

Bilan semestriel des Événements indésirables et réclamations/plaintes orale

De janvier à juin 2026

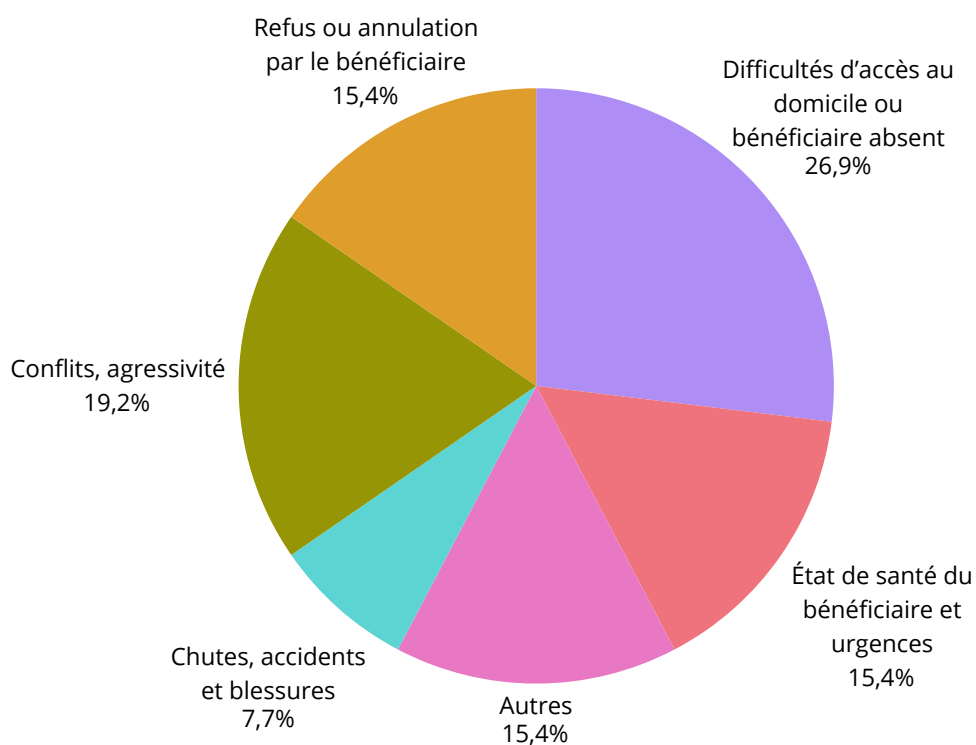
Assistance Dépendance Compléa, Agence de Saint Maur des Fossés

Nombre des signalements

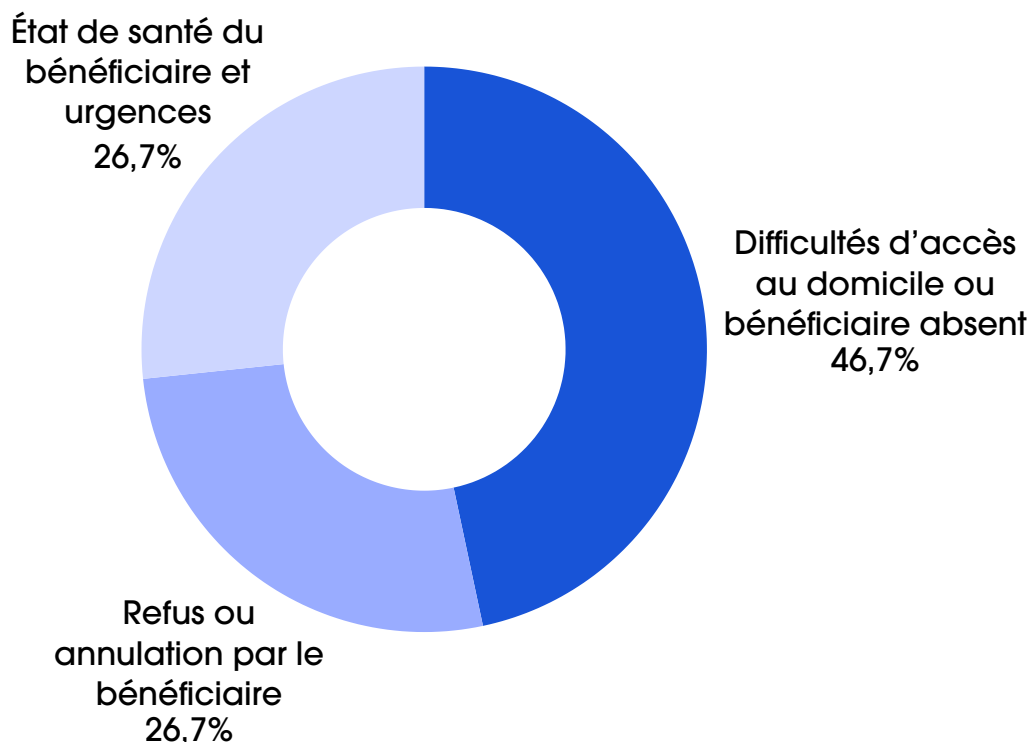
Événements indésirables (EI) et graves (EIG)	
Période	de janvier à juin 2026
EI	26
EIG	0
Réclamations, plaintes orale	27

Répartition des EI par typologie

- Difficultés d'accès au domicile ou bénéficiaire absent ● État de santé du bénéficiaire et urgences ● Autres
- Chutes, accidents et blessures ● Conflits, agressivité ● Refus ou annulation par le bénéficiaire



Les 3 typologies les plus signalées



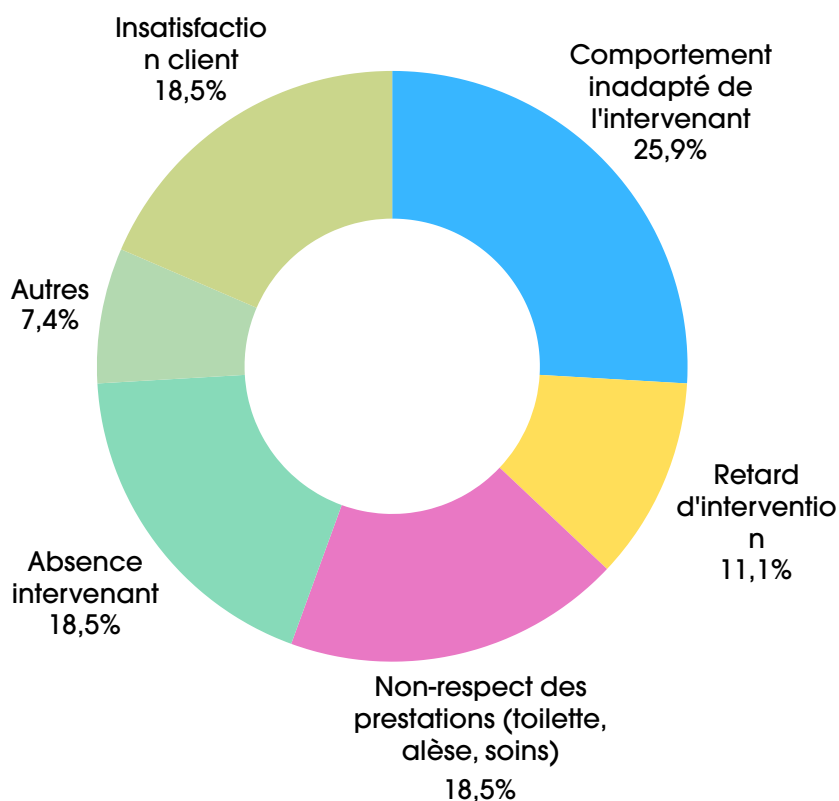
Les trois principales typologies d'événements indésirables sont les difficultés d'accès au logement (26.9%), le refus ou annulation de la prestation (15.40%) et lié à l'état de santé du bénéficiaire (15.40%). Ces motifs représentent 57.70 % des événements recensés et traduisent principalement des problématiques organisationnelles nécessitant des actions d'amélioration ciblées sur la sensibilisation auprès des salariés. Il s'agit également d'analyser pourquoi les usagers refusent ou annulent les prestations. La sensibilisation des salariés à l'état de santé des bénéficiaires est essentielle, et semble être développée sur l'agence de Saint Maur des Fossés.

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 le comportement inadapté des salariés durant la prestation (25.9%), le non respect des prestations notamment au niveau des horaires et du respect des besoins de l'utilisateur (18.5%) et les insatisfactions clients qui englobent des dysfonctionnements globaux entre la planification en agence et la réalisation des prestations sur le terrain par les aides à domicile. Une sensibilisation auprès des professionnels intervenants est nécessaire de telle manière à réduire ce taux d'insatisfaction globale.



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.