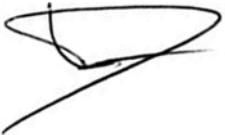


Version du document	Nature de la modification	Date
1	Création de la procédure	Décembre 2021

	RÉDACTION	APPROBATION	APPROBATION	APPROBATION
Nom	Dorian ESPINASSE	Tristan COCLIN	Sabrina MIRANDA	Dominique BERNIER
Fonction	Responsable Qualité	Responsable SAAD	Responsable SSIAD	Délégué
Visa				

1 - OBJET

Le présent protocole a pour objet de définir la gestion des remontées d'informations et évènements indésirables au sein de la structure.

2 - RESPONSABILITÉS

Le responsable du service prestataire est responsable de l'application de ce protocole par les responsables de secteur et employé(e)s de bureau.

La responsable du service SIAD est responsable de l'application de ce protocole par les infirmières coordinatrices.

Les responsables de secteur sont responsables de l'application de ce protocole par les aides à domicile.

Les infirmiers(ères) coordinateurs(rices) sont responsables de l'application de ce protocole par les aides-soignants(es).

3 - DESTINATAIRES

Les responsables des services prestataire et SIAD, les infirmiers(es) coordinateurs(rices), les responsables de secteur au sein des antennes, et le personnel de terrain.

4 – CADRE RÉGLEMENTAIRE

L'[arrêté du 28 décembre 2016](#) relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales précise la nature des dysfonctionnements graves et des événements dont les autorités administratives doivent être informées. Mentionnés à l'article L. 331-8-1 du code de l'action sociale et des familles, ils sont définis de la façon suivante :

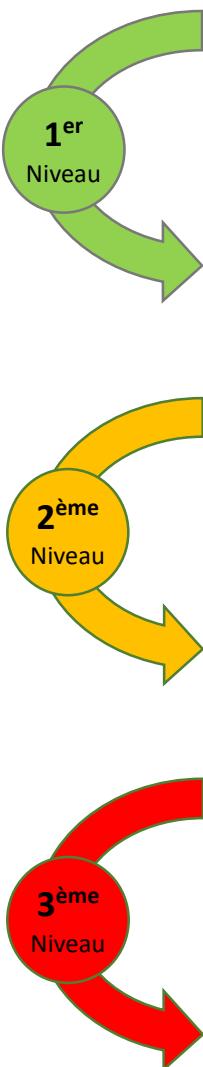
- Les sinistres et événements météorologiques exceptionnels ;
- Les accidents ou incidents liés à des défaillances d'équipement techniques de la structure et les événements en santé environnement ;
- Les perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines ;
- Les accidents ou incidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance ;
- Les situations de perturbation de l'organisation ou du fonctionnement de la structure liées à des difficultés relationnelles récurrentes avec la famille ou les proches d'une personne prise en charge, ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure ;
- Les décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne ;
- Les suicides et tentatives de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnel ;
- Les situations de maltraitance à l'égard de personnes accueillies ou prises en charge ;
- Les disparitions de personnes accueillies en structure d'hébergement ou d'accueil, dès lors que les services de police ou de gendarmerie sont alertés ;
- Les comportements violents de la part d'usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard de professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celle d'autres usagers ;
- Les actes de malveillance au sein de la structure.

De ce fait, tous les évènements indésirables méritent d'être analysés afin de comprendre les raisons de leur survenue et rechercher des solutions afin d'éviter qu'ils se reproduisent. Les évènements indésirables graves sont déclarés aux niveaux départemental et régional (via les formulaires de remontées au PFR).

5 – OBJECTIFS

Afin d'assurer la sécurité de notre personnel d'intervention et la qualité de service auprès des bénéficiaires que nous prenons en charge au sein de l'association, il est important d'assurer notre rôle de vigilance en identifiant toutes situations et/ou évènements indésirables comme précisé précédemment.

6 - MODALITÉS DE RÉALISATION



Personnel de Terrain

Rencontre une situation de maltraitance / évènement indésirable lors d'une intervention

- ➔ Complète le formulaire « remontée d'information » FE5 V02 et le transmet à son responsable de proximité.

Responsable de proximité (RS & IC)

- Analyse le formulaire de remontée d'information
 - ➔ Propose et met en place des actions correctives et complète l'outil de gestion sur Perceval¹ ;
 - ➔ Insère le formulaire dans le dossier bénéficiaire.
- Si non résolution de la problématique, passer au 2^{ème} niveau

Responsable de service (AAD & SIAD)

Consulte les réclamations sur le logiciel régulièrement pour faire le point

Si non résolution de la problématique :

- Analyse les informations dans l'outil de gestion ;
 - ➔ Propose et met en place des actions correctives en collaboration avec le responsable de proximité concerné ;
 - ➔ Met à jour l'outil de gestion pour assurer le suivi du dossier.

Si non résolution de la problématique, passer au 3^{ème} niveau

Comité Départemental²

- Analyse les informations de la situation
 - ➔ Propose des actions correctives qui sont mises en place par l'équipe locale, le comité s'assure de la réalisation et des effets apportés ;
 - ➔ Le responsable de service met à jour l'outil de gestion pour assurer le suivi du dossier.

¹ Perceval → Qualité → Réclamation → Gestion

² Comité départemental peut être constitué du responsable de service et de proximité concerné, de personnel de terrain si possible, du délégué de l'association et de partenaires (IDEL, médecin traitant, assistante sociale, conseil départemental, etc.) ou autres selon les besoins de la situation.