



## ANALYSE STATISTIQUE

# REGISTRE DES PLAINTES ET DES RECLAMATIONS DE LA MAISON DE RETRAITE DEBROU

## 2016

PERIODE DU 02 FEVRIER AU 31 DECEMBRE 2016

**M. ESSALHI A.**  
Directeur



**Mme MAHE M.**  
Directrice Adjointe

**ANALYSE STATISTIQUE DES PLAINTES ET RECLAMATIONS DES USAGERS**

	EXTERIEURS	A.0	A.1	A.2	B.0	B.1	B.2	NUIT	RESTAURATION	BLANCHISSERIE	SERV. TECHNIQUE	HYGIENE LOCAUX	ANIMATION	ADMINISTRATION	HÔTELLERIE	TOTAL
<b>1. Sécurité des biens et des personnes</b>	0	4	4	8	8	5	6	0	0	0	0	0	0	0	0	33
Disponibilité de matériel / perte / vol ou suspicion		4	4	8	8		6									29
Chute ou risque de chute						3	6									0
Attaque / insectes nuisibles																0
Dégradation / malveillance / vandalisme																0
Bris d'objet / Défaillance																0
Qualité des soins / Douleur			2			2										4
Circuit de médicament / Ordonnances																0
Pharmacies / Laboratoires																0
Retours d'hospitalisation / Dossier manquant																0
Ambulances / RDV ext. / Intervenant ext.																0
Autres	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
<b>2. Comportement</b>																0
Trouble du comportement																0
Intrusion d'un résident chez un autre résident		1														1
Violence ou conflit résident / résident		1														1
Violence ou conflit résident / famille																0
Violence ou conflit résident / personnel																0
Violence ou conflit famille / personnel																0
Résident se servant dans réserves / stockant en chambre																0
Autres																0
<b>3. Défaillances techniques</b>	1	3	5	3	1	1	3									17
<b>4. Prestations hôtelières</b>	0	3	6	1	5	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	23
Propreté, hygiène des locaux et du matériel		1	1													3
Gestion des stocks (propreté, épave, ...)																0
Alimentation (menus, régime, quantités...)																0
Gestion du courrier / Journal		2	2													4
Intoxication alimentaire				1												1
Service hôtelier					4	4	4									15
Autres			3													0
Gestion du linge																0
<b>5. Risques professionnels - non concernés</b>	0	0	2	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5
<b>6. Droit des usagers</b>																0
Respect du PVP, de la vie privée et des croyances																2
Respect du secret médical, dosage médical																0
Sécurité administrative et financière																0
Qualité de l'accueil, écoute					1											1
Attente à l'arrivée, non respect de l'usager							2									2
Autres																0
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>80</b>

Plaintes et réclamations déclarées du 1er janvier au 31 décembre 2016

