

**SYNTHÈSE**

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

**2022**

**PÉRIODE DU 01 JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2022**

**M. ESSALHIA.**  
Directeur



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

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

**ANNÉE 2022**

	EXTÉRIEURS	A 0	A 1	A 2	B 0	B 1	B 2	TOTAL
<b>1. Sécurité des personnes et des biens</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>21</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							1	1
Bris d'objet / Défaillance								0
Disparition de matériel / perte		1	6	4	1	4	3	19
Objet trouvé								0
Dons / Legs / Cadeaux proposés par un habitant								0
Intrusion d'une personne extérieure au service								0
Animaux / insectes nuisibles				1				1
Autres								0
<b>2. Comportement</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
Alcoolisation / Tabagisme								0
Trouble du comportement					1			1
Intrusion d'un habitant chez un autre habitant				4	1		1	6
Violence ou conflit habitant / habitant								0
Violence ou conflit habitant / famille								0
Refus de la toilette ou de soins par l'habitant								0
Locaux, environnement souillés par les habitants								0
Habitant se servant dans réserves / stockant en chambre								0
Sortie du service ou risque / Disparition							1	1
Comportement inapproprié des proches								0
Autres								0
<b>3. Prestations hôtelières</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
Propreté, hygiène des locaux et du matériel								0
Gestion des stocks (incontinence / épicerie...)								0
Alimentation (menus, régime, quantités...)				1			2	3
Gestion du courrier / journal				2				2
Intoxication alimentaire								0
Service hôtelier								0
Gestion du linge (usure, manque...)			1		1		1	3
Salon de coiffure								0
Autres								0
<b>4. Prise en soins des habitants</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
Qualité des soins / Douleur					3	6		9
Circuit du médicament / Ordonnances								0
Dispositif médicaux (oxygène...)								0
Pharmacie / Laboratoires								0
Retour d'hospitalisation / Dossier manquant								0
Ambulances / RDV ext. / Intervenants ext.				1				1
Autres								0
<b>5. Droit des usagers</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>39</b>
Application du PAP, prise en compte de la vie privée et des croyances				3	3	3	3	12
Question relative au suivi médical, dossier				1	1	2		4
Information générale, administrative ou financière	1		2	7	6	5		21
Qualité de l'accueil, écoute		1						1
Atteinte à l'intimité, non respect de l'usager							1	1
Autres								0
<b>6. Défaillances techniques</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
Téléphone / Interphone								0
Alarme incendie / Syst. de désenfumage								0
Panne électrique (luminaires, prises...)								0
Ascenseur								0
Chauffage / Ventilation / Climatisation		1						1
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...)							1	1
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
<b>7. Risques professionnels - non concerné</b>								<b>0</b>
<b>8. Responsabilité Sociétale de la Résidence DEBROU</b>								<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>89</b>