

Bilan semestriel des Événements indésirables et réclamations/plaintes orales

De janvier à juin 2026

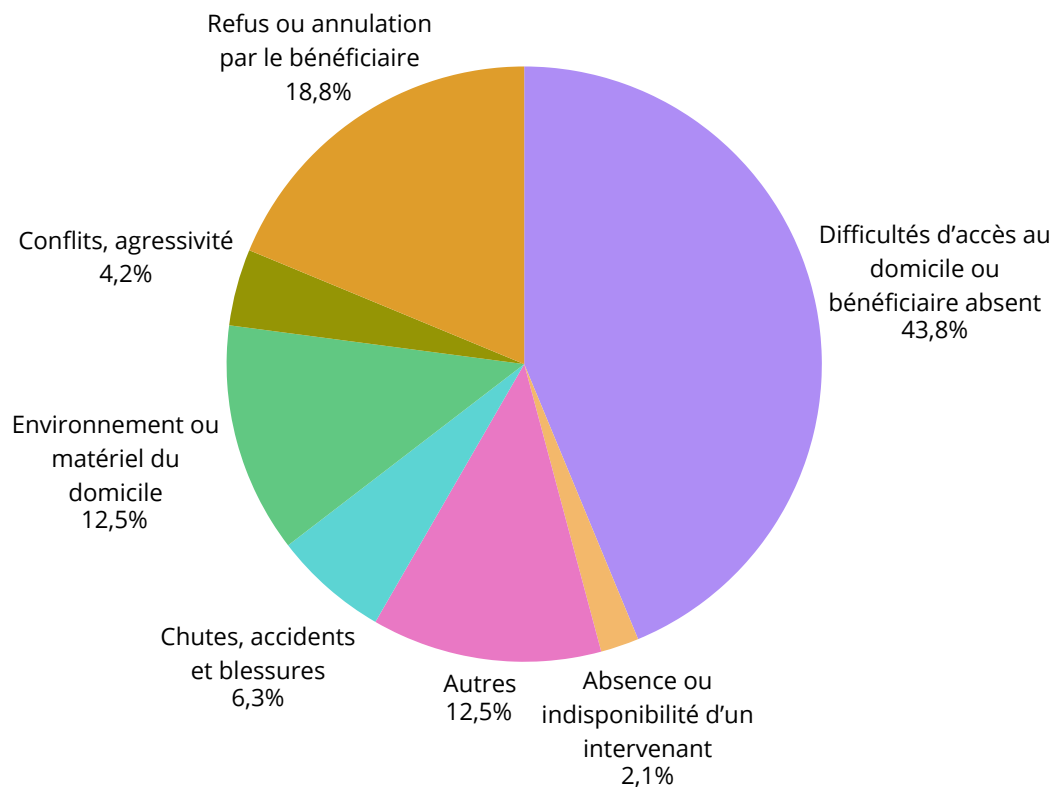
Assistance Dépendance Compléa, Agence de Pavillons-sous-Bois

Nombre de signalements

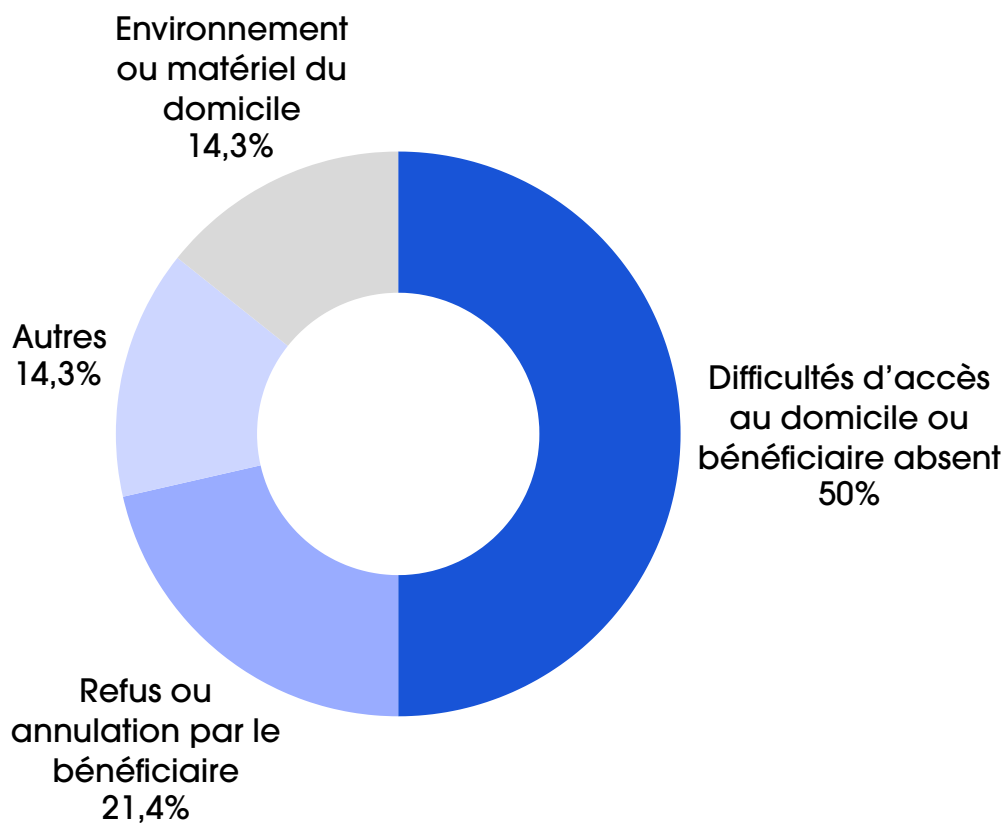
Événements indésirables (EI) et graves (EIG)	
Période	de janvier à juin 2026
EI	48
EIG	1
Réclamations/plaintes orales	57

Répartition des EI par typologie

- Difficultés d'accès au domicile ou bénéficiaire absent
- Absence ou indisponibilité d'un intervenant
- Autres
- Chutes, accidents et blessures
- Environnement ou matériel du domicile
- Conflits, agressivité
- Refus ou annulation par le bénéficiaire



Les 3 typologies les plus signalées



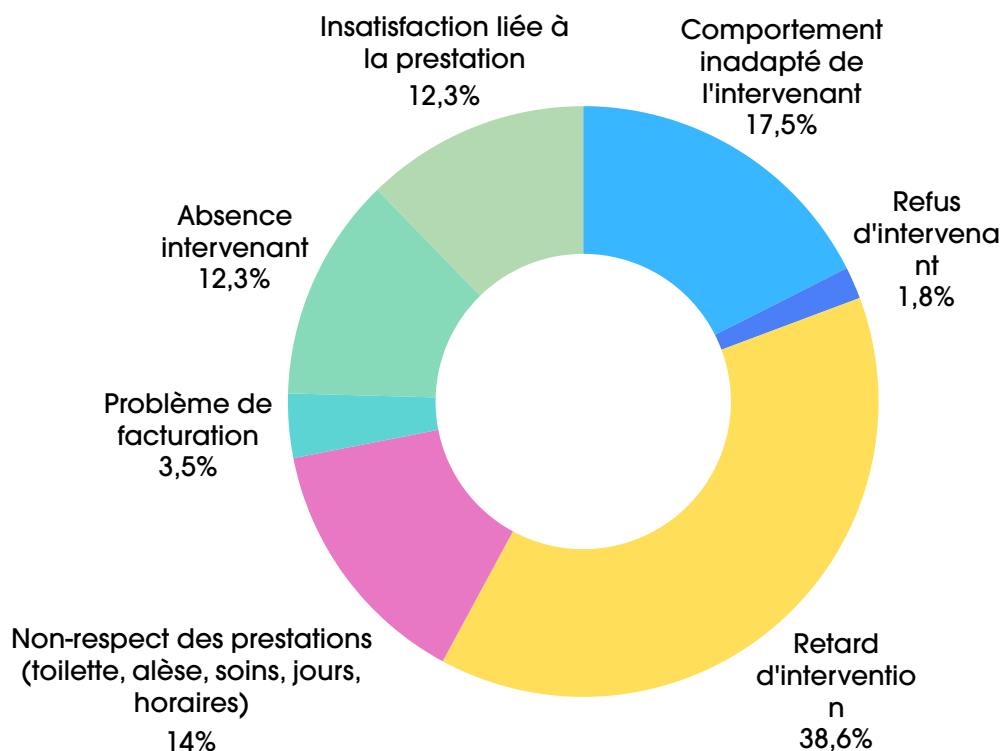
Les principales typologies d'événements indésirables sont les difficultés d'accès au domicile (43,8 %), le refus ou l'annulation par le bénéficiaire (18,8 %), puis, à égalité, la catégorie "autres" et l'environnement ou le matériel du domicile (12,5 % chacune). La majorité de ces EI font état de problèmes d'accès au domicile (usager absent sans prévenir, problèmes de transport compromettant le respect des horaires). Il est nécessaire de sensibiliser les usagers et de trouver des solutions pour éviter les retards des aides à domicile.

Les EIG signalés



- Un EIG a été déclaré le 16/06/2026 et le formulaire a été transmis au Département. Cet EIG est historisé dans le logiciel métier.

Répartition des Réclamations par typologie



Les réclamations concernent principalement les retards d'intervention (38,6 %), les comportements inadaptés des intervenants (17,5 %) et le non-respect des prestations (14 %). Ces trois typologies représentent 70,1 % des réclamations enregistrées et soulignent la nécessité de renforcer le suivi des salariés sur le respect des plannings et des besoins exprimés par les usagers, ainsi que sur le savoir-être professionnel.



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 et les visites à domicile.
Traçabilité des EI, réclamations et plaintes	Améliorer l'enregistrement, le suivi et l'analyse des EI, réclamations et plaintes.
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.



Bien Vieillir IDF accompagne l'âge et le handicap.