



❖ Date de l'EI :

26 / 11 / 2021

❖ Secteur :

- Sanitaire
- Médico-social

Si Sanitaire :

▪ Spécialité :

▪ Filière :

Si Médico-Social :

- PA
- PH

❖ Population :

Résident

❖ Thématique :

Droit du résident

FICHE DE RETOUR D'EXPERIENCE Evènement Indésirable

Analyse approfondie des causes
selon la méthode ALARM®



Résumé de l'événement

Quand : Repas du soir

Où : Salle de restaurant

Quoi : Une soignante demande un autre dessert à l'équipe restauration car la résidente n'aime pas les pruneaux et souhaite autre chose. Le serveur lui répond de ne pas demander son avis à la résidente.



Points clés de la chronologie des faits

Avant :

- Les goûts et dégoûts de la résidente sont recueillis à l'entrée en EHPAD : pruneau non identifié comme un dégoût.
- Le jour de l'événement, la résidente est dans le refus de tout ce qu'on lui propose : elle a refusé l'entrée, puis le plat.
- Au moment du dessert, la résidente exprime ne pas aimer les pruneaux et vouloir autre chose.

Pendant :

- La soignante présente pour l'aide au repas demande au serveur un autre dessert pour la résidente.
- Le serveur, présent pour le service du soir, répond à la soignante de ne pas demander son avis à la résidente.
- La soignante explique au serveur que les résidents doivent pouvoir avoir le choix.
 - Tension entre le personnel de restauration et le personnel soignant

Après :

- Le serveur sert un autre dessert à la résidente.
- La soignante fait une déclaration d'évènement indésirable le 26/11/2021.
- Une analyse des causes profondes est faite le 14/01/2022.



Identification de la/des cause(s) immédiate(s)

- Non respect du droit des résidents exprimant leurs choix.
- Non respect des pratiques de l'établissement : opposition pour changer le plat proposé au résident, alors qu'il en a fait la demande



Identification des facteurs contributifs

Types de facteurs	Facteurs contributifs identifiés
Patient	- Résidente dans l'opposition : refus de tous les plats proposés ce jour-là.
Professionnel	- Difficulté d'adaptation du serveur face au refus systématique de la résidente : le professionnel ignore les demandes de la résidente.
Equipe	- Mécontentes entre l'équipe soignante et l'équipe restauration : difficulté de communication.
Tâche à accomplir	- Charge de travail plus importante lors du repas du soir car 1 seul cuisinier présent : pas de plat de substitution de dernière minute proposé.
Environnement de travail	
Organisation & management	- Pas de recueil anticipé auprès des résidents des souhaits de changement de plats sur le menu de la semaine. - Pas de process écrit pour les changements de menus. - 2 supports différents pour le recueil des goûts et dégoûts (1 équipe médical, 1 équipe restauration).
Contexte institutionnel	



Barrières de sécurité mises en œuvre

Barrières ...

... qui ont fonctionnées :

- Sensibilisation des équipes soignantes aux droits des résidents, ce qui a permis à la résidente d'avoir un autre dessert, malgré le positionnement de l'équipe de restauration
- Plats de substitution en place, permettant la proposition d'un autre dessert à la résidente

... qui n'ont pas fonctionnées :

- Mise en pratique du respect des droits des résidents malgré une sensibilisation réalisée auprès des équipes de restauration
- Recueil des goûts et dégoûts des résidents



Évitabilité

✓ Evitable

○ Probablement évitable

○ Probablement inévitable

○ Inévitable



Plan d'actions

Actions proposées	Modalités de suivi des actions
1. Redéfinir le process pour les changements de plats selon goûts et dégoûts des résidents	1. Process écrit et diffusé (02/22)
2. Retravailler les supports de recueil des goûts et dégoûts (1 seul support)	2. Nouveau recueil utilisé par ensemble des équipes (02/22)
3. Informer les résidents sur l'offre de service (changement de menus, plats de substitution)	3. Commission menu + article dans la gazette (03/22)
4. Mener une réflexion sur l'anticipation des changements de menus à la semaine : recueil des souhaits des résidents	4. Test et validation d'une méthode (02/22)
5. Informer les professionnels sur le process défini pour les changements de menus et les plats de substitution	5. Réunions d'équipe + comptes rendus (03/22)
6. Sensibiliser le personnel de restauration sur l'accompagnement des résidents dans l'opposition	6. Temps d'échange avec la psychologue + Participation aux analyses des pratiques avec les soignants

Références

- Charte des droits et libertés de la personnes accueillies
- Valeurs LNA Santé : le respect, le sens du service, la confiance, l'engagement et l'esprit d'initiative
- Charte d'engagement des professionnels LNA Santé
- Procédure Service en salle de restaurant
- Procédure Suivi nutritionnel
- Imprimé Recueil des goûts et dégoûts



INFORMATIONS SUPPLEMENTAIRES AU RETEX A COMMUNIQUER DANS LE CADRE DU CHALLENGE



Implication des professionnels dans la gestion de l'évènement

	Fonction / Service
En amont de la réunion	<ul style="list-style-type: none"> - Responsable de soins / Pôle médical et soins - Chef de cuisine / Pôle hôtelier
Pendant la réunion	<ul style="list-style-type: none"> - 2 maîtresses de maison (<i>soignantes responsables des unités de vie</i>) / Pôle médical et soins - Responsable de salle (<i>serveur concerné par l'EI</i>) / Pôle hôtelier - Gouvernante / Pôle hôtelier - Responsable Qualité / Fonction support - Directeur



Implication du/des usagers dans la gestion de l'évènement

Qui ? <i>Indiquez votre choix par une croix dans la/les case(s) concernée(s)</i>	Avant la réunion	Pendant la réunion	Après la réunion
Usager (et/ou entourage) impliqué dans l'évènement			
Autre usager hospitalisé ou résidant dans la structure			
Représentant des usagers / des familles			x
Patient partenaire			

- Echange sur la thématique lors d'une **réunion du Conseil de la Vie Sociale** (le 27/01/2022) :
- 3 représentants des résidents
 - 2 représentants des familles



Communication

	Qui ?	Comment ?
Interne Services Professionnels ciblés	<ol style="list-style-type: none">1. Equipes soignante2. Equipe restauration3. Ensemble des professionnels	<ol style="list-style-type: none">1. Réunions d'équipe animées par maîtresse de maison2. Réunion pôle hôtelier animée par Gouvernante3. Diffusion des outils de l'analyse des causes dans le logiciel qualité + Diffusion du compte rendu de staff qualité animé par la référente qualité
Externe	<ol style="list-style-type: none">1. Résidents2. Familles	<ol style="list-style-type: none">1. Commission menus animée par le chef de cuisine + Article dans la gazette de la résidence2. Article dans la gazette de la résidence