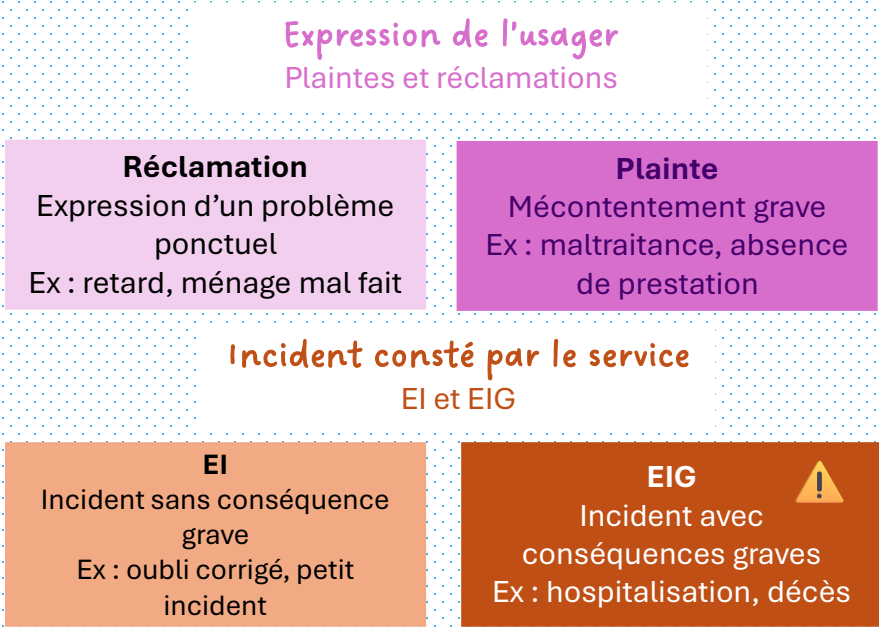


# Le circuit des plaintes, réclamations et événements indésirables (EI) et événements indésirables graves (EIG)

## 1 De quoi parle t-on ?



## 2 C'est pour qui ?



Les EIG sont transmis au département

## 3 Comment ?



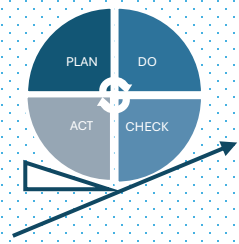
## 4 Quand ?

Le plus tôt possible,  
pour mieux agir  
Prise en charge sous 48 heures

## Traitement

Ecouter la personne  
Agir pour corriger rapidement ou protéger la personne  
Informé 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

## 6 Un exemple

**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)**