



Compte-Rendu Conseil de la Vie Sociale

Séance n° 2026.04

Établissement

RESIDENCE RETRAITE DES AUBRIERES

33, rue Louis Joseph et Guite Boivin

49400 Saint Hilaire Saint Florent

Date et heure
du début de réunion

30/07/2026
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 Hervé LE COZ

Secrétaire de séance

Manuella GUERINEAU

Présents : Mr LE COZ Hervé (Fils de résidents)
Mme GUERINEAU Manuella (assistante de direction)
Mr ROQUEBERNOU Yves (représentant du Conseil d'Administration)
Mr GUIBERT Gabriel (directeur)

Excusé : Dr CESBRON (médecin coordonnateur)

Avant de commencer le Conseil de la Vie Sociale, les membres présents ont une pensée pour Mr Bernard BUTET, qui nous a quitté jeudi 16 juillet 2026.

Conformément aux dispositions de la loi n°2002-02 du 2 janvier 2002 et au décret n°2004-287 du 25 mars 2004, et après échange avec le Conseil de la Vie Sociale sur les modalités, l'établissement va procéder au renouvellement de son conseil de la vie sociale le 18 septembre 2026 de 10h00 à 12h00 dans la salle d'animation à l'étage de la Résidence des Aubrières.

Un courrier sera adressé à l'ensemble des familles, des représentants légaux, des mandataires judiciaires, du personnel, de l'équipe médico-soignante.

Si vous souhaitez vous porter candidat, pour être membre de ce conseil de la vie sociale, nous vous invitons à faire acte de candidature avant le 11 septembre à midi, en nous retournant par mail, à secretariat@residence-aubrieres.fr ou directement auprès de Madame Manuella GUERINEAU, le coupon de candidature.

Le Conseil de la Vie Sociale se réunira dans les 15 jours après les élections.

MG. Lcz 1

Aussi, Mr Guibert demande l'autorisation à l'instance qu'Elodie, la psychologue, puisse présenter les objectifs et les conclusions de la « commission palliatifs et douleur » du 25 juin 2026 avant de débiter l'ordre du jour.

L'instance autorise la présentation d'Elodie :

La commission « soins palliatifs et douleur » est pilotée par le Dr Cesbron et Elodie, psychologue ; elle est composée du médecin coordonnateur, de la psychologue, de l'infirmière coordonnatrice, d'infirmières, d'aides-soignantes de l'ehpad, d'aide-soignante de l'upad et d'ASH.

Elle est mise en place à la demande des professionnels à la suite d'une ou plusieurs situations.

Elle a pour objectif de faire le point sur une situation réelle, un retour d'expérience pour améliorer les pratiques.

Exemples : comment l'équipe et la famille ont vécu la fin de vie de Mr ou Mme X. ?

La commission « soins palliatifs et douleur » du 25/06/2026, avait pour thème sur demande des résidents : comment faire pour annoncer au mieux le décès d'un résident ?

Suite à cette commission, dorénavant, un "Autel" sera mis en place en salle d'animation pour annoncer le décès d'un(e) résident(e). Un cadre avec une affiche à son nom ainsi qu'une photo (s'il nous en fait le souhait en amont) sera disposée sur celui-ci.

L'image d'une colombe sera également affichée sur la porte de la chambre du résident (avec photo ou sans photo).

Les résidents qui le souhaitent pourront venir se recueillir et noter un mot sur la carte de condoléance qui sera ensuite remise à la famille.

Une réflexion à la notion de choix et de photo pourra être définie en PAP et aussi refaire valider son choix si le résident est sur le point de nous quitter.

Ces informations seront notifiées dans la gazette.

Aussi, Elodie informe l'instance que le premier « café des familles » s'est bien passé.

Elle projette un prochain « café des familles » début octobre 2026 (soit 1 par trimestre) avec pour proposition de thématique « gestion de l'agressivité des proches ».

La thématique de « la place des familles » serait un thème pour le futur.

Cela étant exposé et suite à une invitation en date du 9 juillet 2026, 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. Horaire du dîner,
4. Réponses aux questions des usagers,
5. Questions diverses.

1. Lecture du dernier compte-rendu :

Pas d'autres remarques.

Le compte-rendu a été adopté à l'unanimité et a été 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 est également consultable sur le site des Aubrières.

2. Présentation des événements indésirables/plaintes et réclamations :

La présentation des événements indésirables du 2^{ème} trimestre 2026 est annexée au présent compte rendu. Vous y trouverez le résumé de l'événement, et les actions mises en place.

Quelques compléments d'informations :

- Problématique avec l'équipe de nuit : une enquête administrative a été menée et l'aide-soignante a démissionner.
- Nuit : obligation de 3 rondes dans la nuit.
- Photo : affichée en salle de transmissions pour prise de conscience des équipes.

3. Horaire du dîner :

Ce point a déjà été échangé lors d'un CVS en 2024 : suite à plusieurs plaintes par rapport à l'horaire du coucher trop tardif de résidents, le conseil d'administration propose d'avancer l'horaire du dîner de 19h à 18h30. Monsieur Guibert met en avant l'augmentation du jeun nocturne qui en découlera.

Le Conseil de la Vie Sociale estime que les couchers à domicile sont plus importants et que de nombreuses personnes âgées à domicile dînent entre 18h et 19h sans que l'on se préoccupe de la durée du jeun nocturne.

Une collation est proposée la nuit en systématique au résident et aussi sur demande du résident.

Le Conseil de la Vie Sociale valide l'horaire du dîner à 18h30, et ce à compter du lundi 3 août 2026.

Le Conseil de la Vie Sociale demande d'évaluer la situation en décembre 2026.

4. Réponses aux questions des usagers :

Pas de questions.

5. Questions diverses :

- Point salon de thé : en attente de déploiement en lien avec Elior

Prochain Conseil de la Vie Sociale : Dans les 15 jours après le renouvellement du CVS du 18/09/2026.

Personne ne demandant plus la parole, la séance est levée à 16h40.

- **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 :

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

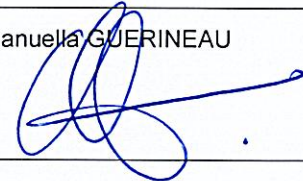
Représentant des salariés : Madame Manuella GUÉRINEAU – Assistante de Direction : secretariat@residence-aubrieres.fr

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

Médecin-coordonnateur : Monsieur Jean-Yves CESBRON

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

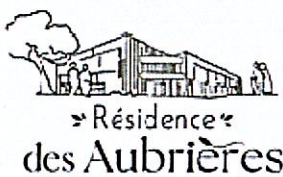
Représentants légaux et mandataires judiciaires : Absence de candidat

Président de séance	Mr Hervé LE COZ 	Secrétaire de séance	Manuella GUÉRINEAU 
---------------------	--	----------------------	---

Pièces-jointes :

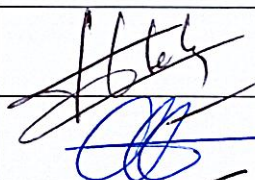
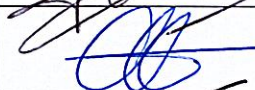
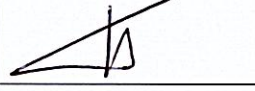
- Plaintes et réclamations des familles et résidents et événements indésirables du 2^{ème} trimestre 2026,
- Emargement du CVS du 30/07/2026.





Feuille de présence Réunion du 30/07/2026

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

Collège des personnes accueillies	Mr BUTET Bernard	Résident	
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 : PLAINTES ET RECLAMATIONS FAMILLE/RESIDENT 2EME TRIMESTRE 2026

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 : RESIDENT	Mineur	RESIDENTE	30/04/26 à 7 h 30	CHAMBRE	Lors du soin de nursing de la résidente, celle-ci a dit qu'hier soir sa porte de chambre était restée ouverte et que lorsque les filles passaient la nuit elle avait eu la lumière dans les yeux et que cela l'avait réveillée. Elle a dit aussi qu'elle avait appelé plusieurs fois et que personne n'était venu.	Résidente fatiguée ce matin	Habitudes de vie de la résidente non respectées		Rappel des bonnes pratiques fait par l'IDEC			F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS : RESIDENT	Significatif	RESIDENTE	30/04/26 à 8 h 00	CHAMBRE	Au réveil, la résidente n'allait pas bien. Elle a dit qu'on l'avait couchée très vite et qu'elle n'avait pas eu le temps de prendre son médicament de nuit. A minuit une personne est enfin venue la voir (elle avait appelé) et lui a donné son médicament. Elle a demandé à être changée mais l'AS aurait refusé en lui disant que cela pouvait attendre demain matin.	Le matin, draps très mouillés. Résidente mécontente, dit qu'elle est exigeante mais pas méchante, elle veut voir la Direction			Ecoute active E.I. fait Traité par la Direction : salariée en question à démissionner			F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS FAMILLES	Significatif	RESIDENTE	02/05/26 à 18 h 30	CHAMBRE	La fille de la résidente a appris que sa mère ne prenait pas ses médicaments le matin et l'IDE lui a expliqué que l'on ne pouvait pas l'y contraindre	Inquiétude de la fille			Explications données à la famille face au refus de la résidente et aux différentes tentatives d'administration	GG		F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS FAMILLES	Significatif	RESIDENTE	03/05/26 à 15 h 20	CHAMBRE	La fille de la résidente est venue le lendemain matin pour faire prendre les médicaments à sa maman. Elle les a trouvés écrasés dans une tranche de pain de mie au fromage. Elle a réussi à lui faire prendre dans un yaourt.	Manque de confiance envers l'équipe IDE			Explications données à la famille face au refus de la résidente et aux différentes tentatives d'administration	GG		F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS FAMILLES	Significatif	RESIDENTE	03/05/26 à 21 h 19	CHAMBRE	Mail adressé par la fille de la résidente à l'encadrement : - La résidente passe trop de temps dans son fauteuil roulant et perd de son autonomie physique si pas de kinésie prescrite - La résidente a besoin d'aide pour la prise de son PDI car elle est malvoyante et renverse son chocolat ; son visage et ses mains sont rarement nettoyés après le PDI - La résidente est souvent souillée l'après-midi, son fauteuil est rarement nettoyé après le changement de protection - Son coussin anti-escarre est rarement mis dans son fauteuil	Perte de confiance envers l'équipe soignante			Mail de réponse envoyé par l'IDEC le 22 mai reprenant point par point les problèmes soulevés : - Demande de kinésie envoyée au médecin - Transferts effectués certains jours avec un verticalisateur, voire le rail, selon besoins et EG de la résidente - MAJ de la liste des résidents nécessitant une aide au PDI ; résidente en question ajoutée - Changement de place à table pour un accompagnement plus adapté - Rappels et formation flash prévue avant l'été sur l'importance de l'hydratation et sur le respect de l'horloge des changes	JD		F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS : RESIDENT	Majeur	RESIDENTE	05/05/26 à 07 h 00	CHAMBRE	L'AS est arrivée à 8 h pour aider la résidente à la toilette. Habituellement la résidente a commencé. Là, elle est couchée dans l'obscurité. Elle explique que, ces 3 derniers jours, personne n'est venue s'occuper d'elle et qu'elle a donc eu du mal à s'habiller.	Sentiment d'abandon + tristesse			Réassurance + signalement auprès de l'IDE et de l'équipe MAJ du plan de soins et pas de nouvelles plaintes depuis accompagnement selon les besoins du jour de Mme	JD		F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS FAMILLES	Mineur	RESIDENTE	05/05/26 à 10 h 25	BISTROT DE LA LOIRE	La résidente et sa cousine n'aimaient pas le plat principal. La résidente a eu autre chose mais pas la cousine.	Mécontentement de la famille			Réclamation transmise à Elior	GG		F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS : RESIDENT	Indéterminé	RESIDENTE	09/05/26 à 14 h 32	BISTROT DE LA LOIRE	Mail du fils : La résidente se plaint auprès de son fils qu'il lui faut dîner rapidement afin qu'on lui enlève ses bas à varices, elle se déshabille seule et doit attendre 22 h/22 h 30 pour qu'on la couche. Elle a froid dans son fauteuil roulant. Elle se plaint qu'on vienne la réveiller 4 X par nuit	La résidente veut quitter l'établissement			Entretien psychologue/résidente programmé Réponse mail envoyée au fils par la Direction	GG		F		

TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES : PLAINTES ET RECLAMATIONS FAMILLE/RESIDENT 2EME TRIMESTRE 2026

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 FAMILLE (avec menaces)	Significatif	ACCUEIL	20/04/25 à 17 h 42	APPEL TELEPHONIQUE	La fille d'une résidente voulait discuter avec le Directeur de la prise en charge de sa maman et de l'état de sa main (main gonflée). Elle a été informée que le Directeur était absent. En colère, elle a dit "c'est inadmissible de ne pas s'inquiéter de la main de ma maman. L'idée a été désagréable au téléphone, ne me dit pas quel traitement prend ma mère et m'a racroché au nez l'on paye 2600 euros pour ne pas avoir de compassion pour les petits vieux". Elle a dit aussi qu'il était inadmissible qu'il n'y ait pas de sous-directeur et que le médecin traitant soit en vacances". Elle a demandé à quelle heure arrivait l'ide de nuit. Elle a été informé qu'il n'y en avait pas et a répondu "donc je ne peux pas rappeler car l'accueil ferme à 18 h". Elle est informée que le standard fonctionne 24 h/24 et termine en disant "de toutes façons, cela ne va pas en rester là"	Agressivité et menaces Perte de confiance envers l'équipe et l'établissement			La salariée a invité la personne à rappeler le lendemain matin afin d'échanger avec le Directeur Rencontre fille de la résidente / Direction/Médecin Co./Sœur de la plaignante pour faire un point sur la prise en charge			F		
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLE	Significatif	RESIDENTE	23/04/26 à 9 h 00	CHAMBRE	La fille de la résidente a constaté (photos et vidéo à l'appui) que les draps de lit de sa maman étaient restés souillés du matin au soir. A alerté l'équipe à 21 h mais pas de draps propres disponibles. Elle est ensuite partie en laissant sa maman devant la télévision et le lit non refait.	Mécontentement de la famille Perte confiance en ce qui concerne la prise en charge en général			Traité par la Direction : réponse transmise + copie CD49			F		
RELATION/COMMUNICATION : RECLAMATIONS / MENACES	Significatif	ETABLISSEMENT	29/04/26 à 15 h 30	COULOIRS	Le fils de M. A. à sa sortie de l'ascenseur a dit d'un ton très menaçant "Je vais les faire tous payer ses enc", ils vont le payer, ils ont connu le père, ils vont connaître le fils". Il s'est ensuite dirigé vers la chambre de son papa accompagné du personnel des PFG. A sa sortie de la chambre, il a croisé la rhq et a dit "tiens encore une fois une hypocrite !"	Personnel inquiet quant à l'agressivité et l'attitude de Monsieur			Informé responsable des actes et propos de ce monsieur E.I. fait					
RELATION/COMMUNICATION : RECLAMATIONS / MENACES	Significatif	ETABLISSEMENT	29/04/26 à 15 h 40	COULOIRS	Pendant la distribution du goûter le fils de M. A. criait dans les couloirs que la Direction avait de la chance qu'il ait une fille sinon cela se serait terminé dans un bain de sang. Il a jeté sur le fauteuil au bout du couloir la composition offerte par la Direction en disant qu'il n'en voulait pas et qu'on pouvait se la mettre où je pense...Il a dit à l'agent qui sortait le lit de la chambre "démendez-vous" puis s'est ravisé et l'a aidé. Il a dit que le Directeur était un homme sans cœur et a accusé l'établissement d'avoir tué son père et que tout le monde était hypocrite.	L'Agent qui a fait face à sa colère a eu une attitude empathique et lui a dit qu'elle comprenait sa douleur mais était très mal à l'aise ainsi que les PFG			Direction prévenue E.I. fait	Appel de la police Intervention auprès du fils du résident Main courante déposée par Rhq et Direction, une plainte pour agression et menaces de m envisagée				
RELATION/COMMUNICATION : RECLAMATIONS / MENACES	Significatif	ETABLISSEMENT	29/04/26 à 16 h 00	COULOIRS	La rhq est montée à l'étage pour donner des instructions à un agent. Le fils de M. A. l'a aperçue et lui a dit "tiens, en voilà une hypocrite et je dis bien hypocrite" en la montrant du doigt				Direction prévenue E.I. fait					
PLAINTES ET RECLAMATIONS : FAMILLE	Significatif	RESIDENT	29/04/26 à 18 h 00	CHAMBRE	La famille de M. a informé que le résident n'avait plus son appareil dentaire inférieur. Ils l'ont cherché partout dans sa chambre mais n'ont rien trouvé. Ils ont également constaté que l'appareil supérieur n'était pas fixé avec de la pâte dentaire d'où un risque accru de perte.	Demande de recherche faite auprès des équipes			Demande de remboursement faite auprès de l'assurance			EC		

TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES : PLAINTES ET RECLAMATIONS FAMILLE/RESIDENT 2EME TRIMESTRE 2026

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 RECLAMATION : RESIDENT	Indéterminé	RESIDENTE	11/05/26 à 20 h 00	CHAMBRE	La résidente se confie lors de l'accompagnement au coucher et dit ne pas se sentir en confiance avec une personne qui s'est occupée d'elle pour la coucher ce week-end. Toujours selon ses dires, la résidente aurait eu mal lors du transfert.	Perte de confiance en l'équipe soignante			Ecoute active Enquête administrative effectuée	JD		F		
PLAINTES ET RECLAMATION : RESIDENT	Indéterminé	RESIDENTE	22/05/26 à 10 h 15	CHAMBRE	Plainte de la résidente concernant sa prise en charge de la veille par une jeune fille qui a mis le désordre dans sa penderie	La lingère a rangé son armoire						F		
PLAINTES ET RECLAMATION : FAMILLE	Indéterminé	RESIDENTS (ES)	24/05/2026	ANIMATION	Plainte de la fille d'une résidente concernant l'absence d'animation	En l'absence de l'animatrice, demande d'une prise en charge des animations les après-midis car elles paraissent longues aux résidents			Embauches successives de 2 animatrices intérimaires durant la période estivale					
PLAINTES ET RECLAMATION : FAMILLE	Mineur	EPOUSE D'UN RESIDENT	25/05/26 à 17 h 10	TISANERIE	Une agent a retrouvé l'épouse d'un résident dans la tisanerie. Elle cherchait une petite cuillère				L'événement ne s'est pas reproduit depuis			F		
PLAINTES ET RECLAMATION : SALARIEE	Significatif	RESIDENT	29/05/26 à 4 h 30	CHAMBRE	Lors du change, un résident a agrippé les lunettes de vue de l'AS nuit et à déboîter sa branche. Collègue prévenue	Lunettes inutilisables et l'AS nous demande de contacter l'assurance ainsi que l'agence d'intérim pour les faire réparer.								
PLAINTES ET RECLAMATION : FAMILLE	Significatif	RESIDENTS (ES)		CHAMBRE	"Coucher les résidents avant minuit serait une bonne idée"				Organisation des couchers revue par IDEC le 29/05/26	JD		F		
PLAINTES ET RECLAMATION : FAMILLE	Significatif	RESIDENT	07/06/26 à 15 h 15	CHAMBRE	Lors du passage de l'AS en chambre pour accompagner le résident aux toilettes et changer sa protection, reproches de son épouse sur : - Mauvais positionnement des chaussettes de contention (celle qu'elle lui a repositionnée était plein de plis) - Lavage du pantalon à la mauvaise température d'où rétrécissement et bouloches - Fauteuil électrique non rechargé	Impact psychologique sur les soignants Perturbation de la prise en charge Climat de tension Aucun impact sur le résident			- Ecoute et prise en compte des remarques (transmissions) - Attitude professionnelle : empathie - Information transmise à l'équipe soignante			EC		
PLAINTES ET RECLAMATION : FAMILLE	Significatif	RESIDENTE	12/06/26 21 h 12	MAIL DE Mme S. Fille de la résidente	Mail adressé au Directeur : la résidente devait être hospitalisée rapidement après avis médical. L'IDE de l'établissement a appelé les ambulances qui ne pouvait pas se déplacer avant tard dans la soirée. La fille inquiète a appelé les ambulances devant IDE et AS. Ceux-ci ont dit qu'ils n'avaient reçu aucun appel de notre établissement	Perte de confiance de la fille en ce qui concerne la prise en charge de sa maman			Traitement par IDEC Appel aux ambulances fait par IDE pour avoir explications	JD		F		
PLAINTES ET RECLAMATION : FAMILLE	Mineur	RESIDENT	17/06/26 à 16 h 12	Mail de la fille de la résidente à la responsable hôtelière	Se plaint d'un pull rétréci au lavage qui était composé de 50 % laine 50 % acrylique. Les lavages répétés en machine l'ont effectivement abîmé	La famille ne souhaite pas un pull très peu porté et dans le même style que nous avons en stock			Proposition d'un rachat et d'un remboursement sur facture			EC		
PLAINTES ET RECLAMATION : FAMILLE	Mineur	RESIDENTE	19/06/26 à 14 h 50	Mail de la fille de la résidente aux IDE et à l'IDEC	La fille de la résidente s'inquiète de la prise en charge de sa maman pendant la canicule (existe-t-il des protocoles et une surveillance particulière mise en place ?) A trouvé sa maman trop vêtue, ventilateur à l'arrêt et seule dans sa chambre	Manque de confiance dans la prise en charge			Réponse des IDE confirmant l'existence de protocoles. Toutefois la fille a décidé d'héberger sa maman pendant les fortes chaleurs			EC		

CVS TRAITEMENT DES EVENEMENTS INDESIRABLES avril mai juin 2026

EVENEMENT (contexte)			
TYPE D'EVENEMENT	RESUME DES EVENEMENTS	DATES	ACTIONS MISES EN PLACE
MEDICAMENTS : ERREUR D'APPROVISIONNEMENT	Traitements retrouvés en chambre sachets non ouverts	. 1 en avril . 2 en mai	. Reprise du circuit du médicament en réunion IDE . Entretien IDEC/IDE
ACTES/SOINS/RESIDENT : non exécution	Prise en charge des résidents lors des couchers et au cours de la nuit	. 2 en avril . 4 en mai . 4 en juin	. Mise à jour de la liste des couchers . Réunion avec l'équipe de nuit concernée le 29/06/26
LINGERIE	. Machines non programmées la nuit . Linge non dégrossi . Poches des tenues ou des vêtements non vidées . Surconsommation de gants de toilette . Une perte de chaussons	. 2 en avril . 4 en mai . 1 en juin	. Rappel des procédures lors des transmissions et par message intranet
LOGISTIQUE : entretien des locaux	. Salle de pause sale et pas rangée . Auto-laveuses non nettoyées	. 3 en avril . 1 en mai . Plusieurs messages intranet des équipes de nuit	. Rappel des procédures par message intranet
LOGISTIQUE : PTI	. Postes de nuit non remis à charger par l'équipe de jour . Dysfonctionnement d'un PTI	. 2 en mai . 1 en juin	Dysfonctionnement traité avec le prestataire par l'agent de maintenance
CUISINE	. Manque de quantité pour les textures mixées . Prise de poste en retard par le cuisinier . Verrines du PDJ pas toutes distribuées	. 3 en avril	. Entretien prévu entre Elior et la Direction en septembre . Feuilles de suivi de distribution des verrines + eaux gélifiées mises en place