

EHPAD LES BLES D'OR
195 Chemin du Verger
73190 SAINT BALDOPH
☎ 04 79 28 25 12
@ : bles.dor@orange.fr

**FICHE DE SIGNALEMENT
DES EVENEMENTS INDESIRABLES**
A destination des FAMILLES - RESIDENTS - VISITEURS

Personne déclarante

NOM : Prénom :

Résident Famille Visiteur Autre précisez :

Contexte de l'événement

Date : Lieu :
Heure : Secteur :

Accueil, admission, administration

- Chambre non préparée
- Absence de personnel disponible
- Affichage information non mis à jour
- Signalétique non adapté
- Service injoignable

Prestations hôtelière

- Maintenance locaux collectifs
- Maintenance chambres
- Propreté locaux
- Problème matériel

Prestation lingerie

- Maintenance locaux collectifs
- Rupture de stock
- Erreur distribution/ tri
- Linge disparu
- Linge contaminé ou sale
- Linge sale/souillé non descendu

Communication/ relations extérieurs

- Défaut d'information
- Défaut de transmission
- Violence/ comportement inadéquat visiteur
- Courrier/colis non distribué
- Communication inadaptée

Prestation restauration

- Température inadéquate
- Repas : quantité inadéquate
- Repas non conforme à la prescription
- Défaut propreté vaisselle
- Intoxication alimentaire
- Goût non satisfaisant
- Qualité de service en salle

Problèmes relationnels

- Conflit
- Réclamation
- Violence Physique
- Violence Verbale
- Non-respect intimité
- Défaut d'information
- Défaut de confidentialité

Sécurité des personnes

- Blessure
- Chute
- Agression
- Disparition
- Fugue
- Intrusion

Sécurité des biens

- Inondation, dégâts des eaux
- Départ de feu, incendie
- Risque électrique
- Perte/ disparition/ vol
- Gestion des déchets
- Accessibilité
- Présence d'individu
- Ascenseurs
- Chauffage
- Vol, vandalisme

Acte de soin

- Apparition escarre
- Non suivi des soins
- Soins prévus non réalisés
- Non-consentement
- Traitement douleur insuffisant
- Non prise en compte de la demande de soin du résident

Autre situation

.....
.....
.....

Description brève des faits et conséquences immédiates apparentes

PARTIE RESERVEE A L'ADMINISTRATION

Gravité estimée

- Nulle
- Modérée
- Importante
- ne sait pas

Suites prévisibles

Séquelles prévisibles Oui Non
Plainte prévisible oui non
Autre :

Suites de l'événement

- Communication suite à l'événement
- Séquelles
- Signalement ARS
- Abordé au CVS
- Signalement aux élus
- Communication interne (précisez.....)
- Transfert hôpital
- Décès
- Autre

Mesures prises immédiatement

Actions effectuées immédiatement :

Personnes avisées :

Nom, Prénom :
Nom, Prénom :
Nom, Prénom :

Fiche portée à la connaissance de :

- Direction uniquement
- Tous services

1- Définition

Un événement indésirable est un « *accident, incident, risque d'accident ou dysfonctionnement qui survient au sein de l'EHPAD et qui révèle un défaut dans l'organisation ou dans le fonctionnement, entraînant ou non des conséquences dommageables pour les résidents, familles, visiteurs, personnels, biens* ».

2- Objectifs

Dans le sens de la démarche qualité engagée, le recueil d'un maximum de données permet :

- D'identifier les événements,
- D'en mesurer la fréquence, la récurrence,
- D'analyser les événements (en tirer des leçons),
- De procéder à des mesures correctives, des actions d'amélioration,
- De réduire les risques liés à l'activité,
- D'adapter les protocoles et les procédures,
- D'optimiser l'accueil et la prise en soin des résidents.

Cette fiche peut être renseignée par le résident, les familles, les proches, les bénévoles et tout autre visiteur.

3- Procédure

- Compléter la fiche dans les meilleurs délais.
- La transmettre à la direction (en mains propres ou dans la boîte aux lettres située à l'accueil)
- Analyse de la fiche par l'équipe de direction ou au CVS
- Plan d'amélioration

La fiche peut être complétée par un soignant au bénéfice d'un résident ou d'un visiteur.

