

**SYNTHESE**

**REGISTRE DES SATISFACTIONS, DES PLAINTES, DES  
OBSERVATIONS ET DES RÉCLAMATIONS  
DE LA RÉSIDENCE DEBROU**

**2020**

**PÉRIODE DU 01 JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2020**

**M. ESSALHI A.**  
Directeur



**Mme PIRO-MAHÉ M.**  
Directrice Adjointe

*[Handwritten signatures in blue ink over the seal and text]*

**SYNTHÈSE DES SATISFACTIONS, DES PLAINTES, DES OBSERVATIONS ET DES RÉCLAMATIONS DES RÉSIDENTS, DES FAMILLES ET DES PROCHES AU SEIN DE LA RÉSIDENCE DEBROU  
ANNÉE 2020**

	EXTERIEURS	A.0	A.1	A.2	B.0	B.1	B.2	TOTAL
<b>1. Sécurité des biens et des personnes</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>13</b>
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			2
Disparition de matériel / perte		2	5		1	1	2	11
Objet trouvé								0
Dons / Legs / Cadeaux proposés par un résident								0
Intrusion d'une personne extérieure au service								0
Animaux / Insectes nuisibles								0
Autres								0
<b>2. Comportement</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
Alcoolisation / Tabagisme								0
Trouble du comportement								0
Intrusion d'un résident chez un autre résident				1	1		5	7
Violence ou conflit résident / résident						1		1
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
<b>3. Prestations hôtelières</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
Propreté, hygiène des locaux et du matériel				1				1
Gestion des stocks (Incontinence / épicerie...)								0
Alimentation (menus, régime, quantités...)			1	1				2
Gestion du courrier / journal								0
Intoxication alimentaire								0
Service hôtelier								0
Gestion du linge (usure, manque...)		2	1	1		1	1	6
Salon de coiffure								0
Autres								0
<b>4. Prise en soins des résidents</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
Qualité des soins / Douleur		2		10	2			14
Circuit du médicament / Ordonnances		1						1
Dispositif médicaux (oxygène...)								0
Pharmacie / Laboratoires								0
Retour d'hospitalisation / Dossier manquant								0
Ambulances / RDV ext. / Intervenants ext.				2				2
Autres								0
<b>5. Droit des usagers</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>45</b>
Respect du PVP, de la vie privée et des croyances		5				2	1	8
Respect du secret médical, dossier médical								0
Information administrative et financière		1	2	4	4	4	10	25
Qualité de l'accueil, écoute			1	7	2	1	1	12
Atteinte à l'intimité, non respect de l'usager								0
Autres								0
<b>6. Défaillances techniques</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
Téléphone / Interphone				1			1	2
Alarme Incendie / Syst. de désenfumage								0
Panne électrique (lumières, prises...)								0
Ascenseur								0
Chauffage / Ventilation / Climatisation								0
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								0
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
<b>7. Risques professionnels - non concerné</b>								<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>21</b>	<b>94</b>

Plaintes, observations et réclamations déclarées du 1er janvier au 31 décembre 2020

