

SYNTHÈSE

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

2024

PÉRIODE DU 01 JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2024

M. ESSALHI A.
Directeur



Mme PIRO-MAHÉ M.
Directrice Adjointe

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

ANNÉE 2024

	EXTÉRIEURS	A 0	A 1	A 2	B 0	B 1	B 2	TOTAL
1. Sécurité des personnes et des biens	0	1	1	2	2	2	2	10
Brûlure ou risque de brûlure								0
Chute ou risque de chute								0
Fumée / Odeur de brûlé / Incendie								0
Explosion (gaz / Fluides...)								0
Événements climatiques et météorologiques :								0
Foudre / Inondation / Tempête...								0
Dégradation / malveillance / vandalisme								0
Bris d'objet / Défaillance								0
Disparition de matériel / perte	1	1	2	1	2	2	9	
Objet trouvé					1			1
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	0	0	0	1	1	2
Alcoolisation / Tabagisme								0
Trouble du comportement								0
Intrusion d'un habitant chez un autre habitant						1		1
Violence ou conflit habitant / habitant								0
Violence ou conflit habitant / famille						1		1
Refus de la toilette ou des 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								0
Comportement inapproprié des proches								0
Autres								0
3. Prestations hôtelières	0	4	0	1	0	1	3	9
Propreté, hygiène des locaux et du matériel	1					2		3
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...)	3			1				4
Salon de coiffure								0
Autres								0
4. Prise en soins des habitants	0	3	0	2	1	1	5	12
Qualité des soins / Douleur	3		2	1	1	1	5	12
Circuit du médicament / Ordonnances								0
Dispositifs médicaux (oxygène, bas de contention, fauteuil roulant...)								0
Pharmacie / Laboratoires								0
Retour d'hospitalisation / Dossier manquant								0
Ambulances / RDV ext. / Intervenants ext.								0
Autres								0
5. Droit des habitants, familles, proches	1	3	4	4	0	3	2	17
Application du PAP, prise en compte de la vie privée et des croyances	1	2	1			2	2	8
Question relative au suivi médical, dossier			1					1
Information générale, administrative ou financière	1	1	1	1		1		5
Qualité de l'accueil, écoute				1				1
Altérité à l'intimité, non respect de la personne	1		1					2
Autres								0
6. Défaillances techniques	0	0	1	2	0	3	0	6
Téléphone / Interphone								0
Alarme Incendie / Syst. de désenfumage								0
Panne électrique (luminaires, prises...)						1		1
Ascenseur								0
Chauffage / Ventilation / Climatisation								0
Dégâts des eaux / Coupe d'eau / Fuite								0
Gestion des déchets / Contamination des réseaux								0
Matériel hors-service / Vétusté / Panne / Défaut de maintenance / non adapté			1					1
Lits médicalisés / Barres de lit								0
Portes (digicode, serrures, verrou...)								0
Dispositifs ergo (fauteuils roulants, lèves-personnes, chaises de douche, matelas, adaptables...)						2		2
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				1				1
Détérioration des murs, du bâti								0
Autre								0
7. Risques professionnels - non concerné								0
EXTÉRIEURS	A 0	A 1	A 2	B 0	B 1	B 2		
TOTAL	1	11	6	11	3	11	13	56

Plaines, observations et réclamations déclarées du 1er janvier au 31 décembre 2024

