

SYNTHÈSE

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

2023

PÉRIODE DU 01 JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2023

M. ESSALHI A.
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 2023

	EXTERIEURS	A 0	A 1	A 2	B 0	B 1	B 2	TOTAL
1. Sécurité des personnes et des biens	1	3	1	4	3	5	7	24
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		3	1	4	3	5	7	23
Objet trouvé								0
Dons / Legs / Cadeaux proposés par un habitant								0
Intrusion d'une personne extérieure au service								0
Animaux / insectes nuisibles								0
Autres								0
2. Comportement	0	0	1	2	0	1	3	7
Alcoolisation / Tabagisme								0
Trouble du comportement								0
Intrusion d'un habitant chez un autre habitant			1	2		1	1	5
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 dans le logement								0
Sortie du service ou risque / Disparition							1	1
Comportement inapproprié des proches								0
Autres								0
3. Prestations hôtelières	1	1	0	3	0	3	1	9
Propreté, hygiène des locaux et du matériel				1			1	2
Gestion des stocks (incontinence / épicerie...)								0
Alimentation (menus, régime, quantités...)								0
Gestion du courrier / journal	1							1
Intoxication alimentaire								0
Service hôtelier								0
Gestion du linge (usure, manque...)		1		2		3		6
Salon de coiffure								0
Autres								0
4. Prise en soins des habitants	0	1	1	3	0	3	2	10
Qualité des soins / Douleur			1	2		2	2	7
Circuit du médicament / Ordonnances						1		1
Dispositif médicaux (fauteuils roulants, bas de contention, oxygène...)		1		1				2
Pharmacie / Laboratoires								0
Retour d'hospitalisation / Dossier manquant								0
Ambulances / RDV ext. / Intervenants ext.								0
Autres								0
5. Droit des habitants, familles, proches	0	3	1	8	4	1	1	18
Application du PAP, prise en compte de la vie privée et des croyances				4	2		1	7
Question relative au suivi médical, dossier				1	1			2
Information générale, administrative ou financière		3	1	3	1	1		9
Qualité de l'accueil, écoute								0
Atteinte à l'intimité, non respect de la personne								0
Autres								0
6. Défaillances techniques	0	0	0	0	1	0	0	1
Téléphone / Interphone								0
Alarme Incendie / Syst. de désenfumage								0
Panne électrique (luminaires, 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					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	2	8	4	20	8	13	14	69

Plaintes, observations et réclamations déclarées du 1er janvier au 31 décembre 2023

