

DOCUMENT UNIQUE

**SYNTHESE DES EVENEMENTS
INDESIRABLES DECLARES
AU SEIN DE LA RESIDENCE DEBROU**

2017

PERIODE DU 01 JANVIER AU 31 DECEMBRE 2017

M. ESSALHI A.
Directeur

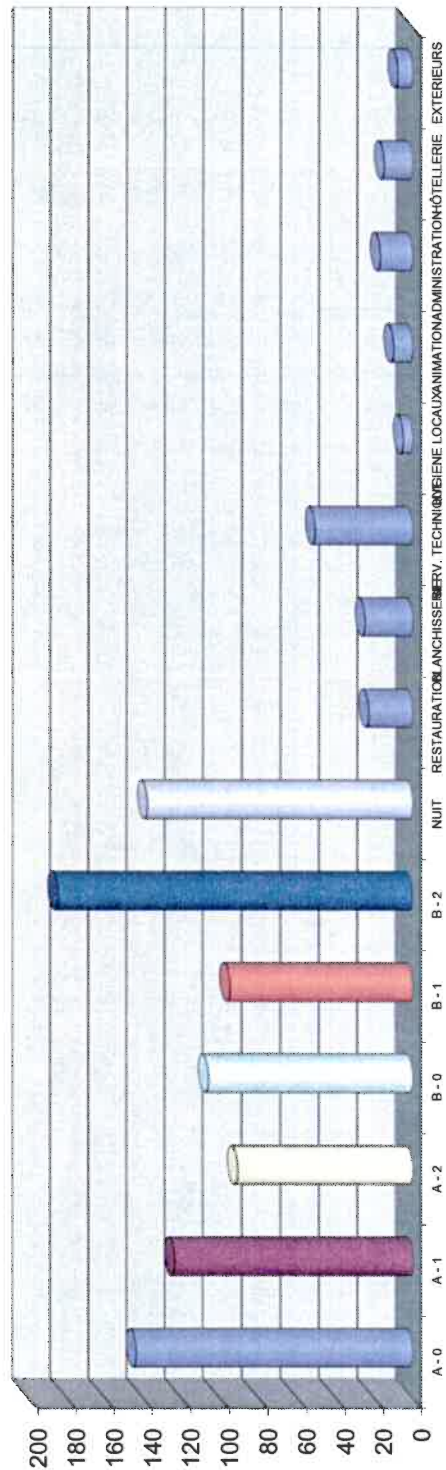


Mme MAHE M.
Directrice Adjointe

RECAPITULATIF DE L'ENSEMBLE DES EVENEMENTS INDESIRABLES DECLARES DU 01 JANVIER AU 31 DECEMBRE 2017

	A - 0	A - 1	A - 2	B - 0	B - 1	B - 2	NUIT	RESTAURATION	BLANCHISSERIE	SERV. TECHNIQUE	HYGIENE LOCAUX	ANIMATION	ADMINISTRATION	HÔTELLERIE	EXTERIEURS	TOTAL
Total Evts Indésirables	144	124	91	106	95	185	138	23	25	51	5	10	17	15	8	1037

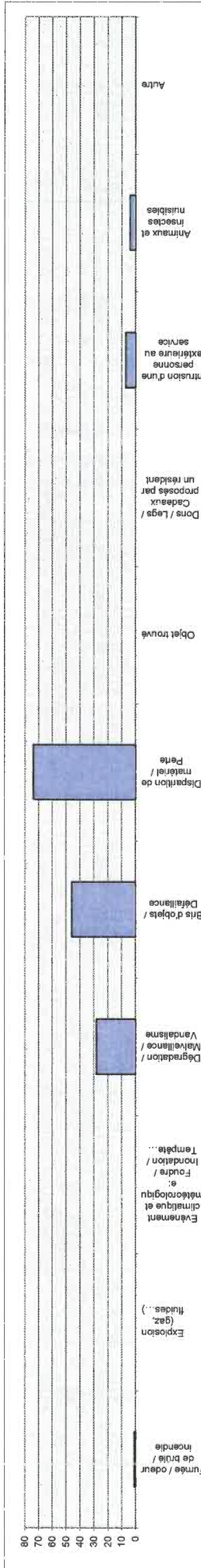
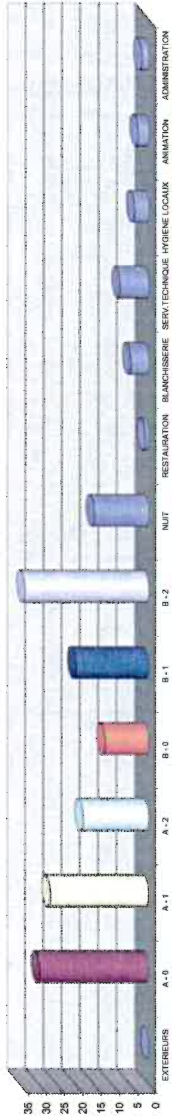
Total des événements indésirables déclarés depuis le 01 janvier 2017



1. Sécurité des personnes et des biens

EXTÉRIEURS	A-0	A-1	A-2	B-0	B-1	B-2	NUIT	RESTAURATION	BLANCHISSERIE	SERV. TECHNIQUE	HYGIÈNE LOCAUX	ANIMATION	ADMINISTRATION	HÔTELLERIE	TOTAL
Incendie ou risque de fuite															0
Chute ou risque de chute	2					1	2								5
Foudre / orage de bêt / incendie						1									1
Explosion (gaz, fuites, ...)															0
Événement climatique et météorologique:															
Produit / Amalgame / Tempête...															
Dégradation / Malveillance / Vandalisme	7	1		3	4	1	7			2					28
Bras d'objets / Perle	10	11	5		9	7	3			1					46
Disruption de matériel / Perle	8	14	9	6	5	23				3	2	1	2		74
Objet trouvé	1	1				1	1								
Dons / Legs / Cadeaux proposés par un résident															0
Intrusion d'une personne extérieure au service			3	1	1		2								7
Animaux et insectes nuisibles			1	1	1			1							4
Autre	2									2		1			
TOTAL	0	27	18	12	20	34	15	1	5	8	4	3	2	0	179

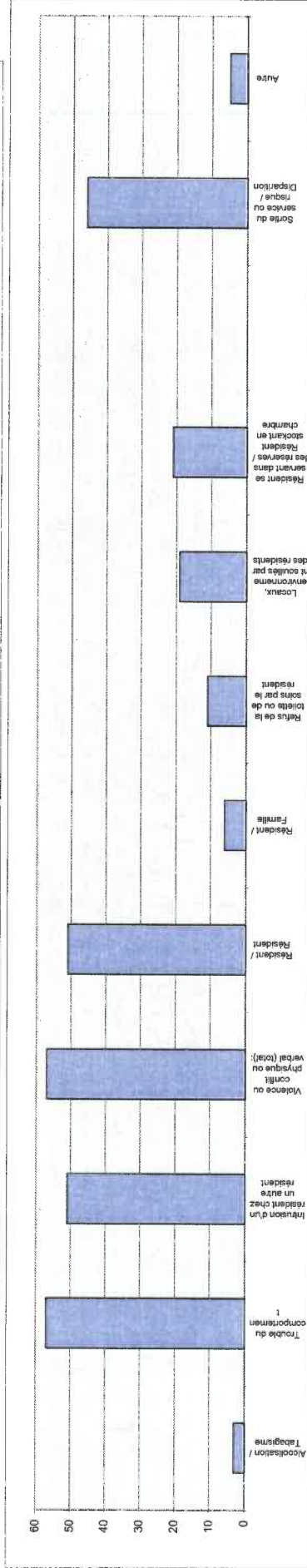
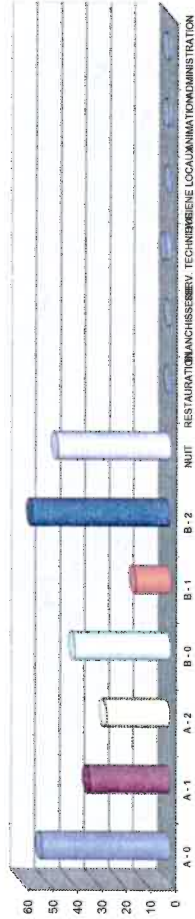
Sécurité des personnes et des biens - Evénements déclarés du 01 janvier au 31 décembre 2017



3. Comportement

	A-0	A-1	A-2	B-0	B-1	B-2	NUIT	RESTAURATION	BLANCHISSERIE	SERV. TECHNIQUE	HYGIENE LOCAUX	ANIMATION	ADMINISTRATION	HOTELLERIE	TOTAL
Alcoolisation / Tabagisme															
Problème du comportement	11	9	7	7	2	14	6			1			1		3
Intrusion d'un résident chez un autre résident	3	7	9	3	3	7	19								51
Violence ou conflit physique (ou verbal (total))	20	3	4	7	3	18	2	0	0	0	0	0	0	0	57
Résident / Résident	19	3	3	4	3	17	2								51
Résident / Famille	1			3		1									5
Refus de la toilette ou de soins par le résident			2	3	2	4									9
Locaux, environnement souillés par les résidents	1	10	3	1	1	3									11
Résident se servant dans les réserves / Résident stockant en chambre	3	4		5	2	4	2			1					19
Sortie du service ou risque / Départition	12			12		4	17								21
Autre	2			1		4									48
TOTAL	52	33	26	39	14	56	46	0	0	2	0	1	1	0	270

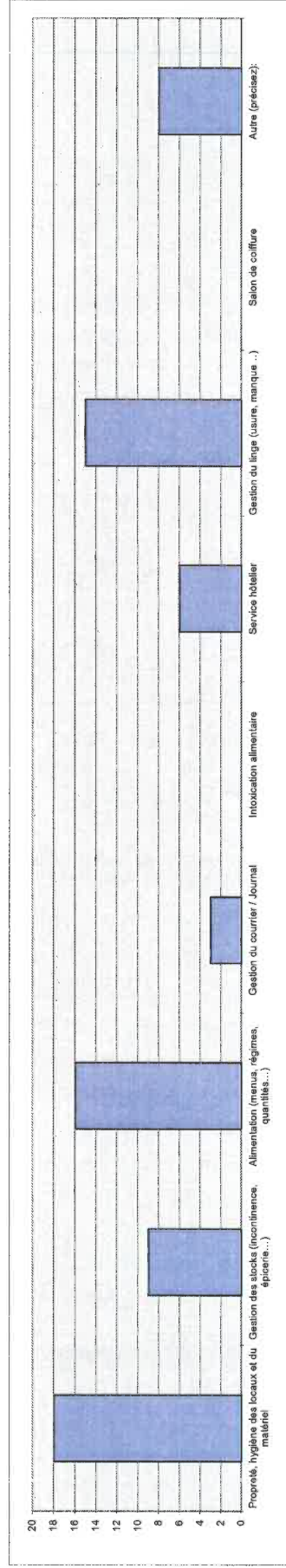
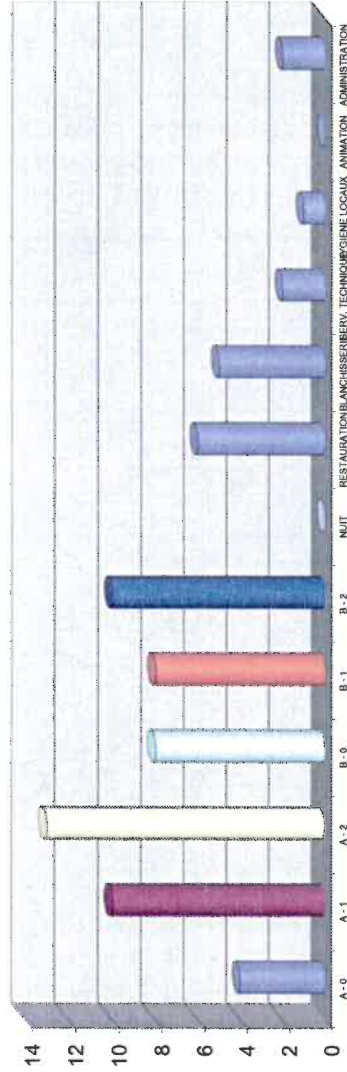
Comportements du 01 janvier au 31 décembre 2017



3. Prestations hôtelières

	A-0	A-1	A-2	B-0	B-1	B-2	NUIT	RESTAURATION	BLANCHISSERIE	SERV. TECHNIQUE	HYGIENE LOCAUX	ANIMATION	ADMINISTRATION	HOTELLERIE	TOTAL
Propreté, hygiène des locaux et du matériel	2	3	2	2				3	1		1			4	18
Gestion des stocks (incontenance, épicerie...)		1	2	1	1	1		1		2					9
Alimentation (menus, régimes, quantités...)	1	1	4		4	5		1					1	1	16
Gestion du courrier / Journal		1													3
Intoxication alimentaire															0
Service hôtelier	1			1		2		1						1	6
Gestion du linge (osser, manque...)		4	4	2	1	1			3						15
Salon de coiffure															
Autres (précisez):			1	2	2				1				1		
	A-0	A-1	A-2	B-0	B-1	B-2	NUIT	RESTAURATION	BLANCHISSERIE	SERV. TECHNIQUE	HYGIENE LOCAUX	ANIMATION	ADMINISTRATION	HOTELLERIE	
	4	10	13	8	8	10	0	5	5	2	1	0	2	6	75
TOTAL															

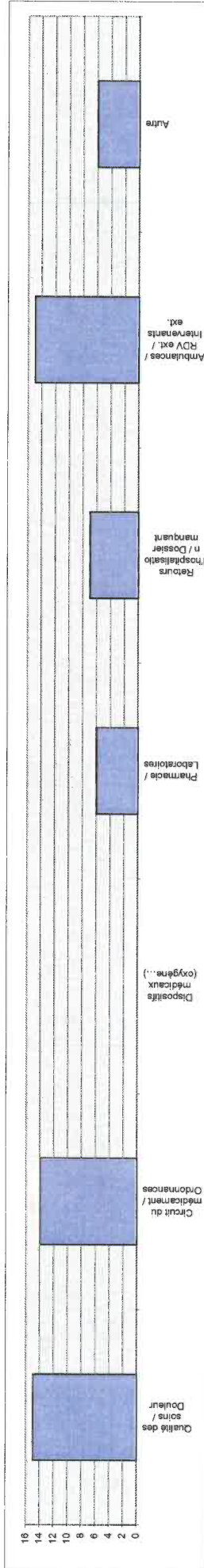
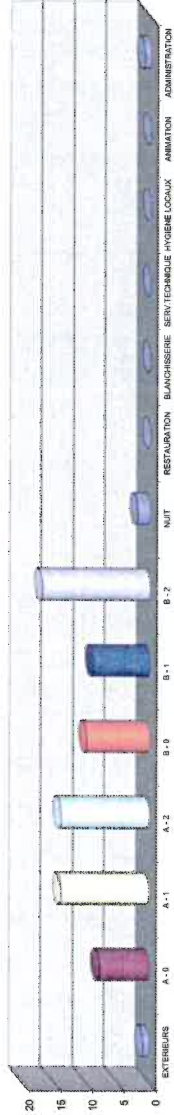
Prestations hôtelières du 01 janvier au 31 décembre 2017



4. Prise en soins des résidents

[illegible]

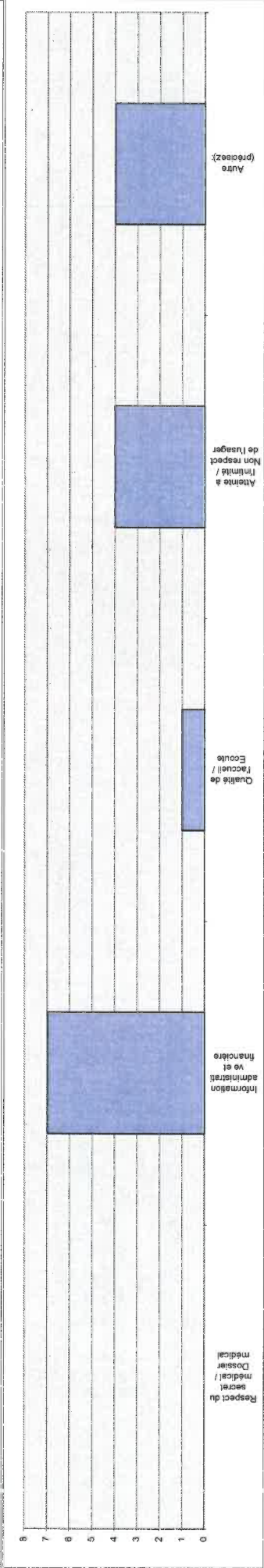
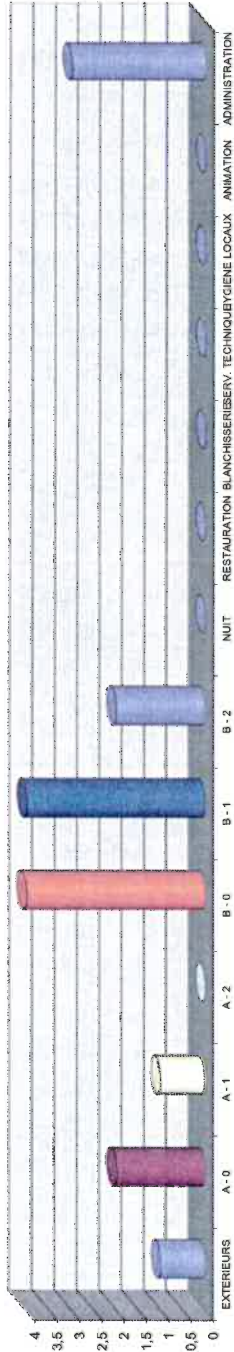
Sécurité - biens et personnes déclarés du 01 janvier au 31 décembre 2017



5. Droit des usagers

	EXTÉRIEURS	A-0	A-1	A-2	B-0	B-1	B-2	NUIT	RESTAURATION	BLANCHISSERIE	SERV. TECHNIQUE	HYGIÈNE LOCAUX	ANIMATION	ADMINISTRATION	HÔTELLERIE	TOTAL
Respect du PVP, vie privée et croyances		1														1
Respect du secret médical / Dossier médical																0
Information administrative et financière			1		2	1	1							2		7
Qualité de l'accueil / Écoute						1										1
Avance à l'usager / Non respect de l'usager		1			2	1	1									4
Autre (précisez):																
	1	2	1	0	4	4	2	0	0	0	0	0	0	3	0	17
TOTAL	1	2	1	0	4	4	2	0	0	0	0	0	0	3	0	17

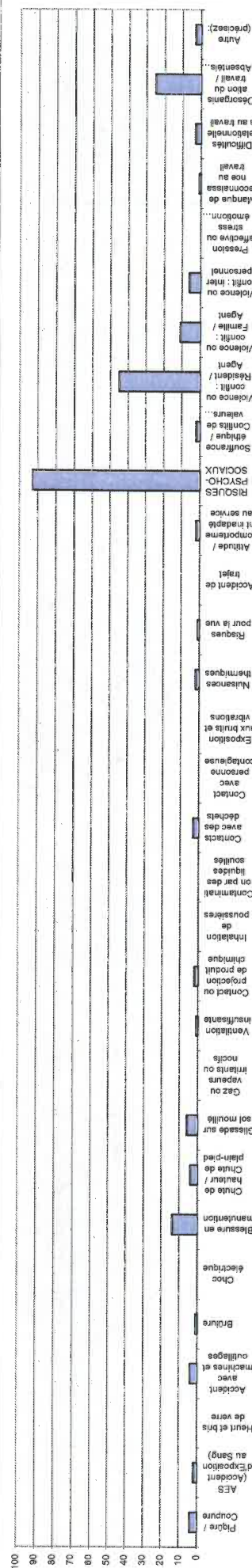
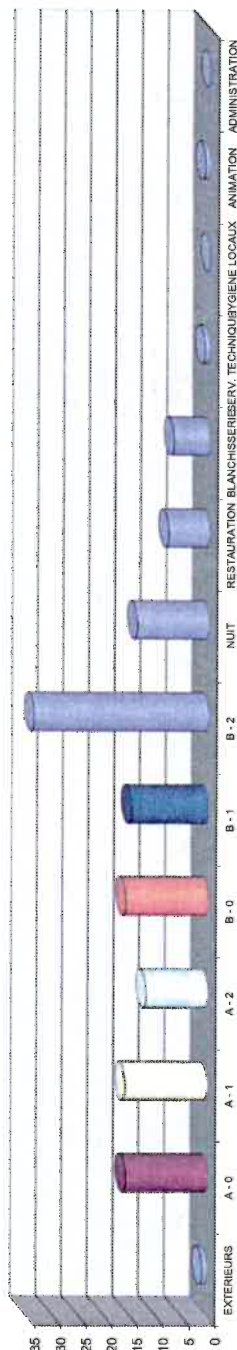
Droit des usagers du 01 janvier au 31 décembre 2017



7. Risques professionnels

EXTERIEURS	A-0	A-1	A-2	B-0	B-1	B-2	NUIT	RESTAURATION	BLANCHISSERIE	SERV. TECHNIQUE	HYGIENE LOCAUX	ANIMATION	ADMINISTRATION	HOTELLERIE	TOTAL
Blessure par un résident															7
Figure / Cagoule				3	1	2	1	1						2	4
ABS (Accident d'Exposition au Sang)		1			1	1		1							2
Blanc et bris de verre															0
Accident avec machines et outillages	1	1				1		1							4
Brûlure								1							1
Choc électrique															0
Blessure en manutention															0
Chute de hauteur / Chute de plain-pied	1	1	3	3	1	1	2	1	2					1	14
Glas cassé sur soi-même				1			1							1	4
Glas cassé sur ses collègues	1		3		1							1			6
Gaz ou vapeurs irritants ou toxiques															0
Ventilation insuffisante								1							1
Contact ou projection de produit chimique				1				1							2
Irradiation de poussières															0
Contamination par des liquides souillés															0
Contacts avec des déchets						1			2						3
Contact avec personne contagieuse															0
Exposition aux bruits et vibrations															0
Nuisances thermiques		2													2
Risques pour la vie									1						1
Risques pour la vie															0
Accident de trajet															0
Accident de trajet	1							1							2
Attitude / comportement inadapté au service															83
REQUES PSYCHO-SOCIAUX															
Souffrance éthique / Conflits de valeurs au travail	1	1													2
Violence ou conflit : Résident / Agent	1	6	2	3	4	17	7		1						45
Violence ou conflit : Famille / Agent	4		3	1	5	2									11
Violence ou conflit : Inter personnel		1			1									4	6
Pression affective ou stress émotionnel au travail															0
Manque de reconnaissance au travail						1									1
Difficultés relationnelles au travail					1			1		1					3
Désorganisation du travail / Absentéisme subi	8	3	1	4		7	2								25
Autre (précisez):			0			1	1		1						3
TOTAL	1	16	12	16	15	34	14	8	7	1	0	1	0	8	149

Risques professionnels du 01 janvier au 31 décembre 2017



RECAPITULATIF DES EVENEMENTS INDESIRABLES "AUTRES"

SECURITE DES BIENS ET DES PERSONNES

A 0 - LES BLEUETS	- L'équipe sollicite la possibilité d'avoir la clé permettant de réarmer le boîtier déclencheur manuel vert se situant dans leur unité. - Le fils d'un résident souhaite sortir à l'extérieur avec son père. L'équipe ôte le bracelet de prévention de disparition. Mais à son retour dans le service, le fils n'a pas prévenu l'équipe de son retour.
A 1 - LES LYS	
A 2 - LES ŒILLETS	- Compagnon d'oxygène qui se décharge ou ne prend pas bien la charge.
B 0 - LES AMARILLYS	
B 1 - LES IRIS	
B 2 - LES DAHLIAS	- Un agent s'est vu déplacé son véhicule par une entreprise extérieure sans en avoir donné son autorisation préalable.
NUIT	- Présence d'une étagère en verre avec miniatures en porcelaine dans le logement d'une résidente en unité protégée.
HYGIENE DES LOCAUX	-
ANIMATION	- Une résidente demande 350 € aux personnes de l'accueil, elle a son chéquier à la main.
SERVICE TECHNIQUE	- Local SSI trouvé verrouillé, or celui-ci reste toujours accessible. Qui l'a fermé, Un évènement s'est-il produit? - Benne encombrants non livrée à la date prévue.
BLANCHISSERIE	-
ADMINISTRATION	

PRISE EN SOINS DES RESIDENTS

A 0 - LES BLEUETS	- Flacon de détartrant trouvé dans le logement d'une résidente.
A 1 - LES LYS	
A 2 - LES ŒILLETS	- Modes opératoires BMR à revoir

B 0 - LES AMARILLYS	
B 1 - LES IRIS	
B 2 - LES DAHLIAS	
NUIT	- Un agent supplémentaire présent en prenant leur service.
HYGIENE DES LOCAUX	-
ANIMATION	
SERVICE TECHNIQUE	
BLANCHISSERIE	-
ADMINISTRATION	

COMPORTEMENT

A - 0 LES BLEUETS	- La fille d'un résident mange le dessert d'une résidente. '- Une résidente essaie d'ouvrir la porte communicante entre deux logements. Nuisances sonores pour la voisine.
A 1 - LES LYS	-
A - 2 LES ŒILLETS	
B 0 - LES AMARILLYS	- Comportement inadapté de la famille de M. ROSIER qui se sert chez d'autres résidents.
B 1 - LES IRIS	
B 2 - LES DAHLIAS	- Conflit familial, entre enfants. - Une famille se sert dans les réserves du service et fait un usage inapproprié des éléments.
ANIMATION	
NUIT	-
BLANCHISSERIE	
ADMINISTRATION	-

RISQUES PROFESSIONNELS

A 0 LES BLEUETS	
A 1 - LES LYS	-
A 2 LES ŒILLETS	
B 0 - LES AMARILLYS	
B 1 - LES IRIS	
B 2 - LES DAHLIAS	- Manutention des bacs à médicaments qui sont livrés par la pharmacie.
NUIT	- Un agent s'est senti malade.
BLANCHISSERIE	- Décharges électriques avec le matériel
RESTAURATION	
ANIMATION	
ADMINISTRATION	

DEFAILLANCES TECHNIQUES

A 0 LES BLEUETS	- Grille de désenfumage du salon est tombée.
A 1 - LES LYS	- Porte d'entrée du personnel ne s'ouvre pas correctement.
A 2 LES ŒILLETS	- Douleur au poignet
B 0 - LES AMARILLYS	
B 1 - LES IRIS	

B 2 - LES DAHLIAS	
SERVICE TECHNIQUE	- Pas d'interphone "accueil" pour les livraisons au niveau du quai. - Manque une centrale de dilution dans le local propreté du A1 et B1.
ADMINISTRATION	
RESTAURATION	
BLANCHISSERIE	
HÔTELLERIE	-
HYGIENE DES LOCAUX	
EXTERIEURS	- Défaillance distributeur boissons chaudes.

PRESTATIONS HOTELIERES

A 0 - LES BLEUETS	- Travail de coiffure facturé mais non fait.
A 1 - LES LYS	-
A 2 - LES ŒILLETS	- Problème de l'ordre de passage de la vaisselle en plonge.
B 0 - LES AMARILLYS	- Manque de fauteuils dans le salon. - Manque tables et chaises
B 1 - LES IRIS	- Un agent demande ce qu'il doit faire des effets personnels d'une résidente décédée. - Sentiment de tristesse ressenti en salle de restaurant l'après-midi. Fond musical?
B 2 - LES DAHLIAS	- Une famille veut plus de chaleur à l'accueil et accéder à la salle d'animation les weekends
NUIT	
HYGIENE DES LOCAUX	-
SERVICE TECHNIQUE	
BLANCHISSERIE	- Porte buanderie retrouvée verrouillée au matin alors qu'elle doit rester toujours ouverte.
ANIMATION	
ADMINISTRATION	- Absence de la coiffeuse pour au minimum une semaine.