



Compte-Rendu Conseil de la Vie Sociale

Séance n° 2025.06

Établissement	RESIDENCE RETRAITE DES AUBRIERES 33, rue Louis Joseph et Guite Boivin 49400 Saint Hilaire Saint Florent
---------------	---

Date et heure du début de réunion	11/12/2025 à 15h00	Lieu de réunion	Salle du conseil d'administration
-----------------------------------	-----------------------	-----------------	-----------------------------------

Le cas échéant, observations sur les conditions d'organisation de la réunion de l'instance	
--	--

Co-Présidents de séance	Mr Bernard BUTET Mr Hervé LE COZ	Secrétaire de séance	Manuella GUERINEAU
-------------------------	-------------------------------------	----------------------	--------------------

Présents : Mr LE COZ Hervé (Fils de résidents)
Mr GUIBERT Gabriel (directeur)
Mme GUERINEAU Manuella (assistante de direction)

Absent : Mr ROQUEBERNOU Yves (représentant du Conseil d'Administration)

Excusés : Dr CESBRON (médecin coordonnateur)
Mr BUTET Bernard (résident)

Suite à une invitation en date du 7 novembre 2025, Mr Guibert remercie les personnes présentes et énonce l'ordre du jour de cette réunion :

1. Lecture du dernier compte-rendu,
2. Présentation des événements indésirables/plaintes,
3. Préparation des enquêtes de satisfactions,
4. Réponses aux questions des usagers,
5. Questions diverses.

luz

M. .

1. Lecture du dernier compte-rendu :

Pas d'autres remarques.

Le compte-rendu a été adopté à l'unanimité et sera adressé aux résidents (boîte à lettres), aux familles (par mail) et aux salariés (informés par messagerie intranet et consultable dans les classeurs de la salle de restaurant et l'upad).

Il sera également consultable sur le site des Aubrières.

2. Présentation des évènements indésirables/plaintes :

La présentation des évènements indésirables des mois d'octobre et de novembre 2025 est annexée au présent compte rendu.

Vous y trouverez le résumé de l'évènement, et les actions mises en place.

Quelques compléments d'informations :

- Linge : toujours quelques plaintes concernant le linge. Il y a un constat de vraies difficultés de la part des familles qui souhaitent que le placard de leur parent soit constamment plein.
- Logistique : Internet : un changement de fournisseur internet est prévu.
- Plaintes et réclamations / actes - soins - résidents :

Agressivité : l'ensemble du personnel a été formé à la gestion de l'agressivité verbale et comportementale sur le mois de novembre 2025.

Le personnel est donc formé aux situations d'agressivité verbale des familles et/ou des résidents : le personnel peut donc répondre à une famille et/ou un résident par une explication simple, sauf si le travail est non exécuté : une enquête administrative est alors effectuée en interne et une réponse sera transmise à la famille et/ou le résident.

Un mail d'explication a été envoyé à la famille concernée et la réponse a convenu.

Pain de mie : il a été constaté une surconsommation de pain de mie par Elior.

- Cuisine upad : repas mixés : Visuellement, le mixé fait apparaître de petites quantités, le grammage est conforme de la part d'Elior. A la demande de Mr Guibert, le grammage des mixés sera augmenté.

3. Réponses aux questions des usagers : Pas de questions

4. Questions diverses :

→ RH :

IDE : Suite à une fin de cdd et 1 démission, un recrutement est en cours pour un poste ide à temps plein. Charlotte, ide à temps partiel en cdd, a débuté son poste le 8/12/2025. Actuellement, nous travaillons sur un roulement avec 3 infirmières avec l'objectif de revenir à 4 infirmières.

Equipes de nuit : 3 agents de nuit (2 aides-soignants diplômés et 1 agent de service) pour les 2 équipes. Un aide-soignant effectue un 20h-6h pour aider aux couchers puis un aide-soignant et l'agent de service effectuent un 21h-7h.

AS ehpad : 2 lignes supplémentaires ont été créées.

On arrive à 7 matins + 4 soirs en semaine, puis 4 matins, 1 coupé et 2 soirs le weekend.

Il est à noter que les soirs ehpad sont alignés (mêmes horaires) en semaine et sur les week-ends.

Equipe Upad : recrutement en cours : 2 candidatures AES (Accompagnant Educatif et Sociale) intéressantes.

Le poste de psychologue est pourvu depuis le 3/11/2025.

Le planning des soignants est plutôt satisfaisant, dont l'établissement a pour objectif de passer de 65 à 70 résidents en fin d'année voir à 74 à effectif constant.

luz
Mkr- 2

→ Salon de coiffure : Il est mis à disposition des coiffeuses, un salon de coiffure avec matériel, mais constat que certaines coiffeuses ne nettoient pas le salon, à la suite de leur passage.
Caroline a affiché une information dans le salon.
Si cela se reproduit, un courrier sera adressé aux familles, afin d'informer la coiffeuse intervenante, de la nécessité de nettoyer le salon.

A terme, nous avons le projet que le salon de coiffure devienne un snacking, un lieu d'échange afin de créer du lien avec les enfants et les petits enfants des résidents.

→ Présentation des résultats des enquêtes de satisfactions lors du prochain Conseil de la Vie Sociale.

Plus de remarques.

Prochain Conseil de la Vie Sociale : Jeudi 29/01/2024 15h

Personne ne demandant plus la parole, la séance est levée à 16h30.

- *Rappel : les comptes-rendus du CVS sont adressés en mailing aux familles, + distribution dans la boîte à lettres des résidents, en parallèle de sa diffusion dans la gazette, l'affichage à l'accueil et sur le site internet des Aubrières.*
- *Ils sont également disponibles et consultables dans un classeur dans la salle de restaurant et à l'upad.*

Ci-dessous les membres du Conseil de la Vie Sociale de l'établissement ainsi que les coordonnées où vous pouvez les joindre :

Représentant des résidents : Monsieur Bernard BUTET – chambre 126

Représentant des familles : Monsieur Hervé LE COZ – 07.87.51.28.06 : hle-coz@wanadoo.fr

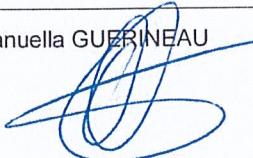
Représentant des salariés : Madame Manuella GUÉRINEAU – Assistante de Direction :
secretariat@residence-aubrieres.fr

Représentant de l'organisme gestionnaire : Monsieur Yves ROQUEBERNOU – membre du Conseil d'Administration : yves.roqueberneau@gmail.com

Médecin-coordonnateur : Monsieur Jean-Yves CESBRON

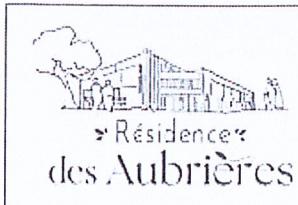
Représentant de l'équipe Médico-Soignante : Absence de candidat

Représentants légaux et mandataires judiciaires : Absence de candidat

Co-Présidents de séance	Mr Bernard BUTET Excusé Me Hervé LE COZ 	Secrétaire de séance	Manuella GUÉRINEAU 
-------------------------	--	----------------------	---

Pièces-jointes :

- Evénements indésirables des mois d'octobre et de novembre 2025
- Emargement du CVS du 11/12/2025.



Feuille de présence
Réunion du 11/12/2025

Collège	Nom et prénom	Qualité	Signature
---------	---------------	---------	-----------

Collège des personnes accueillies	Mr BUTET Bernard	Résident	<i>Excusé</i>
Collège des représentants des bénévoles			
Collège des représentants des familles	Mr LE COZ Hervé	Fils résident	<i>Hervé</i>
Collège du personnel	Mme GUERINEAU Manuella	Représentante du personnel	<i>Manuella</i>
Collège de l'organisme gestionnaire	Mr ROQUEBERNOU Yves	Représentant du Conseil d'Administration	
Médecin coordonnateur	Mr CESBRON Jean-Yves	Médecin coordonnateur	
Directeur	Mr GUIBERT Gabriel	Directeur	<i>Gabriel</i>

TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES OCTOBRE 2025

EVENEMENT (contexte)							ANALYSE					SUIVI			
TYPE D'EVENEMENT	GRAVITE	PERSONNE CONCERNEE	QUAND	OU	COMMENT	CONSEQUENCES	CAUSES	POINTS A AMELIORER	ACTIONS MISES EN PLACE	RESPONSABLE	ECHEANCE	ETAT DE L'ACTION (Fait, Non Fait, En Cours)	DATE DE FIN EFFECTIVE	COMMENTAIRES	
PLAINTES ET RECLAMATIONS : RESIDENTS	Mineur	RESIDENTE	04/10/2025 à 9 h 30	CHAMBRE	La résidente se plaint d'un manque de linge car celui-ci n'a pas été distribué le vendredi comme habituellement	Mécontentement	La lingère remplaçante n'a pas eu le temps de distribuer le linge		La lingère a donné les 3 pièces de linge qu'elle avait pour cette résidente afin de la satisfaire			F			
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLES	Mineur	RESIDENT	05/10/2025 à 19 h 43	CHAMBRE	Le fils nous informe par mail que son père n'a plus la télécommande de son TV depuis le 3/10/25 "il est possible que celle-ci soit partie dans les draps car son père a l'habitude de la poser dans son lit"		Résident avec troubles du comportement et se déplaçant sans cesse dans l'établissement		La rhq a envoyé aussitôt un signalement au prestataire de linge plat			F		Aucun retour de la part du prestataire	
LOGISTIQUE : TELEPHONE	Majeur	EQUIPE DE NUIT	07/10/2025 à 4 h 00	ETABLISSEMENT	Impossible de contacter le 15 avec le poste de nuit	Prise en charge altérée	Mauvaise utilisation du téléphone		L'AS nuit a utilisé son téléphone personnel pour contacter le 15 Rappel sur l'utilisation du téléphone effectué			F			
CUISINE : Approvisionnement/rupture de stock	Mineur	RESIDENTE UPAD	08/10/2025 à 2 h 00	CHAMBRE	L'AS a retrouvé complément alimentaire + pain de mie + gâteaux dans le lit de la résidente	La résidente et peut-être d'autres résidents ont pu en manger	La porte de la réserve UPAD n'était pas fermée à clé		Réfection du lit et porte de la réserve fermée à clé			F			
CUISINE : REPAS	Significatif	SERVICE UPAD	10/10/2025 à 8 h 00	SERVICE	Pas de verres ni de bois depuis le début de semaine pour le petit déjeuner. La semaine dernière pour l'administration des ttt de 18 h = même souci.	Pas d'hydratation pendant le petit déjeuner mis à part le bol de café			L'AS est allée voir en tisanerie mais n'a pas trouvé de verre/gobelets en carton utilisés			F			
LOGISTIQUE : INFORMATIQUE	Critique	ETABLISSEMENT	10/10/25 à 23 h 00		Panne de réseau internet	Plus aucun moyen de communiquer avec l'extérieur. Impossible de se connecter sur les ordinateurs et sur la tablette Impossible de signer les soins et de faire des transmissions			Appel auprès de l'astreinte qui a contacté le service de maintenance. La panne a persisté toute la nuit → relais pris par l'équipe de jour			F			
SECURITE : FERMETURE DES PORTES	Significatif	ETABLISSEMENT	12/10/25 à 07 h 00		Portillon du personnel non alimenté en électricité, impossibilité d'effectuer le code pour ouvrir	Impossibilité de rentrer ou de sortir de l'établissement par le portillon Porte d'entrée bloquée la nuit donc impossible de rentrer si personne à l'accueil pour ouvrir			AS de nuit est restée devant la porte de l'accueil pour attendre le personnel du matin Astreinte prévenue Intervention du prestataire électrique			F			
RELATION/COMMUNICATION : conflit	Mineur	Famille d'une résidente	14/10/25 à 11 h 50	SALLE D'ANIMATION	Depuis plusieurs jours, la famille de la résidente perturbe les animations par des actions ou des paroles inappropriées				L'animatrice est intervenue auprès de la famille mais sans succès Restriction d'accès aux parties communes pour la famille concernée mise en place par la Direction			F			
PLAINTES ET RECLAMATIONS : RESIDENTS	Significatif	Résidente	17/10/25 à 8 h 00	CHAMBRE	Lorsque l'IDE est venue chez la résidente pour pratiquer une prise de sang, celle-ci était mutique. Elle a expliqué à l'IDE qu'elle était très en colère et inquiète car la veille elle avait été oubliée sur le bassin de 13 h 15 à 15 h 45 malgré ses appels répétés. C'est l'animatrice qui entrant pour la convier à une animation qui a mis fin à la situation.	Douleurs, inconfort Insécurité, perte de confiance Mécontentement de la famille			. L'IDE a présenté ses excuses de la part de l'équipe . Cadre de santé informée . Vérification du fonctionnement du médailon . MAJ des planifications				F		

TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES OCTOBRE 2025

EVENEMENT (contexte)							ANALYSE					SUIVI			
TYPE D'EVENEMENT	GRAVITE	PERSONNE CONCERNEE	QUAND	OU	COMMENT	CONSEQUENCES	CAUSES	POINTS A AMELIORER	ACTIONS MISES EN PLACE	RESPONSABLE	ECHÉANCE	ETAT DE L'ACTION (Fait, Non Fait, En Cours)	DATE DE FIN EFFECTIVE	COMMENTAIRES	
LINGE : ERREUR	Significatif	LINGERIE	22/10/25 à 12 h 20	LINGERIE	La lingère a arrêté le sèche-linge car il chauffait et faisait un gros bruit	Une paire de lunettes était dans le tambour, la branche était cassée et le tambour du sèche-linge légèrement déformé par endroit			La lingère a apporté la paire de lunettes aux transmissions pour savoir à qui elle appartenait : aucune réponse MBI a fait une révision complète du matériel						
LOGISTIQUE : ENTRETIEN DES LOCAUX	Indéterminé	AS UPAD	23/10/25 à 12 h 30	LOCAL MENAGE UPAD	L'AS a voulu utiliser l'auto-laveuse : celle-ci n'était pas nettoyée et le tuyau était bouché par des saletés.	Perte de temps			L'AS a nettoyé l'auto-laveuse et a fait intervenir l'agent de maintenance pour déboucher le tuyau			F			
LOGISTIQUE : ENTRETIEN DES LOCAUX	Significatif	AS UPAD	25/10/25 à 19 h 00	CUISINE UPAD	Evier de la cuisine bouché. Lait et autres substances en stagnation dans l'évier	Possibilité pour les résidents d'ingérer le liquide			Evier vidé avec un seau. Intervention demandée auprès de l'agent de maintenance			F			
LOGISTIQUE : TELEPHONE	Significatif	EQUIPE DE NUIT	26/10/25 à 21 h 00	ETABLISSEMENT	Impossible de contacter le 15 avec le poste de nuit ou le poste de secours	Perte de temps	Mauvaise utilisation du téléphone		UAS nuit a utilisé son téléphone personnel pour contacter le 15 Rappel sur l'utilisation du téléphone effectué			F			
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLES	Significatif	ADMINISTRATIF	29/10/25 à 14 h 21	APPEL TEL	La belle fille d'une résidente demande à parler à la cadre de santé. Celle-ci est absente. Elle informe qu'elle vient d'échanger avec l'infirmière qui n'a pas souhaité donner d'informations suite à l'hospitalisation de Mme D. et qu'il fallait se rapprocher du Dr M.	Belle fille inquiète et mécontente et ne comprend pas qu'on lui transmette ce genre d'infos quand elle vient en visite et non par téléphone			Rappel auprès des IDE de la réglementation sur tuteurs			F			
DISPOSITIFS MEDICAUX : Matériel	Mineur	IDE	30/10/25 à 7 h 00	Verticaliseur	IDE en consultant le logiciel du fournisseur de matériel médical s'est aperçue que celui-ci avait été enregistré en double pour deux résidents	Facturation erronée et surcoût pour l'établissement Risque d'erreur comptable ou de litige avec le fournisseur Perte de temps dans la gestion des retours et de la facturation			Demandes de retour effectuées pour le matériel en doublon Envoi de mail au prestataire pour signaler la situation Info transmise à la comptabilité de l'Ehpad			F			
RELATION/COMMUNICATION : défaut de transmission	Significatif	RÉSIDENTS	31/10/25 à 10 h 30	UPAD	L'IDE a pris le relai de l'AS pour les soins. Elle s'est basée sur la feuille d'organisation qui n'était pas à jour. Le plan de soins de la résidente arrivée le 29/10/25 n'était pas complété. Aucune donnée n'était renseignée dans le logiciel de soins.	. Risque d'erreur dans la réalisation des soins (oubli, doublons, mauvaise priorisation) Perturbation de la continuité des soins . Perte de temps pour le personnel . Risque de non-respect du PAI de la résidente			. Questionnement auprès de l'équipe présente pour prise en charge des soins d'hygiène . Demande faite aux AS pour MAJ du plan de soins de la résidente arrivée les jours précédents			F		. Planification à jour et refaire la veille par le Directeur MAJ du plan de soins en attente de la toilette évaluative par IDE	
ACTES/SOINS/RESIDENT : retard d'exécution	Majeur	PERSONNEL DU SOIR	31/10/25 à 14 h 30	EHPAD	. Manque de personnel + nouvelle infirmière+stagiaire : l'équipe devait distribuer le linge résident et il y avait apéro à 18 h en salle d'animation	Retard dans la prise en charge des résidents et le linge côté infirmerie n'a pas été distribué	Non respect du plan de soins car sieste bien prévue		Réassurance auprès de la famille + excuses et explications			F			

TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES OCTOBRE 2025

EVENEMENT (contexte)							ANALYSE					SUIVI		
Type d'evenement	Gravite	Personne concernee	Quand	Ou	Comment	Consequences	Causes	Points à améliorer	ACTIONS MISES EN PLACE	Responsable	Échéance	Etat de l'action (Fait, Non Fait, En Cours)	Date de fin effective	Commentaires
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLES	Significatif	RESIDENTE	31/10/25 à 15 h 00	CHAMBRE	Plainte de la famille car Mme G. n'était pas recouchée à 14 h. Elle était sur le seuil de sa porte en fauteuil.	La fille trouve sa maman fatiguée et s'inquiète sur la prise en charge			Rappel sur l'organisation faite aux équipes Les AS commencent désormais à 13 h 35 pour un meilleur accompagnement à la sieste			F		

TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES NOVEMBRE 2025

EVENEMENT (contexte)							ANALYSE					SUIVI		
TYPE D'EVENEMENT	GRAVITE	PERSONNE CONCERNEE	QUAND	OÙ	COMMENT	CONSEQUENCES	CAUSES	POINTS A AMELIORER	ACTIONS MISES EN PLACE	RESPONSABLE	ECHEANCE	ETAT DE L'ACTION (Fait, Non Fait, En Cours)	DATE DE FIN EFFECTIVE	COMMENTAIRES
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLES	Mineure	RESIDENT	01/11/25 à 12 h 00	SAM	La belle-fille du résident interpelle l'infirmière sur la façon dont elle lui administre directement les médicaments en bouche en une seule prise	L'ide lui explique que c'est à la demande du résident			plan de soins mis à jour			F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLES	Mineure	RESIDENTE	01/11/25 à 16 h 00	AS	L'AS en service l'après-midi a été agressée verbalement par la fille de la résidente car celle-ci n'était pas couchée.	Tension avec la famille Climat émotionnel difficile avec la famille Risque d'altération de la relation de confiance		Effectif au complet : → défaut de communication de l'équipe soignante	Tentatives d'explications données : sous-effectif du week-end Appel au calme tenté sans succès Transmission à l'IDE Réponse par mail effectuée par la Direction			F		Formation sur la gestion de l'agressivité effectuée courant novembre
ACTES/SOINS/RESIDENT : non exécution	Indéterminé	RESIDENTE	01/11/25 à 17 h 00	IDE	plainte de la fille car sa maman n'a pas été couchée pour la sieste, et de plus elle était mal installée dans son fauteuil	Fatigue de la résidente Mécontentement et perte de confiance de la famille		Effectif au complet : → défaut de communication de l'équipe soignante	Excuses et explication sur l'organisation et le manque de personnel Réponse par mail effectuée par la Direction			F		Formation sur la gestion de l'agressivité effectuée courant novembre
RELATION/COMMUNICATION : conflit	Significatif	RESIDENTS (ES)	01/11/25 à 18 h 00	IDE	l'ide en service a constaté qu'une famille : . se moque des résidents en fauteuil roulant lorsque les AS effectuent les transferts . moquerie envers un résident déjà installé à table . Très intrusive auprès des autres résidents et leurs familles : le fils pose beaucoup de questions et cherche à savoir pourquoi tel résident n'est pas présent	. Irrespect envers les autres résidents . Atteinte dans leur dignité . Altération du climat collectif . Tension et appréhension de l'équipe soignante			Surveillance ++			F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLES	Mineure	RESIDENT	02/11/25 à 22 h 41	Mail adressé à l'assistante de Direction	La famille a constaté que le résident n'avait plus de pain de mie lors des repas	Mécontentement de la famille	Le résident mange du pain avec sa famille quand ils sont au "Bistrot de la Loire" d'où la décision prise en commission CLAN de lui donner du pain à la place du pain de mie		Décision médicale Le résident ne faisant pas l'objet d'une protection juridique de la part de la famille			F		
CUISINE : HYGIENE	Indéterminé	UPAD	03/11/25 à 8 h 00	RHQ	À ce jour, la rhq n'a pas récupéré les relevés de température de l'UPAD concernant le mois d'octobre.	Aucune traçabilité enregistrée pour cette période à l'UPAD			Demande faite auprès du service concerné E.I. Fait			F		Une personne du service a retrouvé les feuilles de relevé et les a transmises à la RHQ
ACTES/SOINS/RESIDENT : non exécution	Significatif	UPAD	04/11/25 à 7 h 00	CUISINE UPAD	Une AS a retrouvé du savon à main sur le plan de travail de la cuisine, flacon ouvert et vide au 3/4.	Risque d'ingestion par un résident de l'unité			Mise sous clef du flacon			F		
MEDICAMENTS : ERREUR DE PREPARATION	Significatif	9 RESIDENTS	04/11/25 à 14 h 00	INFIRMERIE	Lors de la vérification des rouleaux de tt, l'ide a constaté plusieurs anomalies chez plusieurs résidents	Risque d'erreurs médicamenteuses Risque de surdosage ou d'effets indésirables Conséquence organisationnelle (nouvelle livraison, nouveau contrôle, retard potentiel dans la distribution des tt)			Mail envoyé à la pharmacie Modification effectuée sur les rouleaux E.I effectué			F		

TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES NOVEMBRE 2025

EVENEMENT (contexte)							ANALYSE					SUIVI		
TYPE D'EVENEMENT	GRAVITE	PERSONNE CONCERNEE	QUAND	OU	COMMENT	CONSEQUENCES	CAUSES	POINTS A AMELIORER	ACTIONS MISES EN PLACE	RESPONSABLE	ECHEANCE	ETAT DE L'ACTION (Fait, Non Fait, En Cours)	DATE DE FIN EFFECTIVE	COMMENTAIRES
LOGISTIQUE : APPEL MALADE	Majeur	8 RESIDENTS	05/11/25 à 21 h 00	UPAD	Les médailles de plusieurs résidents à l'UPAD sonnaient depuis plusieurs heures				Acquittement des sonnettes fait par ASH sauf une. Envoi d'un mail à l'agent technique pour voir si téléphone UPAD défectueux au niveau des sonnettes			F		E.I. analysé en commission le 10/12/25
LOGISTIQUE : APPEL MALADE	Majeur	AS MATIN 1	06/11/25 à 10 h 35	LINGERIE	La lingère a rapporté au bureau le médailon de l'AS MATIN 1 qui a été retrouvé dans une tenue de travail et qui est passé dans le lave-linge	L'AS MATIN 1 du jour n'a donc pas son médailon			Réaffection d'un médailon AS MATIN 1 faite et médailon mis à disposition en salle de transmission			F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS : RESIDENT	Significatif	RESIDENTE	08/11/25 à 8 h 30	CHAMBRE	La résidente s'est plainte d'avoir du pain au petit déjeuner et ne comprend pas pourquoi elle n'a plus de pain de mie comme avant. Elle exprime avoir des difficultés à digérer le pain et demande à son mari de lui retirer la mie du pain et ne mange que la croûte	Risque de dénutrition car la résidente ne mange pas un PDI complet			Mail envoyé à la responsable hébergement afin de voir si un changement est possible Décision médicale prise en CLAN le 30/10/25 Biscottes au PDJ			F		
CUISINE : APPROVISIONNEMENT/RUPTURE DE STOCK	Mineure	TISANERIE	09/11/25 à 8 h 00	PETITS DEJEUNERS	Equipe ash prévient IDE que les cuisines sont en retard pour la livraison des verinnes, des baguettes et des viennoiseries. Ceux-ci ont finalement été livrés à 8 h 30.	Désorganisation dans le service du petit déjeuner Impatience et incompréhension des résidents			IDE a réorganisé le service en commençant par la distribution des PDJ sans pain Excuses et explications auprès des résidents			F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLES	Mineure	RESIDENT	12/11/25 à 9 h 15	CHAMBRE	Réclamations de la famille : - Le résident n'était pas rasé - Il se plaint que plusieurs personnes ne lui parlent pas à table - Etat de propreté de la chambre : traces de souillures diffuses - Plus de déambulateur dans la chambre - Demande de coordonnées d'un podologue car le podologue habituel ne se déplace pas				Famille reçue par la Cadre de santé			F		
DEFAUT DE TRACABILITE	Indéterminé	TISANERIE	13/11/25 à 7 h 30	HYDRATATION	La rhq n'a pas retrouvé la feuille d'hydratation du 12/11	Absence de traçabilité concernant ce jour-là			E.I. fait			F		Pas de feuille non plus pour la journée du 26/11/25
RELATION/COMMUNICATION : conflit	Significatif	ENTOURAGE DU RESIDENT	15/11/25 à 13 h 30	CHAMBRE D'UNE RESIDENTE	L'AS a aperçu un membre de la famille d'un résident regarder dans la chambre d'une résidente qui criait alors que la porte était fermée	Non respect de l'intimité de la résidente			L'AS a signalé à la personne qu'elle ne devait pas rentrer dans les chambres des autres résidents			F		
ACTES/SOINS/RESIDENT : retard d'exécution	Mineure	RESIDENTE	15/11/25 à 22 h 50	CHAMBRE	Quand l'équipe de nuit arrive dans la chambre, la résidente se plaint d'appeler depuis 45 mn (elle se sentait mal installée dans son lit).	Impatience de la résidente qui a appelé son fils 2 X et sa petite fille 4 X . N'entend pas les explications de l'équipe	L'équipe a dû répondre à des urgences (chute, déambulations et prises en soins compliquées, couchers tardifs)		Écoute active auprès de la résidente qui a demandé une réinstallation à plusieurs reprises Equipe de nuit désormais composée de 3 salariés			F		

TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES NOVEMBRE 2025

EVENEMENT (contexte)							ANALYSE					SUIVI		
Type d'événement	Gravité	Personne concernée	Quand	Où	Comment	Consequences	Causes	Points à améliorer	ACTIONS MISES EN PLACE	Responsable	Échéance	Etat de l'action (Fait, Non Fait, En Cours)	Date de fin effective	Commentaires
MEDICAMENTS : ERREUR D'ADMINISTRATION	Majeure	RESIDENT	19/11/25 à 07h00	CHAMBRE	L'ASH du matin a retrouvé le ttt de nuit sur la table de nuit du résident, alors que, lors des transmissions, il a été dit que M. avait été agité durant la nuit. Aucune transmission écrite faite à ce sujet non plus.	. Risque de chute . Inversion du rythme nyctéméral . Risque d'AEG			. E.I. effectué . IDE informée			F		
CUISINE : REPAS	Indéterminé	3 RESIDENTS	20/11/25 à 12 h 00	CUISINE UPAD	Quantités trop justes pour les 3 résidents en texture mixée. Certains clients réclament très souvent	. Mauvais équilibre alimentaire . Possibles carences . Sensation de faim pour certains résidents			. E.I. effectué . Direction, Cadre de santé et infirmière prévenus . Grammage conforme à la réglementation			F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS : RESIDENT	Significatif	RESIDENTS (ES)	23/11/25 à 08 h 30	COUCHERS ASH	Les résidents pris en charge par les ASH ont été mécontents samedi car il n'y avait pas d'agent pour s'occuper d'eux et ils ont été couchés plus tard que d'habitude	Perte de confiance envers le personnel soignant 1 résidente très mécontente d'avoir dû aider sa voisine						F		
CUISINE : APPROVISIONNEMENT/RUPTURE DE STOCK	Majeure	RESIDENTS (ES)	23/11/25 à 8 h 30	TISANERIE	Pas d'eau gélifiée à disposition ce week-end et il manquait une verrine	Manque d'hydratation et de nutrition			L'ASH a épaisse de l'eau					Le prestataire a refait de l'eau gélifiée samedi, pas de soucis le dimanche.