

Bilan semestriel des Événements indésirables et réclamations/plaintes orale

De janvier à juin 2026

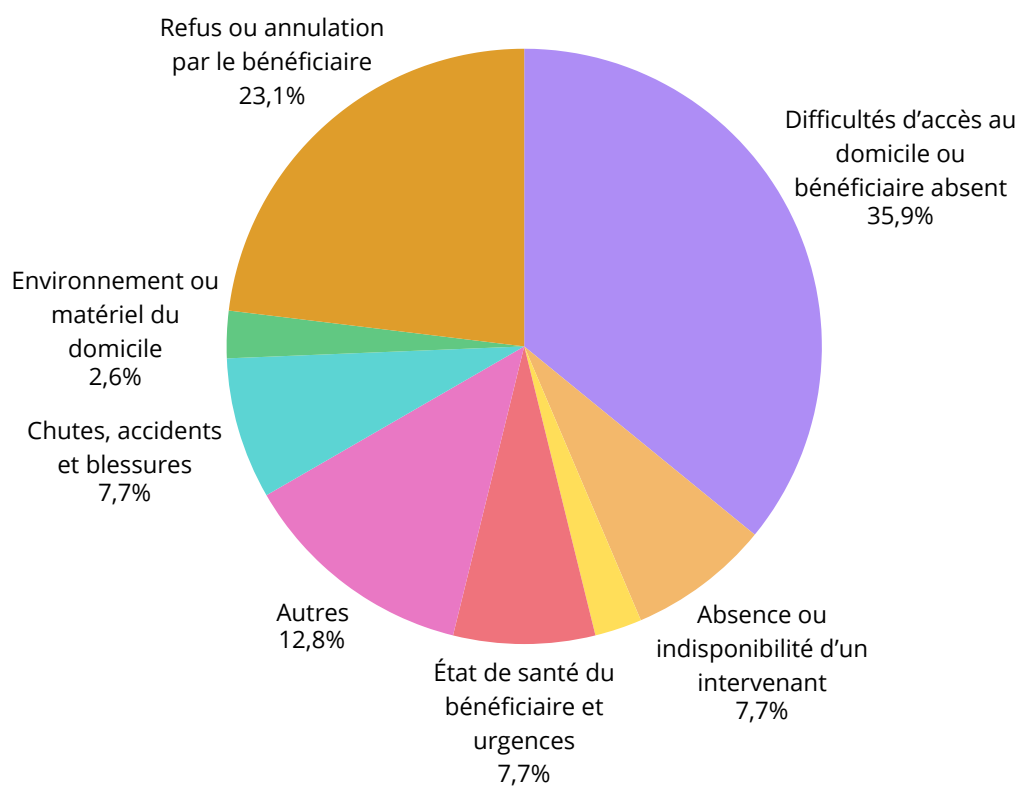
Assistance Dépendance Compléa, Agence de Antony

Nombre des signalements

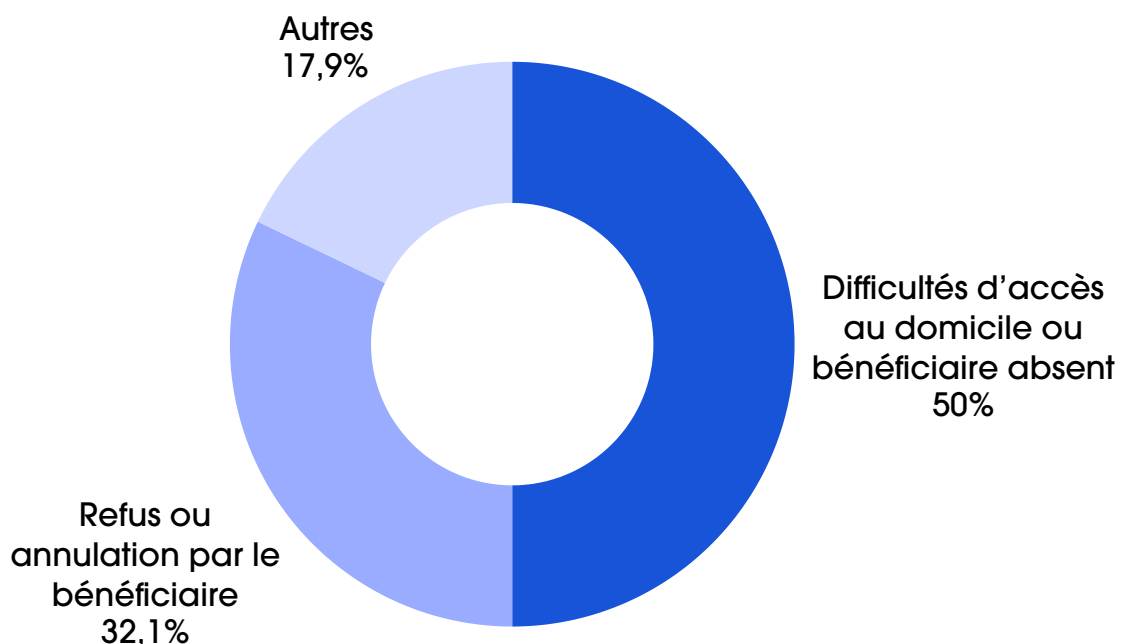
Événements indésirables (EI) et graves (EIG)	
Période	de janvier à juin 2026
EI	39
EIG	0
Réclamations, plaintes orale	59

Répartition des EI par typologie

- Difficultés d'accès au domicile ou bénéficiaire absent
- Absence ou indisponibilité d'un intervenant
- Actes essentiels, médicaments ou matériel d'aide
- État de santé du bénéficiaire et urgences
- Autres
- Chutes, accidents et blessures
- Environnement ou matériel du domicile
- Refus ou annulation par le bénéficiaire



Les 3 typologies les plus signalées



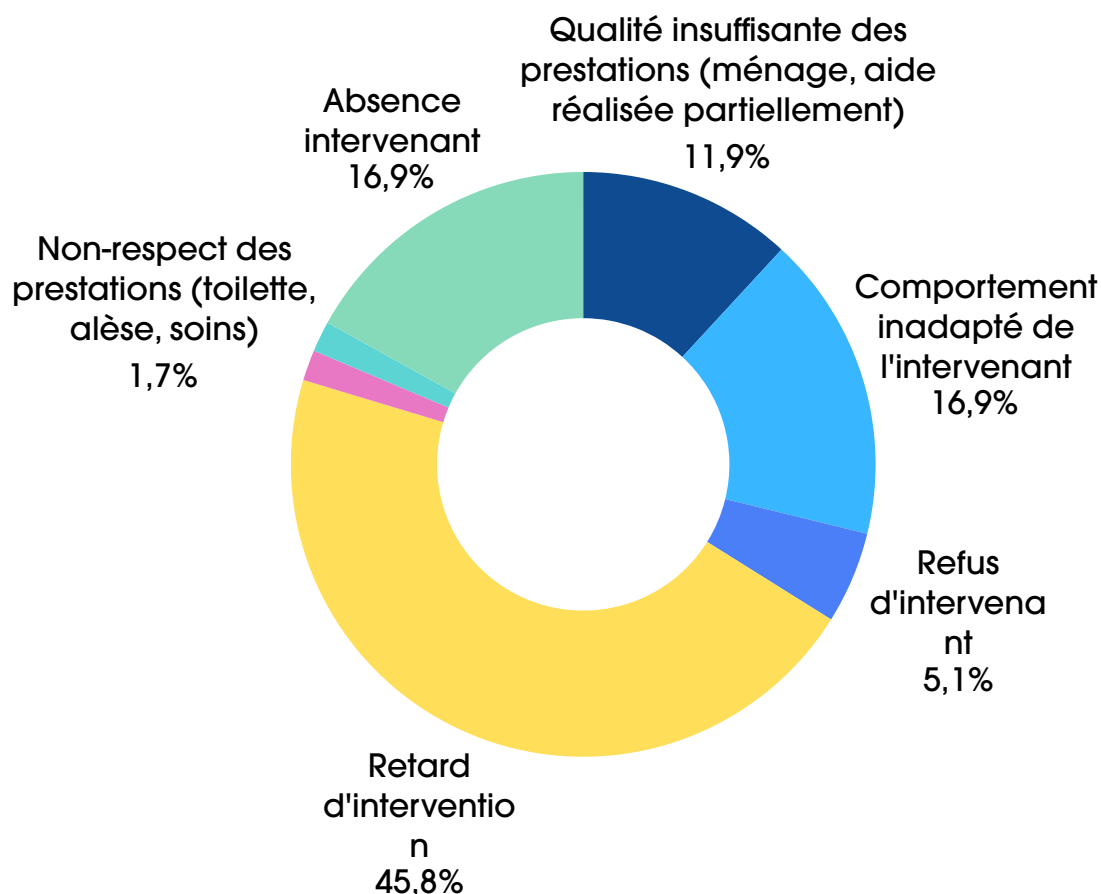
Les trois principaux typologies d'événements indésirables sont les difficultés d'accès au logement (35.9 %), les refus ou annulation par le bénéficiaire (23.1%) et "autres" (12.8%) liés en majorité aux remontées de dysfonctionnement du système de télégestion. Ces motifs représentent 71.8 % des événements recensés et traduisent principalement des problématiques organisationnelles nécessitant des actions d'amélioration ciblées sur la sensibilisation auprès des usagers sur la continuité de services et sur le système de télégestion.

Les EIG signalées



- Aucun événement indésirable grave (EIG) n'a été signalé sur la période de janvier à juin 2026.

Répartition des Réclamations par typologie



Les réclamations concernent principalement les retards (45.8 %), les absences intervenant (16.9%) et les comportements inadaptés des intervenants (16.9%). Ces trois typologies représentent 79.6% des réclamations enregistrées et soulignent la nécessité de renforcer le suivi de la qualité des interventions ainsi que les savoirs-être dans le métier d'aide à domicile.



Actions d'amélioration

<u>Axe d'amélioration</u>	<u>Action à mener</u>
Organisation des prestations	Fiabiliser les plannings et les transmissions afin de limiter les retards, oublis et erreurs de coordination.
Gestion des remplacements	Renforcer l'anticipation et le suivi des remplacements pour garantir la continuité des prestations.
Accès au domicile	Sécuriser la gestion des clés, badges, codes d'accès et contacts d'urgence.
Actes essentiels	Renforcer la vigilance sur les toilettes, repas, médicaments, transferts et accompagnements essentiels.
Formation des professionnels	Poursuivre les actions de sensibilisation et de formation aux bonnes pratiques et à la gestion des risques.
Qualité des prestations	Renforcer les appels qualité, les visites à domicile.
Traçabilité des EI, réclamation, plainte	Améliorer l'enregistrement, le suivi et l'analyse EI, réclamation, plainte.
Analyse des EIG	Réaliser une analyse systématique des événements graves afin d'identifier les causes et prévenir leur récurrence.
Amélioration continue	Suivre régulièrement les indicateurs EI/EIG pour évaluer l'efficacité des actions mises en place.



Bienvieillir accompagne l'âge et le handicap.