

SYNTHÈSE

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

2025

PÉRIODE DU 01 JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2025

M. ESSALHI A.
Directeur



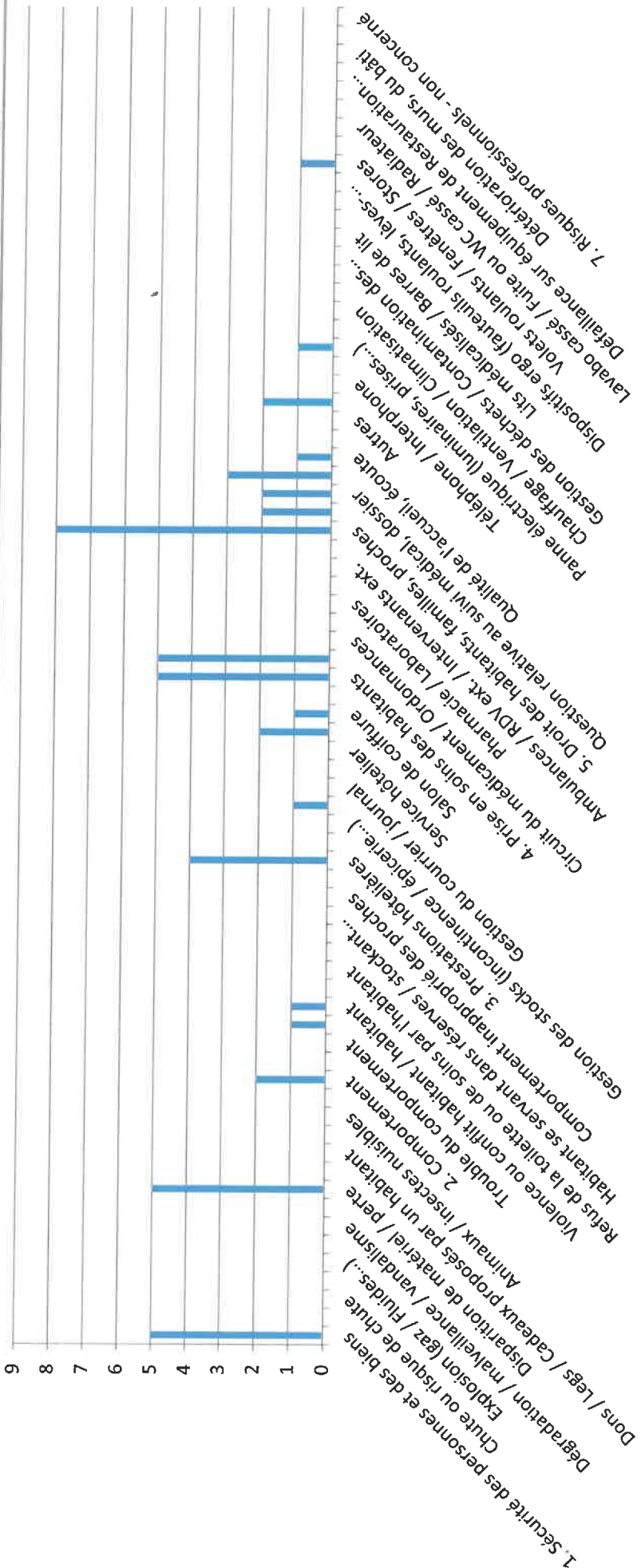
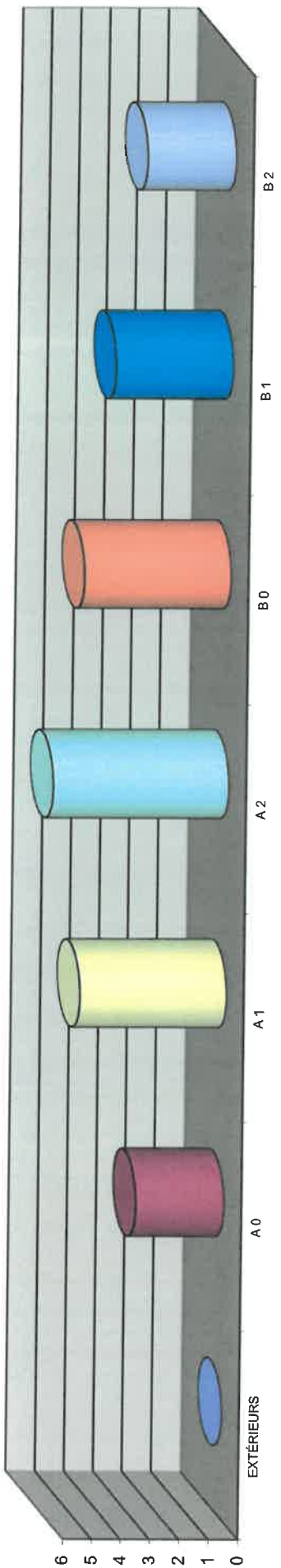
Mme PIRO-MAHÉ M.
Directrice Adjointe

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

ANNÉE 2025

	EXTÉRIEURS	A 0	A 1	A 2	B 0	B 1	B 2	TOTAL
1. Sécurité des personnes et des biens	0	1	2	1	1	0	0	5
Brûlure ou risque de brûlure								0
Chute ou risque de chute								0
Fumée / Odeur de brûlé / Incendie								0
Explosion (gaz / Fluides...)								0
Evénements climatiques et météorologiques : Foudre / Inondation / Tempête...								0
Dégradation / malveillance / vandalisme								0
Bris d'objet / Défaillance								0
Disparition de matériel / perte		1	2	1	1			5
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	0	0	1	0	1	2
Alcoolisation / Tabagisme								0
Trouble du comportement								0
Intrusion d'un habitant chez un autre habitant							1	1
Violence ou conflit habitant / habitant					1			1
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								0
Comportement inapproprié des proches								0
Autres								0
3. Prestations hôtelières	0	1	0	2	1	0	0	4
Propreté, hygiène des locaux et du matériel								0
Gestion des stocks (incontinence / épicerie...)								0
Alimentation (menus, régime, quantités...)				1				1
Gestion du courrier / journal								0
Intoxication alimentaire								0
Service hôtelier								0
Gestion du linge (usure, manque...)		1			1			2
Salon de coiffure				1				1
Autres								0
4. Prise en soins des habitants	0	0	0	2	1	2	0	5
Qualité des soins / Douleur				2	1	2		5
Circuit du médicament / Ordonnances								0
Dispositif 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	0	1	1	1	1	2	2	8
Application du PAP, prise en compte de la vie privée et des croyances			1				1	2
Question relative au suivi médical, dossier					1	1		2
Information générale, administrative ou financière				1		1	1	3
Qualité de l'accueil, écoute		1						1
Atteinte à l'intimité, non respect de la personne								0
Autres								0
6. Défaillances techniques	0	0	2	0	0	0	0	2
Téléphone / Interphone								0
Alarme Incendie / Syst. de désenfumage								0
Panne électrique (luminaires, prises...)			1					1
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	0	3	5	6	5	4	3	26

Plaintes, observations et réclamations déclarées du 1er janvier au 31 décembre 2025



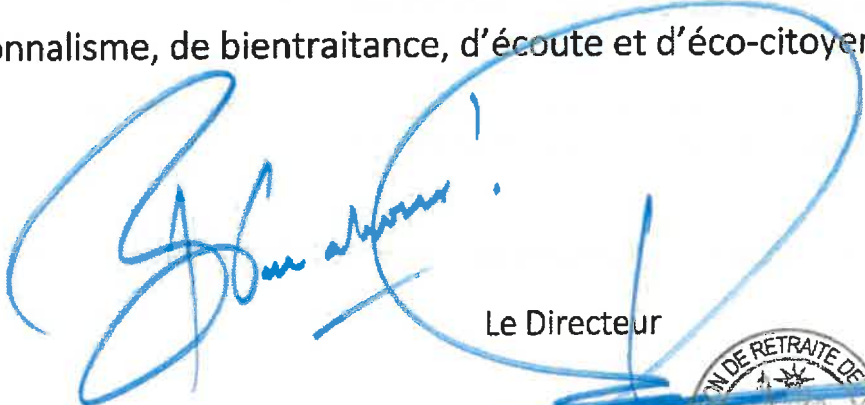
NOTE D'INFORMATION

<u>RÉFÉRENCE</u>	<u>OBJET</u>	<u>DATE</u>
2025- 003	REMERCIEMENTS	22.01.2025

À l'attention de l'ensemble du personnel,
À l'attention des membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS),

Madame, Monsieur,

Je vous remercie vivement pour ces valeurs partagées de professionnalisme, de bientraitance, d'écoute et d'éco-citoyenneté.


Le Directeur

A. ESSALHI



DESTINATAIRES : - Tous services - Conseil de la Vie Sociale – Comité Social d'Établissement - Chrono

Gisèle CORVAISIER
Laurence DAMON
Évelyne CORVAISIER-SCHREIBER
320, rue de Cormery
37550 SAINT-AVERTIN
corvaisier320@gmail.com



Résidence DEBROU
12, rue Debrou

37300 JOUE-LES-TOURS

A l'attention du personnel de la Résidence DEBROU

Tous les membres de notre famille remercient l'ensemble du personnel de la Résidence DEBROU pour avoir accompagné notre père Robert CORVAISIER pendant plus de 2 ans.

Nous avons particulièrement apprécié la disponibilité, le dévouement et la gentillesse des différents intervenants.

Merci de toujours nous avoir tenu informés du moindre événement, ainsi que d'avoir été d'un réel soutien lors des moments difficiles.

Encore merci aux aide-soignant(e)s, infirmiers, infirmières, animatrices du PASA, psychologues, médecins et services administratifs.

Votre implication à tous nous à permis de mieux appréhender ce long séjour.

Cordialement,
Famille de Mr Corvaisier Robert.

NOTE D'INFORMATION

<u>RÉFÉRENCE</u>	<u>OBJET</u>	<u>DATE</u>
2025- 007	REMERCIEMENTS	08.05.2025

À l'attention de l'ensemble du personnel,
À l'attention des membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS),

Madame, Monsieur,

Je vous remercie vivement pour ces valeurs partagées de professionnalisme, de bientraitance, d'écoute et d'éco-citoyenneté.

Très sincèrement !

Le Directeur

A. ESSALHI



DESTINATAIRES : - Tous services - Conseil de la Vie Sociale – Comité Social d'Établissement - Chrono

De: ADMINISTRATION RESIDENCE DEBROU <administration@mrdebrou.com>
Envoyé: mercredi 26 février 2025 09:54
À: 'directeur'; 'DIRECTRICE ADJOINTE'; cadre.sante.bata@mrdebrou.com;
cadre.sante.batb@mrdebrou.com; cadre.sante.up@mrdebrou.com
Objet: TR: Décès Mme Perrin

Monsieur le Directeur,

Je vous prie de trouver en pièce jointe un message de la famille de Madame PERRIN Renée logement A14 décédée le 21 février 2025 au sein de la Résidence DEBROU.

Respectueusement



Gaëlle ROY
Accueil Résidence DEBROU
12 Rue Debrou, 37300 Joué-lès-Tours
Courriel : administration@mrdebrou.com
Téléphone : 02.47.68.41.41

Fax : 02.47.68.41.55

Site internet : <http://www.debrou.fr/>

Ce message et ses éventuelles pièces jointes sont adressés exclusivement à l'usage de leur(s) destinataire(s), et leur contenu est strictement confidentiel. Toute copie, retransmission, diffusion ou autre usage en tout ou partie, ainsi que toute utilisation par toute personne ou entité légale sont formellement interdits. Si vous recevez ce message par erreur, nous vous remercions de le détruire et d'en aviser immédiatement l'expéditeur. Les précautions raisonnables ont été prises pour éviter que les virus ne soient transmis par ce message mais il vous appartient de mettre en place des mesures de sécurité destinées à détecter et éradiquer la présence d'un éventuel virus. Nous refusons toute responsabilité pour tout dommage causé par la transmission d'un virus et/ou la contamination de votre système informatique. Le réseau Internet ne permettant pas d'assurer l'intégrité de ce message, la Résidence DEBROU décline toute responsabilité au cas où il aurait été intercepté ou modifié par quiconque.

Pensez à l'environnement. N'imprimez ce courriel que si vous en avez vraiment besoin.

Envoyé : mardi 25 février 2025 13:25
À : mrdebrou@mrdebrou.com
Objet : Décès Mme Perrin

Bonjour

Suite au décès de ma mère Mme Renée Perrin le 21 février je voulais remercier tout le personnel Pour son professionnalisme, sa gentillesse et sa bienveillance pour l'accompagnement qui lui a été prodigué pendant les 3 dernières années à la résidence Debrou.

Je vous informe que nous avons récupéré sa carte vitale et que nous avons déménagé sa chambre 14 unité les bleuets ce jour le 25 février 2025.

Cordialement
Michèle Damerval (sa fille)

Envoyé : jeudi 27 mars 2025 07:36
À : directeur@mrdebrou.com
Cc : COMMUNICATION <communication@mrdebrou.com>
Objet : Mme trecul eliane

Bonjour

Malgré ma peine profonde de la perte de ma maman
Je voulais par ce mail adresser à tous et toutes les personnes qui ont pris soin de maman mes remerciements les plus sincères
Lors de son entrée à votre résidence
Mon sentiment d abandon était insurmontable
Mais Mme Roy a eu les mots..

Et vos équipes sont formidables

Prenez en soin

C est l'équipe qui fait la vie
Maman voulais toujours donner
Un chocolat un sourire .

Alors juste un dernier mot
MERCI

M GAUTHIER

[Envoyé par AOL sur Android](#)

Merci au directeur
et à tous le personnel
de la Résidence DEBROL
La Famille VIGNANE
Jean-Pierre
Vignane



27 MARS 2025

Editor
ART OF EMOTION

Illustration : © D.R.
9602800053

Par votre présence, vos fleurs, vos messages,
vos prières et vos chants,

Lors du décès de Madame

FRANÇOISE DUBOIS

Vous nous avez apporté soutien et réconfort.



Soyez-en remerciés et croyez à notre sincère reconnaissance

FAMILLES DUBOIS ET LANÇON

*Pour la Direction, l'accueil
et le Secrétariat
de la part de la famille
BLAIS-CAUENEAU*

*Merçi d'avoir si bien accueilli
notre papa durant ces 4 Années*

Sous remerciements tout l'ensemble du
personnel de la résidence JESSOU
(accueil, soignant, animation, services et
bénévoles) pour les bons soins apportés
à notre maman pendant les 5 années
passées dans l'établissement

Amities

Les filles de ~~St~~ CHARRNETTE
qui résidaient aux LYS

NOTE D'INFORMATION

<u>RÉFÉRENCE</u>	<u>OBJET</u>	<u>DATE</u>
2025- 028	REMERCIEMENTS	15.09.2025

À l'attention de l'ensemble du personnel,
À l'attention des membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS),

Madame, Monsieur,

Je vous remercie vivement pour ces valeurs partagées de professionnalisme, de bientraitance, d'écoute et d'éco-citoyenneté.

Je suis à vous !

Le Directeur

A. ESSALHI



DESTINATAIRES : - Tous services - Conseil de la Vie Sociale – Comité Social d'Établissement - Chrono

De : Philippe LE BRETON <famille.le-breton@orange.fr>

Date : 10/09/2025 20:34 (GMT+01:00)

À : COMMUNICATION RESIDENCE DEBROU <communication@mrdebrou.com>, 'directeur' Debrou
<directeur@mrdebrou.com>

Objet : Remerciements et félicitations

Bonsoir,

Je tiens à remercier toute l'équipe de Debrou et les bénévoles pour le succès de la guinguette champêtre de ce jour. Le professionnalisme et la bienveillance des soignants, la qualité du repas servi et l'organisation sans faille ont permis de passer un moment très agréable et convivial.

Encore bravo !

Cordialement

Philippe Le Breton

M. Mme Joël POULIQUEN

La quinquette a été une réussite
et elle a mis des étoiles dans les
yeux de mon épouse.

Merci à tous pour votre disponibilité,
votre bienveillance.



2 Avenue de la République
37300 JOUE LES TOURS

02 34 53 94 72

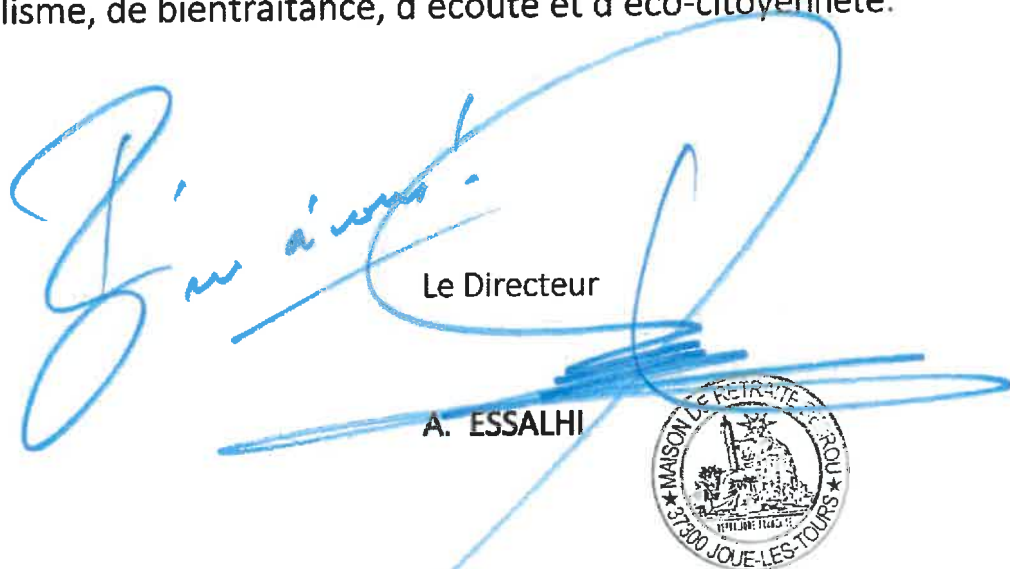
NOTE D'INFORMATION

<u>RÉFÉRENCE</u>	<u>OBJET</u>	<u>DATE</u>
2025- 030	REMERCIEMENTS	19.09.2025

À l'attention de l'ensemble du personnel,
À l'attention des membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS),

Madame, Monsieur,

Je vous remercie vivement pour ces valeurs partagées de professionnalisme, de bientraitance, d'écoute et d'éco-citoyenneté.


Le Directeur
A. ESSALHI



DESTINATAIRES : - Tous services - Conseil de la Vie Sociale – Comité Social d'Établissement - Chrono

19 SEP. 2025

PORTAL Catherine

filie de M^{me} DAKONEAU Liliane - classeur AMT

Monsieur le Directeur,

Cette lettre me a vous adresser mes félicitations et remerciements pour la fête du 10 septembre dernier.

Vous m'avez bien fait transmettre aux organisateurs/organisatrices et à tout le personnel pour leur mobilisation et leur implication, faisant de cette journée un formidable moment pour les élèves.

J'ai eu plaisir et plaisir avec joie de partager avec des déficients cognitifs - Ma mère a partagé plusieurs choses et elle était enchantée.

Merci à tout le personnel d'avoir donné d'eux-mêmes pour donner du bonheur à leurs élèves.

Je compte vraiment sur vous pour leur communiquer ma reconnaissance.

Il faut aussi savoir dire qu'il est bien.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Directeur, mes salutations distinguées.

Christel le 18.09.2025

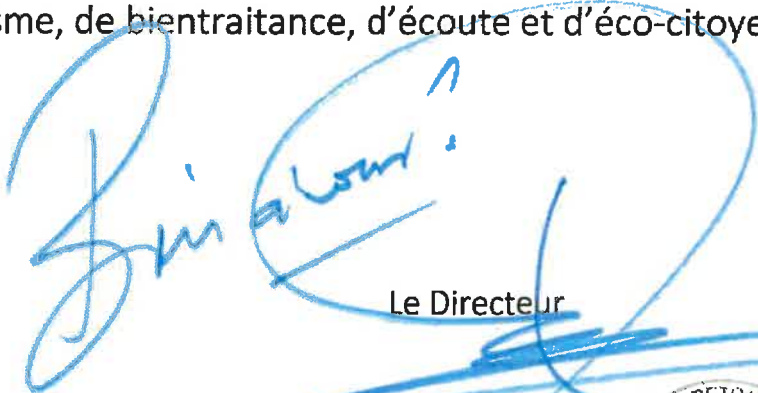
NOTE D'INFORMATION

<u>RÉFÉRENCE</u>	<u>OBJET</u>	<u>DATE</u>
2025- 032	REMERCIEMENTS	26.09.2025

À l'attention de l'ensemble du personnel,
À l'attention des membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS),

Madame, Monsieur,

Je vous remercie vivement pour ces valeurs partagées de professionnalisme, de bientraitance, d'écoute et d'éco-citoyenneté.


Le Directeur

A. ESSALHI



DESTINATAIRES : - Tous services - Conseil de la Vie Sociale – Comité Social d'Établissement - Chrono

Josette Ricateau

20 avril 1935 - 06 août 2025

*Très touchés par ces marques de sympathie et
d'affection lors du décès de notre chère Maman,
nous vous remercions du fond du cœur pour votre
soutien et vos attentions.*

Jean Luc et Sylvie RICATEAU ainsi que leurs filles
Tiphanie et Mélaine

Stéphane et Patricia RICATEAU
ainsi que leurs enfants
Ameline et Jean Stéphane



NOTE D'INFORMATION

<u>RÉFÉRENCE</u>	<u>OBJET</u>	<u>DATE</u>
2025- 035	REMERCIEMENTS	14.10.2025

À l'attention de l'ensemble du personnel,
À l'attention des membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS),

Madame, Monsieur,

Je vous remercie vivement pour ces valeurs partagées de professionnalisme, de bientraitance, d'écoute et d'éco-citoyenneté.

Fin d'un!

Le Directeur

A. ESSALHI



DESTINATAIRES : - Tous services - Conseil de la Vie Sociale – Comité Social d'Établissement - Chrono

Objet: TR: PORT DU MASQUE CHIRURGICAL - CONSIGNES À RESPECTER

De : FRANCOISE Lointier <lointierfrancoise57@gmail.com>
Envoyé : lundi 13 octobre 2025 08:37
À : communication@mrdebrou.com
Cc : directeur <directeur@mrdebrou.com>
Objet : Re: PORT DU MASQUE CHIRURGICAL - CONSIGNES À RESPECTER

Bonjour Monsieur le Directeur
Ma mère, Madame Lointier Renée a Fêté ses 100 ans Samedi dernier.
Je tiens à remercier toutes les équipes :
- la cuisine pour le gâteau d'anniversaire
- Les animatrices pour le bouquet de fleurs, le petit cadeau, les nappes sur les tables.
- Les équipes soignantes pour toute la bienveillance, la compétence de certaines d'entre elles, Voir plus...
- L'équipe d'encadrement pour trouver le personnel malgré toutes les difficultés actuelles.

En vous remerciant par avance de bien vouloir transmettre à toutes et à tous nos remerciements pour ce moment très particulier.

Recevez Monsieur le directeur mais salutations respectueuses.

Françoise Lointier-Gold

Ce message et ses éventuelles pièces jointes sont adressés exclusivement à l'usage de leur(s) destinataire(s), et leur contenu est strictement confidentiel. Toute copie, retransmission, diffusion ou autre usage en tout ou partie, ainsi que toute utilisation par toute personne ou entité légale sont formellement interdits. Si vous recevez ce message par erreur, nous vous remercions de le détruire et d'en aviser immédiatement l'expéditeur. Les précautions raisonnables ont été prises pour éviter que les virus ne soient transmis par ce message mais il vous appartient de mettre en place des mesures de sécurité destinées à détecter et éradiquer la présence d'un éventuel virus. Nous refusons toute responsabilité pour tout dommage causé par la transmission d'un virus et/ou la contamination de votre système informatique. Le réseau Internet ne permettant pas d'assurer l'intégrité de ce message, la Résidence DEBROU décline toute responsabilité au cas où il aurait été intercepté ou modifié par quiconque.

Pensez à l'environnement. N'imprimez ce courriel que si vous en avez vraiment besoin.

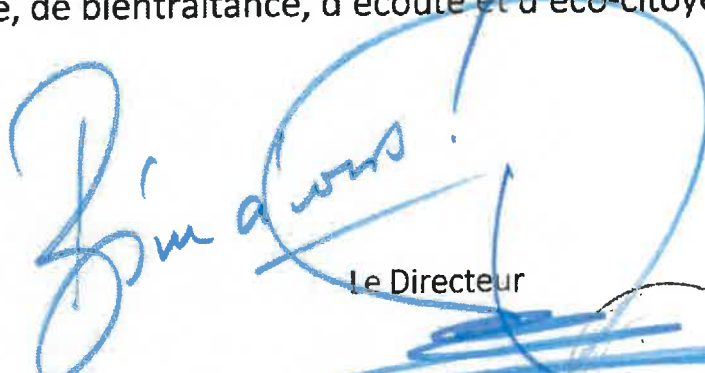
NOTE D'INFORMATION

<u>RÉFÉRENCE</u>	<u>OBJET</u>	<u>DATE</u>
2025- 041	REMERCIEMENTS	01.12.2025

À l'attention de l'ensemble du personnel,
À l'attention des membres du Conseil de la Vie Sociale (CVS),

Madame, Monsieur,

Je vous remercie vivement pour ces valeurs partagées de professionnalisme, de bientraitance, d'écoute et d'éco-citoyenneté.


Le Directeur

A. ESSALHI

DESTINATAIRES : - Tous services - Conseil de la Vie Sociale – Comité Social d'Établissement - Chrono

Mon épouse et moi-même tenons
à vous exprimer toute notre
reconnaissance pour votre dévouement
et votre professionnalisme durant
le séjour de ma maman. Pustel
Armande.

Encore Merci!... fdt Sincer

Merci à l'ensemble des équipes de
l'EHPAD pour l'attention et le soin
que vous avez apportés à Ginette
DANIAU notre maman.

Nous vous en sommes reconnaissantes.

Valérie LAUNAI
06 71 25 44 15

Sophie DANIAU
06 65 41 46 13