

	<b>FONCTION CENTRALE</b>		Code : processus management	
			Rév :	Pages:
		Version 1	2	
<b>DECLARER, GERER, ANALYSER LES EVENEMENTS INDESIRABLES</b>				
<b>Rédaction :</b> Manager Qualité		<b>Validation :</b> Directeur		<b>Approbation :</b> Directeur
<b>Date d'application :</b> décembre 2025		<b>Diffusion :</b> Equipe pédagogique, administrative, étudiants infirmiers, élèves aides-soignants, professionnels apprenants, intervenants non permanents.		

## 1. OBJET

Cette procédure définit le système de déclaration, de gestion et d'analyse des évènements indésirables instauré au sein de l'institut.

## 2. DOMAINE D'APPLICATION

Cette procédure s'applique à l'ensemble des professionnels de l'institut et aux personnes intervenants non permanents.

## 3. REFERENCES ET DOCUMENTS ASSOCIES

### 3.1. Références

- Article L 6316-3 du code du travail
- Critère 7 du référentiel national qualité
- « Le recueil et la prise en compte des appréciations et des réclamations formulées par les parties prenantes aux prestations délivrées. »
- Indicateur 31 : « le prestataire met en œuvre des modalités de traitement des difficultés rencontrées par les parties prenantes, des réclamations exprimées par ces dernières, des aléas survenus en cours de prestations »
- Indicateur 32 : « le prestataire met en œuvre des mesures d'amélioration à partir d'analyse des appréciations et des réclamations ».
- certification Qualiopi.

### 3.2. Documents associés

- la charte de déclaration
- la fiche de signalement

## 4. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS

### 4.1. Définitions :

Événement indésirable (EI) : "situation qui s'écarte de procédures ou de résultats escomptés dans une situation habituelle et qui est ou qui serait potentiellement source de dommages. Il existe plusieurs types d'événements indésirables : les dysfonctionnements, les incidents ou les Evénements Porteur de Risque (EPR, évènement n'ayant pas causé de dommage grave car récupéré avant un impact éventuel).

#### **4.2. Abréviations :**

E.I. : Événement Indésirable,  
E.I.G. : Événement Indésirable Grave,  
F.E.I. : Fiche d'Événement Indésirable,

### **5. PROCEDURE**

La F.E.I. est un dispositif interne aux centres de formation.

#### **5.1. Pourquoi signaler ?**

Signaler sans délai un événement indésirable pour :

- identifier les principaux problèmes pouvant survenir au sein de l'établissement, leur gravité, leur fréquence et leur(s) conséquence(s),
- mettre en place un plan d'actions et engager des actions visant à réduire, voire à éliminer les dysfonctionnements,
- et ainsi s'assurer de la sécurité et de la qualité de nos prestations et celle de toutes nos parties prenantes et des conditions de travail des professionnels de l'établissement.

#### **5.2. Qui signale ?**

Toute personne acteur, victime ou témoin d'un événement indésirable doit le signaler.

#### **5.3. Comment signaler ?**

La fiche de signalement est téléchargeable. Après remplissage, le déclarant envoie cette fiche par mail à l'adresse suivante : [fei-ifs-iifas@ch-bourg01.fr](mailto:fei-ifs-iifas@ch-bourg01.fr);

#### **5.4. Le traitement des FEI**

Les signalements seront répertoriés, triés et analysés par le comité de pilotage de la qualité selon le mode opératoire prévu, quel que soit le type d'évènement (Ei ou EIG). Un rapport d'analyse sera réalisé et ou une fiche action.

### **6. PERIODICITE DE REVISION**

Tableau des évolutions

Numéro et date d'application des versions précédentes	Codification	Codification Nature des modifications apportées aux versions précédentes
---	--------------	--