


|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>Compte-Rendu<br/>Conseil de la Vie Sociale</b> | Séance n° 2025.06 |
|---|---|-------------------|

|               |  |
|---------------|--|
| Établissement | <b>RESIDENCE RETRAITE DES AUBRIERES</b><br>33, rue Louis Joseph et Guite Boivin<br>49400 Saint Hilaire Saint Florent |
|---------------|--|

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

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

|                            |                                     |                      |                    |
|----------------------------|-------------------------------------|----------------------|--------------------|
| Co-Présidents de<br>séance | Mr Bernard BUTET<br>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  
Mk.



### 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 événements indésirables/plaintes :

La présentation des événements 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.



→ 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](mailto:hle-coz@wanadoo.fr)

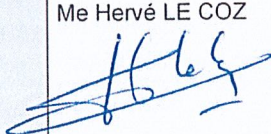
Représentant des salariés : Madame Manuella GUÉRINEAU – Assistante de Direction : [secretariat@residence-aubrieres.fr](mailto:secretariat@residence-aubrieres.fr)

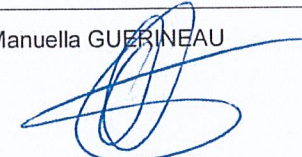
Représentant de l'organisme gestionnaire : Monsieur Yves ROQUEBERNOU – membre du Conseil d'Administration : [yves.roquebernou@gmail.com](mailto:yves.roquebernou@gmail.com)

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<br> |

|                      |   |
|----------------------|---|
| Secrétaire de séance | Manuella GUÉRINEAU<br> |
|----------------------|---|

Pièces-jointes :

- Événements 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                                 | Excusé |
| Collège des représentants des bénévoles |                        |  |        |
| Collège des représentants des familles  | Mr LE COZ Hervé        | Fils résident                            |        |
| Collège du personnel                    | Mme GUERINEAU Manuella | Représentante du personnel               |        |
| 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                                |        |
|   |                        |  |        |
|   |                        |  |        |
|   |                        |  |        |

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                           |
| 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<br>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 clef                                  |                    | Réfection du lit et porte de la réserve fermée à clef  |             |          | F   |                       |  |
| CUISINE : REPAS                              | Significatif | SERVICE UPAD            | 10/10/2025 à 8 h 00  | SERVICE           | Pas de verres ni de bols depuis le début de semaine pour le petit déjeuner.<br>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<br>Impossible de se connecter sur les ordinateurs et sur la tablette<br>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 →relai 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<br>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<br>Astreinte prévenue<br>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<br>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<br>Insécurité, perte de confiance<br>Mécontentement de la famille   |  |                    | L'IDE a présenté ses excuses de la part de l'équipe<br>Cadre de santé informée<br>Vérification du fonctionnement du médaillon<br>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 | ECHEANCE | ETAT DE L'ACTION (Fait, Non Fait, En Cours) | DATE DE FIN EFFECTIVE | COMMENTAIRES  |
| LINGE : ERREUR                                  | Significatif | LINGERE            | 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<br>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.<br>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                   |                    | L'AS nuit a utilisé son téléphone personnel pour contacter le 15<br>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  | Verticalisateur   | 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<br>Risque d'erreur comptable ou de litige avec le fournisseur<br>Perte de temps dans la gestion des retours et de la facturation   |   |                    | Demandes de retour effectuées pour le matériel en doublon<br>Envoi de mail au prestataire pour signaler la situation<br>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.<br>Aucune donnée n'était renseignée dans le logiciel de soins.            | . Risque d'erreur dans la réalisation des soins (oublis, doublons, mauvaise priorisation)<br>. Perturbation de la continuité des soins<br>. Perte de temps pour le personnel<br>. Risque de non-respect du PAI de la résidente |   |                    | . Questionnement auprès de l'équipe présente pour prise en charge des soins d'hygiène<br>. Demande faite aux AS pour MAJ du plan de soins de la résidente arrivée les jours précédents |             |          | F   |                       | . Planification à jour et refaite la veille par le Directeur<br>. MAJ du plan de soins en attente de la toilette évaluative par IDE |
| ACTES/SOINS/RÉSIDENT : retard d'exécution       | Majeur       | PERSONNEL DU SOIR  | 31/10/25 à 14 h 30 | EHPAD             | . Manque de personnel + nouvelle intérimaire 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 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 | 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<br>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              | 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 : 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<br>Climat émotionnel difficile avec la famille<br>Risque d'altération de la relation de confiance   |   | Effectif au complet :<br>→ défaut de communication de l'équipe soignante | Tentatives d'explications données : sous-effectif du week-end<br>Appel au calme tenté sans succès<br>Transmission à IDE<br>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<br>Mécontentement et perte de confiance de la famille   |   | Effectif au complet :<br>→ défaut de communication de l'équipe soignante | Excuses et explication sur l'organisation et le manque de personnel<br>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                                      | Idé en service a constaté qu'une famille :<br>. se moque des résidents en fauteuil roulant lorsque les AS effectuent les transferts<br>. moquerie envers un résident déjà installé à table<br>. 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<br>. Atteinte dans leur dignité<br>. Altération du climat collectif<br>. 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<br>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                                      | A 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 ttt, l'ida a constaté plusieurs anomalies chez plusieurs résidents  | Risque d'erreurs médicamenteuses<br>Risque de surdosage ou d'effets indésirables<br>Conséquence organisationnelle (nouvelle livraison, nouveau contrôle, retard potentiel dans la distribution des ttt) |   |  | Mail envoyé à la pharmacie<br>Modification effectuée sur les rouleaux<br>Et 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 médaillons 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 médaillon 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 médaillon   |   |                    | Réaffectation d'un médaillon AS MATIN 1 faite et médaillon 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 PDJ complet  |   |                    | Mail envoyé à la responsable hébergement afin de voir si un changement est possible<br>Décision médicale prise en CLAN le 30/10/25<br>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 verrines, des baguettes et des viennoiseries. Ceux-ci ont finalement été livrés à 8 h 30.  | Désorganisation dans le service du petit déjeuner<br>Impatience et incompréhension des résidents                          |   |                    | IDE a réorganisé le service en commençant par la distribution des PDJ sans pain<br>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 :<br>- Le résident n'était pas rasé<br>- Il se plaint que plusieurs personnes ne lui parlent pas à table<br>- Etat de propreté de la chambre : traces de souillures diffuses<br>- Plus de déambulateur dans la chambre<br>- 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) |                    | Ecoute active auprès de la résidente qui a demandé une réinstallation à plusieurs reprises<br>Equipe de nuit désormais composée de 3 salariés          |             |          | 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   |
| MEDICAMENTS : ERREUR D'ADMINISTRATION        | Majeure      | RESIDENT           | 19/11/25 à 07h00   | CHAMBRE      | L'AS 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<br>. Inversion du rythme nycthémeral<br>. Risque d'AEG                                   |         |                    | E.I. effectué<br>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<br>. Possibles carences<br>. Sensation de faim pour certains résidents     |         |                    | E.I. effectué<br>. Direction, Cadre de santé et infirmière prévenus<br>. Grammage conforme à la réglementation |             |          | F   |                       |  |
| PLAINTES ET RECLAMATIONS : RESIDENT          | Significatif | RESIDENTS (ES)     | 29/11/25 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<br>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 épaissi de l'eau   |             |          |   |                       | Le prestataire a refait de l'eau gélifiée samedi, pas de soucis le dimanche. |