

# Le circuit des plaintes, réclamations et événements indésirables (EI) et événements indésirables graves (EIG)

## 1 De quoi parle t-on ?

### Expression de l'usager Plaintes et réclamations

#### Réclamation

Expression d'un problème ponctuel  
Ex : retard, ménage mal fait

#### Plainte

Mécontentement grave  
Ex : maltraitance, absence de prestation

#### Incident consté par le service EI et EIG

#### EI

Incident sans conséquence grave  
Ex : oubli corrigé, petit incident

#### EIG

⚠ Incident avec conséquences graves  
Ex : hospitalisation, décès

## 2 C'est pour qui ?

Les bénéficiaires,  
Les familles  
Les professionnels



Les EIG sont transmis au département

## 3 Comment ?



- Par mail
- Par téléphone
- Par courrier
- Via l'auxiliaire de vie

### Réception

### Enregistrement

- Dans le logiciel de gestion (Ximi)
- Dans le tableau de suivi et d'analyse
- Fiche EI / EIG

- Responsable secteur
- Responsable agence

### Prise en charge

## 4 Quand ?

Le plus tôt possible,  
pour mieux agir

Prise en charge sous 48 heures

### Traitements

Ecouter la personne

Agir pour corriger rapidement ou protéger la personne

Informier la personne des suites données



## 5 Traitement – Analyse Actions correctives



### Analyse et actions correctives

Rechercher la cause : pourquoi ?  
Décider des actions correctives en équipe  
Vérifier que le problème ne se reproduit pas

### Situation

L'auxiliaire de vie a oublié de donner le traitement à Mme Z. Sa fille lui a donné plus tard dans la soirée

### Analyse des causes

Pourquoi le médicament n'a pas été donné ?

L'intervenante n'a pas vu le pilulier

Pourquoi l'intervenante n'a-t-elle pas vu le pilulier ?  
Il était rangé dans un tiroir

Pourquoi était-il dans un tiroir ?

Aucune consigne claire n'a été donnée aux intervenants sur la place du pilulier

#### Cause racine :

Défaut de transmission et d'organisation du traitement.

### Actions correctives

Vérifier avec la famille et l'infirmière la bonne place du pilulier (toujours visible).

Rappeler aux auxiliaires de vérifier la prise à chaque passage (Fiche d'intervention, messages)

Ensemble, on progresse pour mieux accompagner !

Pour nous contacter : 01 47 06 75 26 ou [contact@apadom.fr](mailto:contact@apadom.fr)