenteuse et une chute de patient*). Ces événements font l'objet d'un plan d'actions.
 - Les événements qui sont à traiter en priorité peuvent donner lieu à une analyse approfondie des causes afin de déterminer, en équipe, les actions permettant d'éviter le renouvellement de cet événement.

4. **Baromètre de satisfaction : résultats du 4^{ème} trimestre 2023**

Les indicateurs du 4^{ème} trimestre 2023 (indicateurs annexés à la convocation) montrent la poursuite de la tendance baissière de la satisfaction des patients sur de nombreux critères :

- La satisfaction globale plafonne à 76% au 4^{ème} trimestre : **c'est le taux le plus bas depuis 3 ans.**
- Le taux de participation est en augmentation par rapport au trimestre précédent : **39 %.**
- **14 critères n'atteignent pas les 70% de satisfaits** (contre 8 au 3^{ème} trimestre et 1 seul au 2^{ème} trimestre) comme par exemple :
 - Le goût des plats (62% de satisfaits)
 - La rapidité de réponse aux sonnettes (62%)
 - Conseils d'hygiène de vie en lien avec leur rééducation (58%)
 - Informations sur les examens (58%)
 - Soulagement des douleurs par le traitement administré (60%)
- Il est à noter les commentaires peu élogieux sur la restauration qui reviennent à 6 reprises.

Un comité pilotage qualité aura lieu le 26/01/2024 pour analyser ces résultats et définir des pistes d'amélioration.

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

Questions des résidents

La réunion de la CDUVS est préparée en amont avec l'animatrice, Mme de Montgolfier.

Restauration :

Les résidents désireraient voir le diététicien en salle à manger de temps en temps comme cela se faisait avant.

Le temps d'attente entre le plat et le dessert reste un peu long.

Quelle est l'organisation entre les personnes qui servent dans l'assiette et celles qui apportent l'assiette ?

Y a-t-il un lien entre la vaisselle faite dans l'office et le service du dessert ? Les résidents ont l'impression d'attendre que la vaisselle soit faite pour passer au dessert.

Il demeure quelques associations de plats un peu particulières comme par exemple les petits pois et le poisson.

Serait-il possible d'avoir plus de pommes de terre et moins de riz ?

En positif : les assiettes sont chaudes maintenant. Alternance entre les produits laitiers parfumés et nature.

La responsable restauration est appelée. Elle écoute les remarques des résidents et en prend note pour voir ce qu'il est possible de faire pour apporter une réponse favorable.

Soins :

Pour les résidents qui ont une activité le matin, serait-il possible de revoir le planning des toilettes et des douches pour qu'ils puissent être prêts à l'heure, la crainte d'être en retard étant un facteur de stress.

Les résidents ont exprimé le désir de pouvoir se laver les mains avant de passer à table.

La difficulté est principalement pour les personnes en fauteuil, pas de proposition de le faire avant d'être accompagnées à leur place.

Mme Mouchantaf indique qu'elle va répertorier les résidents qui ont des activités pour que leur toilette soit planifiée avant celles des autres résidents.

Pour le lavage des mains avant de passer à table, Mme Mouchantaf indique que des sanitaires sont dans les couloirs et qu'il y a des solutions hydroalcooliques à disposition.

Animation :

Lors des journées à thème, en lien avec la restauration, le décor des tables est apprécié et contribue à apprécier le repas.

Toutefois les résidents font remarquer qu'il n'est pas forcément utile de « partir » loin, un tour des régions de France serait apprécié tout aussi bien.

L'animatrice prend note des remarques des résidents.

Questions des familles

Possibilité, pour les familles de déjeuner avec leur proche à l'EHPAD (Mme Claes, Responsable restauration)

Pour pouvoir déjeuner avec le résident, la famille doit s'inscrire auprès de l'accueil 48h à l'avance. C'est limité à 2-3 personnes par famille.

L'équipe de restauration organise les tables en fonction des réservations.

Mme Vantrepol fera une affiche à l'attention des familles à ce sujet ; l'Ets fera une information par email.

Il est rappelé que pour les événements exceptionnels, l'établissement met à disposition des familles la salle à manger de direction ou les salons pour anniversaire.

Retour du linge dans les chambres (Mme Paquette, Responsable lingerie)

Mme Paquette, Responsable Hôtellerie et logistique, explique que le prestataire fait 2 passages par semaine : les lundis et les jeudis. Le linge parti au nettoyage le lundi, revient le lundi suivant. Pour le linge pris en charge par le prestataire, il y a un sac rayé blanc et rouge dans la salle de bains du résident. Si le linge est entretenu par la famille, il y a un panier.

Les aides-soignants mettent le linge au sale ; le garde malade range le linge propre dans les placards.

Le linge est emballé nominativement lorsqu'il revient de chez le prestataire.

Au moindre problème, ne pas hésiter à envoyer un email à Mme Paquette : r.log.lamartiniere@ajl.asso.fr.

Il est rappelé qu'à l'admission d'un résident, il est demandé à la famille d'apporter le linge à l'avance pour faire le marquage de toutes les pièces.

De même, lorsque le linge est renouvelé, il faut le faire marquer avant de le « mettre dans le circuit ». Pour ce faire, le linge est à déposer à l'accueil. Si le linge n'est pas marqué, il y a 90% de chance que le linge soit perdu.

Les représentants des familles font remarquer que les cintres s'accumulent dans les penderies. Le service lingerie place les vêtements sur cintre du côté penderie de l'armoire, les aides-soignantes n'ouvrant jamais la porte de la penderie, les vêtements restent stockés à cet emplacement. Ce n'est pas le rôle de la famille d'intervenir dans le transfert du linge de la penderie aux étagères. Cela peut poser problème en cas de congés ou d'absence des proches. Une solution doit être trouvée.

6. Plaintes et réclamations, et demandes de dossier médical

Le tableau des plaintes, réclamations et éloges n'évoque pas de commentaires particuliers de la part des membres.

Le directeur évoque la plainte de la fille d'un patient : elle se manifeste 20 ans après le décès du patient. Une assurance vie aurait été signée alors que la personne était hospitalisée dans notre Ets.

Fin du compte rendu.

signé

Thierry de MONTGOLFIER
Directeur

Annexe 1 : Résultats de l'enquête de satisfaction auprès de l'entourage des résidents de l'EHPAD

Résultats du questionnaire de satisfaction de l'entourage des résidents

2023

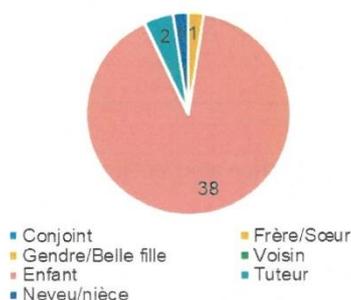
Période de recueil : du 6 au 26 octobre 2023

Méthode : questionnaire en ligne auto administré

12 rubriques thématiques

42 répondants

Quel est votre lien avec le résident ?

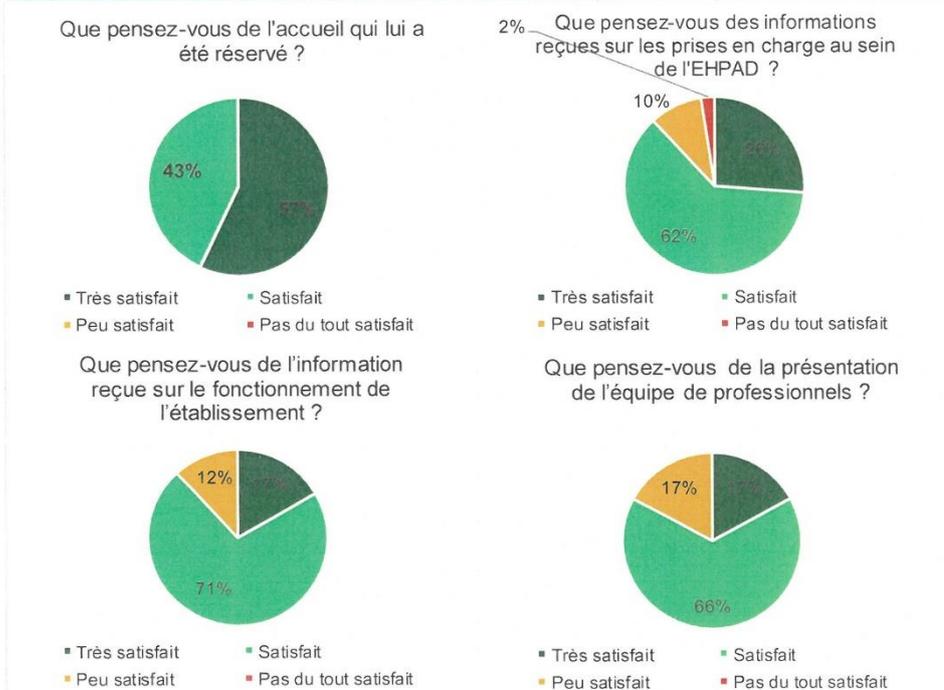


Où réside votre proche ?



THEMATIQUE 1

ACCUEIL DE VOTRE PROCHE



Remarques et suggestions :

- On ne sait pas toujours à qui on a à faire, les nouvelles personnes ne se présentent pas, voir même nous ignorent si on ne les sollicite pas, qu'elle est leur formation, qu'elles sont leurs compétences ?
- Il faudrait une reunion de présentation du fonctionnement de l'UVP ou une brochure
- Manque d'échange avec les aides-soignants qui s'occupent des patients au quotidien
- Tenues non codées et intérimaires pas impliqués
- Pas eu de présentation
- Aucune communication ma mère a changé de chambre je ne sais pas où elle est je ne sais pas comment ça s'est passé et comment elle est installée
- Je suis passé à l'improviste en juillet j'ai retrouvé ma mère les ongles noir son fauteuil roulant plein de nourriture sécher son armoire pleine de désordre J'aimerais bien avoir plus d'information quand quelque chose de particulier se passe

Analyse

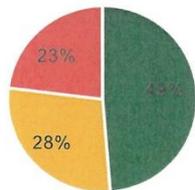
Sur cette thématique si les proches sont satisfaits de l'accueil lors de l'admission, mais la communication sur le fonctionnement de l'établissement peut être améliorée.

Actions d'amélioration envisagées
Revoir le plan de communication d'informations de la part de la direction aux familles (celles systématiques) : rappels rôles des médecins, familleo...

THEMATIQUE 2

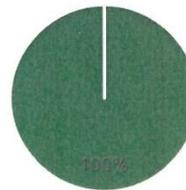
LE CADRE DE VIE DE VOTRE PROCHE :

Le sentez-vous assez informé de l'existence des représentants des usagers ?



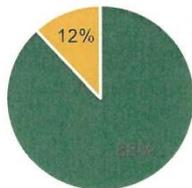
■ Oui ■ Moyennement ■ Pas du tout

Le sentez-vous libre de recevoir ses proches ?



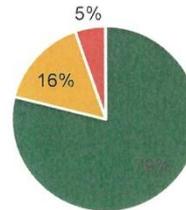
■ Oui ■ Moyennement ■ Pas du tout

Le sentez-vous en sécurité dans l'établissement ?



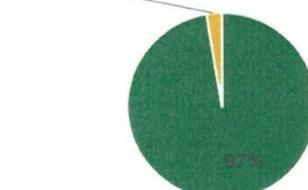
■ Oui ■ Moyennement ■ Pas du tout

Le sentez-vous libre d'exprimer ses réclamations ?



■ Oui ■ Moyennement ■ Pas du tout

Le sentez-vous libre de ses croyances et de la pratique du culte de son choix ?



■ Oui ■ Moyennement ■ Pas du tout

Remarques et suggestions :

- Le comportement de certains membres du personnel envers les autres résidents, lors de mes visites à ma maman, me fait craindre des débordements lorsque je ne suis pas présente, certaines règles de prise en charge ne sont pas respectées
- Je ne suis pas certaine que ma mère soit toujours écoutée à l'UVP
- Les résidents sont parfois seuls dans l'unité protégée, notamment le dimanche et cela pendant une bonne demi-heure !

Analyse

Les proches font remarquer que les résidents ne sont pas suffisamment informés de l'existence des représentants des résidents.

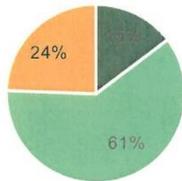
Actions d'amélioration envisagées

- Faire une communication (mail) + flyer dans le livret d'accueil sur les représentants des familles et des résidents (qui sont-ils et leur rôle)
- Rappel aux équipes de l'UVP sur l'obligation de la présence auprès des résidents

THEMATIQUE 3

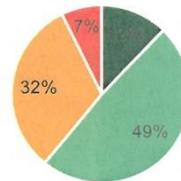
LES SOINS

Que pensez-vous de l'aide apportée pour les soins d'hygiène ?



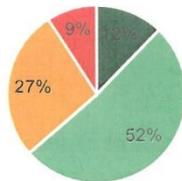
- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Que pensez-vous de la fréquence des douches ?



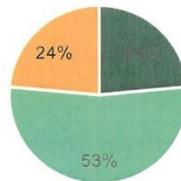
- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Que pensez-vous de la fréquence du nettoyage de ses prothèses (dentiers, lunettes, appareil auditif...) ?

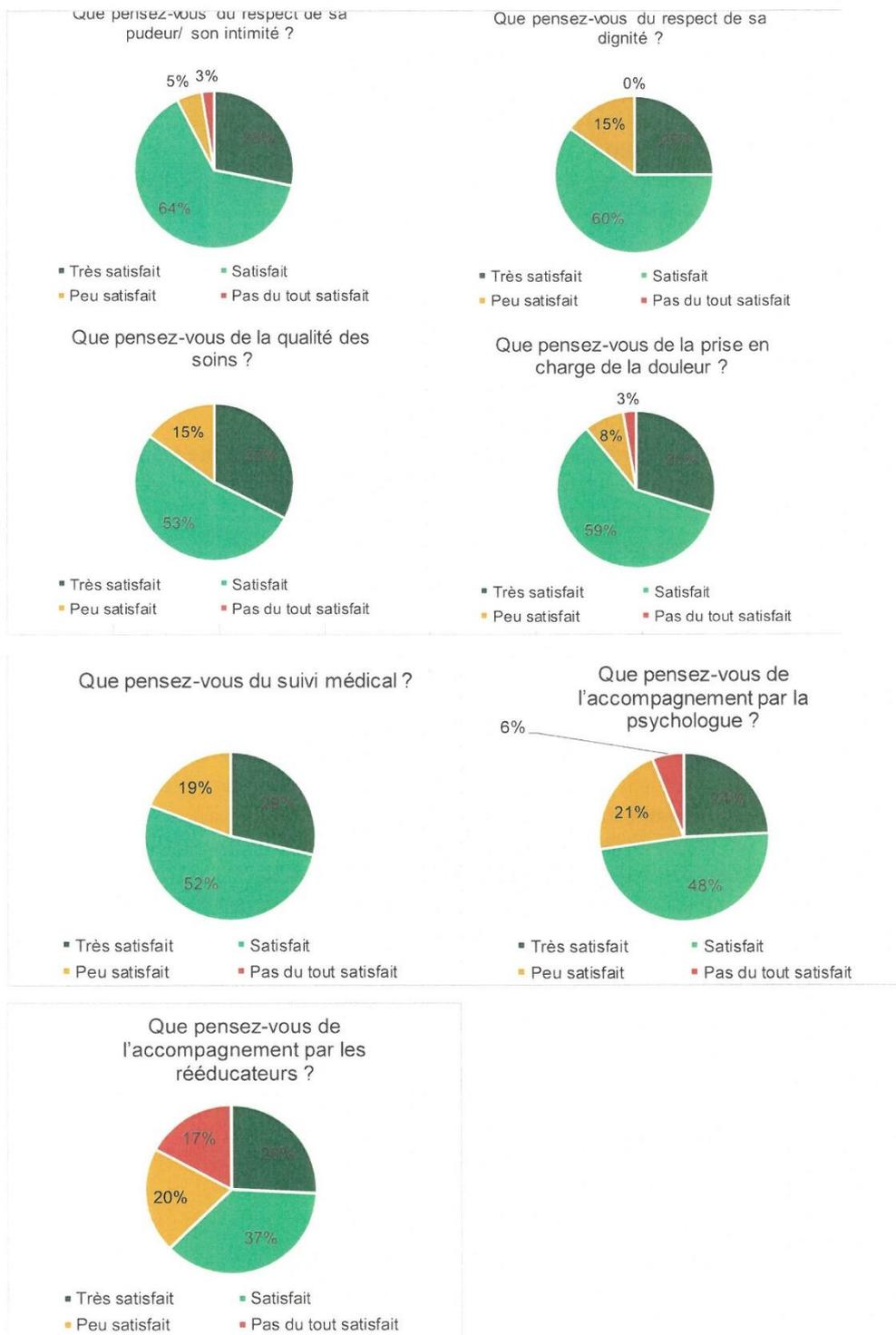


- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Que pensez-vous du respect du port des prothèses (auditives, visuelles...) ?



- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait



Remarques et suggestions :

- Je trouve que le changement de vêtement quand ils sont sales n'est pas assez proposé au résident.
- Je retrouve souvent ma maman coincée par une table, ou dans un fauteuil limitant sa mobilité
- Aucune attention n'est portée sur l'hygiène buccodentaire

- Pas très informé sur la rééducation
- Certains personnels entrent dans les chambres sans frapper. A l'admission il avait été indiqué une douche par semaine qui n'est pas proposée, est-ce dû au fait que ma sœur est autonome pour sa toilette par ailleurs ? La douche une fois par semaine si cela est possible permettrait un lavage des cheveux entre autre....
- Le port des prothèses auditives n'est pas toujours surveillé. Une douche par semaine n'est pas suffisante. Le shampoing n'a pas toujours lieu chaque semaine.
- Aucun contact avec le médecin et le psychologue sauf si on sollicite un rendez-vous auprès du secrétariat de notre propre initiative. A titre personnel, je ne connais pas le médecin dédié à l'Ehpad depuis le départ du Docteur Julien. Serait-il envisageable de proposer des rencontres ou entretiens téléphoniques semestriels (Teams) pour faire un point sur le suivi médical ou psychologique des patients ?
- Manque de personnel compétent et à l'écoute
- Problèmes récurrents de permanence d'un psychologue.
- Personne ne la fait plus marcher, j'ai réclamé 2 fois que le médecin regarde ses oreilles, en vain
- Manque peut-être un journal de bord consultable depuis l'extérieur
- un peu plus d'animations pour effacer cette impression de tristesse
- Malheureusement il manque du personnel pour rééducation moteur
- Je n'ai aucune réponse à ces questions, vu que je ne suis informé de rien sur son état de santé

Analyse

Les axes d'amélioration principaux sont :

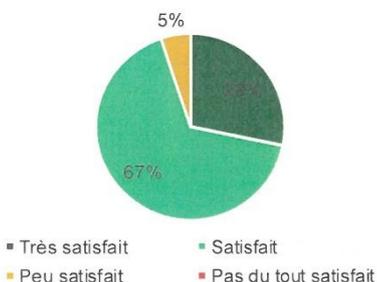
- La fréquence des douches (39% des répondants sont peu ou pas du tout satisfaits)
Douche au moins une fois par semaine et plus en fonction de la demande du résident ou des besoins imposés par la prise en charge.
- Le nettoyage des prothèses (36% des répondants sont peu ou pas du tout satisfaits)
- L'accompagnement par la psychologue (arrivée récente de Mme V)
- L'accompagnement par les rééducateurs (17 % des répondants sont pas du tout satisfaits)
Arrivée récente de Benoit (EAPA), les groupes reprennent depuis octobre, en cours de recrutement d'une psychomotricienne.

Actions d'amélioration envisagées
Réalisation d'un listing des résidents qui ont une douche pour que l'IDE fasse un rappel le matin Formation hygiène et santé orale par un organisme extérieur le 8 février, l'accent sera mis sur les prothèses et la culture de l'hygiène

THEMATIQUE 4

LA VIE QUOTIDIENNE

Que pensez-vous du respect de ses souhaits et habitudes de vie ?



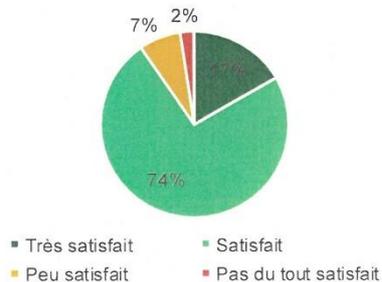
Que pensez-vous de l'aide apportée dans les gestes de la vie courante ?



Que pensez-vous de la communication des informations ?



Que pensez-vous de l'ambiance au sein de l'EHPAD ?



Remarques et suggestions :

- Selon les soignants....
- Ambiance quelques fois délétère au sein de l'UVP
- Le personnel est très prévenant et malgré les difficultés (effectif) il reste à l'écoute des résidents. Seul bémol souvent les transmissions sont incomplètes et des erreurs de prise en charge apparaissent.
- Ma mère est incapable d'éplucher un fruit. Pourquoi lui donner des pommes ou des oranges non épluchées ?
- Le brossage quotidien des dents est parfois oublié. Le nettoyage des lunettes ou des prothèses auditives n'est pas effectué quotidiennement. Prendre un peu plus soin des vêtements qui sont parfois dépliés quand les aides-soignantes habillent les patients. Je retrouve du linge "en vrac" dans le placard ou la commode que je dois replier à chaque passage. NE PAS mélanger le linge souillé du linge sale (respecter la mise en place des 2 paniers pour séparer le linge : l'affichette mis en place par l'infirmière coordinatrice de l'Ehpad n'est pas respectée par certaines aides-soignantes.
- Attention à remettre la table proche du lit au retour des repas (ma maman ne peut pas se lever)
- Ils restent devant la télé des jours entiers

Analyse

Sur cette thématique la communication est un axe d'amélioration car 29 % des répondants ne sont pas ou peu satisfaits. Plusieurs commentaires font également état de cette problématique.

Les professionnels de l'établissement contactent la famille en cas de problème de santé ou de modification significative de la prise en charge de leur proche (projet

d'accompagnement personnalisé, chambre), dans les autres cas c'est à la famille de contacter l'établissement, par exemple pour avoir des informations sur les repas, les activités, le moral...

Actions d'amélioration envisagées
Communication de la part de la direction (cf thématique 1)

THEMATIQUE 5

RELATIONS AVEC LE PERSONNEL

Que pensez-vous du respect du personnel envers votre proche et les autres résidents ?



Que pensez-vous de l'amabilité et de la politesse des professionnels ?



Que pensez-vous de la disponibilité du personnel ?



Que pensez-vous de l'identification des professionnels ?



Que pensez-vous de la réponse du soignant lors d'un appel sonnette ?



Remarques et suggestions :

- Selon les professionnels on passe d'une unité vivante à une sensation d'abandon
- Certains membres de l'équipe sont respectueux et très engagé dans leur travail, d'autres posent question ...
- Merci aux équipes fixes de l'uvp que je trouve extraordinaires de bienveillance
- Sur l'appel de sonnette l'intervention tarde à venir
- Lorsqu'il y a une difficulté elle est le plus souvent dû à une méconnaissance de l'argent pour la prise en charge (agent intérimaire et manque de transmissions)
- Amabilité aléatoire des aides-soignantes : cela dépend des personnes, certaines sont gentilles et souriantes, d'autres le sont beaucoup moins et décrochent à peine un bonjour.
- Ma maman se plaint de temps d'attente souvent longs
- Aucune communication je ne suis plus sur place et lorsque je passe à Saclay je trouve ma mère les ongles noirs fauteuil roulant sale

Analyse

Par rapport aux relations avec le personnel l'élément à améliorer est l'identification des professionnels.

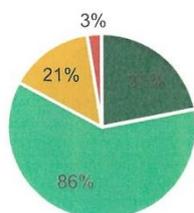
Actions d'amélioration envisagées

- Faire un vrai badge pour les professionnels vacataires (les étiquettes se décollent et ne sont pas utilisées) afin que leur fonction soit identifiable.

THEMATIQUE 6

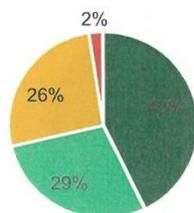
INFORMATION DES PROCHES

Que pensez-vous des informations données sur la vie de l'EHPAD ?



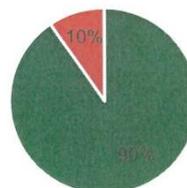
- Très satisfait
- Satisfait
- Peu satisfait
- Pas du tout satisfait

Obtenez-vous facilement les informations sur le séjour et l'état de santé de votre proche ?



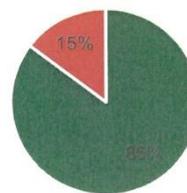
- Tout le temps
- Souvent
- De temps en temps
- Jamais

Savez-vous auprès de qui demander des informations sur le séjour ou l'état de santé de votre proche ?



- Oui
- Non

Connaissez-vous le service FAMILÉO, proposé gratuitement par l'établissement ?



- Oui
- Non

Remarques et suggestions :

- Quelques fois on a l'impression de déranger, on a du mal à obtenir des réponses
- La secrétaire médicale est très aidante et réactive mais j'aimerais des informations régulières autres que les menus sur la vie et les activités de mon proche en UVP
- Merci à l'infirmière Marie Claude pour sa disponibilité
- Nous allons justement nous inscrire sur Famileo pour avoir plus d'information sur la vie de l'ehpad

Analyse

Pour ce qui est de l'information plus d'un quart des répondants signalent être peu souvent ou pas du tout informé des conditions de séjour et de l'état de santé de leur proche (28% n= 12). De plus, six personnes ne connaissent pas le service Famileo. Quelques personnes sont peu ou pas satisfaites des informations données sur la vie de l'EHPAD.

Les professionnels de l'établissement contactent la famille en cas de problème de santé ou de modification significative de la prise en charge de leur proche (projet d'accompagnement personnalisé, chambre), dans les autres cas c'est à la famille de contacter l'établissement.

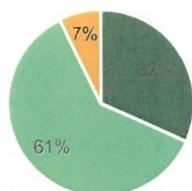
Actions d'amélioration envisagées

Communication de la direction

THEMATIQUE 7

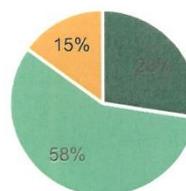
L'ANIMATION

Que pensez-vous de l'intérêt des animations proposées ?



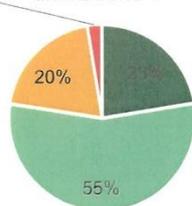
■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous de la diversité des animations proposées ?



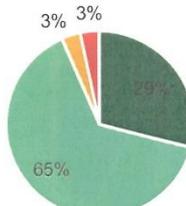
■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous de la communication du planning des animations ?



■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous de l'intervention des bénévoles ?



■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Remarques et suggestions :

- Animations depuis septembre au sein de l'UVP : c'est appréciable
- Animatrices dynamiques et toujours motivées un grand merci à elles
- Implication d'Isabelle de Montgolfier dans l'animation de l'établissement, toujours souriante, aimable et disponible
- Il avait été question que le planning des animations soit communiqué par mail aux familles. Quand cela doit-il être fait ?

Analyse

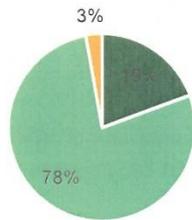
Les répondants sont globalement satisfaits des animations proposées pour leur proche dans l'établissement. La communication du planning des animations n'est pas satisfaisante pour 23 % des proches ayant répondu (n= 9)

Actions d'amélioration envisagées

THEMATIQUE 8

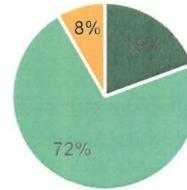
LES REPAS

Que pensez-vous de l'heure du petit déjeuner ?



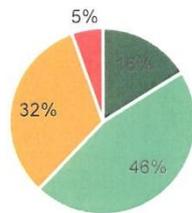
■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous de l'heure du déjeuner ?



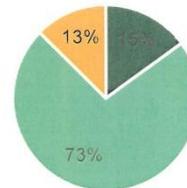
■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous de l'heure du dîner ?



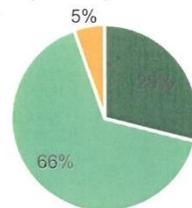
■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous de la qualité du service hôtelier ?



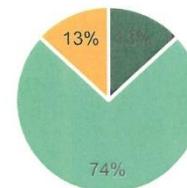
■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous de l'aide apportée par le personnel pour l'installation de votre proche pour le repas ?



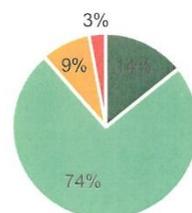
■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous de la variété des menus ?



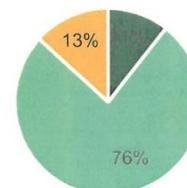
■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous de la qualité des repas ?



■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous de la qualité des goûters ?



■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous de la prestation proposée pour partager un repas avec son entourage ?



Remarques et suggestions :

- Je ne savais pas qu'on pouvait partager un repas avec le résident
- J'ai eu l'occasion de goûter la nourriture mixée donnée à ma maman c'est immangeable,
- Depuis peu il semblerait que les gouters soient supprimés à l'UVP ?
- Pour les repas on a l'impression que ce qui est proposé c'est du « tout mixé » ou « rien mixé » pourrait-on envisager un intermédiaire ?
- Repas variés et équilibrés. Seul souci : les agents sont souvent tenus par le temps (fin de service) et de fait demandent aux résidents de manger plus vite ou d'accélérer ! Serait-il possible de demander aux résidents d'arriver 10mn avant l'horaire prévu pour l'installation et de fait gagner 10mn sur le tps repas?
- Je ne savais pas qu'il existait la possibilité de partager un repas !
- L'heure du dîner à 18.00 est beaucoup trop tôt, s'il pouvait être décalé à 19.00 ce serait idéal. Je ne peux pas émettre d'avis sur la qualité et la diversité des petits-déjeuners, déjeuners car la nourriture est mixée pour ma mère.

Analyse

Il ressort des réponses à cette thématique que la qualité des repas est satisfaisante pour les proches des résidents. Toutefois, on note deux éléments moins satisfaisants : l'heure du dîner (37% de répondants sont peu ou pas satisfait) a priori trop tôt (18h) et la possibilité de partager un repas (24% de répondants sont peu ou pas satisfait)

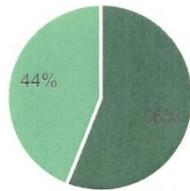
Actions d'amélioration envisagées

- Communication de la direction sur la possibilité de prendre un repas avec le résident

THEMATIQUE 9

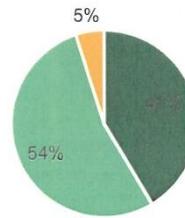
LA CHAMBRE

Que pensez-vous de la possibilité de personnaliser la chambre ?



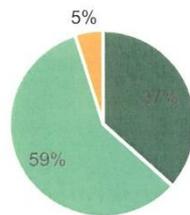
■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous de la propreté de la chambre ?



■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous du respect du lieu privé qu'est la chambre ?



■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Remarques et suggestions :

- Très satisfaite depuis installation porte à code
- La réparation du plafond est à programmer
- Le ménage poussière est très peu fait. Regardez les barreaux des chaises...
- Même remarque que précédemment, pour certains agents bien frapper avant de rentrer même si les portes sont épaisses et lourdes en frappant franchement on entend à l'intérieur sans problème.
- Nous avons noté une période de "flottement" quant au ménage de la chambre. Les choses sont rentrées dans l'ordre.
- La poussière n'est pas effectuée systématiquement sur tous les meubles (personnels notamment)
- Propreté à désirer je paye la télé à chaque fois que je suis passé jamais allumée alors que ça occupera un peu

Analyse

Il ressort des réponses à cette thématique que la qualité de la chambre et sa propreté soient satisfaisants.

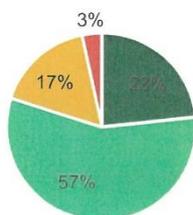
Actions d'amélioration envisagées

- Vérification plus régulière du bionettoyage des chambres, formation et évaluation des ASH

THEMATIQUE 10

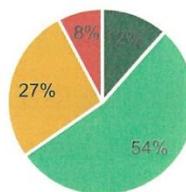
LE LINGE

Que pensez-vous de la prestation de nettoyage du linge ?



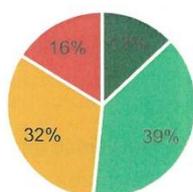
■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous du délai de retour du linge ?



■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Que pensez-vous du rangement du linge de votre proche ?



■ Très satisfait ■ Satisfait
■ Peu satisfait ■ Pas du tout satisfait

Remarques et suggestions :

- Le délai de retour est un peu long (5-6 jours ?)
- Je m'occupe du linge de ma maman, néanmoins son placard est souvent sans dessus dessous, malgré ma vigilance à ranger de façon fonctionnelle, beaucoup de linge a été perdu car certains professionnels ne font pas attention
- Je gère le nettoyage du linge et le rangement des placards
- Nous rangeons régulièrement son armoire
- Le délai de retour du linge est un peu aléatoire.
- Prendre un peu plus soin du linge.
- Linge sous-traité à l'extérieur du fait des problèmes rencontrés
- Bordel complet dans son armoire que range à chaque passage et que je trouve à chaque fois en bordel
- Nous venons toutes les semaines. Nous ne comprenons pas comment se passe le service de nettoyage. Par exemple, un dimanche, les 4 gilets de ma mère sont au nettoyage, le dimanche suivant, 3 gilets sont au nettoyage.

Analyse

Il ressort des réponses que la prestation autour de la gestion du linge entraîne des insatisfactions de la part des proches des résidents. Notamment, le délai de retour du linge (35% de répondants peu ou pas du tout satisfaits) et le rangement du linge (48% de répondants peu ou pas du tout satisfaits)

Le délai de retour du linge normal est d'une semaine

Actions d'amélioration envisagées

- Organisation pour le rangement des armoires par le garde malade avec traçabilité : 2 armoires par jour avec constatation par l'IDEC ou l'IDE
- Rappel aux équipes de faire attention en prenant le linge + rangement si le garde malade est absent

THEMATIQUE 11. Questions de la fin

Les points forts de l'EHPAD selon l'entourage

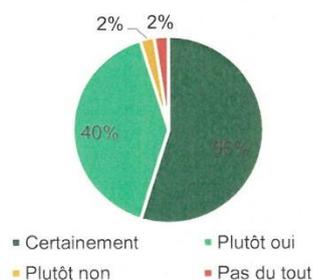
- L'accueil et la gentillesse / disponibilité du personnel. Sa situation géographique.
- Cadre de vie et amabilité du personnel
- La vigilance et la gentillesse de certains professionnels, les activités proposées mais pas en uvp
- Compétences et qualités humaines de certaines professionnelles soignantes ou agents hospitaliers
- Le personnel et le cadre de l'UVP
- La disponibilité du personnel
- Équipe médicale / présence d'un docteur prescripteur et un coordonnateur
- Le calme, la luminosité, l'encadrement soignant, la propreté des sols et la prise en charge médicale.
- La gentillesse et l'attention du personnel
- Rapport qualité / prix et le cadre de vie intérieur et extérieur et l'ambiance en général
- Du façon générale la qualité de la prise en charge à tous les niveaux (médical, paramédical et autres). La gentillesse des personnels malgré les soucis d'effectifs. Et pour finir les locaux sont agréables et permettent des déplacements facilités
- Cadre de vie, verdure et accessibilité.
- La convivialité et la prise en charge médicale
- Le sérieux du suivi, le cadre, les chambres, la gentillesse du personnel.
- Le PASA lorsqu'il est ouvert
- Sérieux - qualité du secrétariat et du -nouveau en partie (médecin) suivi médical
- La gentillesse du personnel
- Le parc, Les professionnels, la communication
- Bienveillance et patience du personnel
- animation 7 jours sur 7
- La bienveillance, la qualité des échanges avec l'ensemble du personnel ainsi que l'ambiance apaisée globale de l'établissement.
- Qualité accueil et service médical
- La propreté des locaux, la disponibilité du personnel, le service médical attaché à l'EHPAD, les animations, l'ambiance général au sein de l'EHPAD
- Cadre de vie et ambiance générale
- Le côté " familial " proche des résidents
- L'attention et la gentillesse portée aux résidents, le prix de l'EHPAD
- Propreté et installation des locaux
- Aucun pour le moment
- L'environnement sympa, la prise en charge à l'UVP.
- Le cadre environnemental

Les points négatifs selon l'entourage

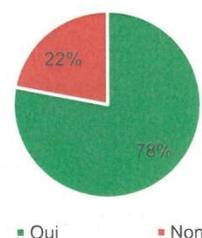
- Accessibilité pour les proches sans véhicule
- Le brassage des professionnels, mais ailleurs c'est pire

- Manque d'intérêt voir de respect pour les résidents de certaines professionnelles
- Les tarifs depuis l'énorme augmentation et le manque d'informations
- La manque de temps consacré à l'hygiène / La disparition régulière d'effets personnels.
- Le manque de personnel, le manque d'information, la gestion administrative approximative
- Plus de personnel plus disponible manque de douche
- Rien d'essentiel. Il y a eu des petits moments de flottement par rapport au ménage, à la toilette et au linge. Les choses se sont arrangées. Il faut être vigilant.
- Manque de personnel et forte augmentation du tarif !
- Urgence de réparer les 20 mètres d'allée qui permettraient d'accéder -sans faire de détours - au parc.
- De la maltraitance
- Trop peu de douches ! Toilettes superficielles
- Passages pas très réguliers dans les chambres
- Le coté austère / gris dans le bâtiment et la décoration dans l'entrée ?!
- Difficulté d'accès sans véhicule
- Problèmes de vol de vêtements récurrents
- La surveillance de nuit laisse à désirer.
- Les vols

Recommanderiez-vous notre établissement à vos amis ou membres de votre famille s'ils devaient aller en EHPAD ?



Pensez-vous que la qualité soit au niveau du prix ?



La plupart des répondants recommanderaient notre établissement. Un peu moins d'un quart des répondants considèrent que le niveau de qualité n'est pas au niveau du prix (22% soit n=9)

Les raisons sont les suivantes :

- La qualité est bonne, mais l'importante hausse récente me semble exagérée.
- C'est le prix d'un Ehpad sur Paris ou petite couronne alors que c'est peu accessible autrement qu'en voiture
- Manque de personnel
- Le retour du linge, le rangement hors de la chambre, souvent les mêmes habits portés d'un jour à l'autre. Les portes de placards absentes à l'uvp. le manque de suivi d'une équipe à l'autre en particulier cet été. Les objets qui disparaissent et ne reviennent qu'après maintes réclamations. Le déambulateur n'est toujours pas revenu
- Pas de possibilité de voir le kinésithérapeute pour une amélioration de la mobilité
- Une forte augmentation en septembre dernier
- Les résidents en unité protégée n'ont quasiment pas d'activités proposées en dehors du PASA et certaines équipes sont très laxistes, elles passent leur temps sur leur téléphone !
- Le prix a subi une augmentation trop importante d'un seul coup
- Montant de l'augmentation récente incompréhensible

Remarques et suggestions :

- Merci à vous pour votre travail !
- L'augmentation du tarif est pour moi excessive, on aimerait savoir à quels postes elle correspond
- Manque de communication sur l'état de santé de ma mère et sur sa qualité de vie au sein de la ehpad je ne sais pas ce qu'elle fait de ses journées et je ne connais même pas le nom du médecin qui la suis
- N'hésitez pas à contacter les proches quand vous avez des demandes pour le résident ou des difficultés avec le résident. On est aussi là pour vous aider à l'accueillir au mieux.
- Aucune information à part envoyé les factures tous les mois je ne refuse pas de payer mais le service n'est pas au rendez vous
- Seul bémol sur le service du linge.
- Dents jamais brossées, aucune stimulation et prise en charge des pathologies neurologiques

On retrouve dans cette enquête des problématiques qui ont par ailleurs été abordées en CDUVS comme, l'hygiène bucco-dentaire, la propreté des fauteuils, les soins des ongles.

Tableau récapitulatif des actions envisagées :

Actions	Objectifs	Moyens	Délai	Responsable
Réparer les 20 mètres d'allée entre les deux parties refaites	Meilleure circulation Réduction du risque de chute, blessure		Juillet 2024	Direction
Revoir le plan de communication de la direction aux familles	Systématiser certaines communications sur la vie de l'établissement	Plan de communication à établir	Fin mars 2024	Direction
Information de la direction aux familles	Modalités communications sur état de santé/conditions de vie Famileo Les médecins et leurs rôles Possibilité repas avec le résident Représentants des résidents et des familles	Mail	Fin février 2024	Direction
Création d'un flyer spécifique pour information sur les représentants des résidents et des familles	Améliorer la connaissance des représentants et de leurs rôles	Flyer à ajouter en systématique dans le livret d'accueil, mis à jour lors des nouvelles élections	Fin mars 2024	Responsable qualité
Rappeler le matin les résidents qui ont une douche	Amélioration de la communication et du partage d'information	Réalisation d'un listing pour rappe par IDE	Immédiat	IDEC / IDE
Formation hygiène et santé orale par un organisme extérieur le 8 février	Amélioration hygiène bucco-dentaire et des prothèses	L'accent sera mis sur les prothèses et la culture de l'hygiène	Fin février 2024	IDEC
Organisation pour le rangement des armoires par le garde malade	Meilleur rangement des placards des résidents	Avec traçabilité : 2 armoires par jour avec constatation par l'IDEC ou l'IDE	Fin février 2024	IDEC / IDE
Réunion d'équipe sur les résultats de l'enquête	Rappel aux équipes de faire attention en prenant le linge + rangement si le garde malade est absent Rappels sur l'hygiène bucco-dentaire	Réunion pluridisciplinaire avec ordre du jour et émargement	Fin février 2024	IDEC
Vérification plus régulière du bionettoyage des chambres	Formation et évaluation des ASH Révision fréquence et pratiques chambre à fond	Individuel Avec traçabilité	Immédiat	Resp logistique et gouvernante
Création d'une zone dans les placards des résidents pour les vêtements qui ne sont plus adaptés	Meilleure visibilité pour les soignants et les familles Réduire le désordre	Etiquette	Fin mars 2024	IDEC
Créer des badges pour que la fonction des professionnels remplaçants soit identifiable	Identification	Définir (qui créé le badge, qui le donne, à quel moment ?)	Fin mars 2024	Responsable RH

Annexe 2 : Bilan 2023 des fiches d'événements indésirables



BILAN ANNUEL DES FICHES D'ÉVÉNEMENTS INDESIRABLES (FEI) 2023

Période du bilan : Janvier à Décembre 2023

Rédacteur : Fanny FERON, Responsable Qualité

Année	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de FEI	175	170	181	148	143
Nombre d'observatoires des risques	15	11	11	9	10
Nombre de CREX, REMED	1	3	3	7	6
Nombre de personnes formées au logiciel Blue Medi	9	24	23	26	9

10 réunions de l'observatoire des risques ont eu lieu entre Janvier et Décembre pour analyser ces fiches. Les réunions ont été régulières, soit une par mois sauf pour les mois d'août et de décembre. A l'issue de ces réunions, 6 CREX ont eu lieu pour une analyse approfondie d'événements indésirables ou presque événements.

Evolution du nombre de FEI au cours de l'année



Méthode de calcul : extraction de BlueMédi

Cette année, 143 FEI ont été complétées sur BlueMédi. La fréquence des signalements varie en fonction des mois sans qu'une tendance particulière ne se dégage. Il y a en moyenne 12 FEI par mois. Le nombre de déclarations des événements indésirables reste stable par rapport à 2022.

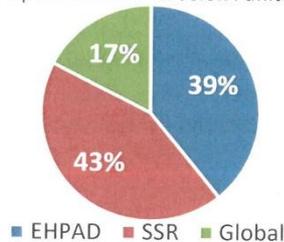
Déclarants de FEI

SERVICE DECLARANT	
Administratif	27%
Hôtellerie	2%
Logistique	8%
Maintenance	2%
Paramédical	1%
Pharmacie	13%
Rééducation	7%
Restauration	4%
Soins	36%

Les personnes qui signalent des évènements indésirables font majoritairement partie du service de soins (36%), en effet, nous verrons dans la suite du bilan que les évènements signalés concernent principalement la prise en charge des patients et des résidents. Il s'agit également de personnels du service administratif pour 27% des FEI. Enfin, 13% des FEI sont signalées par le service de pharmacie. Le service de rééducation déclare peu d'évènements indésirables.

Unité concernée

Répartition des FEI selon l'unité

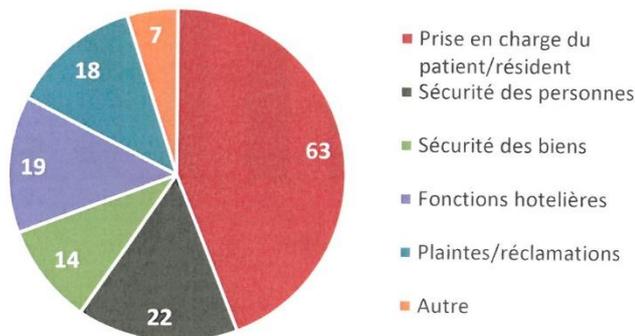


La répartition des signalements d'évènements indésirables est à peu près équivalente entre l'EHPAD et le SSR.

Le taux de FEI $((nb \text{ de FEI} * 1000) / (nb \text{ de journées PMSI} + \text{théorique EHPAD}))$ est en moyenne de 2.4 sur l'année.

Pour le SSR seulement le taux moyen sur l'année est 3.2.

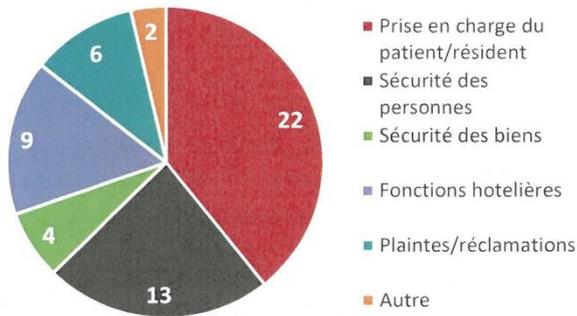
Typologie des évènements déclarés



La répartition des déclarations en fonction de la typologie de l'évènement se présente comme ci-dessus. La plupart des évènements concernent la prise en charge des patients ou des résidents (44%). En deuxième position on retrouve les évènements liés à la sécurité des personnes (15%). Les évènements déclarés liés aux fonctions hotelières ont diminué en 2023 (13% contre 28% en 2022)

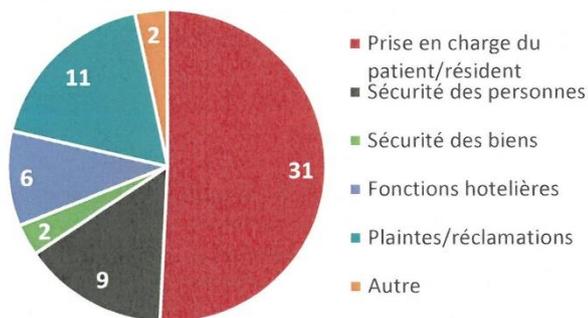
Les différentes typologies d'évènements indésirables se répartissent comme ci-dessous en fonction de l'unité concernée :

Typologie des FEI EHPAD



Une plus grande proportion d'évènements concerne la sécurité des personnes par rapport aux typologies pour l'ensemble de l'établissement.

Typologie des FEI SSR



Par rapport à l'EHPAD davantage d'évènements signalés concernent la prise en charge des patients. En revanche les évènements liés aux fonctions hotelières sont moins importants.

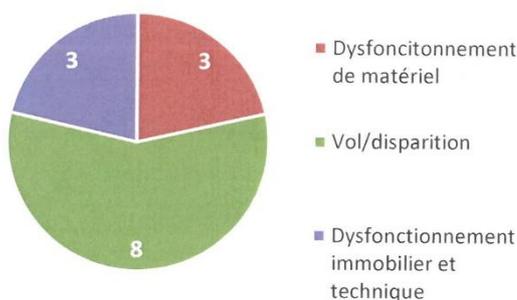
Détails des évènements liés à la prise en charge (SSR + EHPAD)



Les principales FEI relatives à la prise en charge du patient concernent :

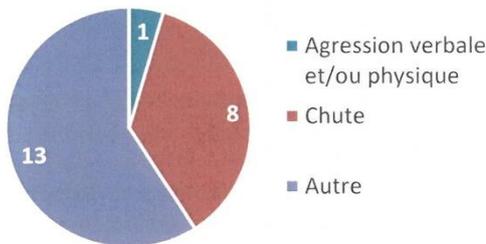
- Les évènements liés au circuit du médicament et à la prise en charge médicamenteuse. Ils sont majoritaires, avec 51% de la part des signalements relatifs à la prise en charge. Cette proportion a nettement augmenté par rapport à l'année 2022 car les évènements liés aux médicaments correspondaient à 27% des signalements. Il s'agit pour la plupart de difficultés dans la préparation des piluliers dû à un manque d'effectif et d'erreurs dans l'administration des médicaments. Quatre évènements liés à la prise en charge médicamenteuse ont fait l'objet d'une analyse approfondie donnant lieu à des actions d'amélioration (mise à jour de procédure, rappel des bonnes pratiques, modification de l'organisation).
- En deuxième position on retrouve les évènements liés au comportement de l'équipe (16%), légèrement moins qu'en 2022. La plupart des FEI retranscrivent des problématiques de communication ou d'attitude inappropriée avec les patients ou résidents mais également entre membres du personnel. Des rappels sont régulièrement faits et des projets de promotion de la bientraitance et du respect des patients et résidents sont en cours.
- En troisième position les évènements liés à la prise en charge concernant la coordination des soins (10%). Il s'agit d'évènements comme, une désorganisation liée à une ou plusieurs absences imprévues, des problèmes de communication, des difficultés de coordination dans l'organisation de sorties de patients.

Répartition des FEI liées à la sécurité des biens



Plus de la moitié des évènements liés à la sécurité des biens sont relatifs à des vols/disparition de matériel ou d'objet. Ils représentent 57% des évènements concernant la sécurité des biens contre 52% en 2022. L'installation de caméras de surveillance est en cours de finalisation.

Répartition des FEI liées à la sécurité des personnes



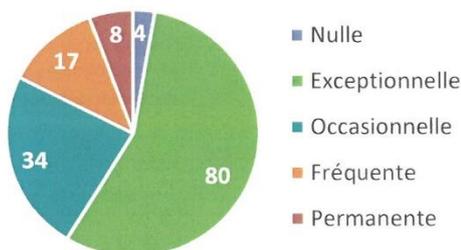
Deux chutes graves en raison du décrochage du mur des petits strapontins de douche ont fait l'objet d'une analyse. Un plan d'action est en cours pour changer les strapontins en question. On remarque que la catégorie autre comporte 13 FEI. Il s'agit d'évènements liés à la mise en sécurité de résidents (lit en hauteur et/ou absence de barrières, résidente en dehors de l'UVP, ou barrières en hauteur, installation non sécurisée, résident se mettant en danger). Les typologies vont être revues pour que c'est évènement soient inclus dans une catégorie.

Répartition des FEI lié aux fonctions hôtelières



Pour les fonctions hôtelières la majorité des évènements indésirables sont relatifs à la gestion des repas. On retrouve des évènements indésirables sur la température des plats, le respect du régime, l'organisation en salle à manger, le manque de denrées. Il y en a moins que l'année dernière (9 en 2023 contre 32 en 2022). Les problématiques liées au linge ont lieu à l'EHPAD et concernent des erreurs de tri, des rappels et des contrôles sont fait régulièrement par les responsables de service.

Fréquence des évènements signalés



Plus de la moitié dans évènements signalés sont exceptionnels ou nuls c'est-à-dire qu'ils ne s'étaient jamais produits ou bien moins d'une fois dans l'année. Les évènements entrant dans la catégorie permanent ont augmenté par rapport à l'année 2022 (3 en 2022 contre 8 en 2023). Il s'agit de problématiques liées à du matériel défectueux ou encore à des dysfonctionnements du logiciel OSIRIS.

	BILAN ANNUEL DES FICHES D'ÉVÉNEMENTS INDESIRABLES ANNÉE 2023	Version du 22 janvier 2024
---	---	-------------------------------

Répartition des événements signalés selon leur criticité établie en observatoire des risques

	2021	2022	2023
Risque non critique	50%	50%	47%
Risque à surveiller	38%	38%	41%
Risque à traiter en priorité	12%	3%	13%

La criticité de ces événements se répartie en 3 catégories en fonction de leur gravité et de leur fréquence. Ainsi, 13% des FEI relevaient de situations à traiter en priorité, elles concernent par exemple la prise en charge médicamenteuse ou la coordination des soins. 41% des signalements concernaient des événements indésirables à surveiller et 47% des événements sont non critiques. Ces événements font l'objet d'un plan d'action dont la priorité de réalisation dépend de la criticité. Cette criticité est calculée grâce à la fréquence et la gravité.

Les événements qui sont à traiter en priorité peuvent donner lieu à une analyse approfondie des causes afin de déterminer ensemble les actions permettant d'éviter une nouvelle réalisation de l'évènement.

Analyses approfondies (CREX/REMED/RMM)

N° FEI	ÉVÈNEMENT	ACTION RÉALISÉE	ACTION NON RÉALISÉE
1444	Non-respect des règles de la chaîne du froid	Formation interne sur la maîtrise des températures et la chaîne du froid Analyse des pratiques	
1522 et 1527	Erreur d'administration des traitements en UVP – non administration	Rappel des bonnes pratiques de préparation des piluliers aux IDE de nuit Réparer les ordinateurs de l'UVP Formation interne des AS de l'UVP sur les bonnes pratiques d'aide à la prise Réorganisation de la gestion des traitements modopar	
1531	Erreur d'administration des traitements en UVP - identitovigilance	Instauration et diffusion d'une nouvelle organisation de l'aide à la prise des traitements entre les AS. Mise à jour de la procédure	
1457	Chute d'une patiente dans la douche, le strapontin a cédé	Vérifier la fixation des strapontins pour les chambres qui ont ce modèle Ajouter la vérification visuelle de l'état des strapontins dans la check list de vérification de la chambre à l'entrée Information sur les dysfonctionnements pouvant survenir dans la chambre du patient et qui doivent être signalés rapidement	Retrait des strapontins dans les chambres qui ont ce modèle pour remplacement par des chaises de douche sans fixation au mur(2024)
1476	Erreur d'identité entre deux patients lors de l'administration des traitements en SSR	Mise en place d'affichettes avec un code (a jeun, petit déjeuner ok)	Revoir organisation du matin (transmissions, traitements, glycémies...) + Audits réguliers sur l'administration des traitements

...

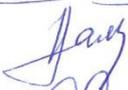
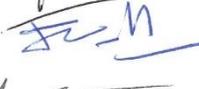
Annexe 3 : Feuille d'émergement

	ENREGISTREMENT Fiche d'émergement	Réf : EN/QRV/009 Version 3 Validé en juin 2018
---	---	--

Objet de la rencontre : CDUVS

Animé par : T. de Montgolfer

Date : 24/11/2024 Heure de début : 14.H.30 Heure de fin : H.....

Nom et prénom	Fonction	Signature
de Montgolfer Thomas	dir. ch	
HARDY Guy	Resident	
Chaine Naave Corin	Rep famille	
^{1. Mars 1982} FABRE Mme Rouvier	Representante des Residents	
Montgolfer Isabelle	Animatrice	
MOUCHANTAT Kouha	EDC	
DANTANE Sakina	INDECOS A	
Budien Clave	Medecin chef.	
LAWSIN Walker	Assoc AJL	
SABIR Ali Abdelaloch	Medecin coordonnateur	
Isabelle NICAUD	RU	
Jacqueline VANTREPOL	Representante Famille	
FERON Fanny	Resp qualite	