



## ANALYSE STATISTIQUE

**REGISTRE DES PLAINTES  
ET DES RECLAMATIONS  
DE LA MAISON DE RETRAITE DEBROU  
-  
3 RUE DEBROU 37300 JOUE LES TOURS**

**PERIODE DU 1er JANVIER 2015 AU 02 FEVRIER 2016**

**M. ESSALHI A.**  
Directeur



**Mme MAHE M.**  
Directrice Adjointe

**ANALYSE STATISTIQUE DES PLAINTES ET RECLAMATIONS DES USAGERS**

	EXTERIEURS	RDJ - RDC	1er ETAGE	2ème ETAGE	3ème ETAGE	NUIT	RESTAURATION	BLANCHISSERIE	SERV. TECHNIQUE	HYGIENE LOCAUX	ANIMATION	ADMINISTRATION	HOTELLERIE	TOTAL
1. Sécurité des biens et des personnes	0	2	0	7	5	0	0	0	0	0	0	0	0	14
Dispositif de matériel / perte / vol ou suspicion		1		3										4
Chute ou risque de chute														0
Animaux / insectes nuisibles														0
Dégradation / malveillance / vandalisme														0
Bris d'objet / Défaillance				1										1
Qualité des soins / Douleur				3	1									4
Circuit du médicament / Ordonnance				1										1
Pharmacie / Laboratoire														0
Retours d'hospitalisation / Dossier manquant														0
Ambulances / RDV ext. / Interventions ext.	1			2	1									4
Autres														0
2. Comportement	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Trouble du comportement														0
Intrusion d'un résident chez un autre résident														0
Violence ou conflit résident / résident														0
Violence ou conflit résident / famille					2									0
Violence ou conflit famille / personnel														0
Violence ou conflit famille / personnel														0
Résident se servant dans réserves / stockant en chambre														0
Autres														0
3. Défaillances techniques	0	6	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8
4. Prestations hôtelières														0
Propreté, hygiène des locaux et du matériel		6		1	1									8
Gestion des stocks (incontinence, épicerie...)														0
Alimentation (menus, régime, quantités...)														0
Gestion du courrier / Journal														0
Intoxication alimentaire														0
Service hôtelier														0
Gestion du linge														0
Autres														0
5. Risques professionnels - non concerné														0
6. Droit des usagers	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	4
Respect du PVP, de la vie privée et des croyances														0
Respect du secret médical, dossier médical														0
Sécurité administrative et financière														0
Qualité de l'accueil, écoute														0
Attente à l'intimité, non respect de l'usager			1			1								2
Autres														0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28</b>

Plaintes et réclamations déclarées du 1er janvier au 31 décembre 2015

