

 HOME SERVICES	PROCÉDURE Déclaration et traitement des Évènements Indésirables (EI)	Réf DREF_EI_V1_0 Date 11/03/2026
------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------

Objet

La présente procédure s'inscrit dans le cadre des obligations relatives à la qualité et à la gestion des risques dans les établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS).

Conformément à l'article L.312-8 du Code de l'Action Sociale et des Familles, les structures sociales et médico-sociales doivent mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue de la qualité des prestations délivrées aux personnes accompagnées.

Par ailleurs, l'article L.311-3 du Code de l'Action Sociale et des Familles garantit aux personnes accompagnées le respect de leurs droits fondamentaux, notamment la sécurité, la dignité et la qualité de l'accompagnement.

Dans ce cadre, l'identification, la déclaration et l'analyse des évènements indésirables participent à la gestion des risques et à l'amélioration continue de la qualité des prestations.

Le traitement des événements indésirables et des situations susceptibles de relever de la maltraitance s'inscrit également dans le cadre du décret n° 2026-139 du 27 février 2026, qui crée le système d'information national SIRENA.

Ce dispositif permet aux autorités publiques (Agences Régionales de Santé, Conseils départementaux et services de l'État) de centraliser et suivre les réclamations des usagers ainsi que les signalements, notamment en matière de maltraitance.

SIRENA vise notamment à :

harmoniser le traitement des réclamations au niveau national ;

améliorer le repérage des situations à risque ;

renforcer la prévention de la maltraitance ;

produire des données permettant d'orienter les politiques publiques.

Ce dispositif est fondé sur l'article L.119-2 du Code de l'action sociale et des familles et s'inscrit dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles (RGPD).

Le référentiel d'évaluation de la qualité des ESSMS de la Haute Autorité de Santé (HAS, 2022) prévoit également que les structures identifient, analysent et exploitent les évènements indésirables afin d'améliorer leurs pratiques et prévenir la survenue de situations similaires.

Ces dispositions s'inscrivent également dans la dynamique de qualité et de gestion des risques prévue par le cahier des charges national des Services Autonomie à Domicile issu de la réforme du 22 mai 2023.

Dans cette perspective, l'analyse globale des événements indésirables peut faire l'objet d'un suivi périodique dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité menée par HOME SERVICES.

La présente procédure a donc pour objectif de définir les modalités de déclaration, d'analyse et de traitement des événements indésirables non graves survenant dans le cadre des activités d'HOME SERVICES.

Domaine d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des salariés d'HOME SERVICES :

- intervenants à domicile
- encadrement des agences
- direction Générale dont la responsable qualité

Responsabilités

La gestion de cette procédure (rédaction, mise à jour et vérification de son application) relève de la Responsable Qualité d'HOME SERVICES.

Les responsables d'agence et encadrants opérationnels veillent à la déclaration et au traitement des événements indésirables au sein de leur périmètre d'intervention.

Tout professionnel est responsable du signalement des événements indésirables dont il est témoin ou dont il a connaissance dans le cadre de ses missions.

Destinataires

L'ensemble du personnel d'HOME SERVICES est destinataire de la présente procédure.

Elle est accessible :

- dans la base documentaire qualité du logiciel Perceval ;
- dans la GED (Gestion Électronique de Documents) de l'entreprise accessible via SharePoint.

Signalement des événements indésirables

A. Définition(s)

Evènement Indésirable (EI) :

Un évènement indésirable (EI) est un évènement non souhaité ou inattendu survenant dans le cadre de l'accompagnement d'une personne ou dans l'organisation du service, sans conséquence grave pour la santé ou la sécurité de la personne accompagnée.

Il peut toutefois avoir un impact sur la qualité de la prestation, sur l'organisation du service ou constituer un risque potentiel pour la personne accompagnée ou le professionnel.

Exemples d'évènements indésirables :

- retard ou absence d'intervention
- erreur de planning
- oubli d'une tâche prévue dans le plan d'aide
- chute sans blessure
- difficulté relationnelle avec une personne accompagnée ou un proche
- problème de transmission d'informations
- incident mineur lors d'une intervention

Lorsqu'un évènement présente un caractère grave, il relève de la procédure de signalement des Évènements Indésirables Graves (EIG).

Les évènements initialement signalés comme EIG mais ne présentant finalement pas de caractère de gravité peuvent être requalifiés en évènements indésirables simples et traités conformément à la présente procédure.

Distinction entre réclamation et signalement

Conformément aux orientations nationales relatives au système **SIRENA** :

- une réclamation correspond à l'expression d'une insatisfaction concernant la qualité de l'accompagnement ou du service ;
- un signalement correspond à des faits susceptibles de caractériser une situation de maltraitance ou de danger concernant une personne vulnérable.

Les situations susceptibles de relever de la maltraitance font l'objet d'un traitement spécifique et peuvent conduire à un signalement aux autorités compétentes conformément aux procédures en vigueur.

B. Procédure de signalement

Identification et signalement interne

Tout professionnel constatant un évènement indésirable en informe son responsable hiérarchique.

Le signalement est réalisé dans le logiciel métier Perceval en créant un contact dans la catégorie « Évènement indésirable ».

La Responsable Qualité est identifiée comme destinataire du contact afin d'assurer le suivi et la traçabilité de l'évènement.

La déclaration doit comporter autant que possible :

- la date et le lieu de l'évènement
- la description des faits
- les personnes concernées
- les circonstances de l'évènement
- les mesures immédiates prises le cas échéant

Analyse et traitement

Les évènements indésirables font l'objet d'une analyse collective visant à comprendre les causes de l'évènement et à prévenir sa récurrence.

Cette analyse est réalisée en associant :

- les encadrants opérationnels de l'agence concernée
- les services du siège
- la Responsable Qualité

Selon la nature de l'évènement, d'autres services peuvent être sollicités afin d'apporter une expertise spécifique, notamment le service prévention ou tout autre service susceptible d'apporter un regard expert.

Les événements indésirables susceptibles de révéler une situation de maltraitance ou de risque pour la personne accompagnée font l'objet d'une vigilance particulière et peuvent être requalifiés en signalement, conformément aux obligations réglementaires.

Cette analyse permet d'identifier les causes organisationnelles, humaines ou matérielles de l'évènement, d'évaluer les risques de récurrence et de définir des actions correctives ou préventives adaptées.

C. Traçabilité et Archivage

Les évènements indésirables sont tracés dans le logiciel Perceval via les contacts dédiés.

Les éléments relatifs à leur analyse et aux actions mises en place sont conservés dans la GED de l'entreprise accessible via SharePoint.

Les données sont archivées conformément aux règles internes d'archivage et dans le respect de la réglementation relative à la protection des données personnelles (RGPD).