

SYNTHESE

**REGISTRE DES SATISFACTIONS, DES PLAINTES,
DES OBSERVATIONS ET DES RECLAMATIONS
DE LA RESIDENCE DEBROU**

2019

PERIODE DU 01 JANVIER AU 31 DECEMBRE 2019

M. ESSALHI A.
Directeur



Mme PIRO-MAHE M.
Directrice Adjointe

[Handwritten signatures in blue ink]

**SYNTHESE DES PLAINTES, OBSERVATIONS ET
RECLAMATIONS DES USAGERS**

	EXTERIEURS	A 0	A 1	A 2	B 0	B 1	B 2	TOTAL
1. Sécurité des biens et des personnes	0	3	7	6	4	1	1	22
Brûlure ou risque de brûlure								0
Chute ou risque de chute								0
Fumée / Odeur de brûlé / Incendie								0
Explosion (gaz / Fluides...)								0
Evènements climatiques et météorologiques : Foudre / Inondation / Tempête...								0
Dégradation / malveillance / vandalisme								0
Bris d'objet / Défaillance					1			1
Disparition de matériel / perte			7	6	1	1	1	16
Objet trouvé					1			1
Dons / Legs / Cadeaux proposés par un résident		1						1
Intrusion d'une personne extérieure au service								0
Animaux / insectes nuisibles								0
Autres		2			1			3
2. Comportement	0	0	1	1	3	0	0	5
Alcoolisation / Tabagisme								0
Trouble du comportement								0
Intrusion d'un résident chez un autre résident			1	1				2
Violence ou conflit résident / résident					3			3
Violence ou conflit résident / famille								0
refus de la toilette ou de soins par le résident								0
Locaux, environnement souillés par les résidents								0
Résident se servant dans réserves / stockant en chambre								0
Sortie du service ou risque / Disparition								0
Comportement inapproprié des proches								0
Autres								0
3. Prestations hôtelières	0	1	1	2	2	5	3	14
Propreté, hygiène des locaux et du matériel						1		1
Gestion des stocks (incontinence / épicerie...)								0
Alimentation (menus, régime, quantités...)						1		1
Gestion du courrier / journal								0
Intoxication alimentaire								0
Service hôtelier						1	1	2
Gestion du linge (usure, manque...)		1	1	1	2	2		7
Salon de coiffure								0
Autres				1			2	3
4. Prise en soins des résidents	0	6	3	2	2	6	3	22
Qualité des soins / Douleur		6	1	1	2	3	1	14
Circuit du médicament / Ordonnances				1				1
Dispositif médicaux (oxygène...)			2			1	1	4
Pharmacie / Laboratoires								0
Retour d'hospitalisation / Dossier manquant						1		1
Ambulances / RDV ext. / Intervenants ext.							1	1
Autres						1		1
5. Droit des usagers	0	2	1	0	0	1	0	4
Respect du PVP, de la vie privée et des croyances		2						2
Respect du secret médical, dossier médical								0
Information administrative et financière			1			1		2
Qualité de l'accueil, écoute								0
Atteinte à l'intimité, non respect de l'usager								0
Autres								0
6. Défaillances techniques	0	2	0	1	0	0	0	3
Téléphone / Interphone								0
Alarme Incendie / Syst. de désenfumage								0
Panne électrique (luminaires, prises...)								0
Ascenseur								0
Chauffage / Ventilation / Climatisation		1		1				2
Dégâts des eaux / Coupure d'eau / Fuite								0
Gestion des déchets / Contamination des réseaux								0
Matériel hors-service / Vétusté / Panne / Défaut de maintenance / non adapté								0
Lits médicalisés / Barres de lit								0
Portes (digicode, serrures, verrou...)								0
Dispositifs ergo (fauteuils roulants, lèves-personnes, chaises de douche, matelas, adaptables...)								0
Machine à café, fontaine à eau, frigo, micro-onde...								0
Volets roulants / Fenêtres / Stores		1						1
Problèmes plomberie / Canalisations ou WC bouchés								0
Lavabo cassé / Fuite ou WC cassé / Radiateur								0
Système d'appel soignant								0
Défaillance sur équipement de Restauration ou de Blanchisserie								0
Problèmes informatiques								0
Détérioration des murs, du bâti								0
Autre								0
7. Risques professionnels - non concerné								0
TOTAL	0	14	13	12	11	13	7	70

Plaintes, observations et réclamations déclarées du 1er janvier au 31 décembre 2019

