



## DOCUMENT UNIQUE

# SYNTHESE DES EVENEMENTS INDESIRABLES DECLARES AU SEIN DE LA MAISON DE RETRAITE DEBROU

## 2014

PERIODE DU 1er JANVIER AU 31 DECEMBRE 2014

Le Directeur,

A. ESSALHI



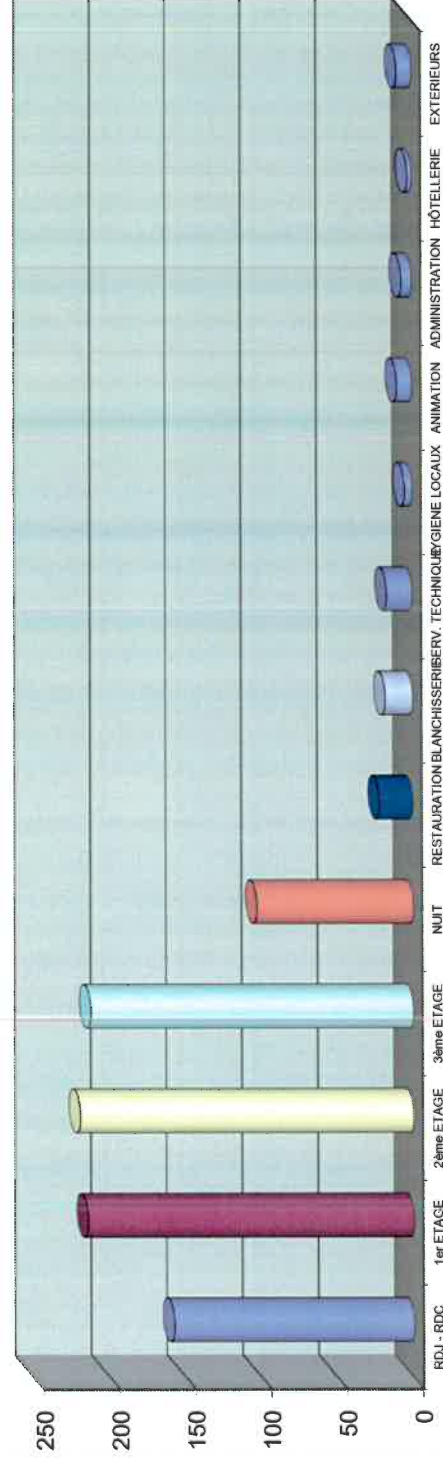
Le Directeur Adjoint,

M. MAHE

# RECAPITULATIF DE L'ENSEMBLE DES EVENEMENTS INDESIRABLES DECLARES DU 1er JANVIER AU 31 DECEMBRE 2014

|                         | RDJ - RDC | 1er ETAGE | 2ème ETAGE | 3ème ETAGE | NUIT | RESTAURATION | BLANCHISSERIE | SERV. TECHNIQUE | HYGIENE LOCAUX | ANIMATION | ADMINISTRATION | HÔTELLERIE | EXTERIEURS | TOTAL |
|-------------------------|-----------|-----------|------------|------------|------|--------------|---------------|-----------------|----------------|-----------|----------------|------------|------------|-------|
| Total Evts Indésirables | 158       | 215       | 220        | 213        | 103  | 22           | 18            | 17              | 5              | 10        | 7              | 3          | 10         | 1001  |

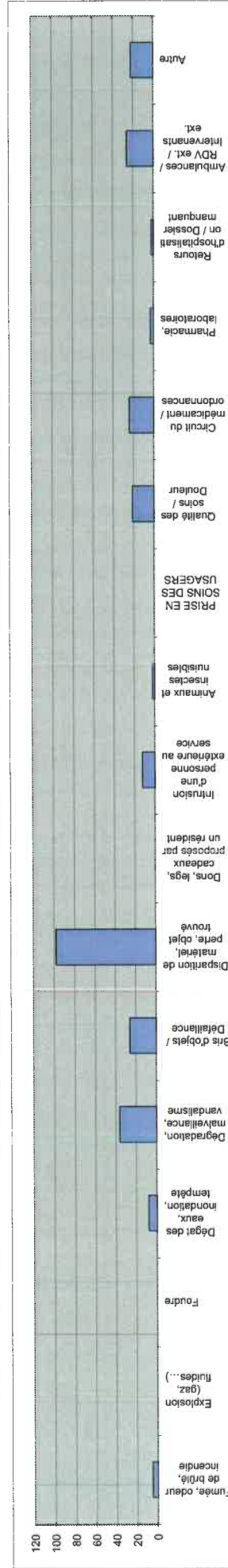
Total des événements indésirables déclarés depuis le 01 janvier 2014



1. Sécurité - biens et personnes

|                                                | EXTERIEURS | RDJ - RDC | 1er ETAGE | 2ème ETAGE | 3ème ETAGE | NUIT      | RESTAURATION | BLANCHISSERIE | SERV. TECHNIQUE | HYGIENE LOCAUX | ANIMATION | ADMINISTRATION | HÔTELLERIE | TOTAL      |
|------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|--------------|---------------|-----------------|----------------|-----------|----------------|------------|------------|
| Brûlure ou risque de brûlure                   |            |           |           |            |            |           |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Chute ou risque de chute                       |            |           | 1         | 2          |            | 1         |              |               |                 |                |           |                |            | 4          |
| Fumées, odeur de brûlé, incendie               | 1          |           |           |            |            | 4         |              |               |                 |                |           |                |            | 5          |
| Explosion (gaz, fluides...)                    |            |           |           |            |            |           |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Foudre                                         |            |           |           |            |            |           |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Dégât des eaux, inondation, tempête            |            |           |           | 1          | 4          | 2         |              |               | 1               |                |           |                |            | 8          |
| Dégradation, malfaillances, vandalisme         | 2          | 2         | 9         | 6          | 8          | 4         | 3            | 1             | 1               |                |           |                |            | 36         |
| Bris d'objets / Défaillance                    | 1          | 6         | 13        | 3          | 2          | 1         |              |               |                 |                |           |                |            | 26         |
| Disparition de matériel, perte, objet trouvé   |            | 26        | 28        | 22         | 10         | 2         | 3            |               | 2               |                | 5         |                |            | 98         |
| Dons, legs, cadeaux proposés par un résident   |            |           |           |            |            |           |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Intrusion d'une personne extérieure au service |            |           |           |            |            |           |              |               |                 |                |           | 1              |            | 1          |
| Animaux et insectes nuisibles                  | 1          | 6         |           | 1          |            | 2         |              |               | 2               |                |           |                |            | 12         |
| <b>PRISE EN SOINS DES USAGERS</b>              |            |           |           |            |            |           |              |               |                 |                |           |                |            | 2          |
| Qualité des soins / Douleur                    |            | 2         | 3         | 12         | 3          | 1         |              |               |                 |                |           |                |            | 21         |
| Circuit du médicament / ordonnances            | 3          | 6         | 2         | 9          | 2          | 1         |              |               | 1               |                |           |                |            | 24         |
| Pharmacie, laboratoires                        |            |           | 1         | 2          |            |           |              |               |                 |                |           |                |            | 3          |
| Retours d'hospitalisation / Dossier manquant   |            | 1         |           | 1          |            |           |              |               |                 |                |           |                |            | 2          |
| Ambulances / RDV ext. / Intervenant ext.       |            | 6         | 11        | 7          | 2          |           |              |               |                 |                |           |                |            | 26         |
| Autre                                          |            | 3         | 6         | 3          | 3          | 5         |              | 1             |                 | 1              |           |                |            | 22         |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>8</b>   | <b>58</b> | <b>75</b> | <b>69</b>  | <b>34</b>  | <b>23</b> | <b>6</b>     | <b>2</b>      | <b>7</b>        | <b>1</b>       | <b>5</b>  | <b>1</b>       | <b>0</b>   | <b>269</b> |

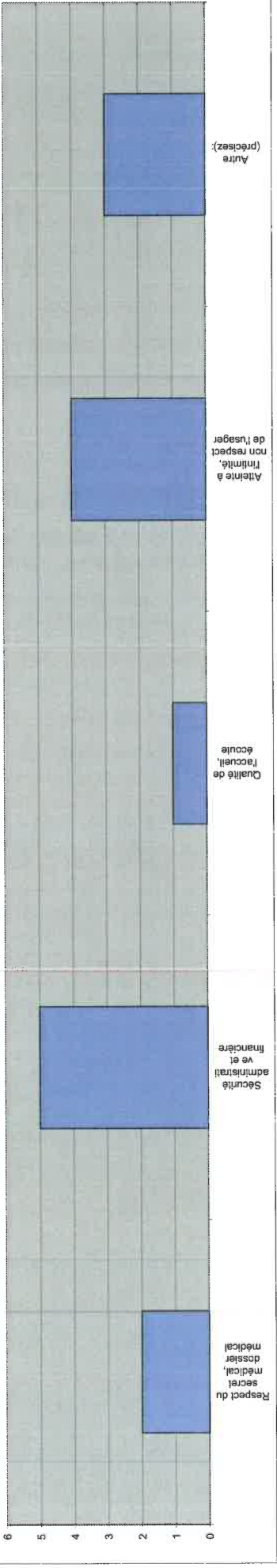
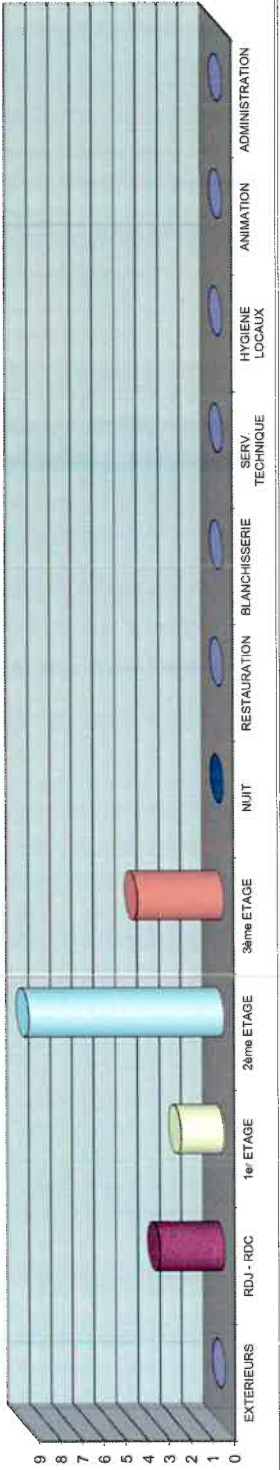
Sécurité - biens et personnes déclarés du 1er janvier au 31 décembre 2014



2. Droit des usagers

|                                               | EXTERIEURS | RDJ - RDC | 1er ETAGE | 2eme ETAGE | 3eme ETAGE | NUIT | RESTAURATION | BLANCHISSERIE | SERV. TECHNIQUE | HYGIENE LOCAUX | ANIMATION | ADMINISTRATION | HOTELLERIE | TOTAL |
|-----------------------------------------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|------|--------------|---------------|-----------------|----------------|-----------|----------------|------------|-------|
| Respect du PVP, vie privée et croyances       |            |           |           | 3          | 1          |      |              |               |                 |                |           |                |            | 3     |
| Respect du secret médical, dossier médical    |            |           |           | 1          |            |      |              |               |                 |                |           |                |            | 2     |
| Sécurité administrative et financière         |            | 1         | 1         | 3          |            |      |              |               |                 |                |           |                |            | 6     |
| Qualité de l'accueil, écoute                  |            |           |           |            | 1          |      |              |               |                 |                |           |                |            | 1     |
| Attente à l'intimité, non respect de l'usager |            | 1         | 1         | 1          | 1          |      |              |               |                 |                |           |                |            | 4     |
| Autre (précisez):                             |            | 1         |           | 1          | 1          |      |              |               |                 |                |           |                |            | 3     |
| TOTAL                                         | 0          | 3         | 2         | 9          | 4          | 0    | 0            | 0             | 0               | 0              | 0         | 0              | 0          | 18    |

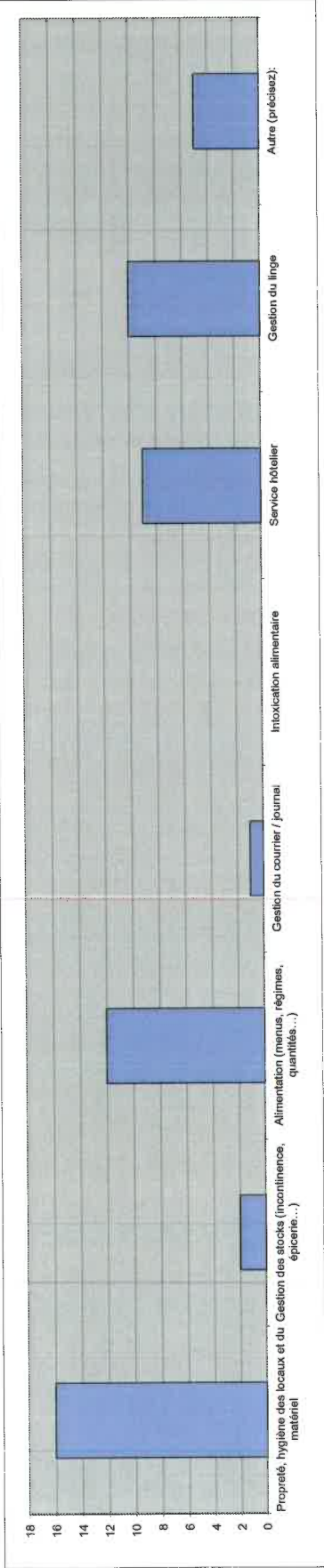
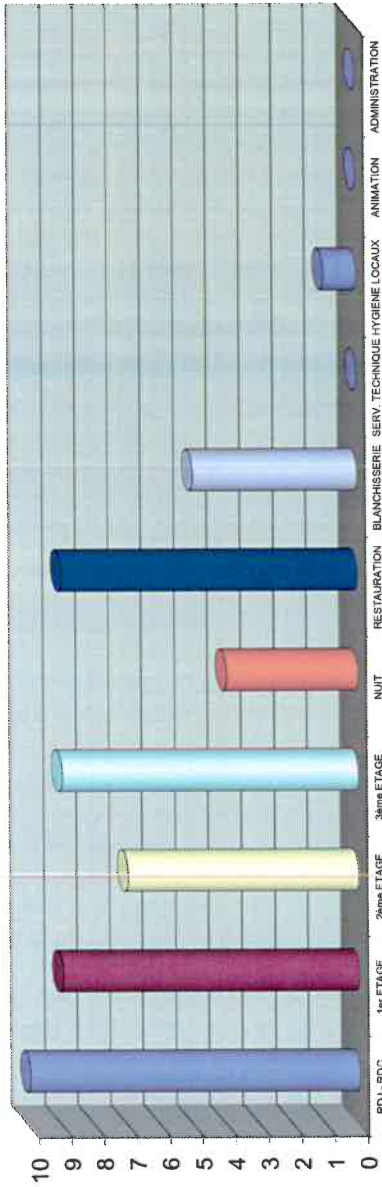
Droit des usagers du 1er janvier au 31 décembre 2014



3. Prestations hôtelières

|                                                   | RDJ - RDC | 1er ETAGE | 2ème ETAGE | 3ème ETAGE | NUIT     | RESTAURATION | BLANCHISSERIE | SERV. TECHNIQUE | HYGIENE LOCAUX | ANIMATION | ADMINISTRATION | HÔTELLERIE | TOTAL     |
|---------------------------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|----------|--------------|---------------|-----------------|----------------|-----------|----------------|------------|-----------|
| Propreté, hygiène des locaux et du matériel       | 1         | 4         | 4          | 3          | 1        | 3            |               |                 |                |           |                |            | 16        |
| Gestion des stocks (incontinenances, épicerie...) |           | 2         |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 2         |
| Alimentation (menus, régimes, quantités...)       | 2         | 1         | 1          |            | 3        | 5            |               |                 |                |           |                |            | 12        |
| Gestion du courrier / journal                     | 1         |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 1         |
| Intoxication alimentaire                          |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0         |
| Service hôtelier                                  | 1         | 1         | 2          | 6          |          | 1            | 5             |                 |                |           |                | 1          | 9         |
| Gestion du linge                                  | 2         |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 10        |
| Gestion du linge                                  | 3         | 1         |            |            |          |              |               |                 | 1              |           |                |            | 5         |
| Autre (précisez):                                 |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            |           |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>10</b> | <b>9</b>  | <b>7</b>   | <b>9</b>   | <b>4</b> | <b>9</b>     | <b>5</b>      | <b>0</b>        | <b>1</b>       | <b>0</b>  | <b>0</b>       | <b>1</b>   | <b>55</b> |

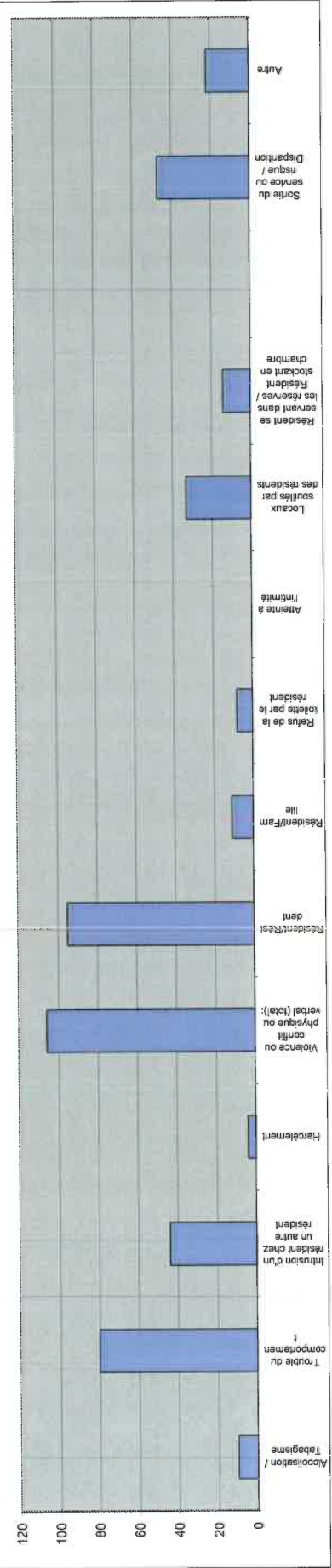
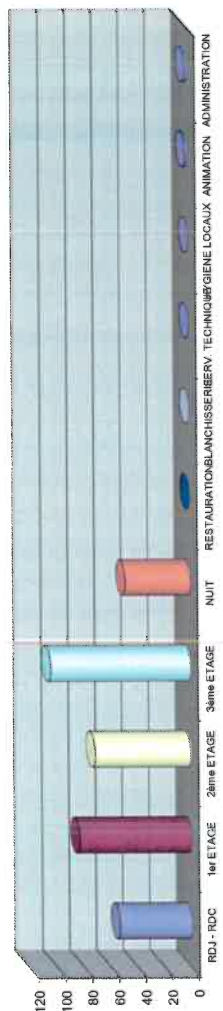
Prestations hôtelières du 1er janvier au 31 décembre 2014



#### 4. Comportements

|                                                                      | RDJ - RDC | 1er ETAGE | 2ème ETAGE | 3ème ETAGE | NUIT      | RESTAURATION | BLANCHISSERIE | SERV. TECHNIQUE | HYGIENE LOCAUX | ANIMATION | ADMINISTRATION | HÔTELLERIE | TOTAL      |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|--------------|---------------|-----------------|----------------|-----------|----------------|------------|------------|
| Alcoolisation / Tabagisme                                            |           | 4         |            |            | 6         |              |               |                 |                |           |                |            | 10         |
| Trouble du comportement                                              | 4         | 11        | 21         | 31         | 13        |              |               |                 |                |           |                |            | 80         |
| Intrusion d'un résident chez un autre résident                       | 2         | 25        | 3          | 6          | 8         |              |               |                 |                |           |                |            | 44         |
| Harcellement                                                         |           | 2         | 1          |            |           |              |               |                 |                | 1         |                |            | 4          |
| Violence ou conflit physique ou verbal (total):                      | 13        | 8         | 26         | 44         | 14        | 0            | 0             | 0               | 0              | 0         | 1              | 0          | 106        |
| Résident/Résident                                                    | 12        | 4         | 24         | 40         | 14        |              |               |                 |                |           | 1              |            | 96         |
| Résident/Famille                                                     | 1         | 4         | 2          | 4          |           |              |               |                 |                |           |                |            | 11         |
| Refus de la toilette par le résident                                 | 5         | 3         |            |            |           |              |               |                 |                |           |                |            | 8          |
| Atteinte à l'intimité                                                |           |           |            |            |           |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Locaux souillés par des résidents                                    | 2         | 12        | 4          | 14         | 1         |              |               |                 |                |           |                |            | 33         |
| Résident se servant dans les réserves / Résident stockant en chambre | 5         | 3         | 4          |            | 2         |              |               |                 |                |           |                |            | 14         |
| Sortie du service ou risque / Disparition                            | 8         | 15        | 10         | 9          | 4         |              |               |                 |                | 1         |                |            | 47         |
| Autre                                                                | 15        | 1         | 3          | 1          | 1         |              |               |                 |                |           | 1              |            | 22         |
| <b>TOTAL</b>                                                         | <b>54</b> | <b>84</b> | <b>72</b>  | <b>105</b> | <b>49</b> | <b>0</b>     | <b>0</b>      | <b>0</b>        | <b>0</b>       | <b>2</b>  | <b>2</b>       | <b>0</b>   | <b>368</b> |

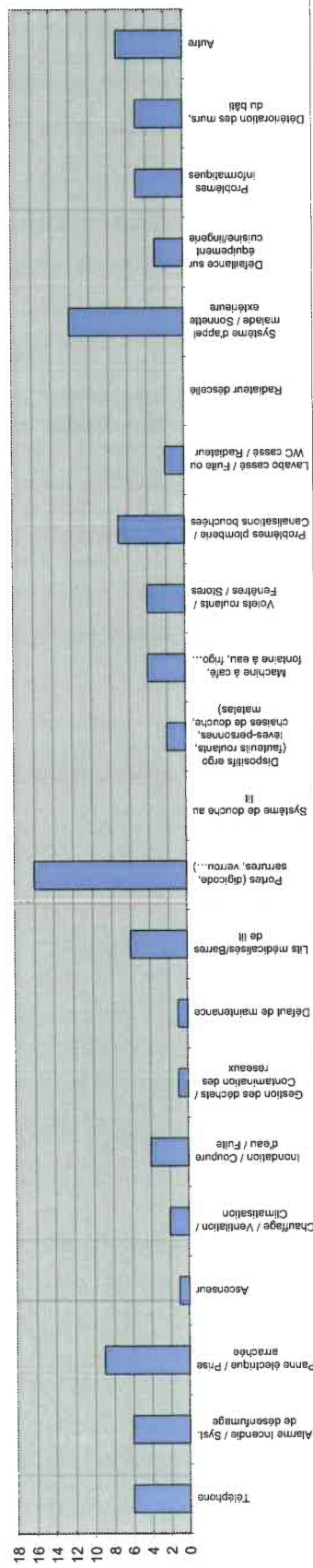
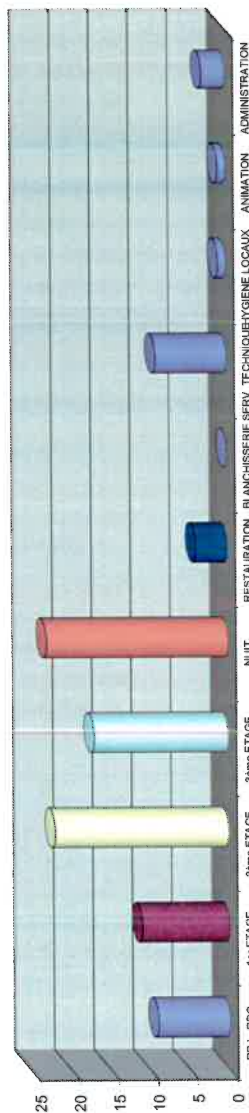
Comportements du 1er janvier au 31 décembre 2014



# 5. Défaillances techniques

|                                                                                    | EXTÉRIEURS | RDJ - RDC | 1er ETAGE | 2ème ETAGE | 3ème ETAGE | NUIT      | RESTAURATION | BLANCHISSERIE | SERV. TECHNIQUE | HYGIENE LOCAUX | ANIMATION | ADMINISTRATION | HÔTELLERIE | TOTAL      |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|--------------|---------------|-----------------|----------------|-----------|----------------|------------|------------|
| Téléphone                                                                          |            |           | 1         | 4          | 1          |           |              |               |                 |                |           |                |            | 6          |
| Alarme incendie / Syst. de désenfumage                                             |            |           | 1         | 1          |            | 3         |              |               |                 |                |           | 1              |            | 6          |
| Plaque électrique / Prise arrachée                                                 |            | 2         | 1         | 2          | 3          | 1         |              |               |                 |                |           |                |            | 9          |
| Ascenseur                                                                          |            |           |           |            |            | 1         |              |               |                 |                |           |                |            | 1          |
| Chaudière / Ventilation / Climatisation                                            |            |           |           |            |            | 1         |              |               |                 |                |           | 1              |            | 2          |
| Inondation / Coupure d'eau / Fuite                                                 |            |           | 3         | 1          |            |           |              |               | 1               |                |           |                |            | 4          |
| Gestion des déchets / Contamination des réseaux                                    |            | 1         |           |            |            |           |              |               |                 |                |           |                |            | 1          |
| Défaillance sur équipement                                                         |            | 1         |           | 2          | 3          |           |              |               |                 |                |           |                |            | 1          |
| Lits médicalisés/Barres de lit                                                     |            | 1         | 1         | 2          | 2          | 10        | 1            |               | 1               |                |           |                |            | 16         |
| Portes (digicode, serrures, verrou...)                                             |            |           |           |            |            |           |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Système de douche au lit                                                           |            |           |           |            |            |           |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Dispositifs ergo (fauteuils roulants, lèves-personnes, chaises de douche, matelas) |            |           |           | 1          |            | 1         |              |               |                 |                |           |                |            | 2          |
| Machine à café, bouillotte à eau, frigo...                                         |            | 1         |           |            | 2          |           |              |               |                 |                |           |                | 1          | 4          |
| Volets roulants / Fenêtres / Stores                                                |            | 2         |           | 1          | 1          |           |              |               |                 |                |           |                |            | 4          |
| Problèmes plomberie / Canalisations bouchées                                       |            |           |           | 1          | 2          |           |              |               | 4               |                |           |                |            | 7          |
| Lavabo cassé / Fuite ou WC cassé / Radiateur                                       |            |           |           | 1          |            |           |              |               | 1               |                |           |                |            | 2          |
| Radiateur décollé                                                                  |            |           |           |            |            |           |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Système d'appel malade / Sonnette extérieure                                       |            |           | 3         | 4          | 1          | 4         |              |               |                 |                |           |                |            | 12         |
| Défaillance sur équipement cuisine/lingerie                                        | 1          |           | 1         | 2          |            | 1         |              |               |                 |                | 1         |                |            | 3          |
| Problèmes informatiques                                                            |            |           |           |            |            | 1         | 3            |               |                 |                |           |                |            | 5          |
| Détérioration des murs, du bâti                                                    |            |           |           |            |            | 1         |              |               |                 | 1              |           |                |            | 5          |
| Autre                                                                              | 1          |           |           |            |            |           |              |               | 2               |                |           | 1              | 1          | 7          |
| <b>TOTAL</b>                                                                       | <b>1</b>   | <b>9</b>  | <b>11</b> | <b>22</b>  | <b>17</b>  | <b>23</b> | <b>4</b>     | <b>0</b>      | <b>9</b>        | <b>1</b>       | <b>1</b>  | <b>3</b>       | <b>2</b>   | <b>103</b> |

Défaillances techniques du 1er janvier au 31 décembre 2014



6. Risques professionnels

|                                                    | EXTERIEURS | RDJ - RDC | 1er ETAGE | 2ème ETAGE | 3ème ETAGE | NUIT     | RESTAURATION | BLANCHISSERIE | SERV. TECHNIQUE | HYGIENE LOCAUX | ANIMATION | ADMINISTRATION | HÔTELLERIE | TOTAL      |
|----------------------------------------------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|----------|--------------|---------------|-----------------|----------------|-----------|----------------|------------|------------|
| Blessure par un résident                           |            |           | 1         | 4          | 4          |          |              |               |                 |                |           |                |            | 9          |
| Piqueture                                          |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| AES (Accident d'Exposition au Sang)                | 1          |           |           |            |            |          |              | 1             |                 |                |           |                |            | 1          |
| Heurt et bris de verre                             |            |           | 1         | 2          | 1          |          | 2            |               |                 |                |           |                |            | 6          |
| Accident avec machines et outillages               |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Brûlure                                            |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Choc électrique                                    |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Blessure ou manutention                            |            | 3         | 4         | 2          | 4          |          |              | 1             | 1               |                |           |                |            | 16         |
| Chute de hauteur/Chute de plein pied               |            |           | 1         | 1          |            |          |              |               |                 | 1              |           |                |            | 4          |
| Glissade sur sol mouillé                           |            |           | 1         |            | 2          |          |              |               |                 |                |           |                |            | 3          |
| Gaz ou vapeurs irritants ou toxiques               |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Ventilation insuffisante                           |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Contact ou projection de produit chimique          |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Installation de poissières                         |            |           |           | 1          |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 1          |
| Contamination par des liquides souillés            |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Contacts avec des déchets                          |            |           |           |            |            |          |              | 5             |                 |                |           |                |            | 5          |
| Contact avec personne contagieuse                  |            |           | 1         |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 1          |
| Exposition aux bruits et vibrations                |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Nuisances thermiques                               |            |           |           |            | 1          |          |              |               |                 |                |           |                |            | 1          |
| Risques pour la vue                                |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Accident de trajet                                 |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| <b>RISQUES PSYCHO-SOCIAUX</b>                      |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 115        |
| Souffrance éthyque, coullais de valeurs au travail |            |           |           |            | 2          |          |              |               |                 |                |           |                |            | 2          |
| Violence ou coullai : Résident / Agent             |            | 14        | 2         | 15         | 18         | 2        |              | 2             |                 |                |           |                |            | 53         |
| Violence ou coullai : Famille / Agent              |            | 2         | 9         | 9          | 2          |          |              | 1             |                 |                |           | 1              |            | 24         |
| Violence ou coullai : Inter personnel              |            |           |           | 2          | 1          | 2        | 1            |               |                 |                |           |                |            | 7          |
| Pression affective ou stress émotionnel au travail |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Manque de reconnaissance au travail                |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Difficultés relationnelles au travail              |            |           |           |            |            |          |              |               |                 |                |           |                |            | 0          |
| Désorganisation du travail / Absentéisme subi      |            | 5         | 13        | 2          | 9          |          |              |               |                 |                |           |                |            | 29         |
| Autre (précisez):                                  |            |           | 1         | 3          |            |          |              | 1             |                 |                |           |                |            | 5          |
| <b>TOTAL</b>                                       | <b>1</b>   | <b>24</b> | <b>34</b> | <b>41</b>  | <b>44</b>  | <b>4</b> | <b>3</b>     | <b>11</b>     | <b>1</b>        | <b>2</b>       | <b>2</b>  | <b>1</b>       | <b>0</b>   | <b>166</b> |

Risques professionnels du 1er janvier au 31 décembre 2014

