



RAPPORT D'ENQUÊTE
RELATIVE À LA
SATISFACTION DES
USAGERS DE L'UNA DES
PAYS-DU-CALAISIS

ANNÉE 2021



Dorlencourt Emilie, Floart Sandrine, Ama Mathilde, Fait Aimy,
Ducrocq Julie, Crombez Chloé, Ferand Mélissa, Danger Anne-Sophie

Table des matières

<i>I.</i>	1
A.	1
B.	2
C.	3
<i>II.</i>	3
A.	3
B.	4
C.	4
D.	4
E.	5
F.	6
<i>III.</i>	6
❏	6
❏	40
❏	77
❏	118
<i>IV.</i>	153
A.	153
B.	154
<i>V.</i>	154
<i>VI.</i>	1
❏	1
❏	5
❏	11

I. INTRODUCTION

A. Présentation de l'UNA des Pays-du-Calais

➤ Situation géographique et sociale

L'établissement se situe au 530 Boulevard du Parc d'Affaires Eurotunnel, dans le département des Hauts-de-France.

La ville de Calais appartient à la communauté d'agglomération du Calaisis.

L'UNA des Pays du Calais est une association à but non lucratif régie par la loi 1901, conventionnée par les principaux fonds sociaux des caisses de retraite, des caisses d'action sociale ou des mutuelles.

➤ Type de structure

L'UNA des Pays du Calais est un Service Polyvalent d'Aide et de Soins à Domicile (SPASAD). Son but est d'apporter des services d'aide, d'accompagnement ou de soins à domicile. Ces aides s'effectuent de manière ponctuelle ou permanente, aux personnes en situation de handicap et aux personnes âgées, malades, ne pouvant plus accomplir les gestes essentiels de la vie courante.

Elle vient également en aide aux familles et aux retraités pour l'accomplissement des tâches ménagères.

➤ Publics concernés

L'UNA des pays du Calais intervient auprès de 300 usagers environ. Il s'agit de personnes présentant des signes de dépendance, âgées ou en situation de handicap, mais aussi auprès de toutes les personnes nécessitant une aide ponctuelle à domicile.

➤ Organisation administrative

Comme toute association, l'UNA des pays du Calais possède un conseil d'administration comportant six membres. L'administration se compose d'une équipe de dix personnes dirigeant cent salariés intervenants à domicile.

➤ Partenaires

L'UNA travaille avec différents partenaires tels que :

- Département du Pas-de-Calais
- Agence Régionale de Santé



- UNAFAM
- Centre de ressources UNA
- AFAPEI
- Association des paralysés de France
- France Alzheimer Pas-de-Calais
- Hospitalisation à Domicile
- SAMSAH la vie active



B. Présentation des différents services

➤ Service Polyvalent d'Aides et de Soins à Domicile (SPASAD)

Ce service regroupe le service d'aide à Domicile (SAAD) ainsi que le service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD).

➤ Un Service d'Aide A Domicile (SAAD)

Il intervient pour l'aide à la réalisation des tâches ménagères, participe à l'aide à la personne dans les actes essentiels de la vie quotidienne et favorise l'accompagnement relationnel et social auprès des personnes fragilisées.

Les prestations sont assurées par des aides à domicile ou des auxiliaires de vie sociale qui interviennent soit en mode prestataire ou en mode mandataire.

➤ Un Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD)

Il intervient à domicile pour dispenser des soins aux personnes âgées et aux personnes handicapées. Il contribue au maintien des personnes à leur domicile.

Ces prestations sont assurées par des infirmiers ainsi que des aides-soignants et sont prises en charge par l'assurance maladie. Elles se font sur la base d'une prescription médicale.

➤ Un service HANDÉO



Après la labellisation Handéo de mars 2013 pour le SAAD, l'UNA des pays du Calais a été certifié Cap'Handéo en octobre 2019 afin de permettre une démarche d'amélioration continue de la qualité du service auprès de personnes en situation de handicap.

Une équipe est spécialisée dans l'accueil et la prise en charge de ces personnes. Les membres de cette équipe suivent régulièrement des formations liées aux divers types d'handicaps.

Ces prestations sont réalisées par des aides à domicile et des aides médico-psychologiques, ils interviennent dans l'aide à la personne, l'aide-ménagère, la garde d'enfant, la garde itinérante de nuit, le SSIAD et ils ont également une mission de transport adaptée.

C. Contexte de l'enquête

L'enquête a été réalisée dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue de la qualité du service et des pratiques professionnelles. De plus, avec la loi 2002-2, les établissements sociaux et médico-sociaux ont l'obligation d'évaluer chaque année la satisfaction de leurs bénéficiaires par rapport à la qualité des prestations servies.

L'objectif de cette enquête est de mesurer la satisfaction des usagers par rapport à la qualité des prestations assurées par le service utilisé.

L'enquête a été réalisée par les étudiantes de BTS SP3S du campus Saint-Joseph, de Saint-Martin Boulogne, lors de leur cours d'action professionnelle.

II. MÉTHODOLOGIE

A. Instrument de collecte

Pour collecter les données, une enquête par questionnaire a été réalisée, c'est-à-dire une étude quantitative, afin d'obtenir des résultats sous forme de tableaux et de graphiques. Elle consiste à poser par écrit, à un ensemble défini de personnes, une série de questions concernant un thème, un problème. Dans ce cas, on s'intéresse à la satisfaction des personnes.

Un seul et unique questionnaire a été réalisé pour les différents services afin de faciliter le dépouillement. De plus, la même enquête a été effectuée au sein de l'association Domi Liane, liée à l'UNA, ainsi les réponses peuvent être comparées.

L'avantage de l'enquête par questionnaire est qu'elle garantit la confidentialité des informations et permet l'anonymat des personnes qui ne veulent pas donner leur identité, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données.

De plus, il permet d'avoir des réponses globales et précises pour chaque service, c'est un instrument plus concret.

Les réponses permettront d'analyser les besoins, à quel niveau des changements sont nécessaires pour améliorer la satisfaction des bénéficiaires. Cela permet d'élaborer une stratégie d'amélioration de la satisfaction des bénéficiaires.

B. Population concernée par l'enquête

La population concernée par cette enquête sont les bénéficiaires de l'ensemble des services de l'association UNA des Pays-du-Calais (HANDEO, SPASAD, SSIAD, SAAD), c'est-à-dire les personnes âgées, les personnes handicapées, les personnes seules ou encore les familles.

Pour celle-ci, les bénéficiaires de chaque service sont amenés à répondre au questionnaire. 262 questionnaires ont donc été transmis aux usagers de l'UNA des pays du Calais pour 135 réceptionnés, soit un taux de retour de 52%.

Sur les 135 questionnaires réceptionnés, 36 concernent le SPASAD, 78 le SAAD, 9 le SSIAD et 10 le service HANDEO. 6 bénéficiaires n'ont pas mentionné le service auquel ils appartiennent.

C. Administration du questionnaire

Le questionnaire a été remis en format papier aux bénéficiaires. Ils peuvent soit répondre directement avec les étudiants se rendant chez eux ou le retourner de trois façons différentes : par voie postale, à l'accueil de l'UNA ou directement à un des intervenants à domicile. Ces différents modes de collecte sont nécessaires car les bénéficiaires n'ont pas forcément la possibilité de se rendre directement à l'UNA. De plus avec la crise sanitaire, la remise en main propre à l'intervenant permet d'éviter les déplacements.

D. Présentation du questionnaire

Le questionnaire de satisfaction se présente en différentes parties englobant divers thèmes, qui s'étendent sur quatre pages :

- Une partie sur l'identification du bénéficiaire qui est facultative avec le nom, le prénom, l'âge ainsi que le service auquel il appartient ;
- Une partie concernant l'accueil physique au sein de l'établissement puis l'accueil téléphonique ;
- Une partie sur l'information afin de savoir comment ils ont connu l'association, s'ils sont bien informés sur les services, les coûts et modalités de prise en charge
- Une partie sur la relation avec le personnel encadrant et des relations avec le personnel qui intervient à domicile.

- Une partie concernant la qualité des services afin de connaître le ressenti des bénéficiaires sur l'évaluation des besoins à domicile et sur les professionnels encadrants
- Une dernière partie sur la recommandation du service et les suggestions éventuelles d'amélioration

E. Calendrier de réalisation

Le 29/09/2021	<ul style="list-style-type: none"> → Répartition des zones géographiques par binôme → Création de la feuille de suivi des bénéficiaires
Le 06/10/2021	<ul style="list-style-type: none"> → Réunion d'information avec Madame Hénon, directrice de l'UNA des Pays du Calaisis
Du 13/10/2021 au 17/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> → Intervention chez les bénéficiaires par binôme → Rédaction d'une feuille d'intervention envoyé à l'UNA (liste des bénéficiaires prévu préalablement) → Feuille des kilométrages d'octobre remis à Mme PILLE
Le 24/11/2021	<ul style="list-style-type: none"> → Un binôme en intervention pour le reste des bénéficiaires → Feuille des kilométrages de novembre remis à Mme PILLE → Début de la saisie des questionnaires et rédaction du rapport d'enquête
Du 08/12/2021 au 15/12/2021	<ul style="list-style-type: none"> → Récupérer le reste des questionnaire revenus à L'UNA → Rédaction du début du rapport d'enquête : plan, introduction, méthodologie, saisie des questionnaires
01/2022 au 03/2022	<ul style="list-style-type: none"> → Présentation des résultats sous forme de tri croisé → Finalisation du rapport d'enquête
27/04/2022	<ul style="list-style-type: none"> → Présentation oral du rapport d'enquête devant Madame Henon

F. Méthode utilisée pour l'analyse des résultats

Pour le dépouillement des résultats, nous avons utilisé l'outil Sphinx afin de réaliser des tris croisés de chaque question en fonction du service dont font partie les bénéficiaires.

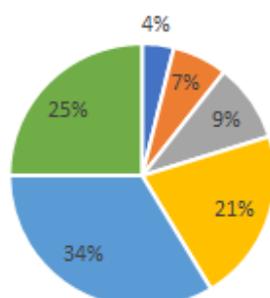
Pour les questions nécessitant une réponse écrite, l'analyse par tri croisée n'était pas possible. Nous avons donc analysé les réponses pour l'ensemble des bénéficiaires (tous services confondus).

III. PRESENTATION DES RESULTATS POUR LES DIFFÉRENTS SERVICES

Service Polyvalent d'Aides et de Soins à Domicile (SPASAD)

- Âge des bénéficiaires :

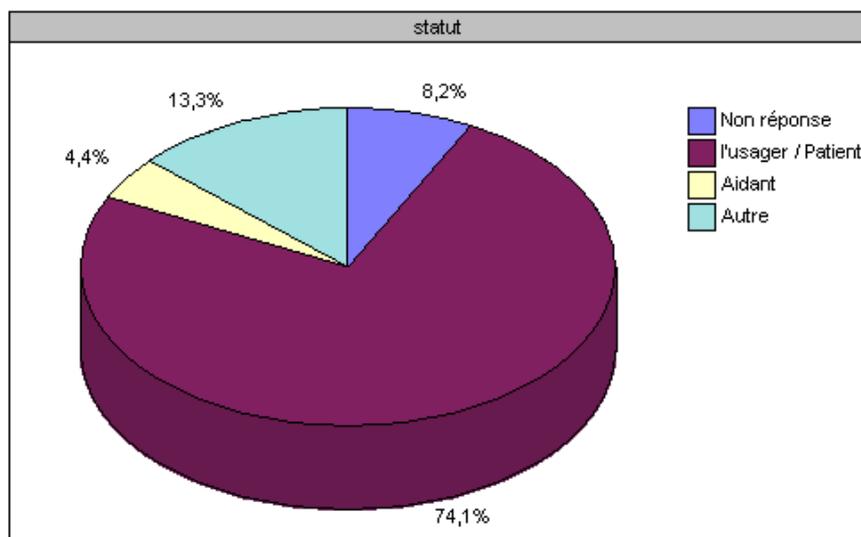
Age	Effectifs	Pourcentages
Moins de 40 ans	4	4%
40-60 ans	7	7%
60-69 ans	10	10%
70-79 ans	22	21%
80-89 ans	35	34%
90 ans et +	26	25%
TOTAL	104	100%



■ moins 40 ans ■ 40-60 ans ■ 60-69 ans ■ 70-79 ans ■ 80-89 ans ■ 90 ans +

Parmi les 104 répondants (tous services confondus), un peu plus de 6 bénéficiaires sur 10 sont âgés de plus de 80 ans.

- Le statut des personnes ayant répondu au questionnaire

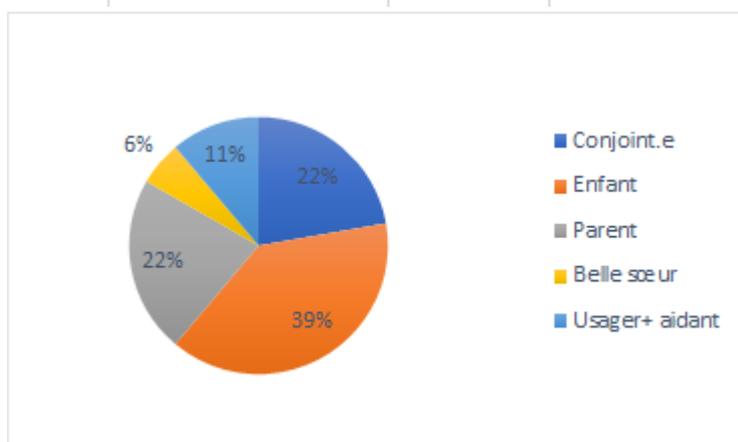


statut	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	11	8,2%
l'usager / Patient	100	74,1%
Aidant	6	4,4%
Autre	18	13,3%
TOTAL OBS.	135	100%

Parmi les répondants (tous services confondus) ayant indiqué leur statut, un peu plus de 7 sur 10 sont les bénéficiaires.

- Autres statuts

Statuts	Effectifs	Pourcentages
Conjoint.e	4	22%
Enfant	7	39%
Parent	4	22%
Belle sœur	1	6%
Usager + Aidant	2	11%
TOTAL	18	100%

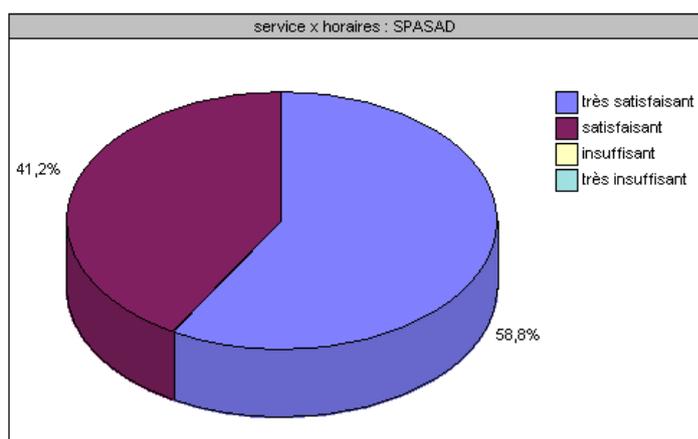


Parmi les autres répondants (tous services confondus), près de 4 sur 10 sont les enfants des bénéficiaires.

L'accueil

- Quel est votre avis sur les horaires d'accueil ?

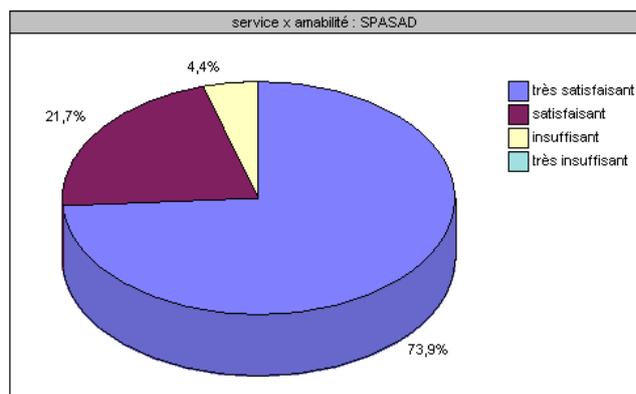
service	horaires	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SPASAD		19	10	7	0	0	36
TOTAL		19	10	7	0	0	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 19 n'ont pas répondu. La totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits des horaires d'accueil.

- Comment évaluez-vous l'amabilité du personnel d'accueil ?

service	amabilité	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SPASAD		13	17	5	1	0	36
TOTAL		13	17	5	1	0	36

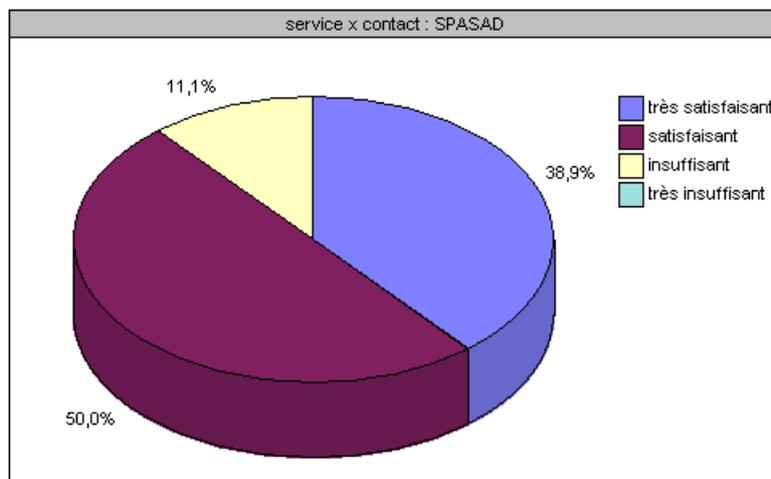


Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 13 n'ont pas répondu.

La quasi-totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits.

- Etes-vous satisfait de la régularité des contacts avec l'association ?

service	contact	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SPASAD		18	7	9	2	0	36
TOTAL		18	7	9	2	0	36

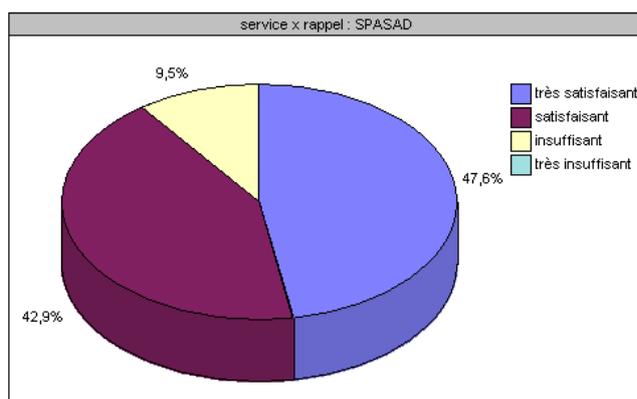


Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 18 n'ont pas répondu.

Près de 9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la régularité des contacts avec l'association.

- Comment évaluez-vous la rapidité de rappel de l'association quand vous le demandez ?

service	rappel	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SPASAD		15	10	9	2	0	36
TOTAL		15	10	9	2	0	36

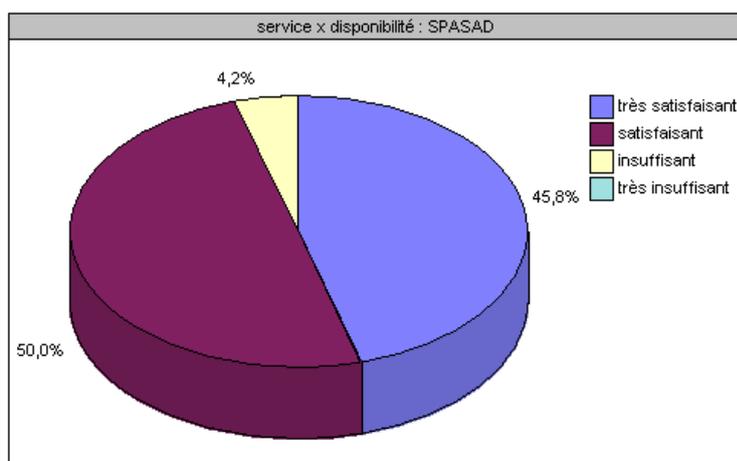


Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 15 n'ont pas répondu.

Au total 9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la rapidité de rappel de l'association quand ils le demandent.

- Quel est votre avis sur la disponibilité du personnel de l'accueil ?

disponibilité service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SPASAD	12	11	12	1	0	36
TOTAL	12	11	12	1	0	36

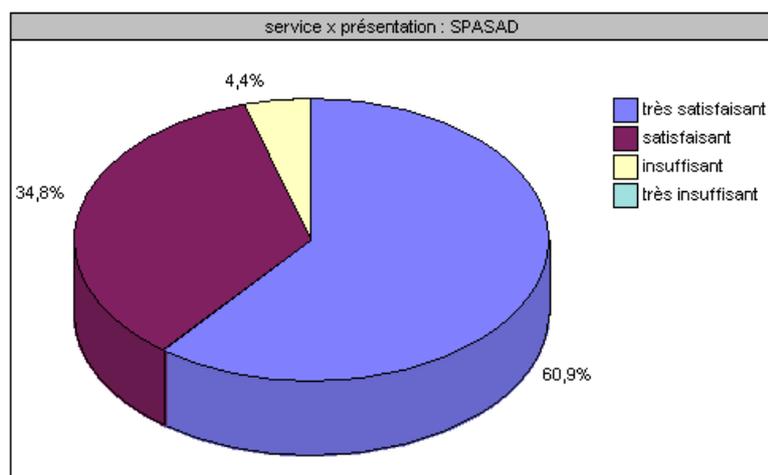


Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 12 n'ont pas répondu.

Plus de 9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la disponibilité du personnel de l'accueil.

- Quel est votre avis sur la présentation de l'interlocuteur ?

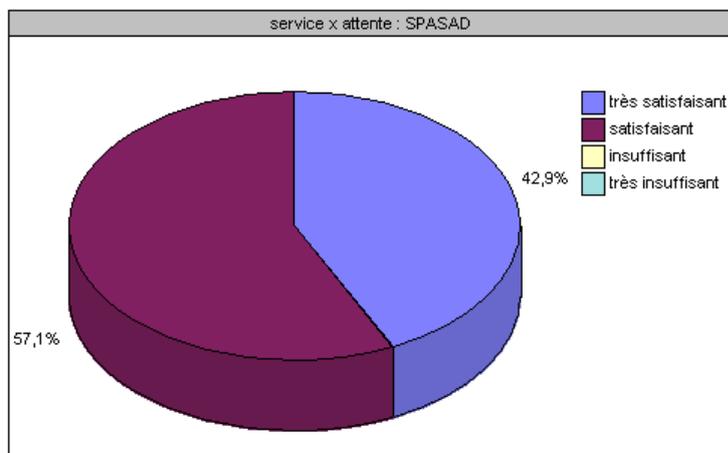
présentation service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SPASAD	13	14	8	1	0	36
TOTAL	13	14	8	1	0	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 13 n'ont pas répondu.
9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la présentation de l'interlocuteur.

- Comment évaluez-vous le délai d'attente de l'accueil ?

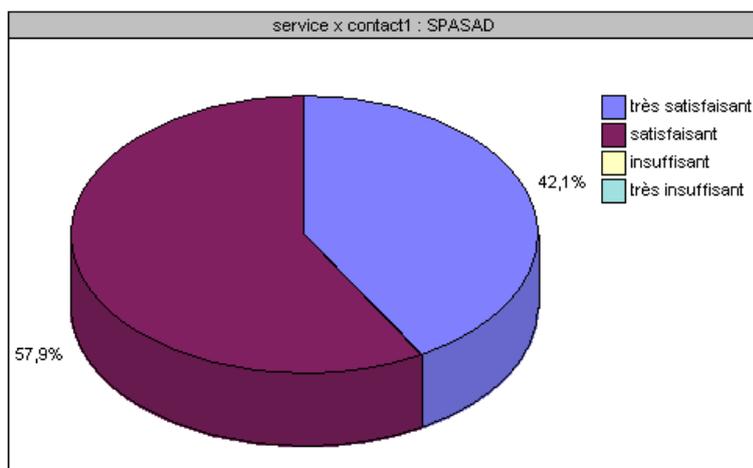
service	attente	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SPASAD		15	9	12	0	0	36
TOTAL		15	9	12	0	0	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 15 n'ont pas répondu.
La totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits du délai d'attente de l'accueil.

- Comment évaluez-vous la mise en contact avec le bon interlocuteur ?

service	contact1	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SPASAD		17	8	11	0	0	36
TOTAL		17	8	11	0	0	36

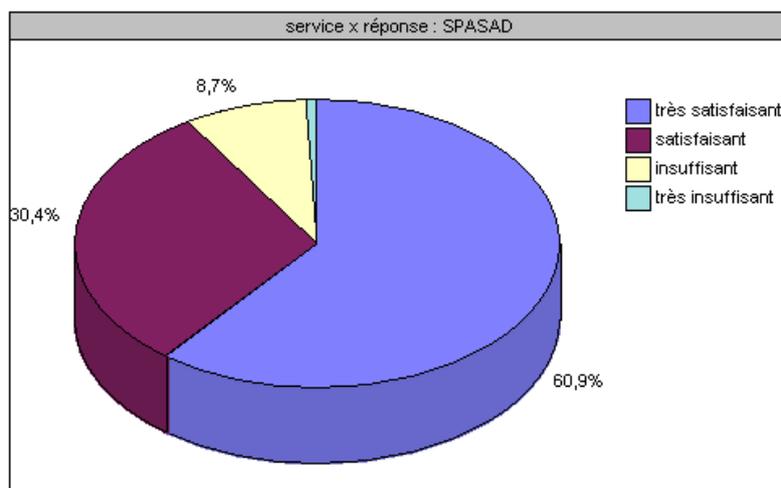


Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 17 n'ont pas répondu.

La totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de la mise en contact avec le bon interlocuteur.

- Quel est votre avis sur la réponse apportée ?

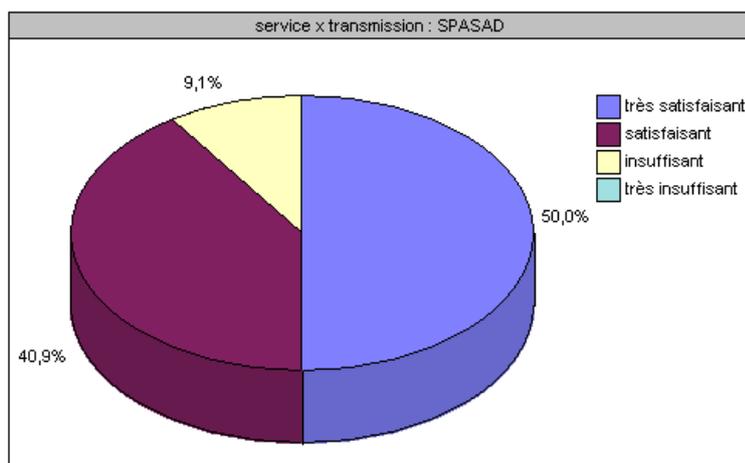
réponse service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SPASAD	13	14	7	2	0	36
TOTAL	13	14	7	2	0	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 13 n'ont pas répondu. 9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la réponse apportée.

- Etes-vous satisfait de la transmission des messages ?

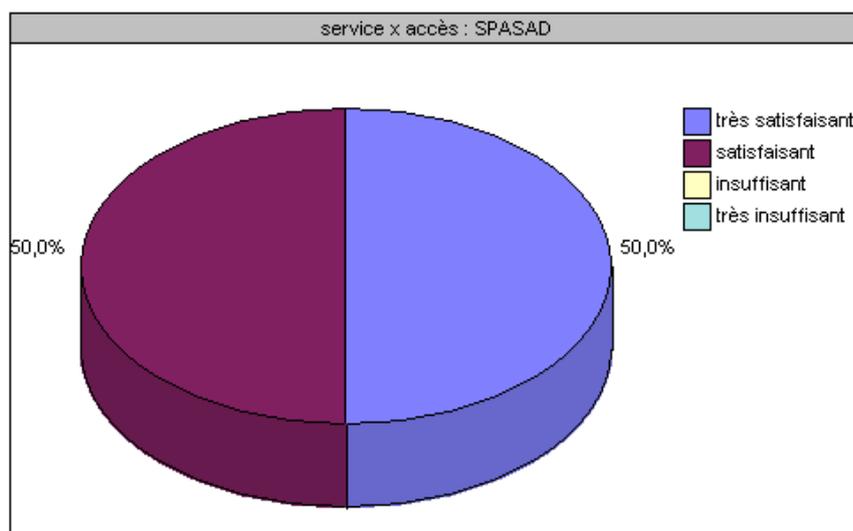
transmission service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SPASAD	14	11	9	2	0	36
TOTAL	14	11	9	2	0	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 14 n'ont pas répondu.
9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la transmission des messages.

- Comment évaluez-vous l'accessibilité aux locaux ?

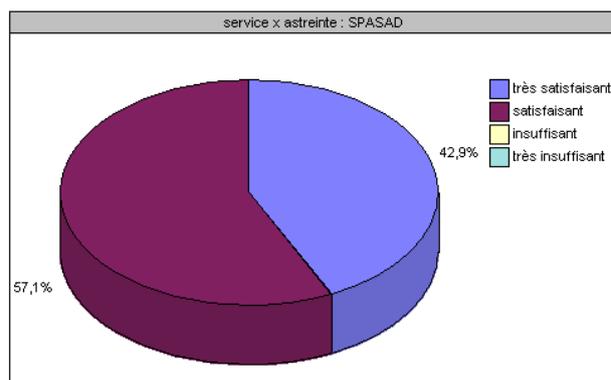
service	accès	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SPASAD		28	4	4	0	0	36
TOTAL		28	4	4	0	0	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 28 n'ont pas répondu.
La totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de l'accessibilité des locaux.

- Etes-vous satisfait du service d'astreinte ?

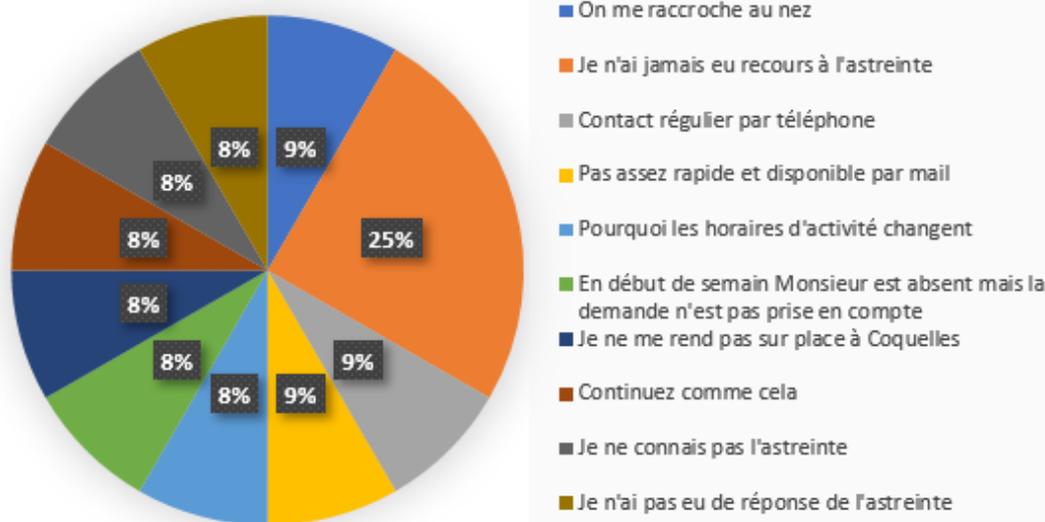
service	astreinte	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SPASAD		29	3	4	0	0	36
TOTAL		29	3	4	0	0	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 29 n'ont pas répondu.
La totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits du service d'astreinte

- Commentaire (tableau1) :

Réponses	Effectifs	Pourcentages
On me raccroche au nez	1	8,3%
Je n'ai jamais eu recours à l'astreinte	3	25,0%
Contact régulier par téléphone	1	8,3%
Pas assez rapide et disponible par mail	1	8,3%
Pourquoi les horaires d'activité changent	1	8,3%
En début de semaine Monsieur est absent mais la demande n'est pas prise en compte	1	8,3%
Je ne me rend pas sur place à Coquelles	1	8,3%
Continuez comme cela	1	8,3%
Je ne connais pas l'astreinte	1	8,3%
Je n'ai pas eu de réponse de l'astreinte	1	8,3%
TOTAL	12	100,0%

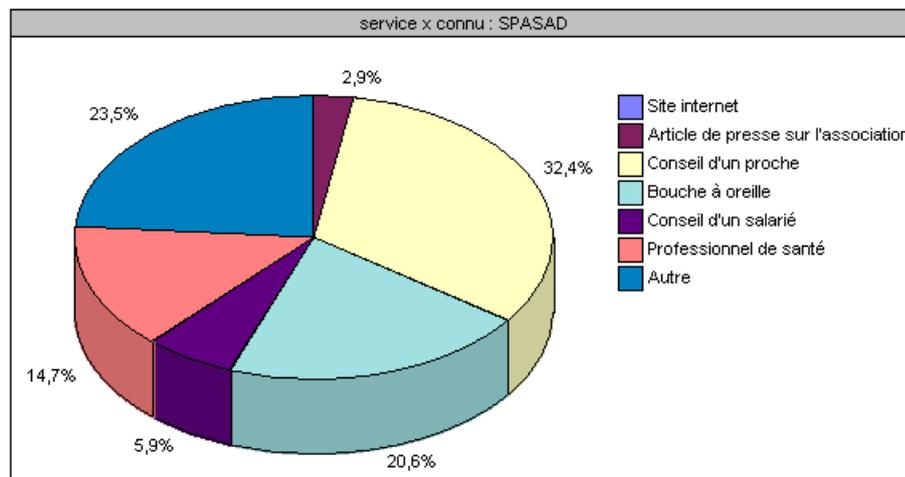


Parmi les bénéficiaires (tous services confondus) ayant laissé un commentaire, un quart n'a jamais eu recours au service d'astreinte.

L'information

- Comment avez-vous connu l'association ?

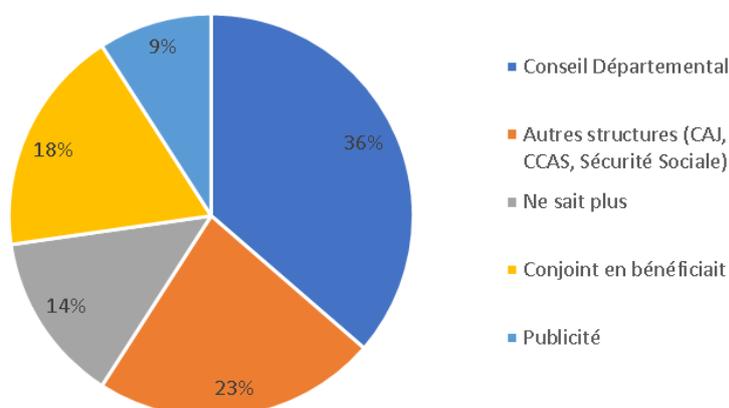
service	connu	Non réponse	Site internet	Article de presse sur l'association	Conseil d'un proche	Bouche à oreille	Conseil d'un salarié	Professionnel de santé	Autre	TOTAL
SPASAD		2	0	1	11	7	2	5	8	36
TOTAL		2	0	1	11	7	2	5	8	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 2 n'ont pas répondu. Environ un tiers des répondants ont connu l'association grâce aux conseils d'un proche et 2 sur 10 grâce au bouche à oreille.

- Autre façon d'avoir connu le service :

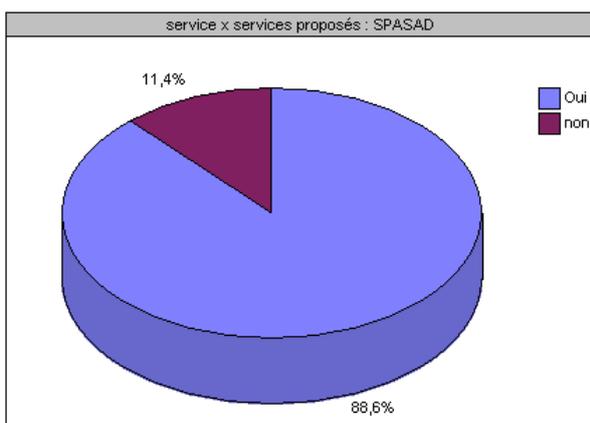
Réponses	Effectif	Poucentages
Conseil Départemental	8	36%
Autres structures (CAJ, CCAS, Sécurité Sociale)	5	23%
Ne sait plus	3	14%
Conjoint en bénéficiait	4	18%
Publicité	2	9%
Total	22	100%



Parmi les bénéficiaires (tous services confondus) ayant laissé un commentaire, un peu moins de 4 usagers sur 10 ont connu l'UNA par le Conseil Départemental

- Pensez-vous avoir bien été informé(e) sur les services proposés ?

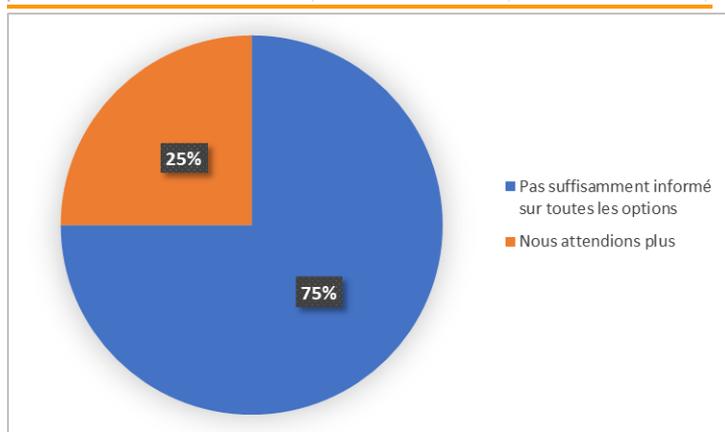
services proposés service	Non réponse	Oui	non	TOTAL
SPASAD	1	31	4	36
TOTAL	1	31	4	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, un seul n'a pas répondu.
Presque 9 répondants sur 10 estiment avoir été bien informés sur les services proposés.

- Pensez-vous avoir été bien informé des services proposés ? Si non, pourquoi ?

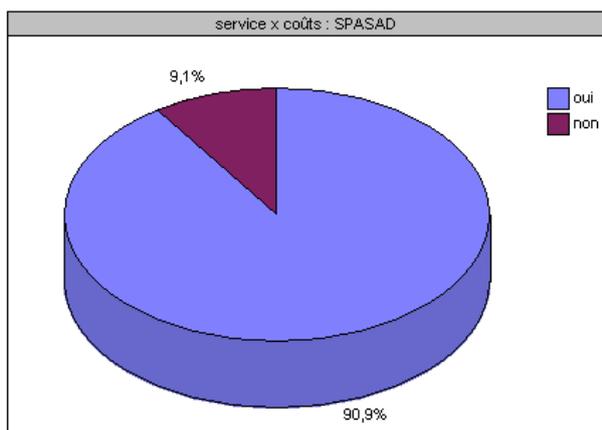
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Pas suffisamment informé sur toutes les options	3	75%
Nous attendions plus	1	25%
Total	4	100%



Les trois quarts des répondants (tous services confondus) estiment ne pas avoir été suffisamment informés des services proposés.

- Pensez-vous avoir bien été informé(e) sur les coûts et modalités de prise en charge ?

service	coûts	Non réponse	oui	non	TOTAL
SPASAD		3	30	3	36
TOTAL		3	30	3	36

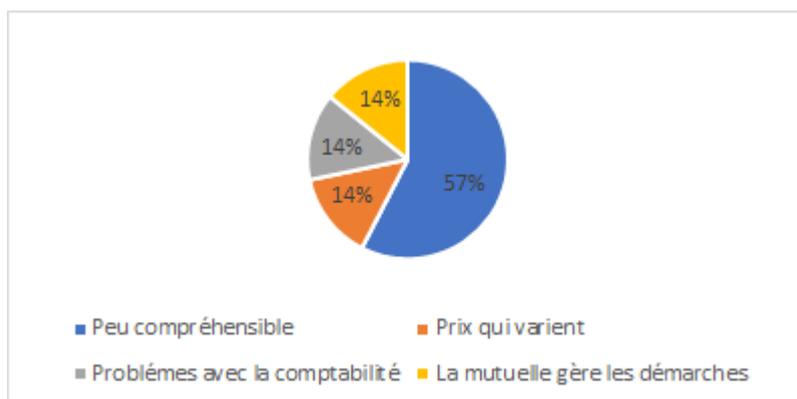


Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 3 n'ont pas répondu. 9 répondants sur 10 estiment avoir été bien informés sur les coûts et modalités de prise en charge.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 11 "non", seulement 7 personnes ont justifié leur réponse.

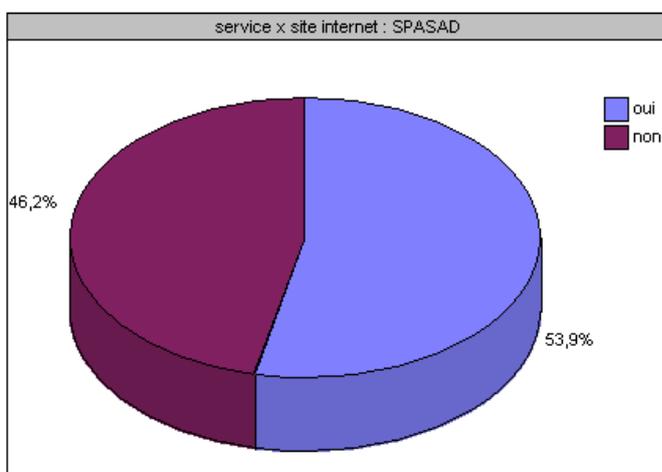
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Peu compréhensible	4	57 %
Prix qui varient	1	14 %
Problèmes avec la comptabilité	1	14 %
La mutuelle gère les démarches	1	14 %
Total	7	100 %



Un peu moins de 6 usagers sur 10 ayant justifié leur réponse (tous services confondus), ont jugé les coûts et modalités de prise en charge peu compréhensibles.

- Pensez-vous avoir bien été informé sur la possibilité de consulter notre site internet ?

site internet	Non réponse	oui	non	TOTAL
service				
SPASAD	10	14	12	36
TOTAL	10	14	12	36



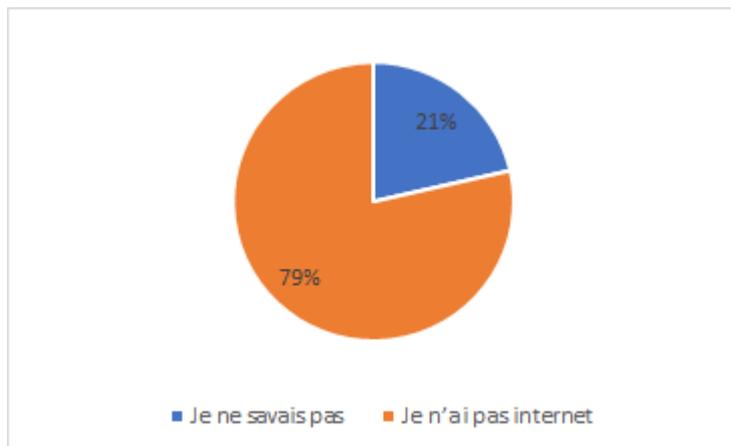
Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 10 n'ont pas répondu. Un peu plus de la moitié des répondants pensent avoir été bien informés sur la possibilité de consulter le site internet.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 40 "non", seulement 14 personnes ont justifié leur réponse.

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je ne savais pas	3	21 %
Je n'ai pas internet	11	79 %

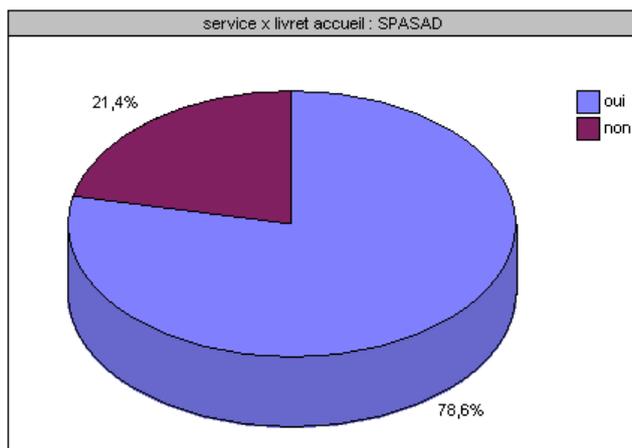
Total	14	100 %
-------	----	-------



Sur les 14 bénéficiaires (tous services confondus) ayant répondu 2 sur 10 ne connaissait pas l'existence du site et près de 8 sur 10 n'ont pas internet.

- Etes-vous satisfait du livret d'accueil ?

livret accueil	Non réponse	oui	non	TOTAL
SPASAD	8	22	6	36
TOTAL	8	22	6	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 10 n'ont pas répondu. Un peu moins de 8 répondants sur 10 sont satisfaits du livret d'accueil.

- Si non, pourquoi ?

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je n'en ai pas	12	92 %
Je ne le lis pas	1	8 %

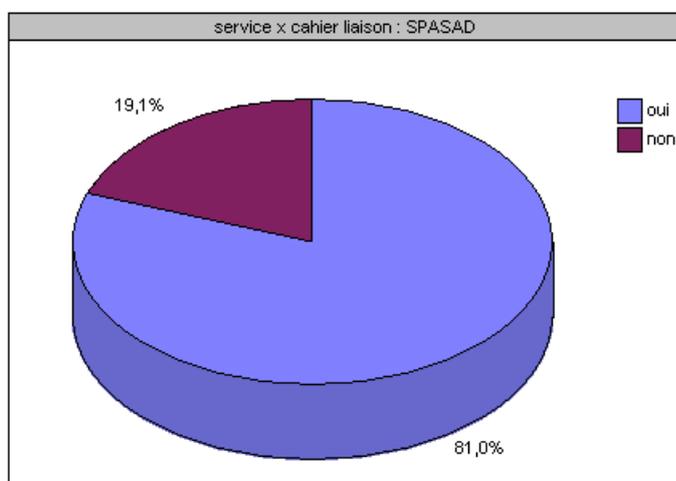
Total	13	100 %
-------	----	-------



Sur les 13 bénéficiaires (tous services confondus) ayant répondu, plus de 9 sur 10 disent ne pas avoir de livret d'accueil et un bénéficiaire dit ne pas le lire.

- Etes-vous satisfait du cahier de liaison ?

cahier liaison	Non réponse	oui	non	TOTAL
service				
SPASAD	15	17	4	36
TOTAL	15	17	4	36



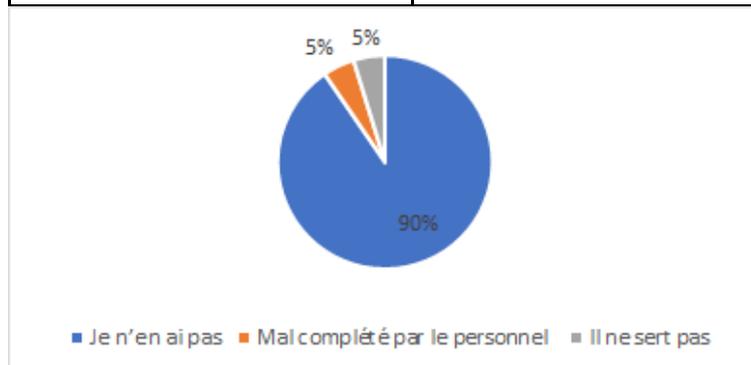
Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 15 n'ont pas répondu. Un peu plus de 8 répondants sur 10 sont satisfaits du cahier de liaison.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 32 "non", seulement 21 personnes ont justifié leur réponse.

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je n'en ai pas	19	90 %
Mal complété par le personnel	1	5 %

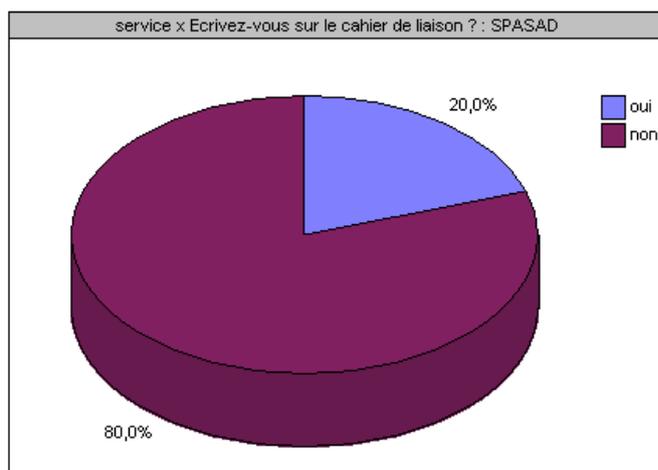
Il ne sert pas	1	5 %
Total	21	100 %



Parmi les 21 bénéficiaires (tous services confondus) qui ont justifié leur réponse, 9 sur 10 évoquent ne pas avoir de cahier de liaison.

- Ecrivez-vous sur le cahier de liaison ?

Ecrivez-vous sur le cahier de liaison ?	Non réponse	oui	non	TOTAL
service				
SPASAD	16	4	16	36
TOTAL	16	4	16	36



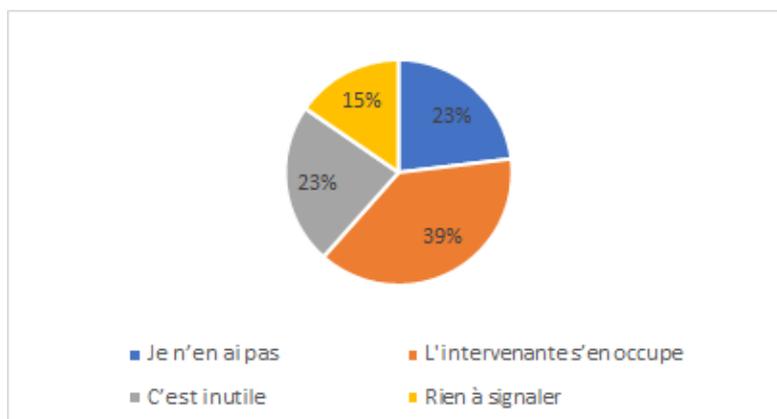
Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 16 n'ont pas répondu. 8 répondants sur 10 n'écrivent pas sur le cahier de liaison.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 53 "non", tous services confondus, seulement 13 personnes ont justifié leur réponse.

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je n'en ai pas	3	23 %

L'intervenante s'en occupe	5	38 %
C'est inutile	3	23 %
Rien à signaler	2	15 %
Total	13	100 %



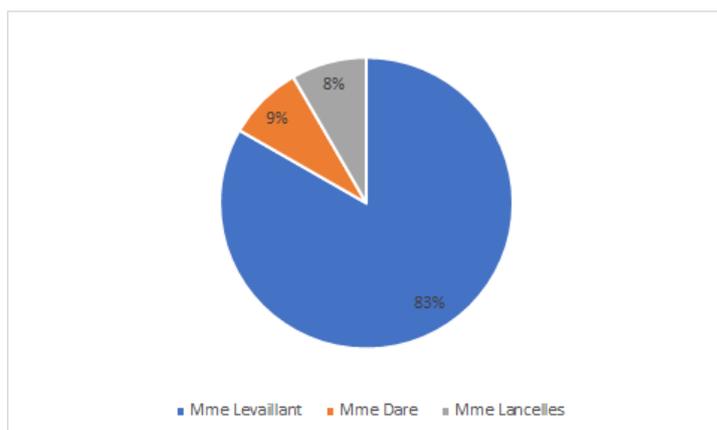
Parmi les 13 bénéficiaires (tous services confondus) qui ont justifié leur réponse, un près de 4 sur 10, disent que l'intervenante s'occupe de remplir le cahier de liaison.

La relation avec le personnel

A. Relation avec les encadrants

- Pour les patients du SSIAD, connaissez-vous le nom de l'infirmière coordinatrice ?

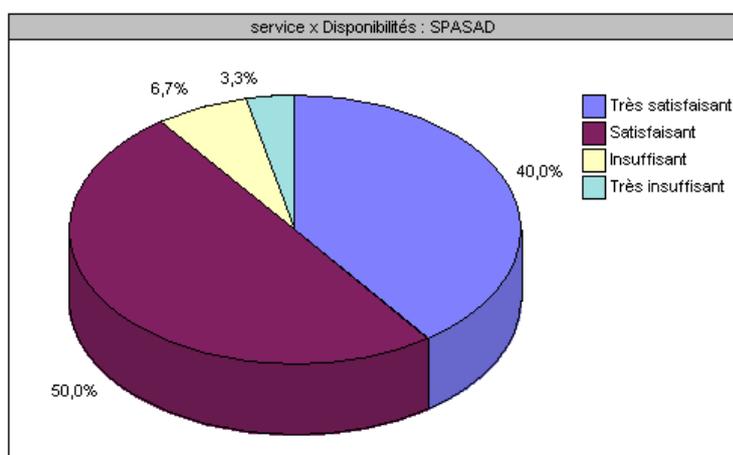
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Mme Levailant	10	90 %
Mme Dare	1	5 %
Mme Lancelles	1	5 %
Total	12	100 %



Parmi les 12 répondants (SPASAD et SSIAD), un peu plus de 8 sur 10 ont répondu que l'infirmière coordinatrice se nomme Madame Levailant.

- Quel est votre avis sur les disponibilités de l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

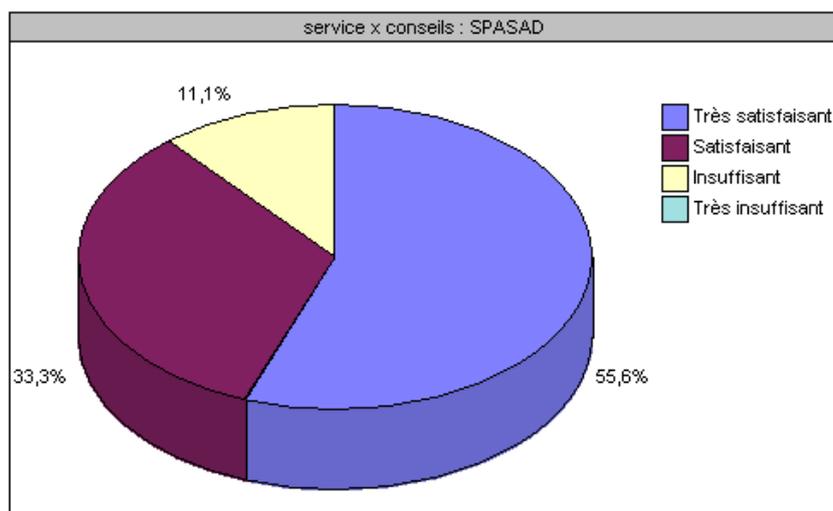
Disponibilités service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SPASAD	6	12	15	2	1	36
TOTAL	6	12	15	2	1	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 6 n'ont pas répondu. Près de 9 répondants sont satisfaits ou très satisfaits des conseils de l'IDEC et/ou la responsable de secteur.

- Quel est votre avis sur les conseils de l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

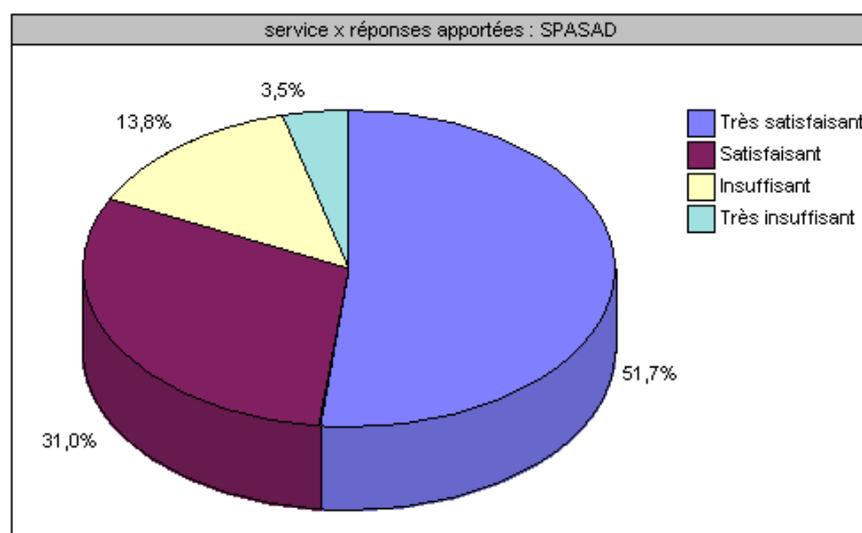
conseils service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SPASAD	9	15	9	3	0	36
TOTAL	9	15	9	3	0	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 9 n'ont pas répondu.
Près de 9 répondants sont satisfaits ou très satisfaits des conseils de l'IDEC et/ou la responsable de secteur.

- Quel est votre avis sur les réponses apportées par l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

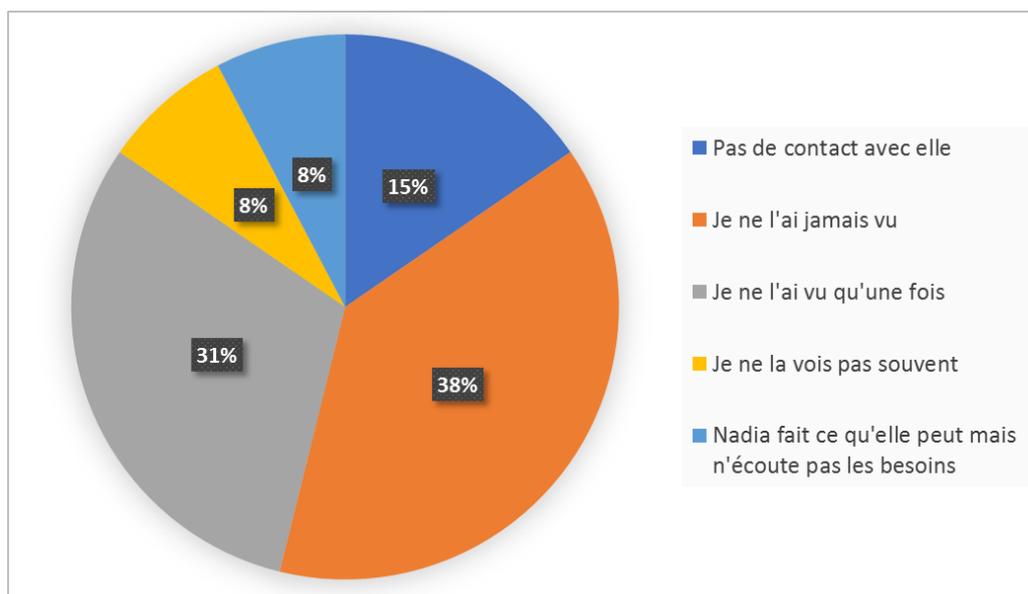
réponses apportées service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SPASAD	7	15	9	4	1	36
TOTAL	7	15	9	4	1	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 7 n'ont pas répondu.
Un peu plus de 8 répondants sont très satisfaits ou satisfaits des réponses apportées de l'IDEC et/ou la responsable de secteur.

- Commentaire à propos des RS/IDEC

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Pas de contact avec elle	2	15,0%
Je ne l'ai jamais vu	5	38,0%
Je ne l'ai vu qu'une fois	4	31,0%
Je ne la vois pas souvent	1	8,0%
Nadia fait ce qu'elle peut mais n'écoute pas les besoins	1	8,0%
TOTAL	13	100,0%

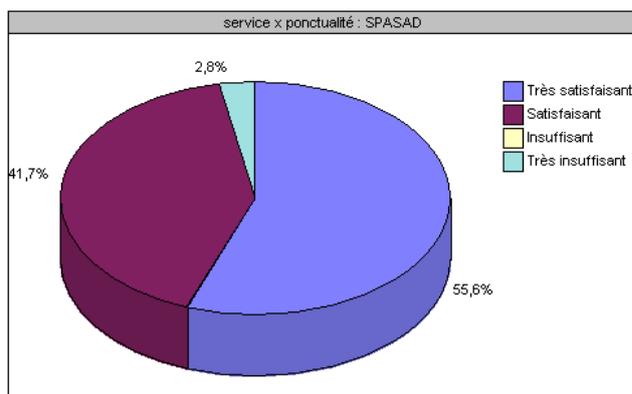


Parmi les répondants (tous services confondus), près de 4 bénéficiaires sur 10 disent n'avoir jamais vu la responsable de secteur et/ou l'infirmière coordinatrice.

B. Relation avec les intervenants

- Quel est votre avis sur la ponctualité du personnel intervenant à votre domicile ?

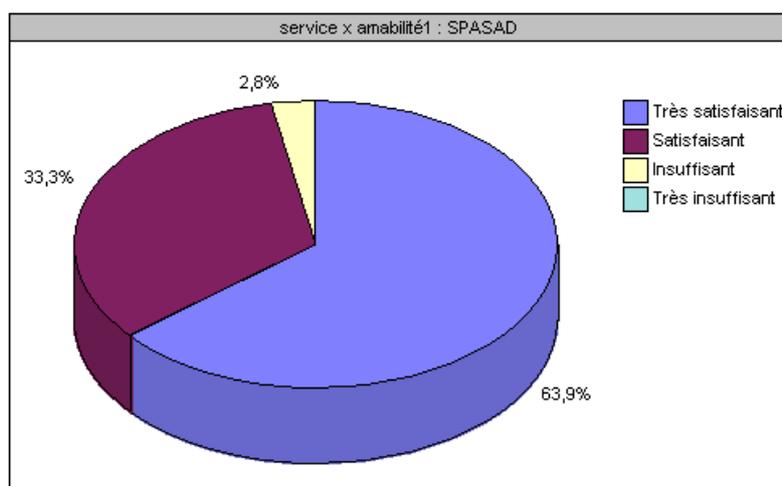
ponctualité service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
> SPASAD	0	20	15	0	1	36
TOTAL	0	20	15	0	1	36



La quasi-totalité des bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits de la ponctualité du personnel intervenant à domicile.

- Quel est votre avis sur l'amabilité du personnel intervenant à votre domicile ?

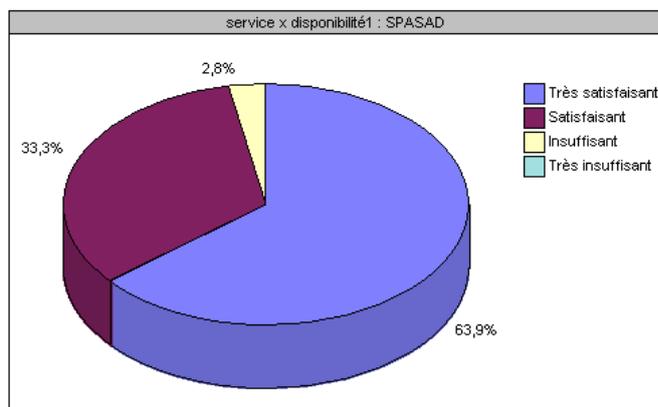
amabilité1 service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
> SPASAD	0	23	12	1	0	36
TOTAL	0	23	12	1	0	36



La quasi-totalité des bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits de l'amabilité du personnel intervenant à domicile.

- Quel est votre avis sur la disponibilité du personnel intervenant à votre domicile ?

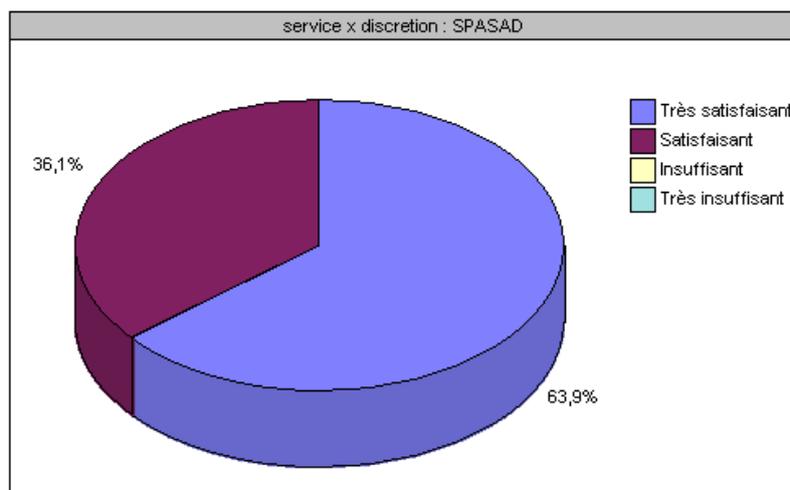
disponibilité1 service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SPASAD	0	23	12	1	0	36
TOTAL	0	23	12	1	0	36



La quasi-totalité des bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits de la disponibilité du personnel intervenant à domicile.

- Quel est votre avis sur la discrétion du personnel intervenant à votre domicile ?

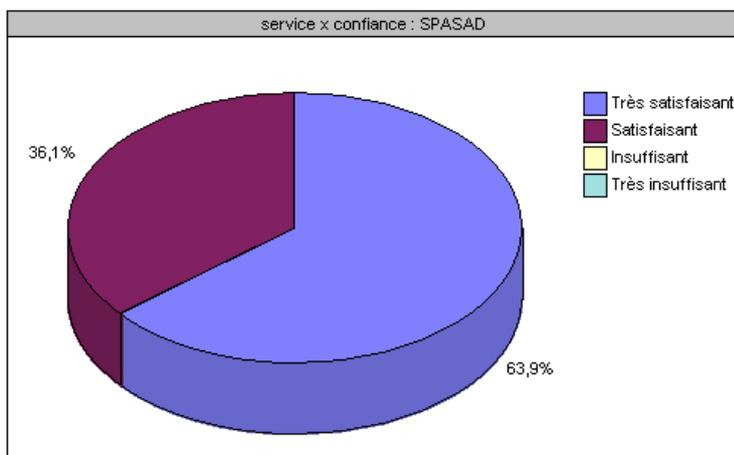
discretion service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SPASAD	0	23	13	0	0	36
TOTAL	0	23	13	0	0	36



La totalité des bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits de la discrétion du personnel intervenant à domicile.

- Quel est votre avis sur la confiance envers le personnel intervenant à votre domicile ?

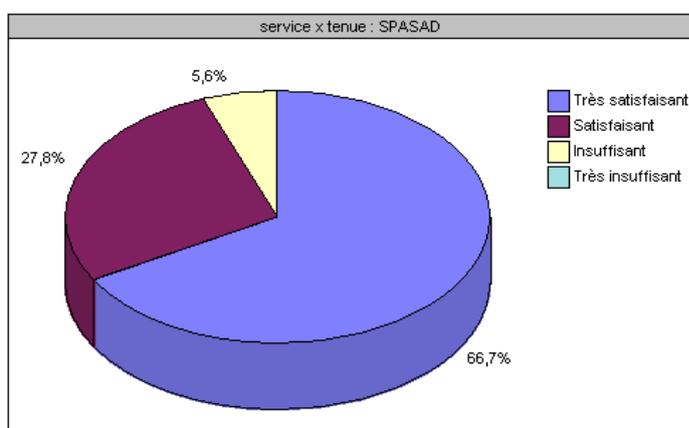
confiance service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SPASAD	0	23	13	0	0	36
TOTAL	0	23	13	0	0	36



La totalité des bénéficiaires font confiance à l'intervenant à domicile.

- Quel est votre avis sur la tenue vestimentaire du personnel intervenant à votre domicile ?

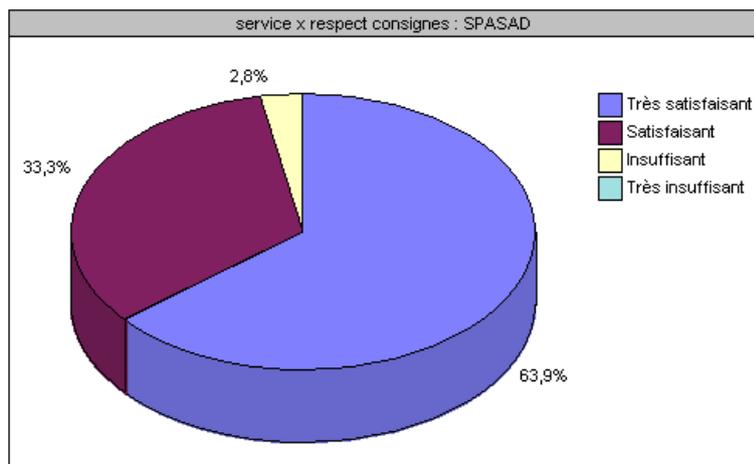
tenue service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SPASAD	0	24	10	2	0	36
TOTAL	0	24	10	2	0	36



La quasi-totalité des bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits de la tenue vestimentaire du personnel intervenant à domicile.

- Quel est votre avis sur le respect des consignes du personnel intervenant à votre domicile ?

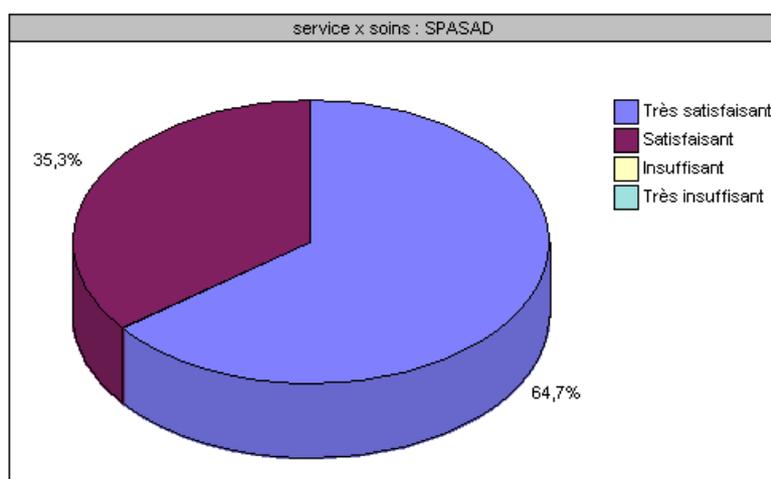
respect consignes service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SPASAD	0	23	12	1	0	36
TOTAL	0	23	12	1	0	36



La quasi-totalité des bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits du respect des consignes du personnel intervenant à domicile.

- Quel est votre avis sur la qualité des soins des aides-soignantes et AMP ?

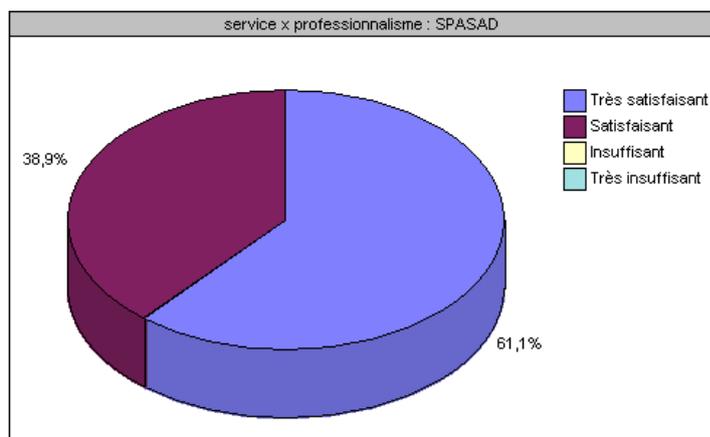
service	soins	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SPASAD		19	11	6	0	0	36
TOTAL		19	11	6	0	0	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 19 n'ont pas répondu. Tous les répondants sont très satisfaits ou satisfaits de la qualité des soins des aides-soignantes et AMP.

- Quel est votre avis sur le professionnalisme du personnel intervenant à votre domicile ?

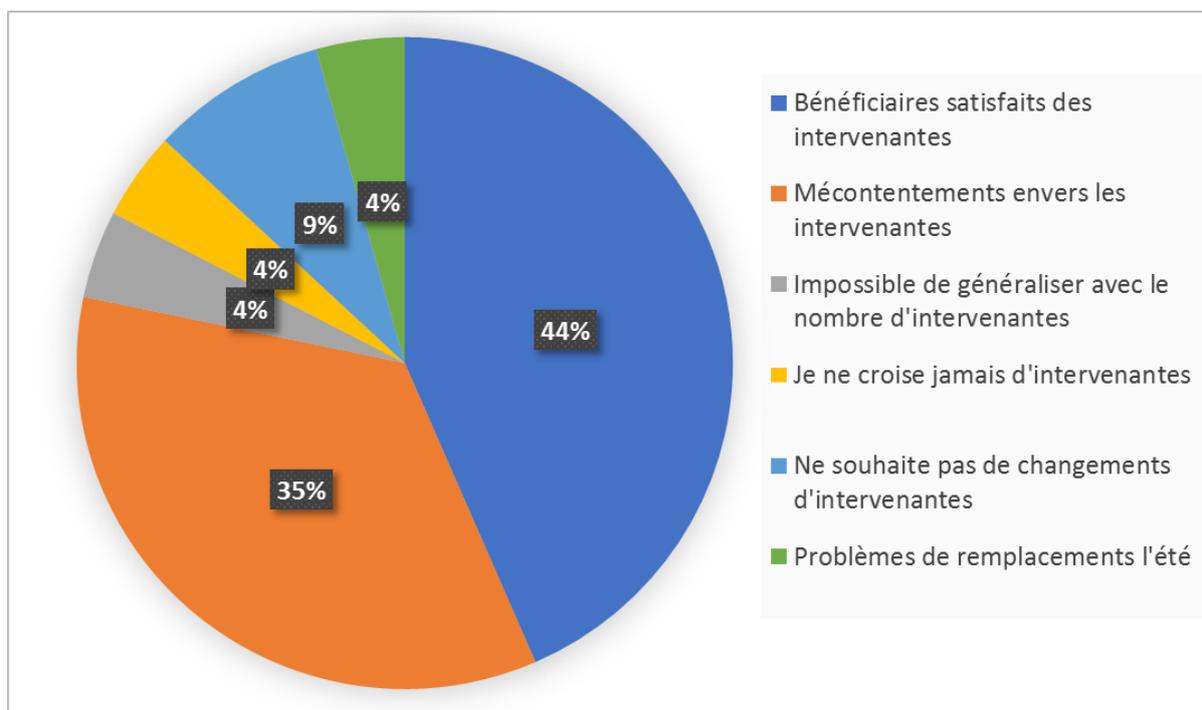
professionnalisme service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SPASAD	0	22	14	0	0	36
TOTAL	0	22	14	0	0	36



Tous les bénéficiaires sont très satisfaits ou satisfaits du professionnalisme du personnel intervenant au domicile

- Commentaires pour les intervenants à domicile

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Bénéficiaires satisfaits des intervenantes	10	43,5%
Mécontentements envers les intervenantes	8	34,7%
Impossible de généraliser avec le nombre d'intervenantes	1	4,4%
Je ne croise jamais d'intervenantes	1	4,4%
Ne souhaite pas de changements d'intervenantes	2	8,6%
Problèmes de remplacements l'été	1	4,4%
TOTAL	23	100,0%

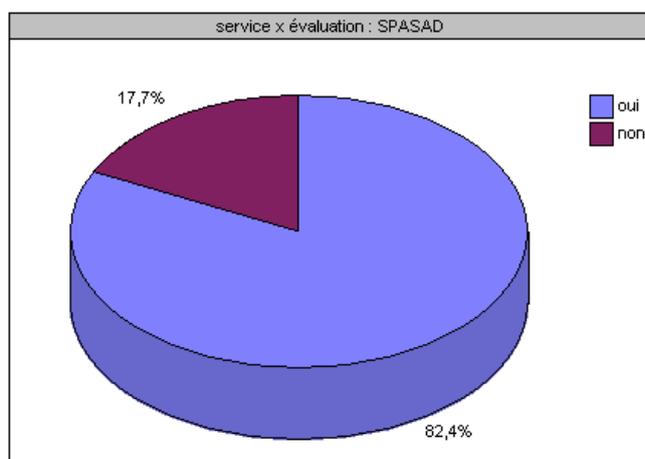


Parmi les bénéficiaires (tous services confondus) ayant laissé un commentaire, un peu plus de 4 usagers sur 10 sont satisfaits des intervenants à domicile.

La qualité des services

- Une évaluation des besoins a-t-elle été réalisée à votre domicile avec la responsable de secteur ou la responsable des aides-soignants ?

évaluation service	Non réponse	oui	non	TOTAL
> SPASAD	2	28	6	36
TOTAL	2	28	6	36

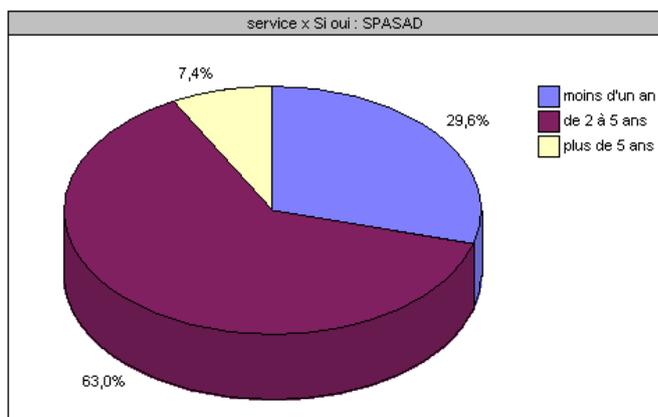


Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 2 n'ont pas répondu.

Un peu plus de 8 répondants sur 10 ont réalisé à leur domicile l'évaluation des besoins avec la responsable de secteur ou la responsable des aides-soignants.

- Si oui, depuis combien de temps ?

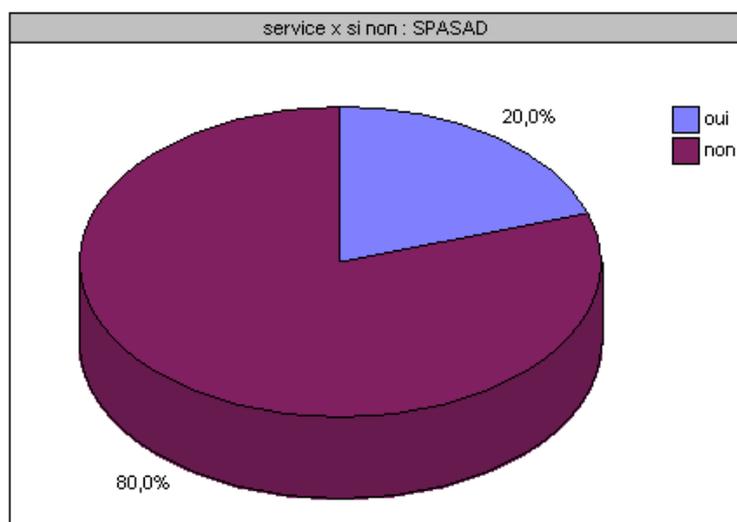
service	Si oui	Non réponse	moins d'un an	de 2 à 5 ans	plus de 5 ans	TOTAL
SPASAD		9	8	17	2	36
TOTAL		9	8	17	2	36



Parmi les 28 bénéficiaires qui ont eu une évaluation à domicile, un seul n'a pas répondu. Pour environ deux-tiers, cette évaluation date de 2 à 5 ans.

- Si non, auriez-vous souhaité la réalisation de cette évaluation des besoins à votre domicile ?

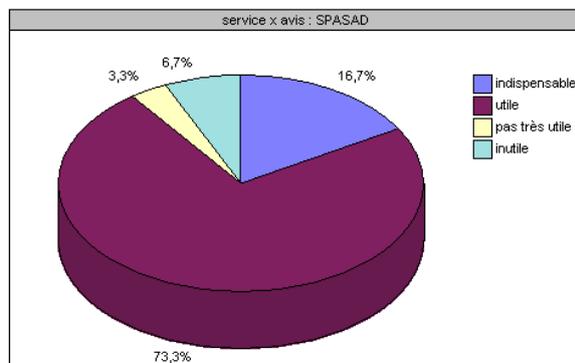
service	si non	Non réponse	oui	non	TOTAL
SPASAD		31	1	4	36
TOTAL		31	1	4	36



Sur les 6 bénéficiaires qui n'ont pas eu d'évaluation à domicile, un n'a pas répondu.
8 répondants sur 10 n'auraient pas souhaité la réalisation de cette évaluation.

- Pour vous, cette évaluation des besoins est ?

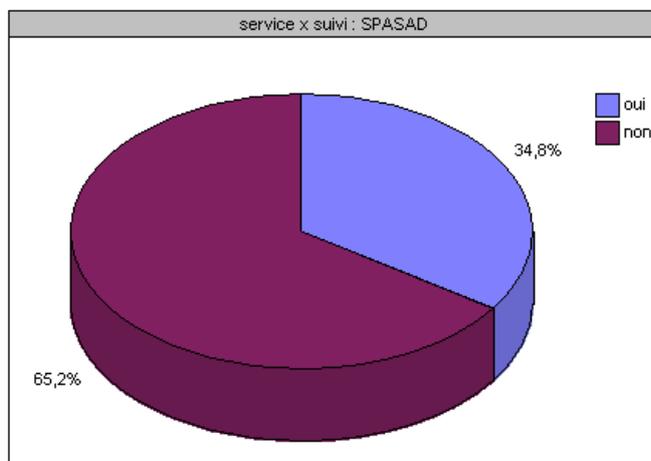
service	avis	Non réponse	indispensable	utile	pas très utile	inutile	TOTAL
SPASAD		6	5	22	1	2	36
TOTAL		6	5	22	1	2	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 6 n'ont pas répondu.
Un peu plus de 7 répondants sur 10 trouvent l'évaluation des besoins utiles.

- Avez-vous un suivi régulier de la prestation ?

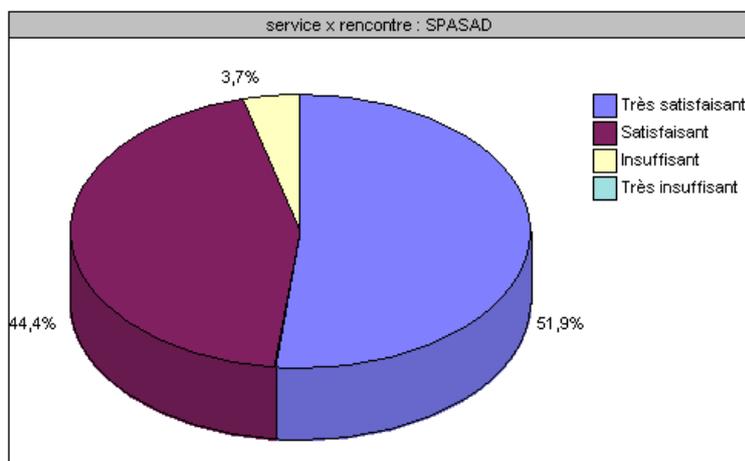
service	suiti	Non réponse	oui	non	TOTAL
SPASAD		13	8	15	36
TOTAL		13	8	15	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 13 n'ont pas répondu.
Près de deux tiers des répondants non pas de suivi régulier de la prestation.

- Comment évaluez-vous la rencontre au domicile avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

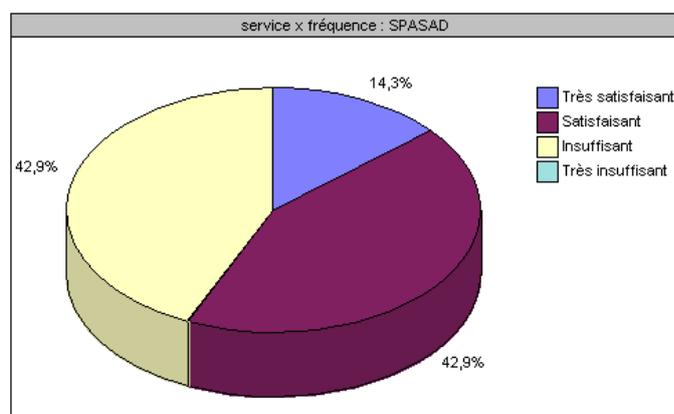
rencontre service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SPASAD	9	14	12	1	0	36
TOTAL	9	14	12	1	0	36



Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 9 n'ont pas répondu. La quasi-totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de la rencontre au domicile avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur.

- Comment évaluez-vous la fréquence des contacts avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

fréquence service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SPASAD	8	4	12	12	0	36
TOTAL	8	4	12	12	0	36



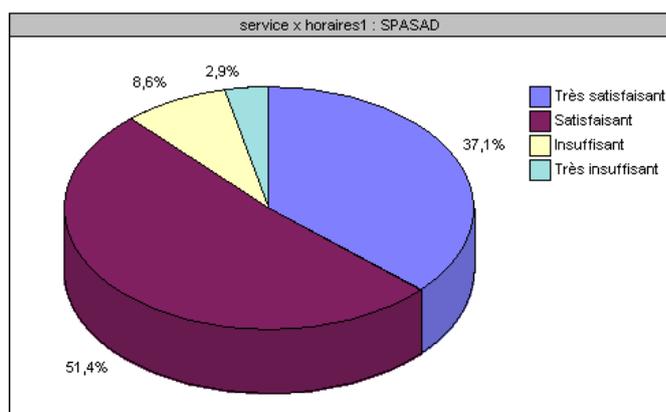
Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 8 n'ont pas répondu.

Près de 6 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la fréquence des contacts avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur.

Mais un peu plus de 4 répondants sur 10 trouvent insuffisant la fréquence des contacts.

- Quel est votre avis sur les horaires de passages du personnel ?

horaires1 service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SPASAD	1	13	18	3	1	36
TOTAL	1	13	18	3	1	36

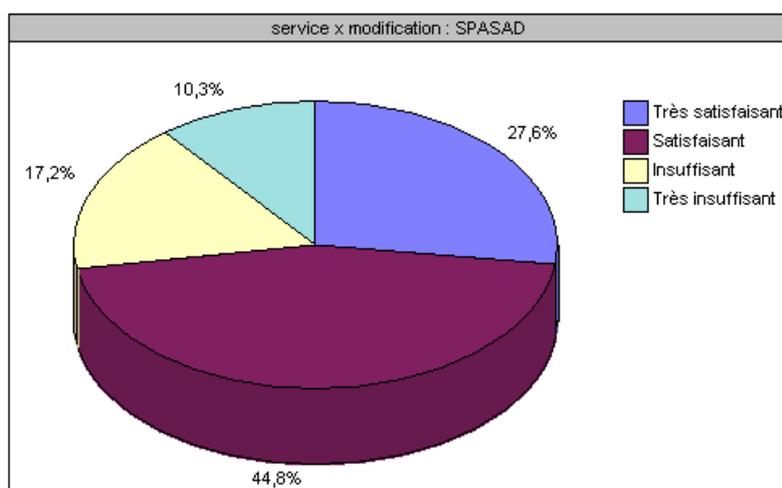


Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, un seul n'a pas répondu.

Près de 9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits des horaires de passages du personnel.

- Quel est votre avis sur l'information lors d'une modification des interventions ?

modification service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SPASAD	7	8	13	5	3	36
TOTAL	7	8	13	5	3	36

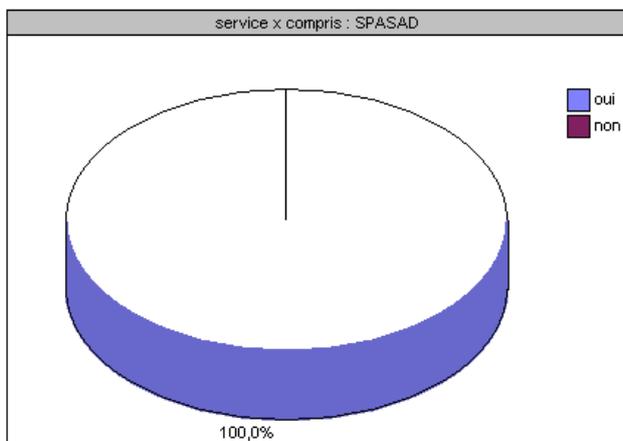


Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 7 n'ont pas répondu.

Un peu plus de 7 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de l'information lors d'une modification d'intervention.

- Pensez-vous avoir été bien compris ?

compris	Non réponse	oui	non	TOTAL
service				
SPASAD	2	34	0	36
TOTAL	2	34	0	36

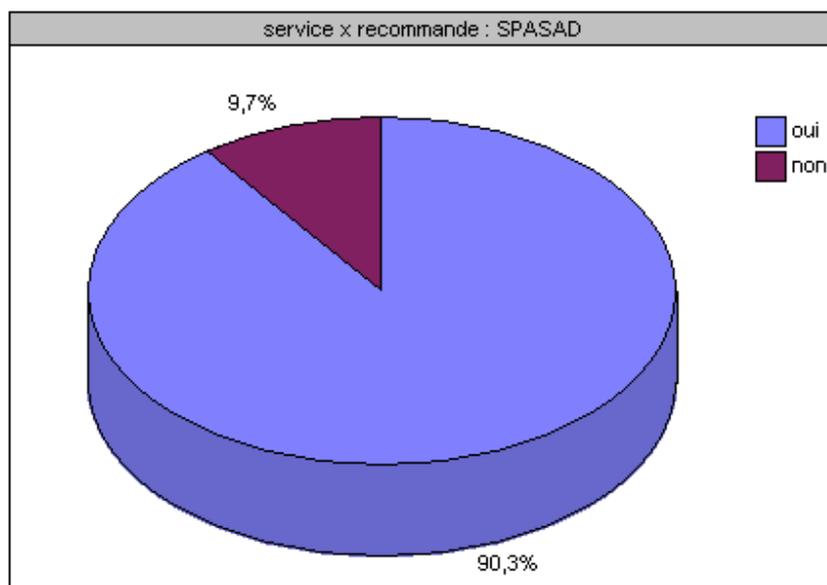


Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 2 n'ont pas répondu.

Tous les répondants pensent avoir été bien compris.

- Recommanderiez-vous l'UNA des Pays-du-Calais à un proche ?

recommande	Non réponse	oui	non	TOTAL
service				
SPASAD	5	28	3	36
TOTAL	5	28	3	36



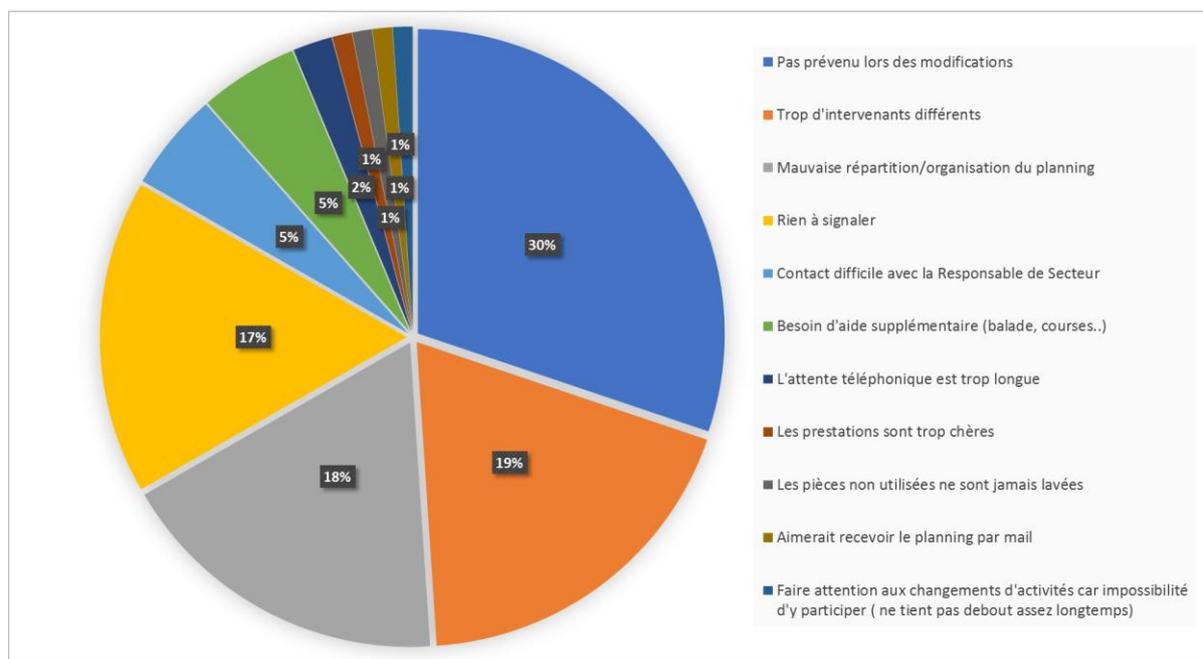
Parmi les 36 bénéficiaires du SPASAD, 5 n'ont pas répondu.

Près de 9 répondants sur 10 recommandent l'UNA à un de leur proche.

- Vos remarques et suggestion éventuelles d'amélioration

<u>Réponses</u>	<u>Effectif</u>	<u>Pourcentage</u>
Pas prévenu lors des modifications	29	30%
Trop d'intervenants différents	18	19%
Mauvaise répartition/organisation du planning	17	18%
Rien à signaler	16	17%
Contact difficile avec la Responsable de Secteur	5	5%
Besoin d'aide supplémentaire (balade, courses..)	5	5%
L'attente téléphonique est trop longue	2	2%
Les prestations sont trop chères	1	1%
Les pièces non utilisées ne sont jamais lavées	1	1%

Aimerait recevoir le planning par mail	1	1%
Faire attention aux changements d'activités car impossibilité d'y participer (ne tient pas debout assez longtemps)	1	1%
Total	96	100%



Parmi les 96 répondants (tous services confondus), 3 bénéficiaires sur 10 affirment ne pas être prévenus lors d'une modification de planning. Un peu moins de 2 sur 10 trouvent que le changement d'intervenants à domicile est trop fréquent et qu'il y a une mauvaise répartition/organisation du planning.

- Pour conclure, les analyses du service SPASAD :

SPASAD	
Points positifs	Points négatifs
Accueil	
- Horaire d'accueil (Totalité)	

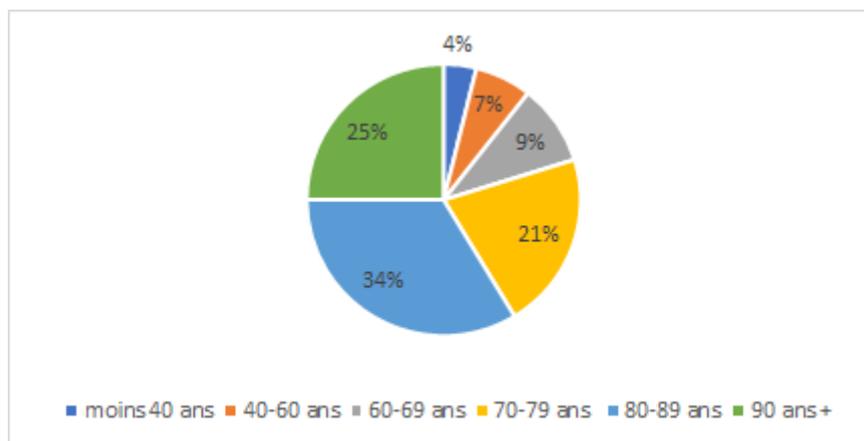
<ul style="list-style-type: none"> - Amabilité du personnel (Quasi-totalité) - Régularité des contacts (9 sur 10) - Rapidité du rappel (9 sur 10) - Disponibilité du personnel d'accueil (9 sur 10) - Présentation de l'interlocuteur (9 sur 10) - Délai d'attente à l'accueil (Totalité) - Mise en contact avec le bon interlocuteur (Totalité) - Réponse apportée (9 sur 10) - Transmission des messages (9 sur 10) - Accessibilité des locaux (totalité) - Service d'astreinte (totalité) 	
Information	
<ul style="list-style-type: none"> - Services proposés (9 sur 10) - Les coûts et modalités de prise en charge (9 sur 10) - Livret d'accueil (8 sur 10) - Cahier de liaison (8 sur 10) 	<ul style="list-style-type: none"> - Site internet (4 sur 10)
Relationnel : Encadrants	
<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilités IDEC/RS (8 sur 10) - Conseil (9 sur 10) - Réponses apportées (8 sur 10) 	
Relationnel : Intervenants	
<ul style="list-style-type: none"> - Ponctualité (Quasi-totalité) - Amabilité (Quasi-totalité) - Disponibilité (Quasi-totalité) - Discrétion (Totalité) - Confiance (Totalité) - Tenue vestimentaire (Quasi-totalité) - Respect des consignes (Quasi-totalité) - Qualité des soins (Totalité) - Professionnalisme (Totalité) 	
La qualité des services	
<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation à domicile (8 sur 10) - Utilité de l'évaluation à domicile (7 sur 10) - Rencontre au domicile avec IDEC ou RS (Quasi-totalité) - Fréquence des contacts (6 sur 10) 	<ul style="list-style-type: none"> - Souhait d'une évaluation à domicile (2 sur 10) - Pas de suivi régulier des prestations (deux tiers)

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Horaire de passage des personnel (9 sur 10) - Modification planning (7 sur 10) - Prise en compte des besoins (totalité) - Recommandation de l'UNA (9 sur 10) | |
|---|--|

Service d'Aide A Domicile (SAAD)

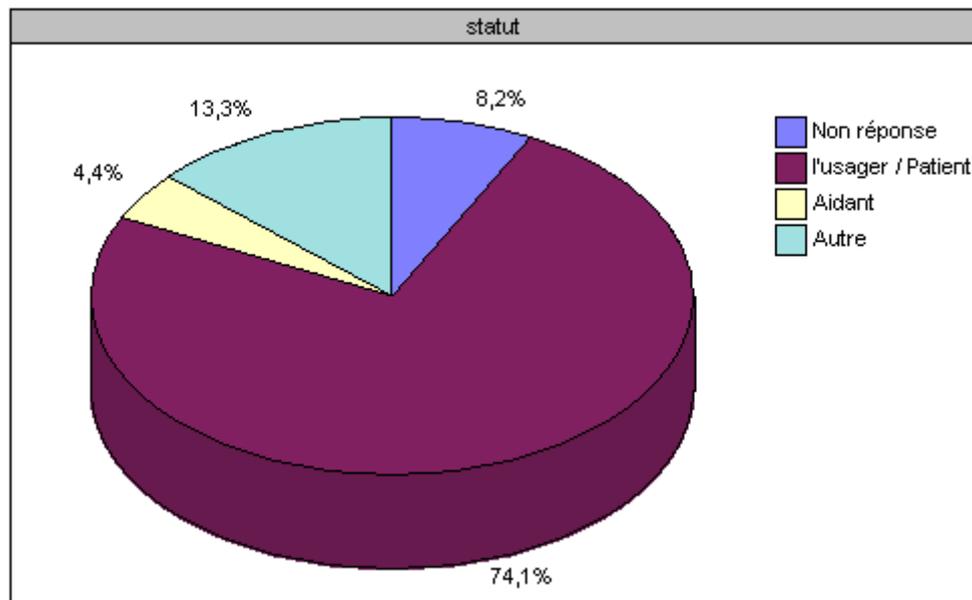
- Âge des bénéficiaires :

Age	Effectifs	Pourcentages
Moins de 40 ans	4	4%
40-60 ans	7	7%
60-69 ans	10	10%
70-79 ans	22	21%
80-89 ans	35	34%
90 ans et +	26	25%
TOTAL	104	100%



Parmi les 104 répondants (tous services confondus), un peu plus de 6 bénéficiaires sur 10 sont âgés de plus de 80 ans.

- Le statut des personnes

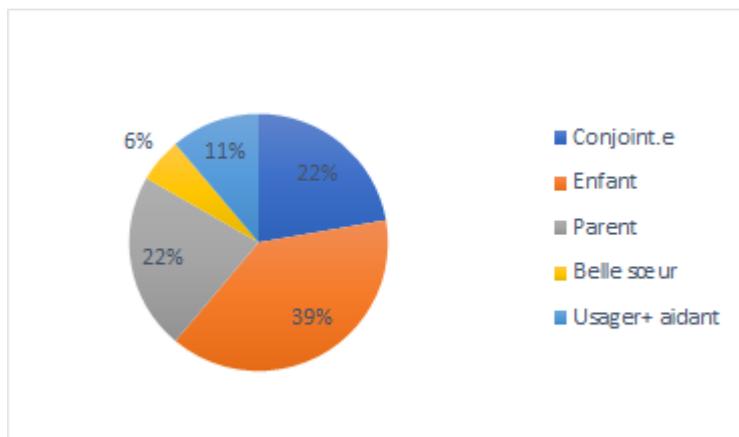


statut	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	11	8,2%
l'usager / Patient	100	74,1%
Aidant	6	4,4%
Autre	18	13,3%
TOTAL OBS.	135	100%

Parmi les répondants (tous services confondus) ayant indiqué leur statut, un peu plus de 7 sur 10 sont les bénéficiaires.

- Statut Bis : (Autres)

Statuts	Effectifs	Pourcentages
Conjoint.e	4	22%
Enfant	7	39%
Parent	4	22%
Belle sœur	1	6%
Usager + Aidant	2	11%
TOTAL	18	100%

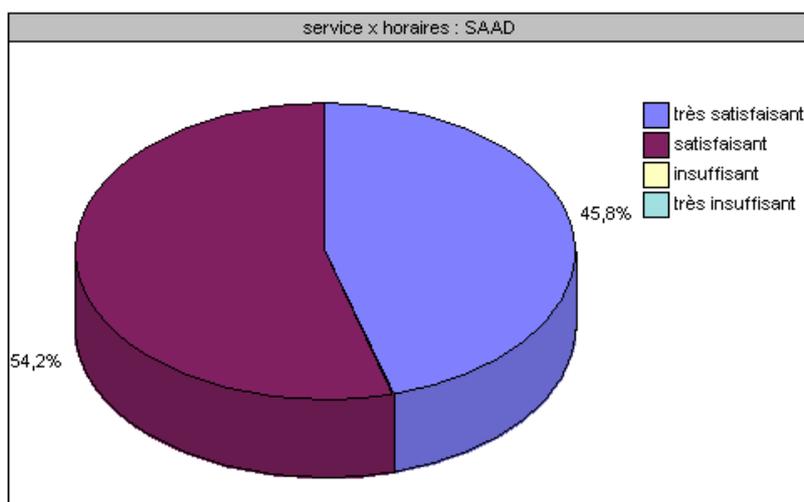


Parmi les autres répondants (tous services confondus), près de 4 sur 10 sont les enfants des bénéficiaires.

L'ACCUEIL

- Quel est votre avis sur les horaires d'accueil ?

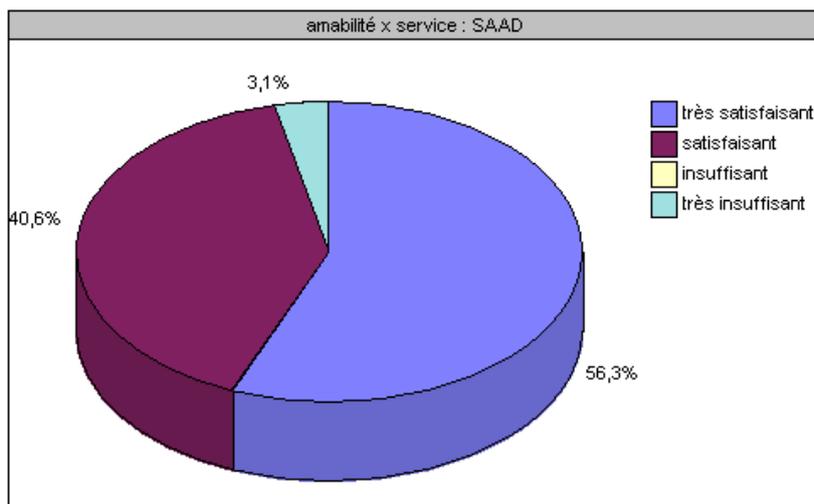
horaires	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
service						
SAAD	19	27	32	0	0	78
TOTAL	19	27	32	0	0	78



Parmi les 78 bénéficiaires, 19 bénéficiaires n'ont pas répondu. La totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits des horaires d'accueil.

- Comment évaluez-vous l'amabilité du personnel d'accueil ?

amabilité	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
service						
SAAD	14	36	26	0	2	78
TOTAL	14	36	26	0	2	78

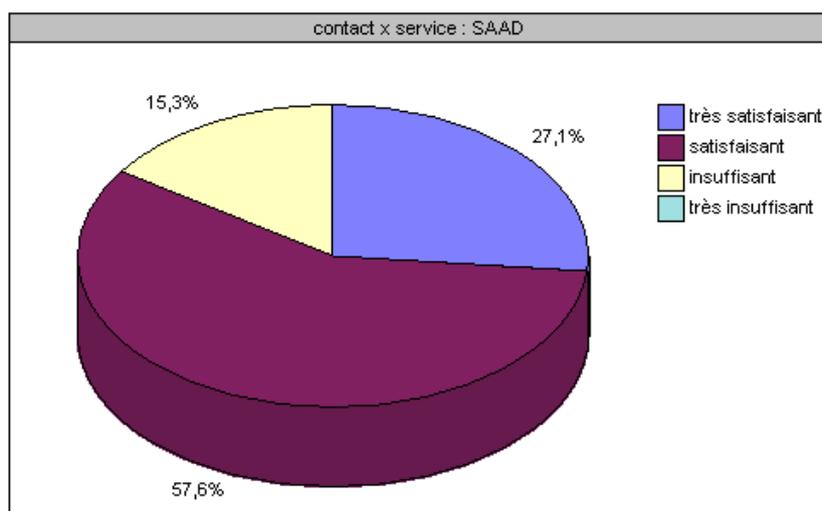


Parmi les 78 bénéficiaires, 14 n 'ont pas répondu.

La quasi-totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de l'amabilité du personnel d'accueil.

- Etes-vous satisfait de la régularité des contacts avec l'association ?

service	contact	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SAAD		19	16	34	9	0	78
TOTAL		19	16	34	9	0	78

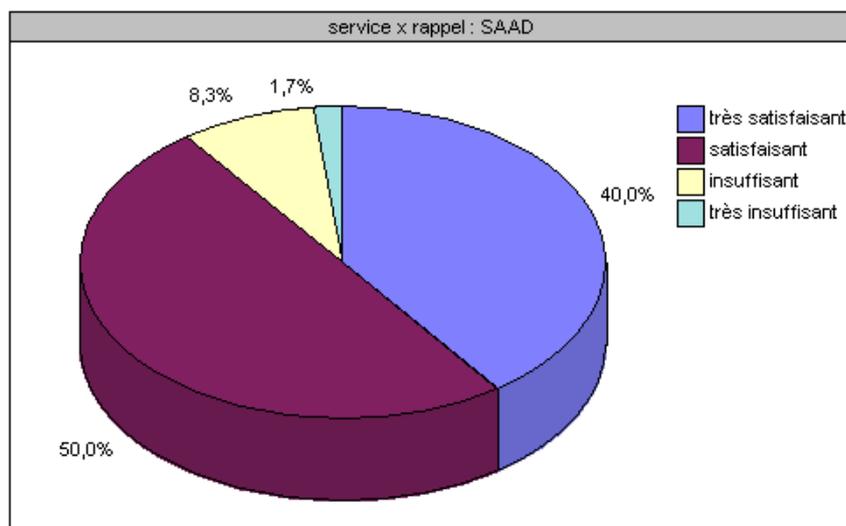


Parmi les 78 bénéficiaires, 19 bénéficiaires n'ont pas répondu.

Un peu plus de 8 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la régularité des contacts avec l'association.

- Comment évaluez-vous la rapidité de rappel de l'association quand vous le demandez ?

rappel	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SAAD	18	24	30	5	1	78
TOTAL	18	24	30	5	1	78

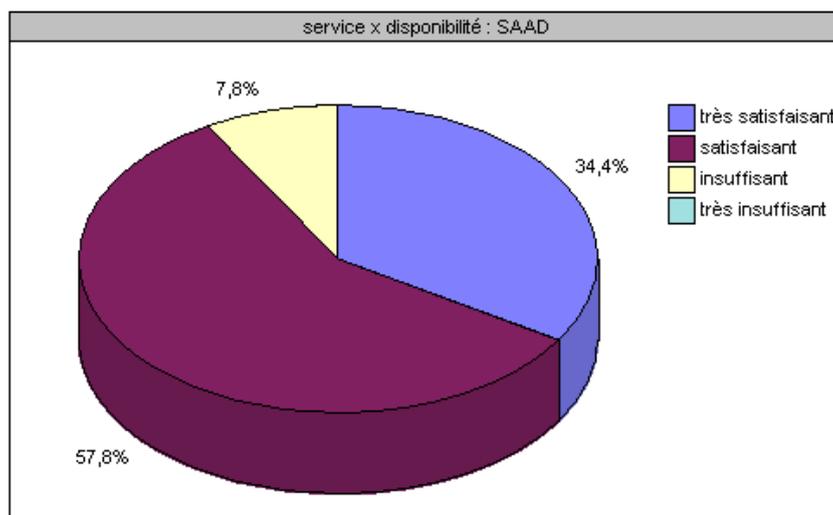


Parmi les 78 bénéficiaires, 18 n'ont pas répondu.

9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la rapidité de rappel de l'association.

- Quel est votre avis sur la disponibilité du personnel de l'accueil ?

disponibilité	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SAAD	14	22	37	5	0	78
TOTAL	14	22	37	5	0	78

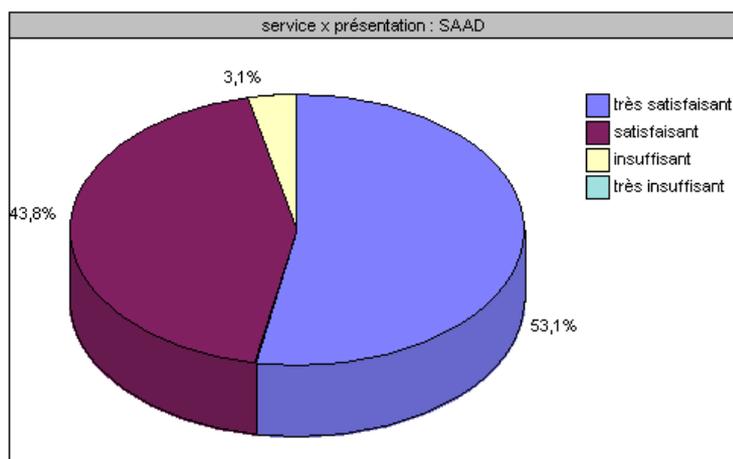


Parmi les 78 bénéficiaires, 14 n'ont pas répondu.

Un peu plus de 9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la rapidité de rappel de l'association.

- Quel est votre avis sur la présentation de l'interlocuteur ?

présentation service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SAAD	14	34	28	2	0	78
TOTAL	14	34	28	2	0	78

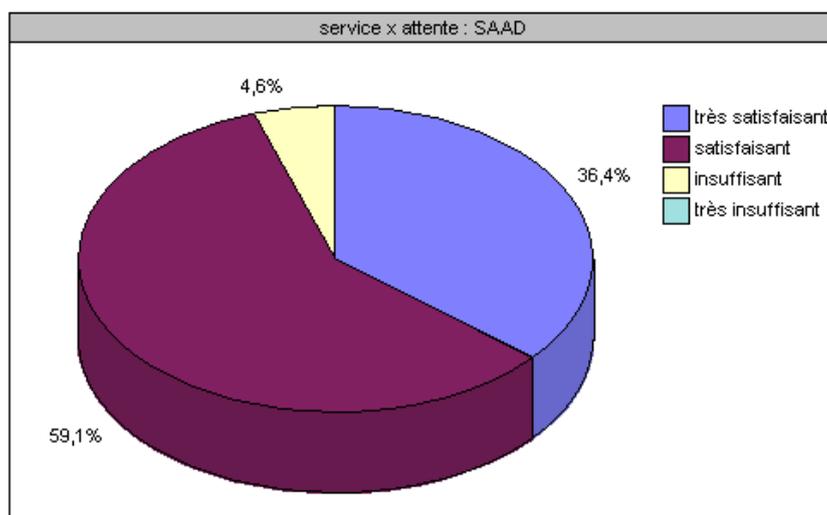


Parmi les 78 bénéficiaires, 14 n'ont pas répondu.

La quasi-totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de la présentation de l'interlocuteur lors de l'accueil physique ou téléphonique.

- Comment évaluez-vous le délai d'attente de l'accueil ?

attente service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SAAD	12	24	39	3	0	78
TOTAL	12	24	39	3	0	78

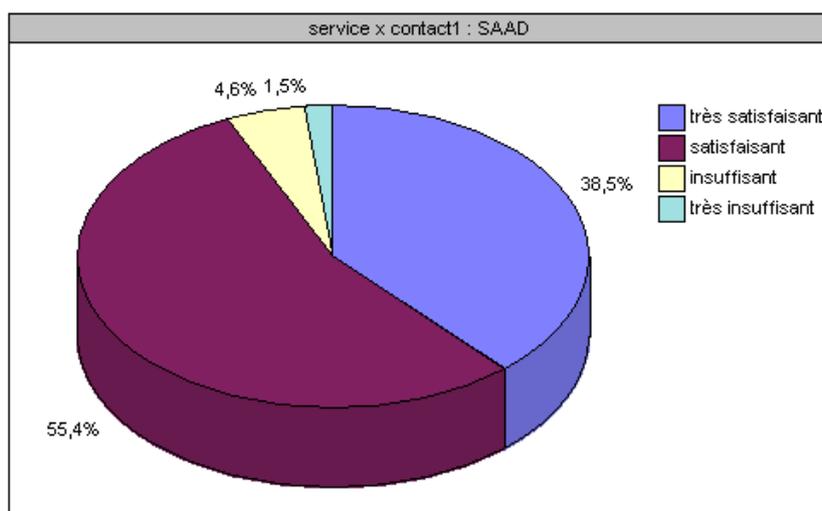


Parmi les 78 bénéficiaires, 12 n'ont pas répondu.

Plus de 9 bénéficiaires sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits du délai d'attente à l'accueil.

- Comment évaluez-vous la mise en contact avec le bon interlocuteur ?

contact1	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SAAD	13	25	36	3	1	78
TOTAL	13	25	36	3	1	78

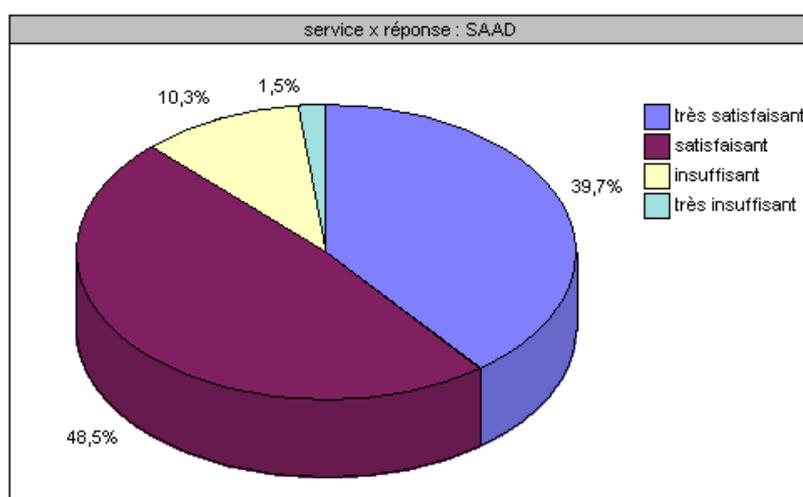


Parmi les 78 bénéficiaires, 13 n'ont pas répondu.

Plus de 9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la mise en contact avec le bon interlocuteur.

- Quel est votre avis sur la réponse apportée ?

réponse	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SAAD	10	27	33	7	1	78
TOTAL	10	27	33	7	1	78

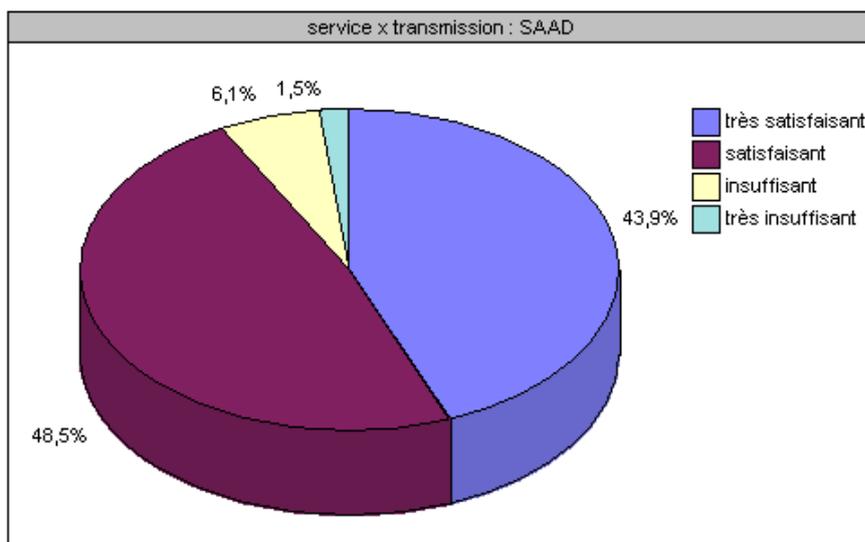


Parmi les 78 bénéficiaires, 10 n'ont pas répondu.

Près de 9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la réponse apportée.

- Etes-vous satisfait de la transmission des messages ?

transmission service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SAAD	12	29	32	4	1	78
TOTAL	12	29	32	4	1	78

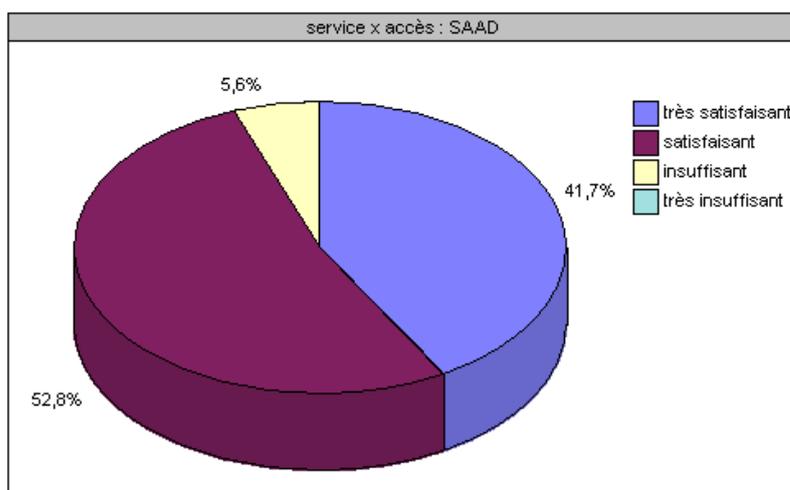


Parmi les 78 bénéficiaires, 12 n'ont pas répondu.

Un peu plus de 9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la transmission des messages.

- Comment évaluez-vous l'accessibilité aux locaux ?

service accès	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SAAD	42	15	19	2	0	78
TOTAL	42	15	19	2	0	78

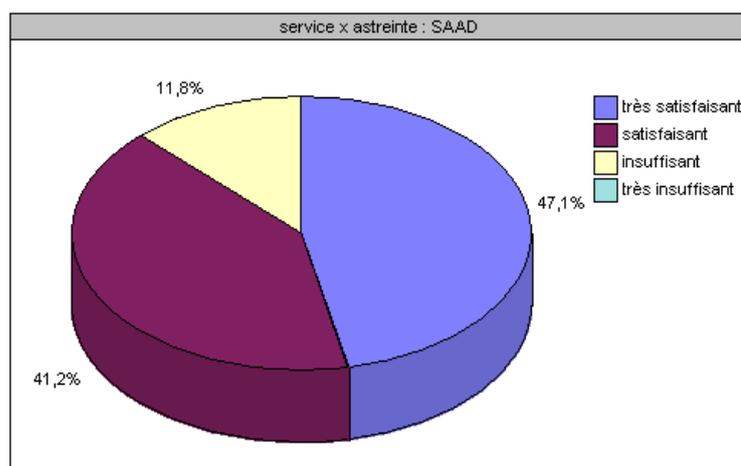


Parmi les 78 bénéficiaires, 42 n'ont pas répondu.

Un peu plus de 9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de l'accessibilité aux locaux.

- Etes-vous satisfait du service d'astreinte ?

astreinte service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SAAD	61	8	7	2	0	78
TOTAL	61	8	7	2	0	78



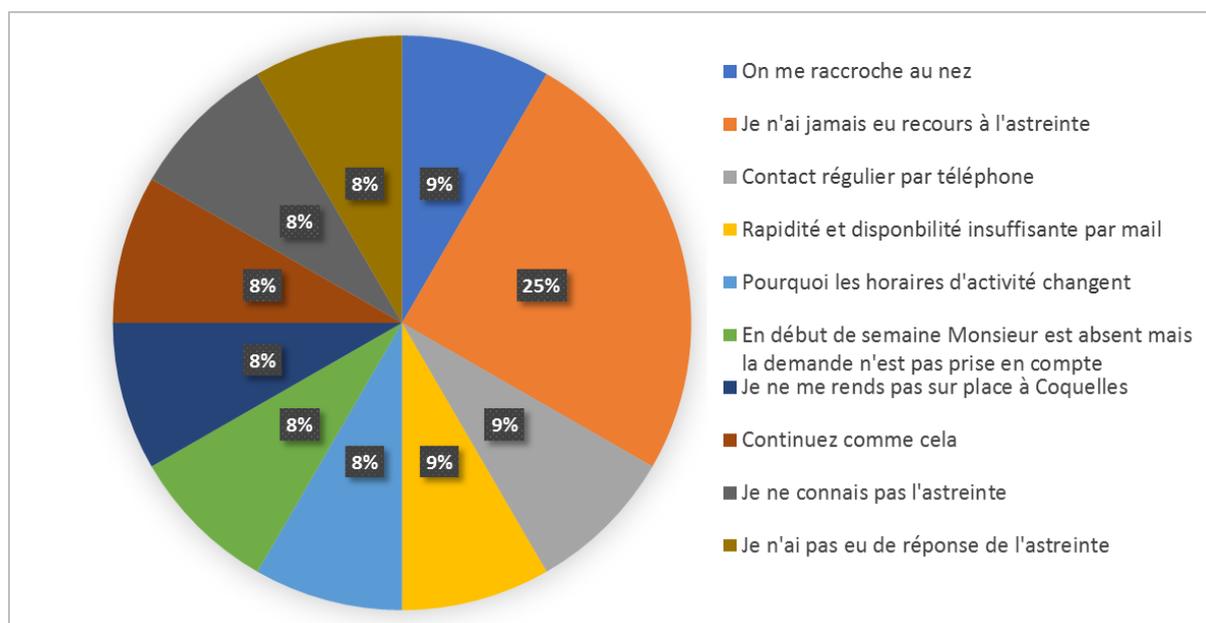
Parmi les 78 bénéficiaires, 61 n'ont pas répondu.

Près de 9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits du service d'astreinte.

- Commentaire (tableau1) :

Réponses	Effectifs	Pourcentages
On me raccroche au nez	1	8,3%
Je n'ai jamais eu recours à l'astreinte	3	25,0%
Contact régulier par téléphone	1	8,3%
Rapidité et disponibilité insuffisante par mail	1	8,3%
Pourquoi les horaires d'activité changent	1	8,3%

En début de semaine Monsieur est absent mais la demande n'est pas prise en compte	1	8,3%
Je ne me rends pas sur place à Coquelles	1	8,3%
Continuez comme cela	1	8,3%
Je ne connais pas l'astreinte	1	8,3%
Je n'ai pas eu de réponse de l'astreinte	1	8,3%
TOTAL	12	100,0%

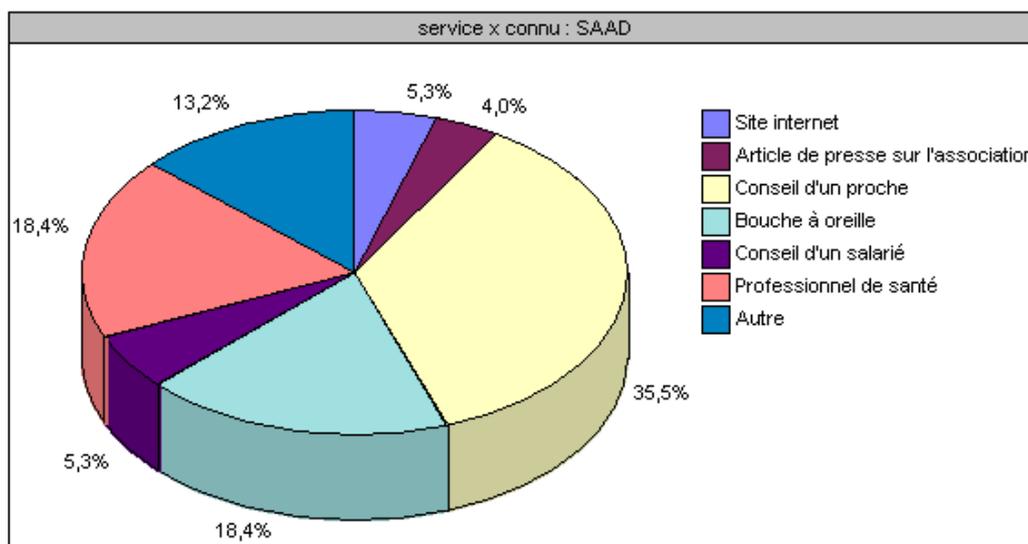


Parmi les bénéficiaires (tous services confondus) ayant laissé un commentaire, un quart n'a jamais eu recours au service d'astreinte.

L'information

- Comment avez-vous connu l'association ?

connu	Non réponse	Site internet	Article de presse sur l'association	Conseil d'un proche	Bouche à oreille	Conseil d'un salarié	Professionnel de santé	Autre	TOTAL
service									
SAAD	2	4	3	27	14	4	14	10	78
TOTAL	2	4	3	27	14	4	14	10	78

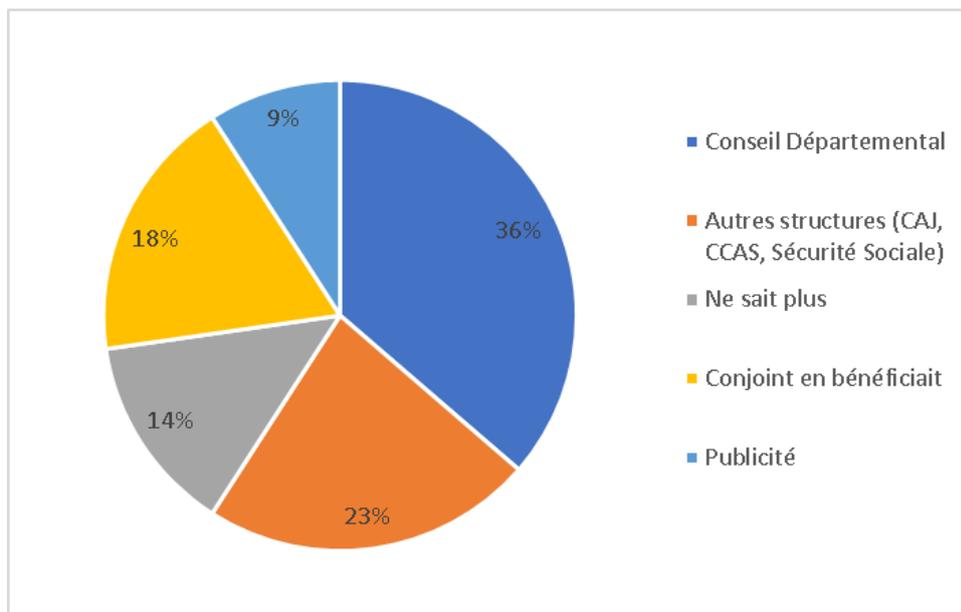


Parmi les 78 bénéficiaires, 2 n'ont pas répondu.

Plus d'un tiers des répondants ont connu l'association sur les conseils d'un proche. Près de 2 sur 10 l'ont connu par le bouche à oreille, 2 sur 10 par un professionnel de santé et 2 bénéficiaires n'ont pas souhaité répondre.

- Autre façon d'avoir connu le service :

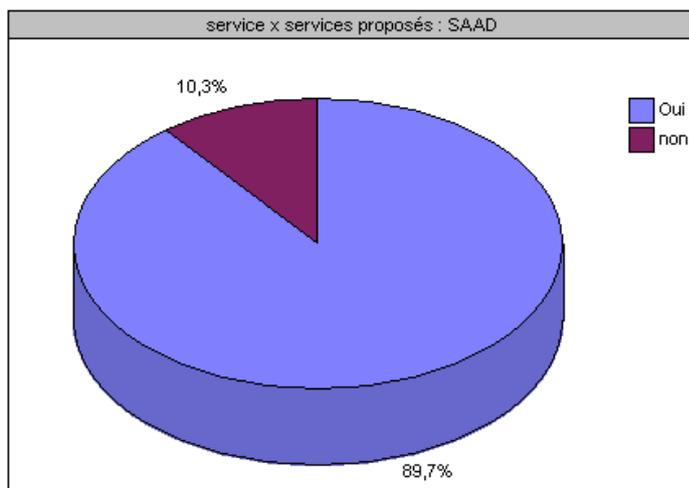
Réponses	Effectif	Poucentages
Conseil Départemental	8	36%
Autres structures (CAJ, CCAS, Sécurité Sociale)	5	23%
Ne sait plus	3	14%
Conjoint en bénéficiait	4	18%
Publicité	2	9%
Total	22	100%



Parmi les bénéficiaires (tous services confondus) ayant laissé un commentaire, un peu moins de 4 usagers sur 10 ont connu l'UNA par le Conseil Départemental.

- Pensez-vous avoir bien été informé(e) sur les services proposés ?

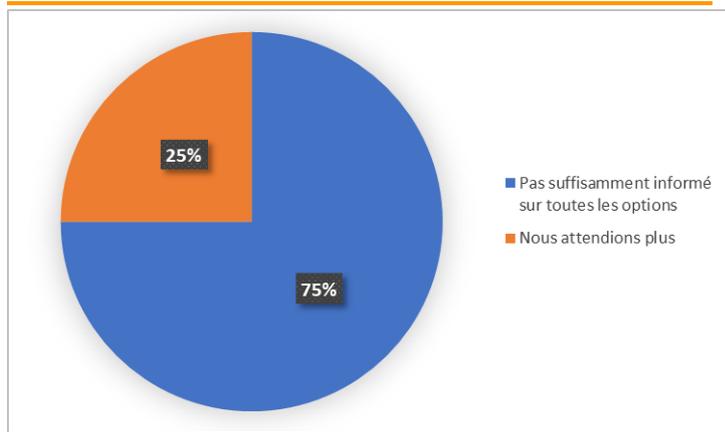
services proposés	Non réponse	Oui	non	TOTAL
SAAD	0	70	8	78
TOTAL	0	70	8	78



Près de 9 bénéficiaires sur 10 pensent avoir été bien informés sur les services proposés.

- Pensez-vous avoir été bien informé des services proposés ? Si non, pourquoi ?

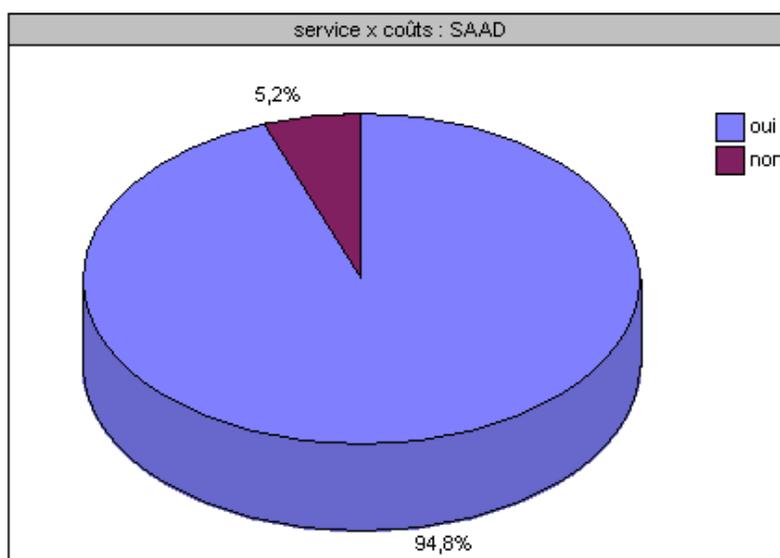
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Pas suffisamment informé sur toutes les options	3	75%
Nous attendions plus	1	25%
Total	4	100%



Les trois quarts des répondants (tous services confondus) estiment ne pas avoir été suffisamment informés des services proposés.

- Pensez-vous avoir bien été informé(e) sur les coûts et modalités de prise en charge ?

service	coûts	Non réponse	oui	non	TOTAL
SAAD		1	73	4	78
TOTAL		1	73	4	78



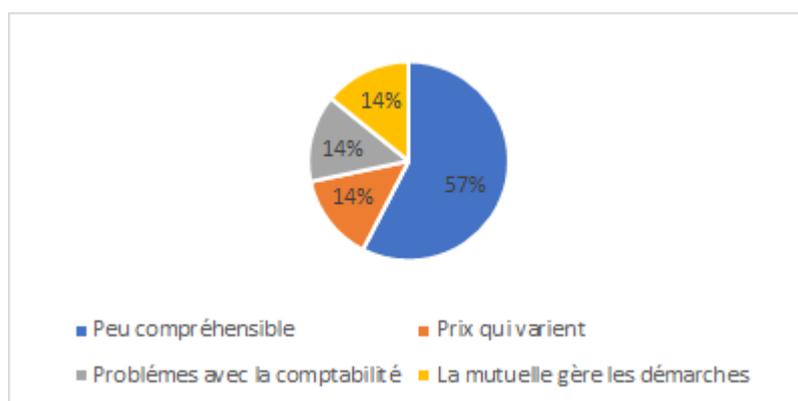
Parmi les 78 bénéficiaires, 1 n'a pas répondu.

Plus de 9 répondants sur 10 pensent avoir été bien informés sur les coûts et modalités de prise en charge.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 11 “non”, seulement 7 personnes ont justifié leur réponse.

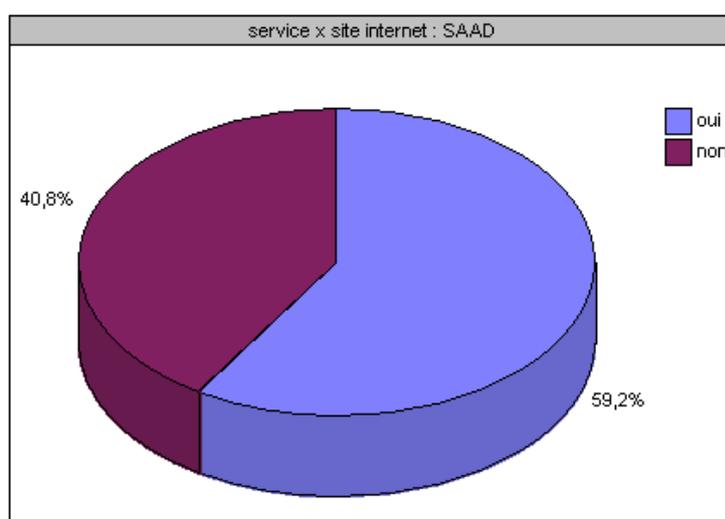
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Peu compréhensible	4	57 %
Prix qui varient	1	14 %
Problèmes avec la comptabilité	1	14 %
La mutuelle gère les démarches	1	14 %
Total	7	100 %



Un peu moins de 6 usagers sur 10 ayant justifié leur réponse (tous services confondus), ont jugé les coûts et modalités de prise en charge peu compréhensibles.

- Pensez-vous avoir bien été informé sur la possibilité de consulter notre site internet ?

site internet service	Non réponse	oui	non	TOTAL
SAAD	29	29	20	78
TOTAL	29	29	20	78



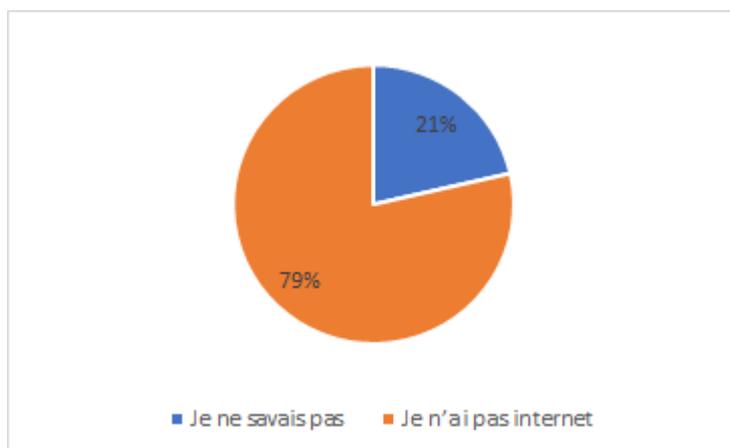
Parmi les 78 bénéficiaires, 29 n'ont pas répondu.

6 répondants sur dix pensent avoir été bien informés sur la possibilité de consulter le site internet de la structure.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 40 "non", seulement 14 personnes ont justifié leur réponse.

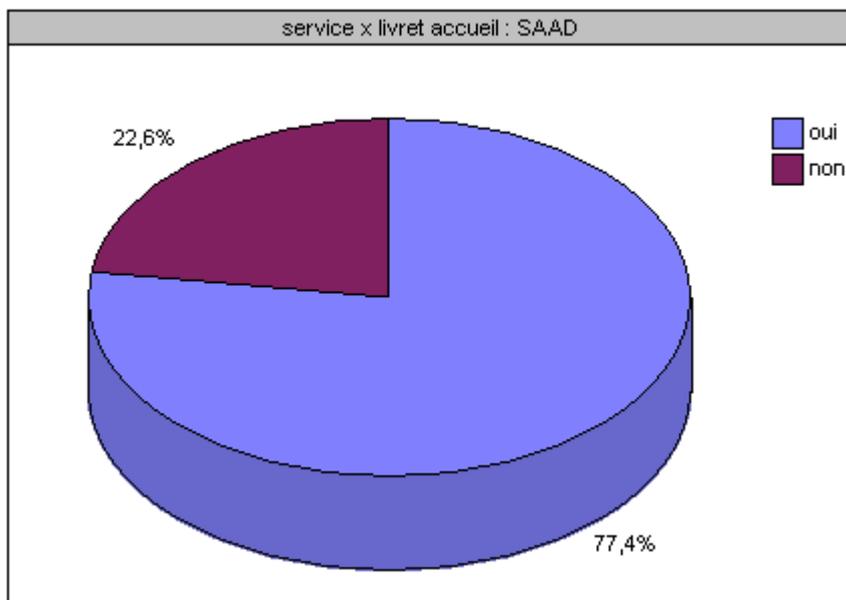
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je ne savais pas	3	21 %
Je n'ai pas internet	11	79 %
Total	14	100 %



Sur les 14 bénéficiaires (tous services confondus) ayant répondu, 2 sur 10 ne connaissent pas l'existence du site et près de 8 sur 10 n'ont pas internet.

- Etes-vous satisfait du livret d'accueil ?

livret accueil service	Non réponse	oui	non	TOTAL
SAAD	16	48	14	78
TOTAL	16	48	14	78



Parmi les 78 bénéficiaires, 16 n'ont pas répondu.

Un peu plus des trois quarts des répondants sont satisfaits du livret d'accueil.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 23 "non", seulement 13 personnes ont justifié leur réponse.

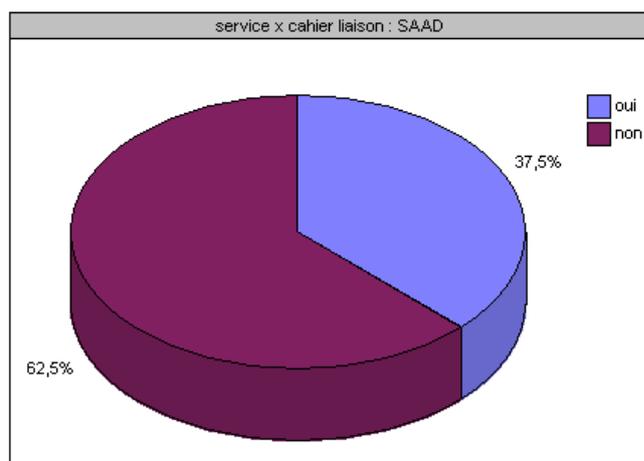
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je n'en ai pas	12	92 %
Je ne le lis pas	1	8 %
Total	13	100 %



Sur les 13 bénéficiaires (tous services confondus) ayant répondu, plus de 9 sur 10 disent ne pas avoir de livret d'accueil et un bénéficiaire dit ne pas le lire.

- Etes-vous satisfait du cahier de liaison ?

cahier liaison service	Non réponse	oui	non	TOTAL
SAAD	38	15	25	78
TOTAL	38	15	25	78



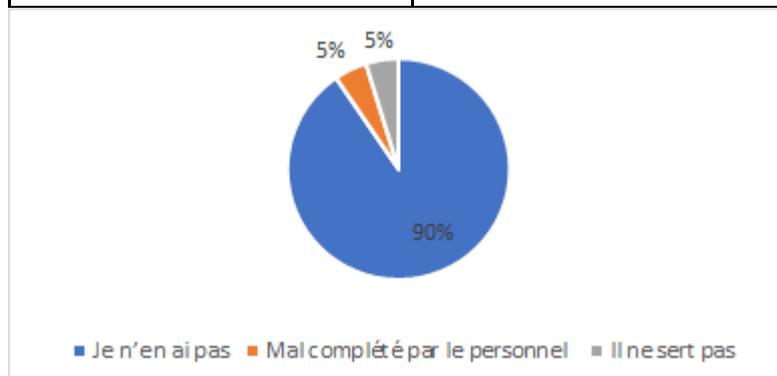
Parmi les 78 bénéficiaires, 38 n'ont pas répondu.

Un peu plus de 6 répondants sur 10 ne sont pas satisfaits du cahier de liaison.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 32 "non", seulement 21 personnes ont justifié leur réponse.

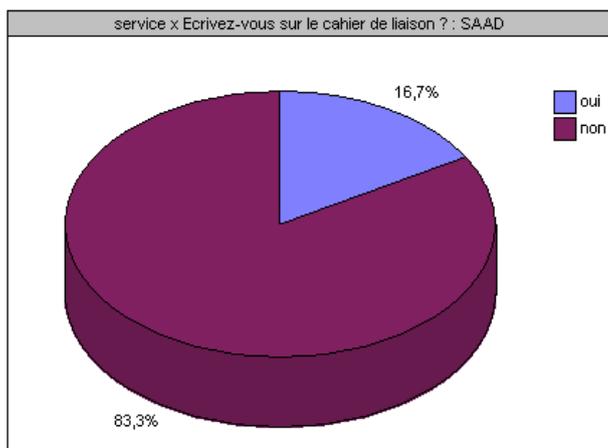
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je n'en ai pas	19	90 %
Mal complété par le personnel	1	5 %
Il ne sert pas	1	5 %
Total	21	100 %



Parmi les 21 répondants (tous services confondus) qui ont justifié leur réponse, 9 sur 10 évoquent ne pas avoir de cahier de liaison.

- Ecrivez-vous sur le cahier de liaison ?

Ecrivez-vous sur le cahier de liaison ? service	Non réponse	oui	non	TOTAL
SAAD	48	5	25	78
TOTAL	48	5	25	78



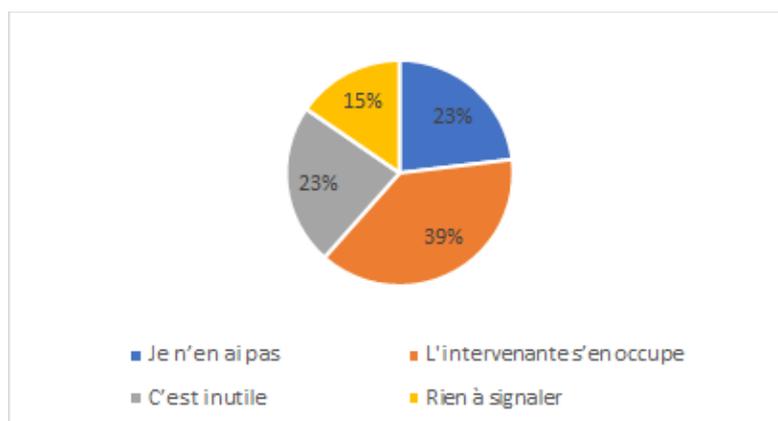
Parmi les 78 bénéficiaires, 48 n'ont pas répondu.

Un peu plus de 8 répondants sur 10 n'écrivent pas dans le cahier de liaison.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 53 "non", tous services confondus, seulement 13 personnes ont justifié leur réponse.

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je n'en ai pas	3	23 %
L'intervenante s'en occupe	5	38 %
C'est inutile	3	23 %
Rien à signaler	2	15 %
Total	13	100 %



Parmi les 13 bénéficiaires (tous services confondus) qui ont justifié leur réponse, près de 4 sur 10, disent que l'intervenante s'occupe de remplir le cahier de liaison.

Le relationnel avec le personnel

A. Relation avec les encadrants

- Quel est votre responsable de secteur référent ?

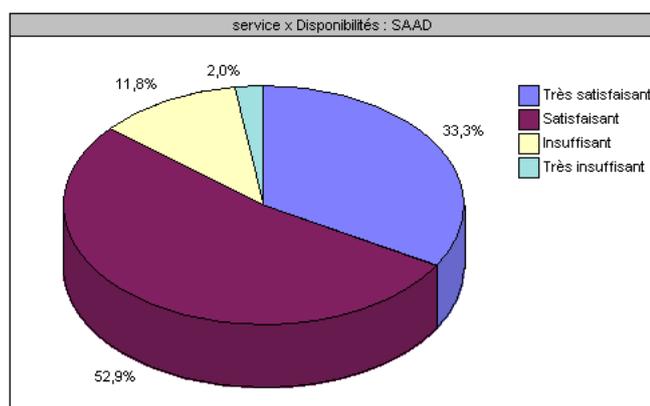
service	Nom RS	Non réponse	Nadia KERVOERN	Sandrine DESSEIGNÉ	TOTAL
SAAD		17	41	20	78
TOTAL		17	41	20	78

Parmi les 78 bénéficiaires, 17 n'ont pas répondu.

Un peu plus des deux tiers des répondants ont comme responsable de secteur, NADIA KERVOERN.

- Quel est votre avis sur les disponibilités de l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

service	Disponibilités	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SAAD		27	17	27	6	1	78
TOTAL		27	17	27	6	1	78

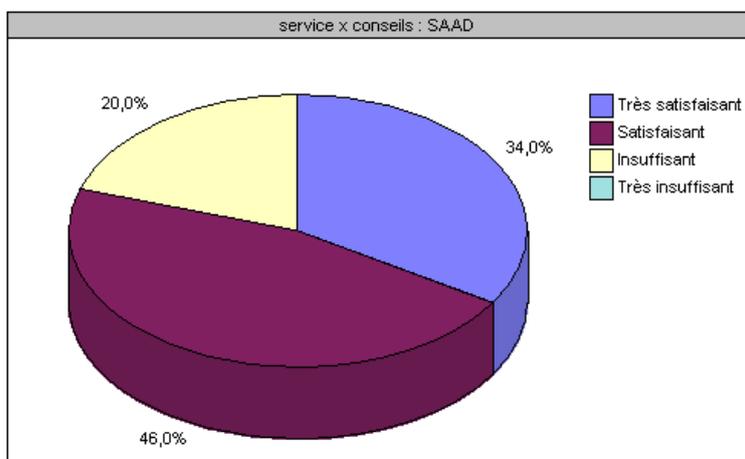


Parmi les 78 bénéficiaires, 27 n'ont pas répondu.

Près de 9 répondants sur 10 sont satisfaits et très satisfaits des disponibilités de l'IDEC et/ou de la responsable de secteur.

- Quel est votre avis sur les conseils de l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

conseils service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SAAD	28	17	23	10	0	78
TOTAL	28	17	23	10	0	78

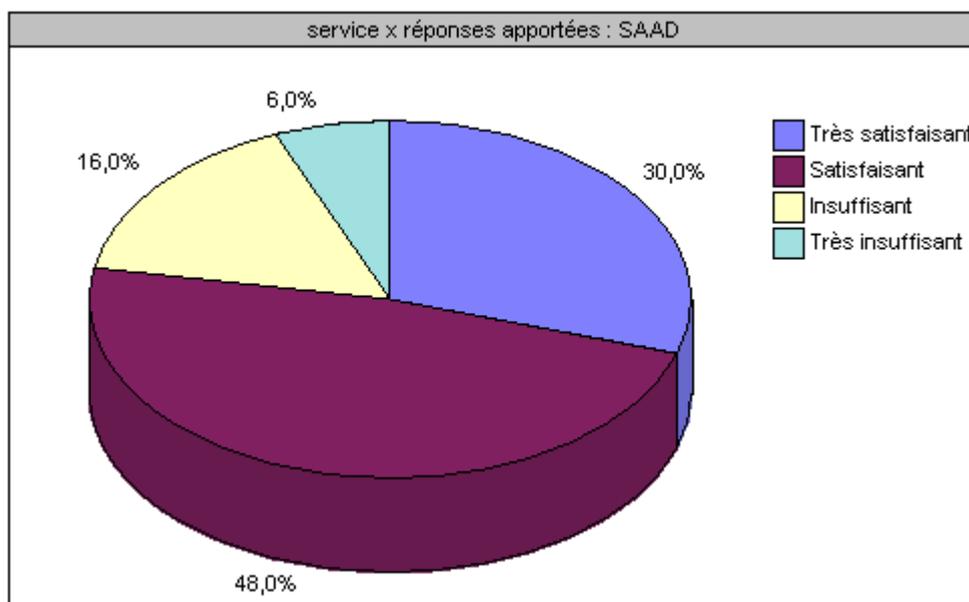


Parmi les 78 bénéficiaires, 28 n'ont pas répondu.

Près de 8 répondants sur 10 sont très satisfaits et satisfaits des conseils des professionnels.

- Quel est votre avis sur les réponses apportées par l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

réponses apportées service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SAAD	28	15	24	8	3	78
TOTAL	28	15	24	8	3	78

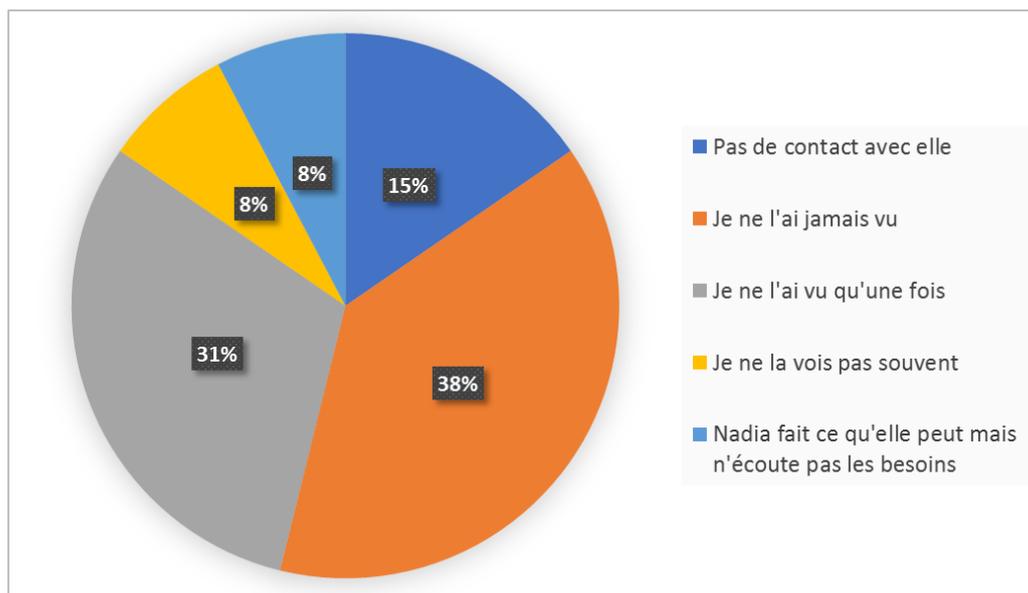


Parmi les 78 bénéficiaires, 28 n'ont pas répondu.

Près de 8 répondants sur 10 sont satisfaits et très satisfaits des réponses apportées par les 2 professionnels.

- Commentaire à propos des RS/IDEC

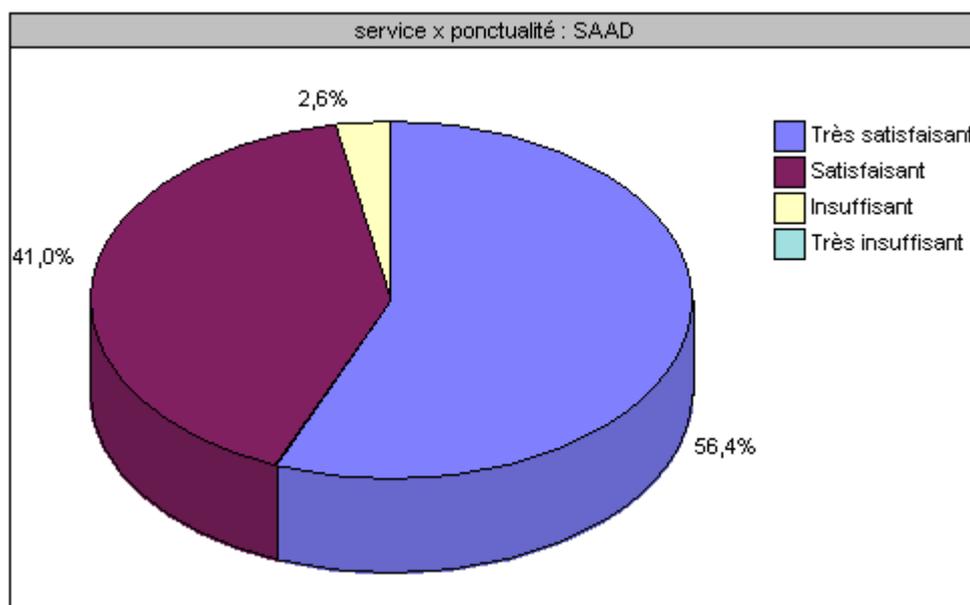
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Pas de contact avec elle	2	15,0%
Je ne l'ai jamais vu	5	38,0%
Je ne l'ai vu qu'une fois	4	31,0%
Je ne la vois pas souvent	1	8,0%
Nadia fait ce qu'elle peut mais n'écoute pas les besoins	1	8,0%
TOTAL	13	100,0%



Parmi les répondants, un peu moins de 4 bénéficiaires sur 10 disent n'avoir jamais vu la responsable de secteur et/ou l'infirmière coordinatrice.

B. Relation avec les intervenants

- Quel est votre avis sur la ponctualité du personnel intervenant à votre domicile ?

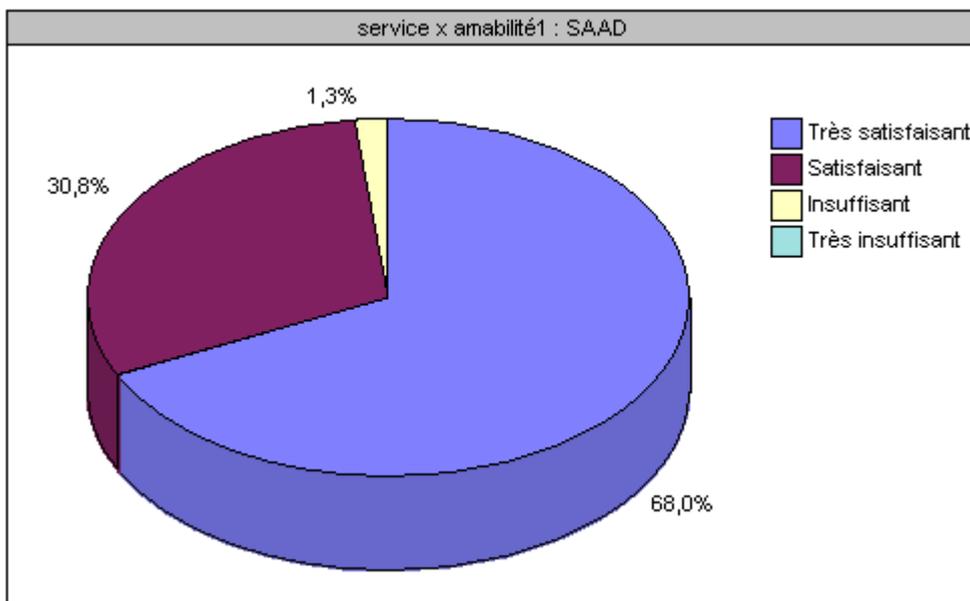


ponctualité service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SAAD	0	44	32	2	0	78
TOTAL	0	44	32	2	0	78

La quasi-totalité des bénéficiaires sont satisfaits et très satisfaits de la ponctualité des intervenants à domicile.

- Quel est votre avis sur l'amabilité du personnel intervenant à votre domicile ?

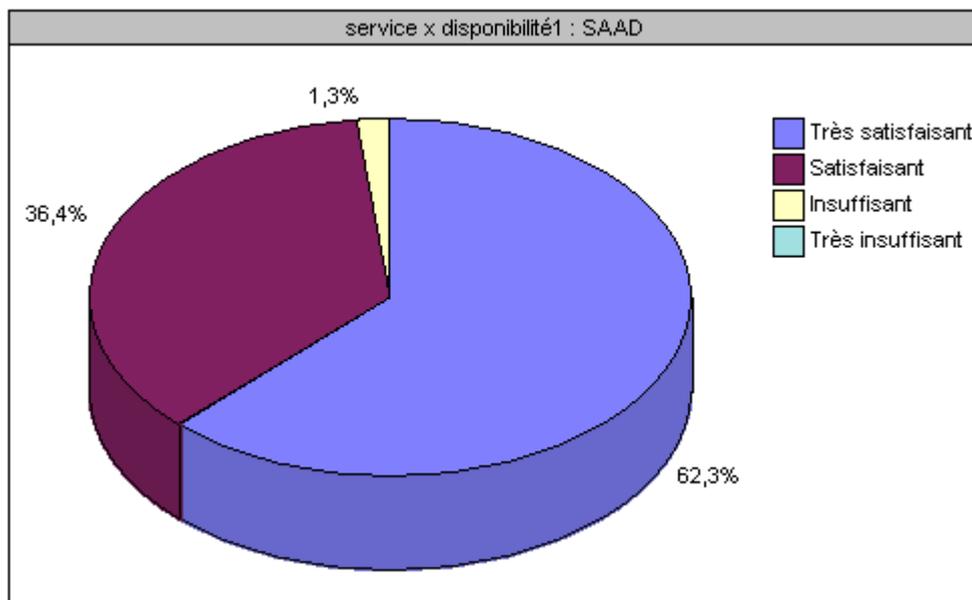
amabilité1 service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SAAD	0	53	24	1	0	78
TOTAL	0	53	24	1	0	78



La quasi-totalité des bénéficiaires sont satisfaits et très satisfaits de l'amabilité des intervenants à domicile.

- Quel est votre avis sur la disponibilité du personnel intervenant à votre domicile ?

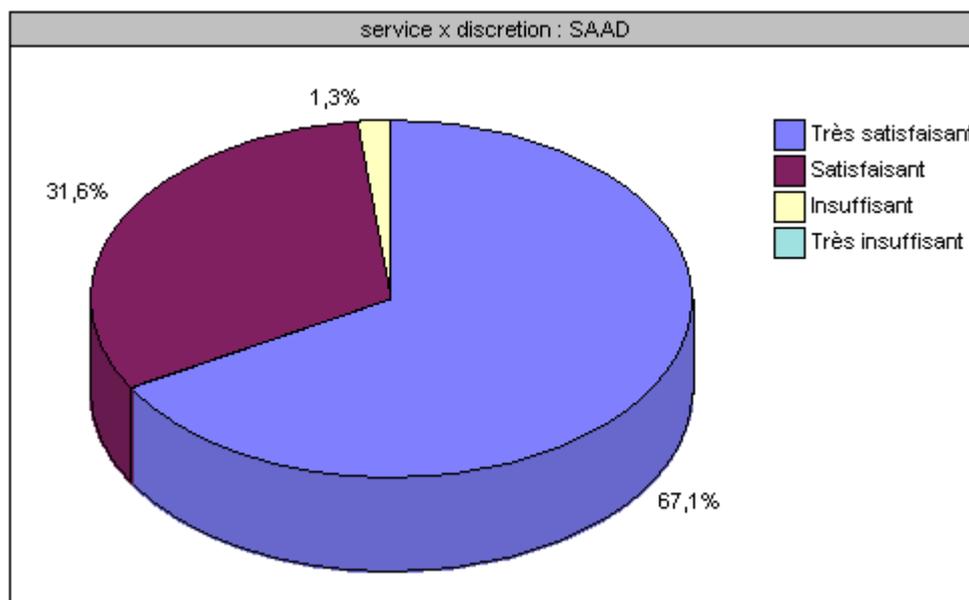
disponibilité1 service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SAAD	1	48	28	1	0	78
TOTAL	1	48	28	1	0	78



Parmi les 78 bénéficiaires, 1 n'a pas répondu à la question.
 La quasi-totalité des répondants sont satisfaits et très satisfaits de la disponibilité des intervenants à domicile.

- Quel est votre avis sur la discrétion du personnel intervenant à votre domicile ?

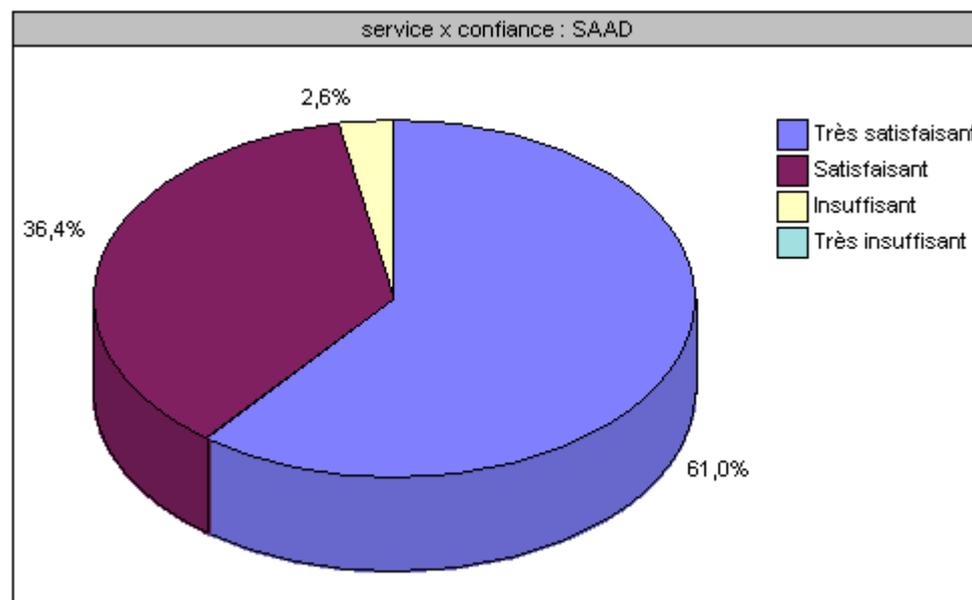
discretion service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SAAD	2	51	24	1	0	78
TOTAL	2	51	24	1	0	78



Parmi les 78 bénéficiaires, 2 n'ont pas répondu à la question.
 La quasi-totalité des répondants sont satisfaits et très satisfaits de la discrétion des intervenants à domicile.

- Quel est votre avis sur la confiance envers le personnel intervenant à votre domicile ?

confiance service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SAAD	1	47	28	2	0	78
TOTAL	1	47	28	2	0	78

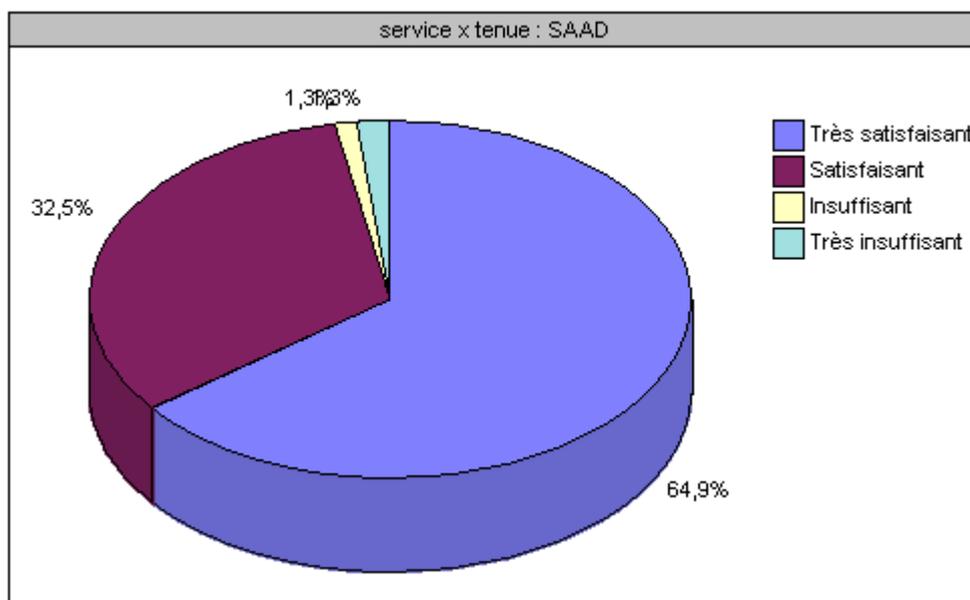


Parmi les 78 bénéficiaires, 1 n'a pas répondu.

La quasi-totalité des répondants sont satisfaits et très satisfaits de la confiance envers les intervenants à domicile.

- Quel est votre avis sur la tenue vestimentaire du personnel intervenant à votre domicile ?

tenue service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SAAD	1	50	25	1	1	78
TOTAL	1	50	25	1	1	78

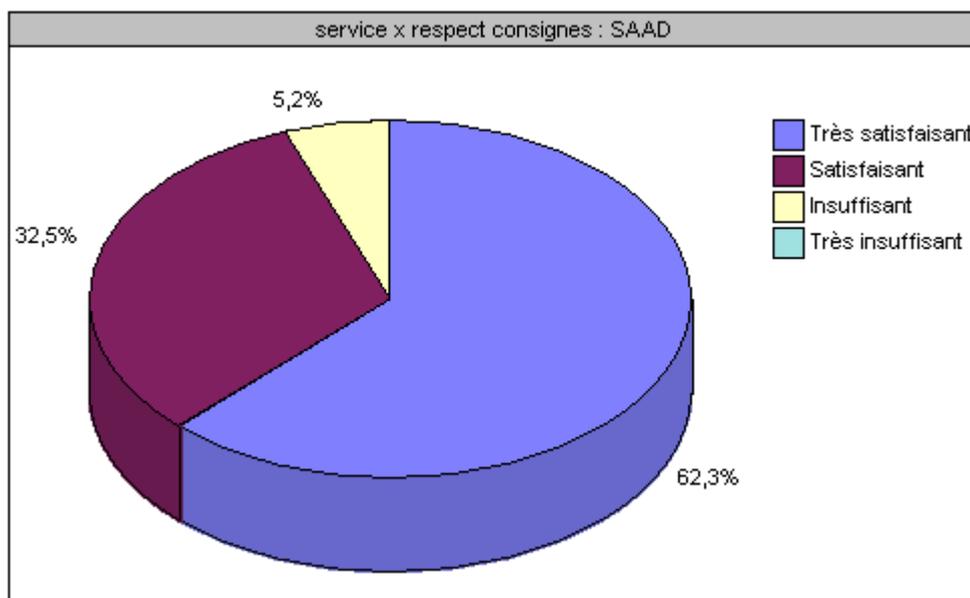


Parmi les 78 bénéficiaires, 1 n'a pas répondu.

La quasi-totalité des répondants sont satisfaits et très satisfaits de la tenue vestimentaire des intervenants à domicile.

- Quel est votre avis sur le respect des consignes du personnel intervenant à votre domicile ?

respect consignes service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SAAD	1	48	25	4	0	78
TOTAL	1	48	25	4	0	78

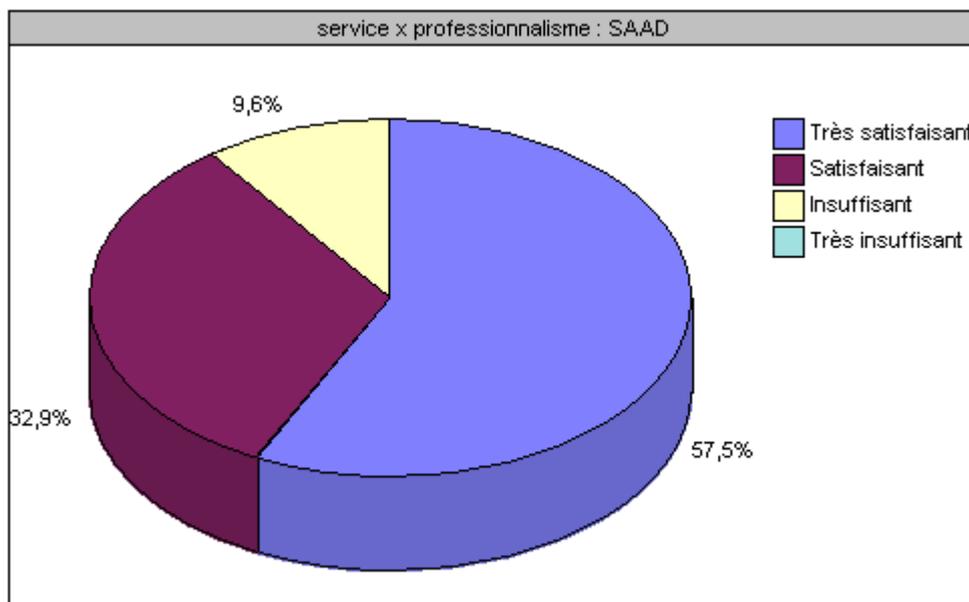


Parmi les 78 bénéficiaires, 1 n'a pas répondu à la question.

Un peu plus de 9 répondants sur 10 sont satisfaits et très satisfaits du respect des consignes des intervenants à domicile.

- Quel est votre avis sur le professionnalisme du personnel intervenant à votre domicile ?

professionnalisme service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SAAD	5	42	24	7	0	78
TOTAL	5	42	24	7	0	78

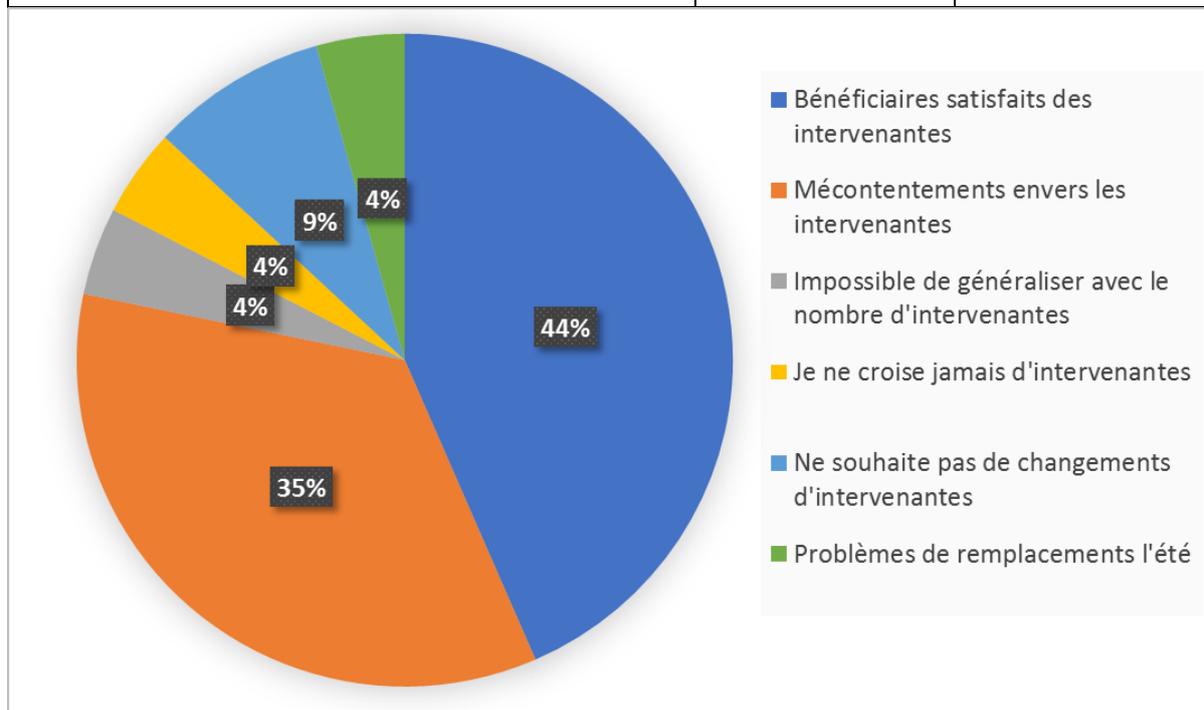


Parmi les 78 bénéficiaires, 5 n'ont pas répondu à la question.
 9 répondants sur 10 sont satisfaits et très satisfaits du professionnalisme des intervenants à domicile.

- Commentaires pour les intervenants à domicile

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Bénéficiaires satisfaits des intervenantes	10	43,5%
Mécontentements envers les intervenantes	8	34,7%
Impossible de généraliser avec le nombre d'intervenantes	1	4,4%
Je ne croise jamais d'intervenantes	1	4,4%
Ne souhaite pas de changements d'intervenantes	2	8,6%

Problèmes de remplacements l'été	1	4,4%
TOTAL	23	100,0%

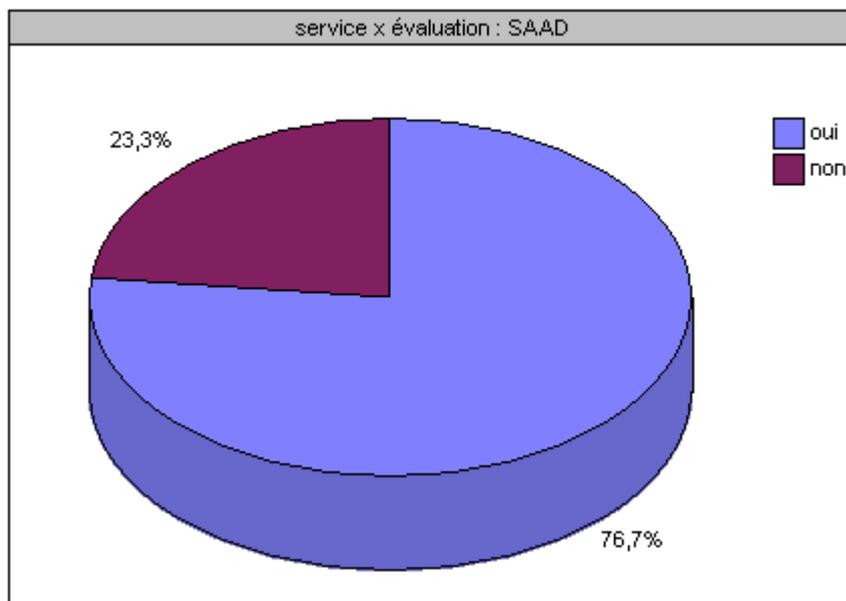


Parmi les bénéficiaires (tous services confondus) ayant laissé un commentaire, un peu plus de 4 usagers sur 10 sont satisfaits des intervenants à domicile.

La qualité des services

- Une évaluation des besoins a-t-elle été réalisée à votre domicile avec la responsable de secteur ou la responsable des aides-soignants ?

évaluation	Non réponse	oui	non	TOTAL
service				
SAAD	5	56	17	78
TOTAL	5	56	17	78

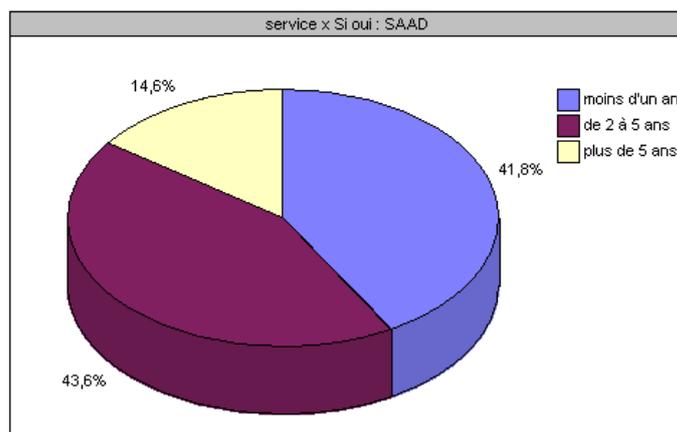


Parmi les 78 bénéficiaires, 5 n'ont pas répondu.

Un peu plus des trois quarts des répondants ont eu une évaluation des besoins à leur domicile par la responsable de secteur.

- Si oui, depuis combien de temps ?

service	Si oui	Non réponse	moins d'un an	de 2 à 5 ans	plus de 5 ans	TOTAL
SAAD		23	23	24	8	78
TOTAL		23	23	24	8	78

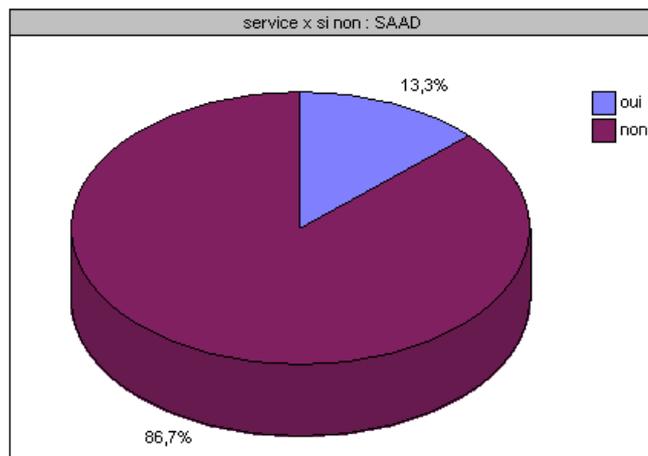


Parmi les 56 bénéficiaires qui ont eu une évaluation, 1 n'a pas répondu.

Pour un peu plus de 4 répondants sur 10, cette évaluation date de 2 à 5 ans.

- Si non, auriez-vous souhaité la réalisation de cette évaluation des besoins à votre domicile ?

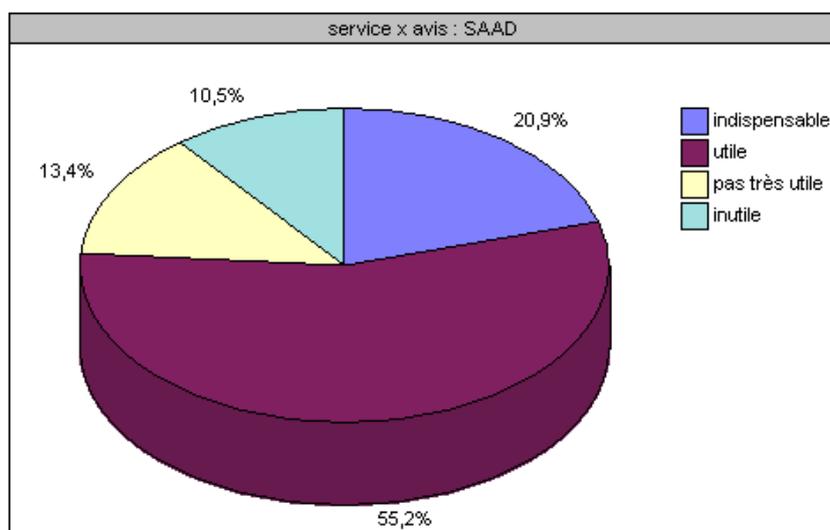
service	si non	Non réponse	oui	non	TOTAL
SAAD		63	2	13	78
TOTAL		63	2	13	78



Parmi les 17 bénéficiaires qui n'ont pas eu d'évaluation à domicile, 2 n'ont pas répondu. Près de 9 répondants sur 10 n'auraient pas souhaité avoir d'évaluation des besoins à domicile.

- Pour vous, cette évaluation des besoins est ?

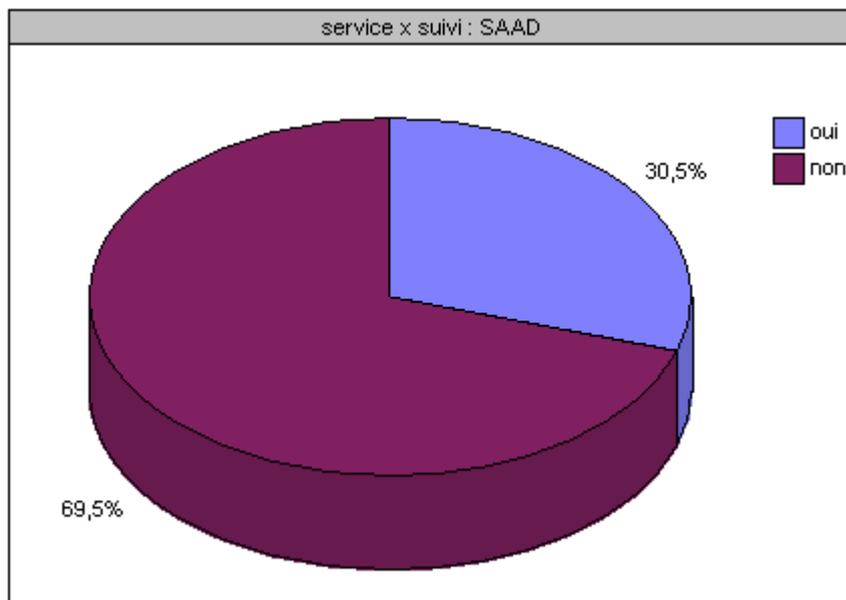
service	avis	Non réponse	indispensable	utile	pas très utile	inutile	TOTAL
SAAD		11	14	37	9	7	78
TOTAL		11	14	37	9	7	78



Parmi les 78 bénéficiaires, 11 n'ont pas répondu à la question. Les trois quarts des répondants pensent que cette évaluation est utile ou indispensable.

- Avez-vous un suivi régulier de la prestation ?

service	suivi	Non réponse	oui	non	TOTAL
SAAD		19	18	41	78
TOTAL		19	18	41	78

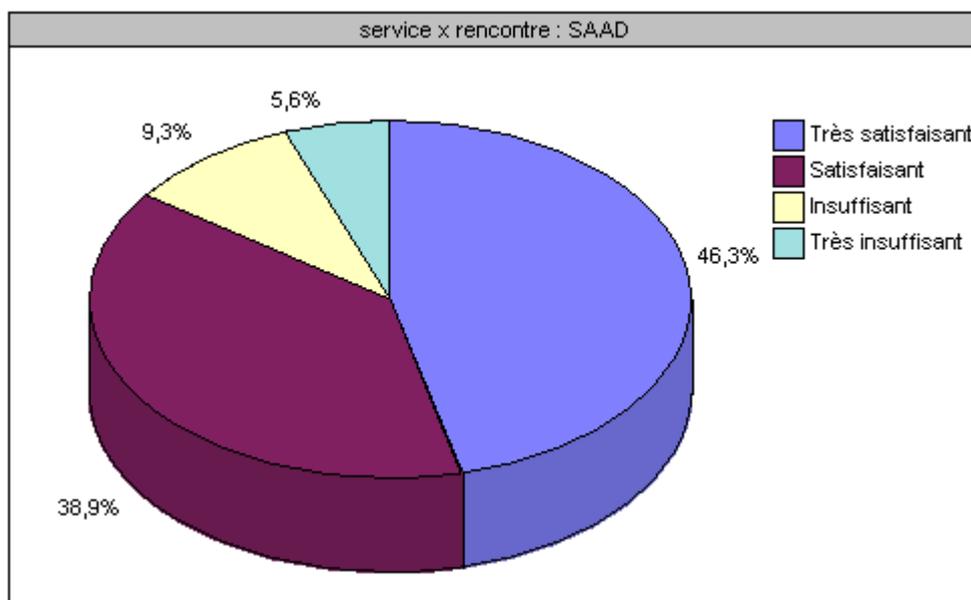


Parmi les 78 bénéficiaires, 19 n'ont pas répondu à la question.

Un peu plus des deux tiers des répondants n'ont pas de suivi régulier de leur prestation.

- Comment évaluez-vous la rencontre au domicile avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

rencontre service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insatisfaisant	TOTAL
SAAD	24	25	21	5	3	78
TOTAL	24	25	21	5	3	78

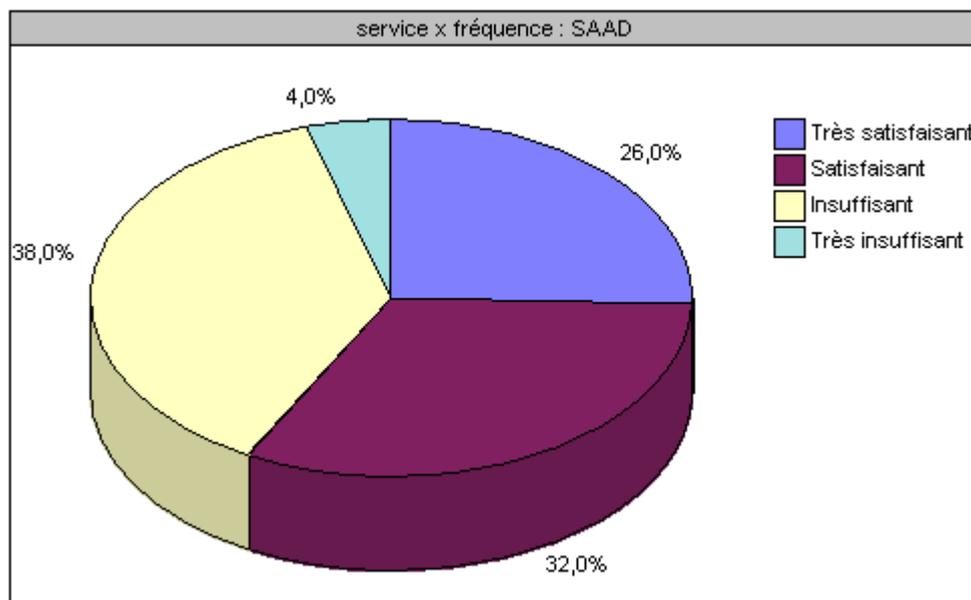


Parmi les 78 bénéficiaires, 24 n'ont pas répondu.

Un peu plus de 8 répondants sur 10 sont satisfaits et très satisfaits de la rencontre au domicile avec la responsable de secteur.

- Comment évaluez-vous la fréquence des contacts avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

fréquence service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SAAD	28	13	16	19	2	78
TOTAL	28	13	16	19	2	78

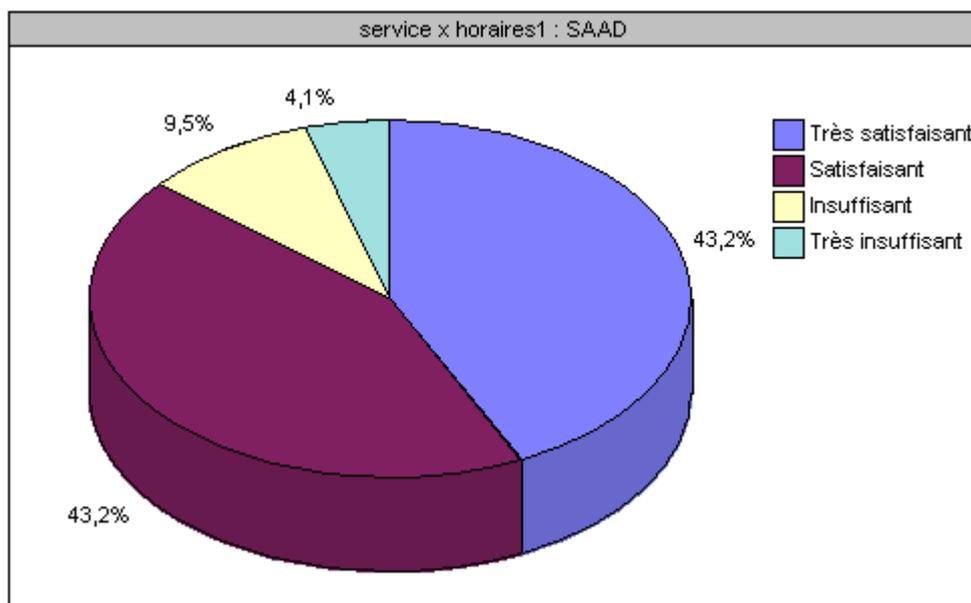


Parmi les 78 bénéficiaires, 28 n'ont pas répondu.

Près de 6 répondants sur 10 sont satisfaits et très satisfaits de la fréquence des contacts avec la responsable de secteur.

- Quel est votre avis sur les horaires de passages du personnel ?

horaires1 service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SAAD	4	32	32	7	3	78
TOTAL	4	32	32	7	3	78

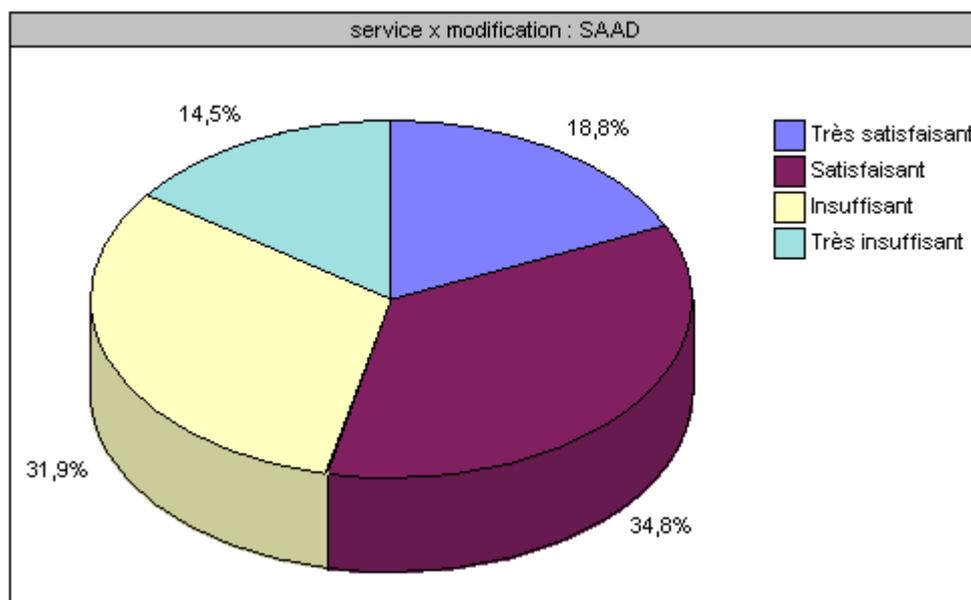


Parmi les 78 bénéficiaires, 4 n'ont pas répondu.

Près de 9 répondants sur 10 sont satisfaits et très satisfaits des horaires de passage du personnel.

- Quel est votre avis sur l'information lors d'une modification des interventions ?

modification service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SAAD	9	13	24	22	10	78
TOTAL	9	13	24	22	10	78

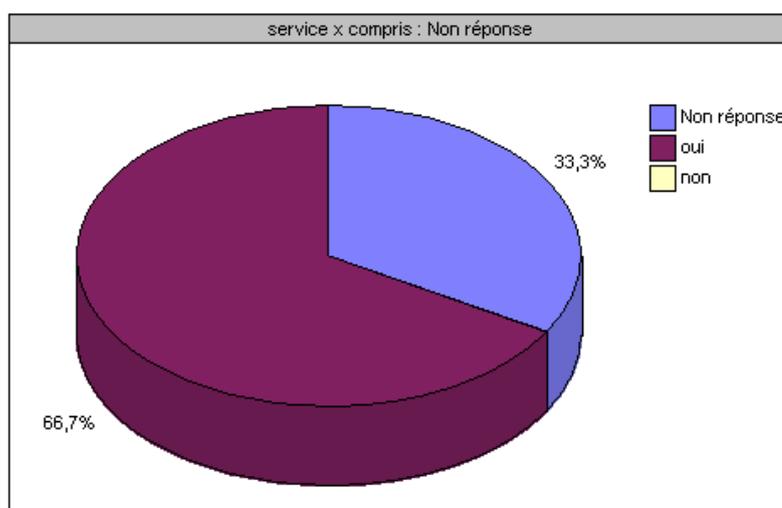


Parmi les 78 bénéficiaires, 9 n'ont pas répondu.

Près de 5 répondants sur 10 sont insatisfaits et très insatisfaits de l'information apportée lors d'une modification d'intervention.

- Pensez-vous avoir été bien compris ?

compris	Non réponse	oui	non	TOTAL
service				
SAAD	5	68	5	78
TOTAL	5	68	5	78

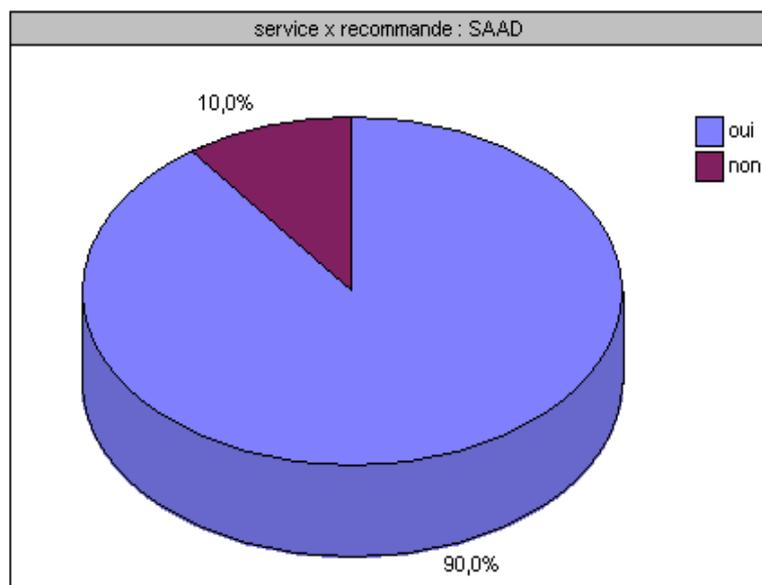


Parmi les 78 bénéficiaires, 5 n'ont pas répondu.

Deux tiers des répondants pensent avoir été bien compris.

- Recommanderiez-vous l'UNA des Pays-du-Calais à un proche ?

recommande service	Non réponse	oui	non	TOTAL
SAAD	8	63	7	78
TOTAL	8	63	7	78



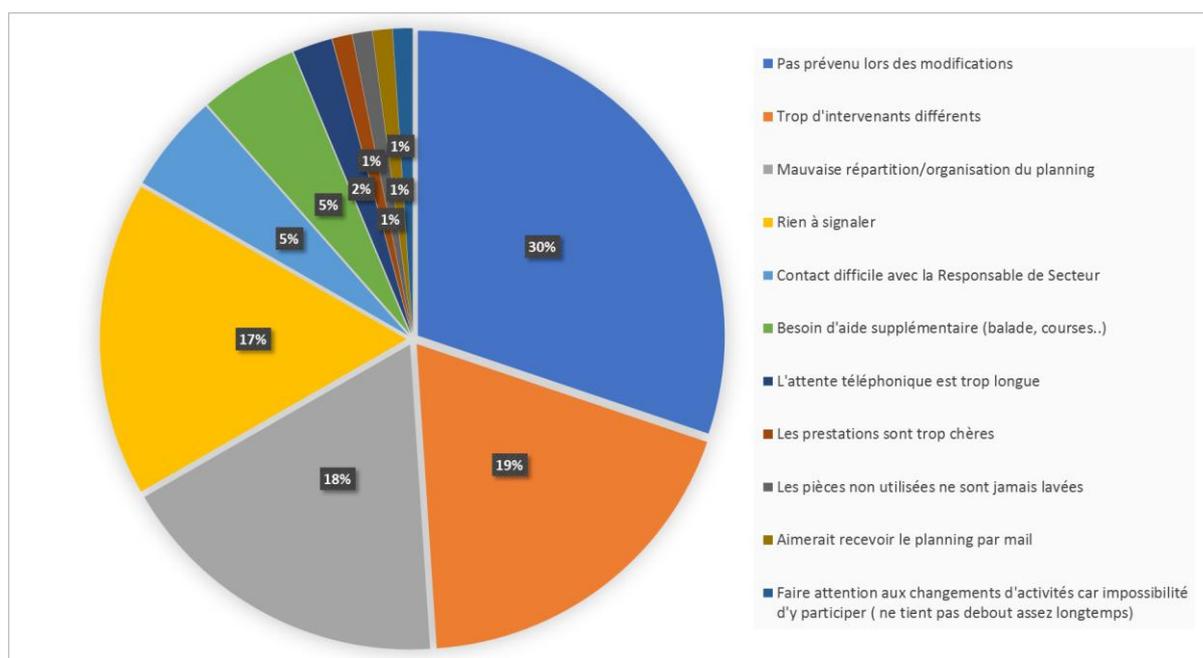
Parmi les 78 bénéficiaires, 8 n'ont pas répondu.

9 répondants sur 10 recommanderaient la structure à un proche.

- Vos remarques et suggestion éventuelles d'amélioration

Réponses	Effectif	Pourcentage
Pas prévenu lors des modifications	29	30%
Trop d'intervenants différents	18	19%
Mauvaise répartition/organisation du planning	17	18%
Rien à signaler	16	17%
Contact difficile avec la Responsable de Secteur	5	5%
Besoin d'aide supplémentaire (balade, courses ..)	5	5%
L'attente téléphonique est trop longue	2	2%

Les prestations sont trop chères	1	1%
Les pièces non utilisées ne sont jamais lavées	1	1%
Aimerait recevoir le planning par mail	1	1%
Faire attention aux changements d'activités car impossibilité d'y participer (ne tient pas debout assez longtemps)	1	1%
Total	96	100%



Parmi les 96 répondants (tous services confondus), 3 bénéficiaires sur 10 affirment ne pas être prévenus lors d'une modification de planning. Un peu moins de 2 sur 10 trouvent que le changement d'intervenants à domicile est trop fréquent et qu'il y a une mauvaise répartition/organisation du planning.

Pour conclure, les analyses du SAAD :

SERVICE D'AIDE A DOMICILE	
Points positifs	Points négatifs
Accueil	

<ul style="list-style-type: none"> - Horaires d'accueil (Totalité) - Amabilité du personnel (quasi-totalité) - Régularité des contacts (8 sur 10) - Rapidité du rappel (9 sur 10) - Disponibilité du personnel d'accueil (9 sur 10) - Présentation de l'interlocuteur (quasi-totalité) - Délai d'attente à l'accueil (9 sur 10) - Mise en contact avec le bon interlocuteur (9 sur 10) - Réponse apportée (9 sur 10) - Transmission des messages (9 sur 10) - Accessibilité des locaux (9 sur 10) - Service d'astreinte (9 sur 10) 	
Information	
<ul style="list-style-type: none"> - Services proposés (9 sur 10) - Les coûts et modalités de prise en charge (9 sur 10) - Consultation du site internet (6 sur 10 mais 29 non-réponses sur les 78 bénéficiaires) - Livret d'accueil (trois quarts) 	<ul style="list-style-type: none"> - Le cahier de liaison (6 sur 10) - N'écrit pas sur le cahier de liaison (8 sur 10)
Relationnel : Les encadrants	
<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilité IDEC / RS (9 sur 10) - Conseils (8 sur 10) - Réponses apportées (8 sur 10) 	
Relationnel : Les intervenants à domicile	
<ul style="list-style-type: none"> - Ponctualité (quasi-totalité) - Amabilité (quasi-totalité) - Disponibilité (quasi-totalité) - Discrétion (quasi-totalité) - Confiance (quasi-totalité) - Tenue vestimentaire (quasi-totalité) - Respect des consignes (quasi-totalité) - Professionnalisme (9 sur 10) 	
Qualité des services	
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation à domicile (trois quarts) - Utilité de l'évaluation à domicile (3 sur 4) - Rencontre au domicile avec IDEC ou RS (8 sur 10) - Fréquence des contacts (6 sur 10) - Horaires de passages du personnel (9 sur 10) - Prise en compte des besoins (deux tiers) 	<ul style="list-style-type: none"> - Souhait d'une évaluation à domicile (9/10) - Evaluation à domicile datée de 2 à 5 ans (4 sur 10) - Pas de suivi régulier des prestations (deux tiers)

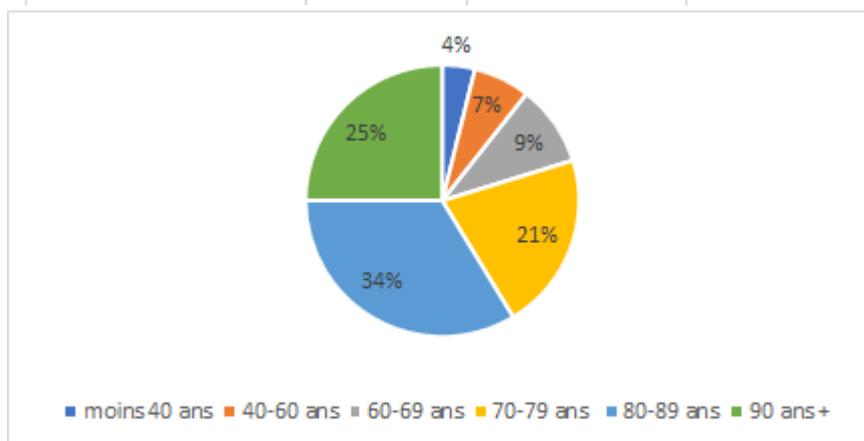
- Recommandation de l'UNA (9 sur 10)

- Pas d'informations lors d'une modification d'intervention (5/10)

Service HANDEO

- Âge des bénéficiaires :

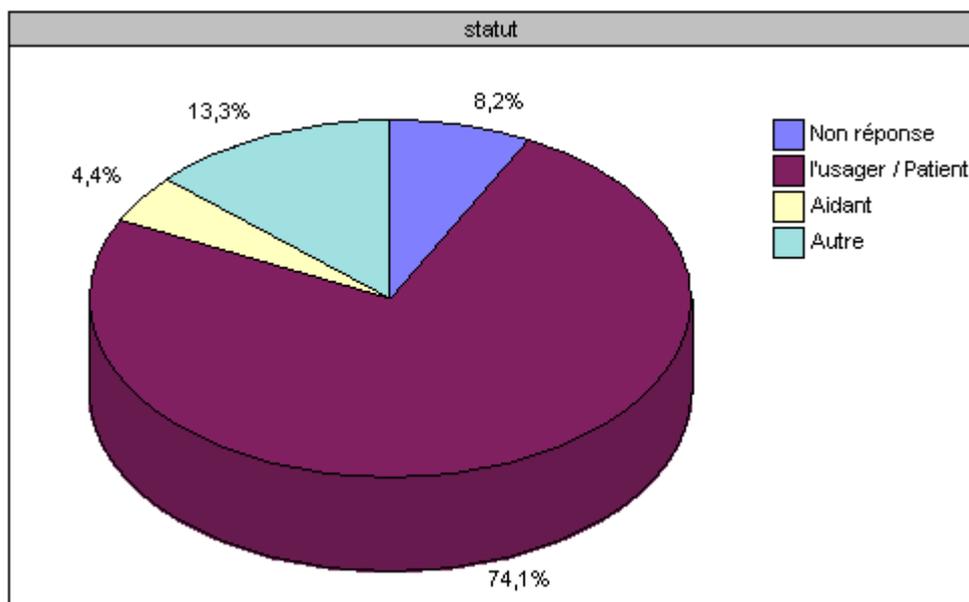
Age	Effectifs	Pourcentages
Moins de 40 ans	4	4%
40-60 ans	7	7%
60-69 ans	10	10%
70-79 ans	22	21%
80-89 ans	35	34%
90 ans et +	26	25%
TOTAL	104	100%



Parmi les 104 répondants (tous services confondus), un peu plus de 6 bénéficiaires sur 10 sont âgés de plus de 80 ans.

- Le statut des personnes

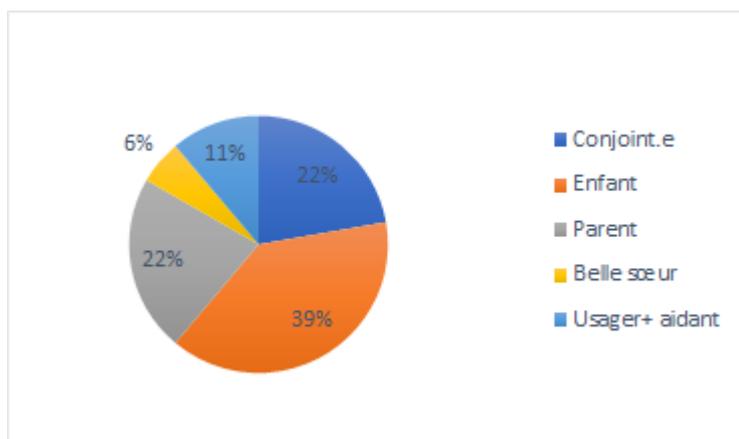
statut	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	11	8,2%
l'usager / Patient	100	74,1%
Aidant	6	4,4%
Autre	18	13,3%
TOTAL OBS.	135	100%



Parmi les répondants (tous services confondus) ayant indiqué leur statut, un peu plus de 7 sur 10 sont les bénéficiaires.

- Statut Bis : (Autres)

Statuts	Effectifs	Pourcentages
Conjoint.e	4	22%
Enfant	7	39%
Parent	4	22%
Belle sœur	1	6%
Usager + Aidant	2	11%
TOTAL	18	100%

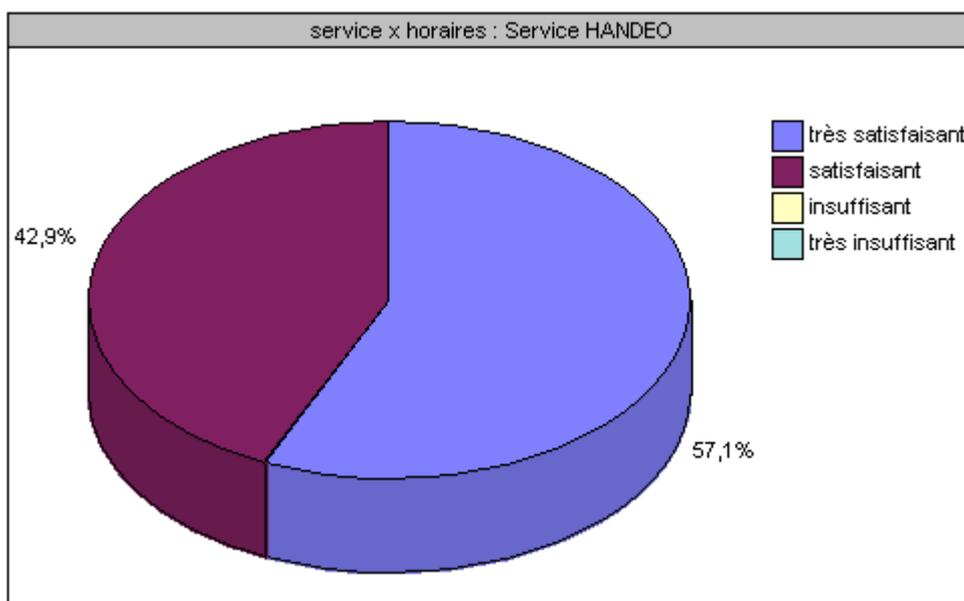


Parmi les autres répondants (tous services confondus), près de 4 sur 10 sont les enfants des bénéficiaires.

L'accueil

- Quel est votre avis sur les horaires d'accueil ?
-

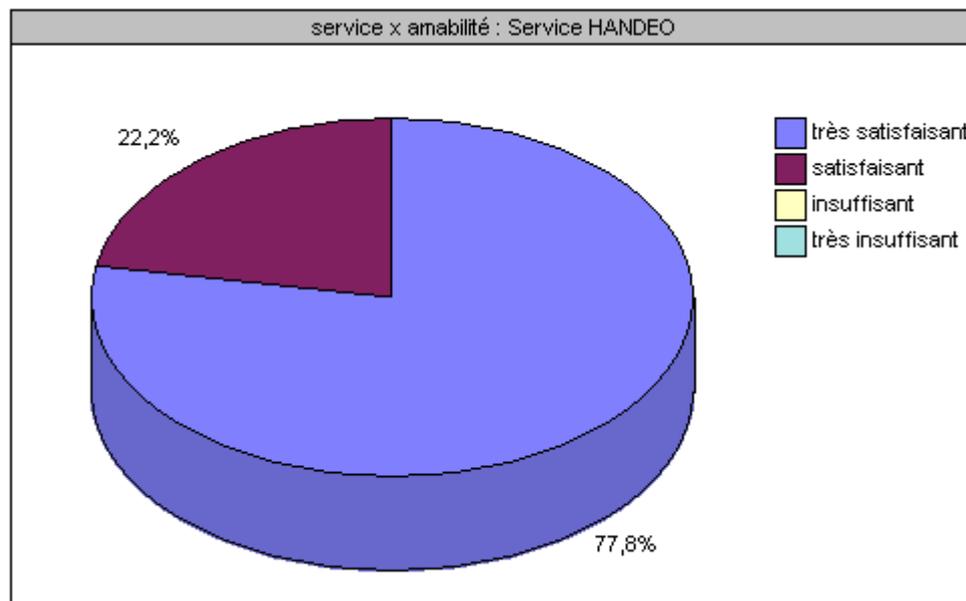
horaires	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	3	4	3	0	0	10
TOTAL	3	4	3	0	0	10



Parmi les 10 usagers du service HANDEO, 3 n'ont pas répondu. La totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits des horaires d'accueil.

- Comment évaluez-vous l'amabilité du personnel d'accueil ?

amabilité service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	1	7	2	0	0	10
TOTAL	1	7	2	0	0	10

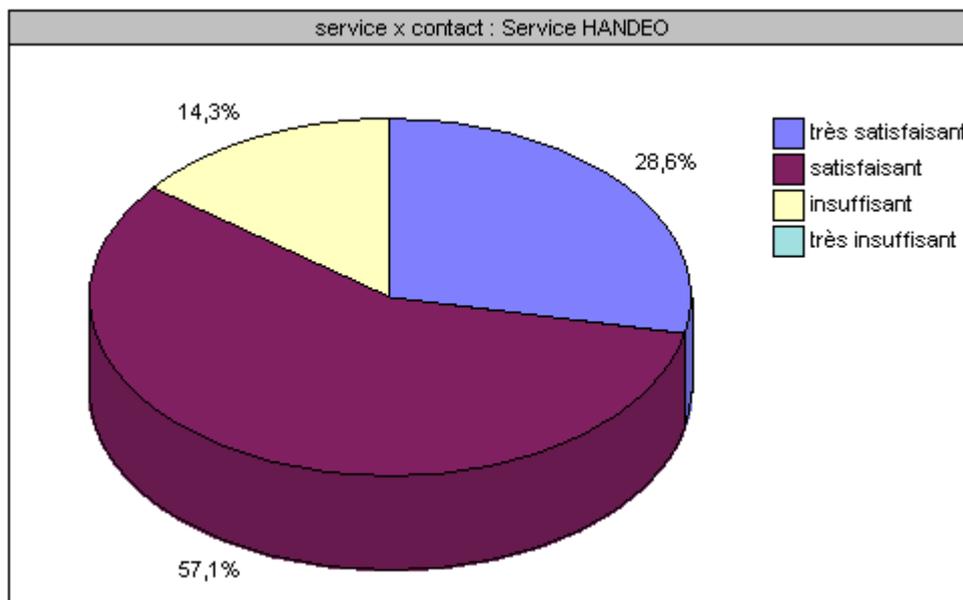


Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 1 seul n'a pas répondu.

La totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de l'amabilité du personnel d'accueil.

- Etes-vous satisfait de la régularité des contacts avec l'association ?

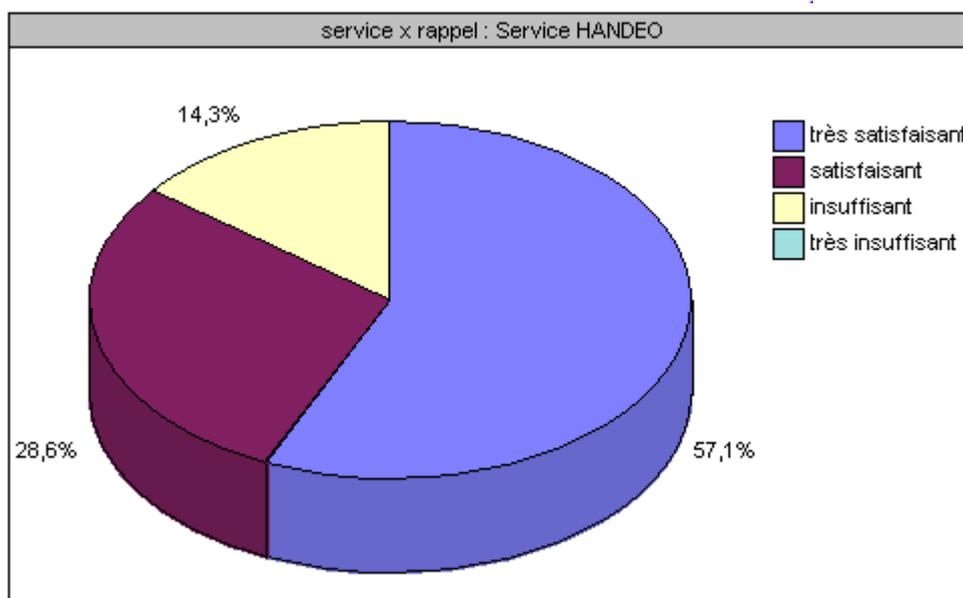
contact service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	3	2	4	1	0	10
TOTAL	3	2	4	1	0	10



Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 3 n'ont pas répondu.
 Un peu plus de 8 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la régularité des contacts avec l'association.

- Comment évaluez-vous la rapidité de rappel de l'association quand vous le demandez ?

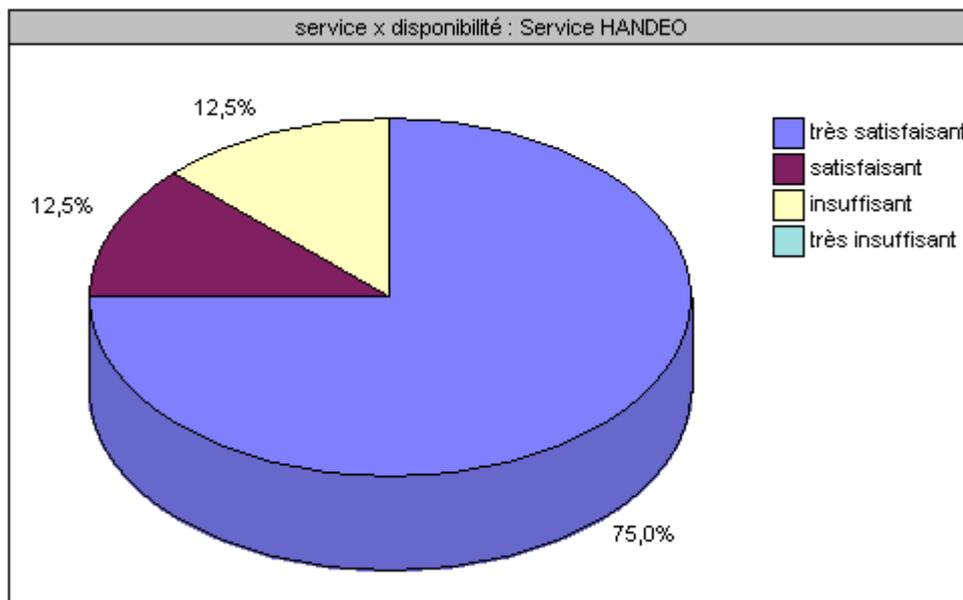
service	rappel	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insatisfaisant	TOTAL
Service HANDEO		3	4	2	1	0	10
TOTAL		3	4	2	1	0	10



Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 3 n'ont pas répondu.
 Un peu plus de 8 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la rapidité du rappel de l'association.

- Quel est votre avis sur la disponibilité du personnel de l'accueil ?

disponibilité service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	2	6	1	1	0	10
TOTAL	2	6	1	1	0	10

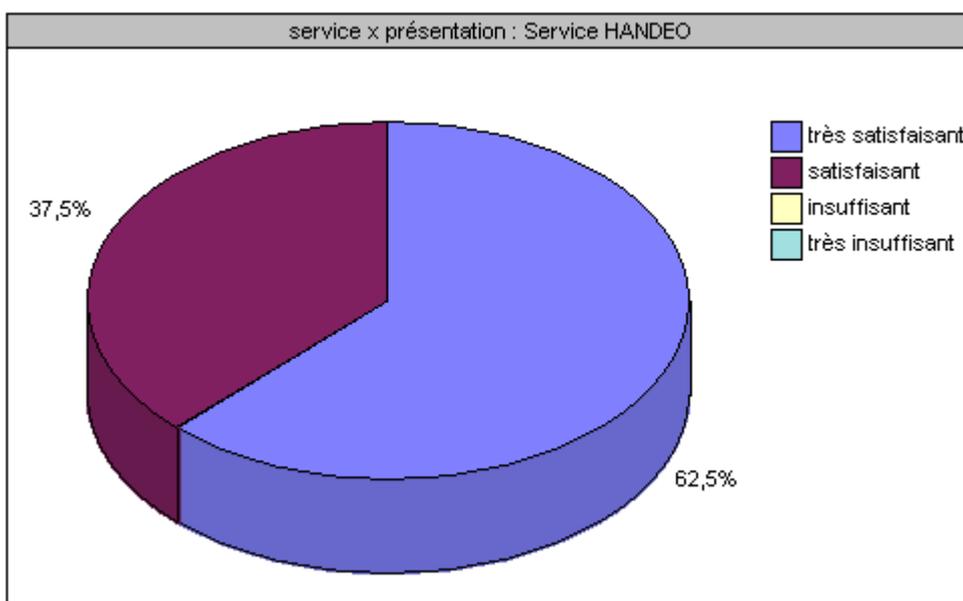


Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 2 n'ont pas répondu.

Près de 9 bénéficiaires sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la disponibilité du personnel de l'accueil.

- Quel est votre avis sur la présentation de l'interlocuteur ?

présentation service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	2	5	3	0	0	10
TOTAL	2	5	3	0	0	10

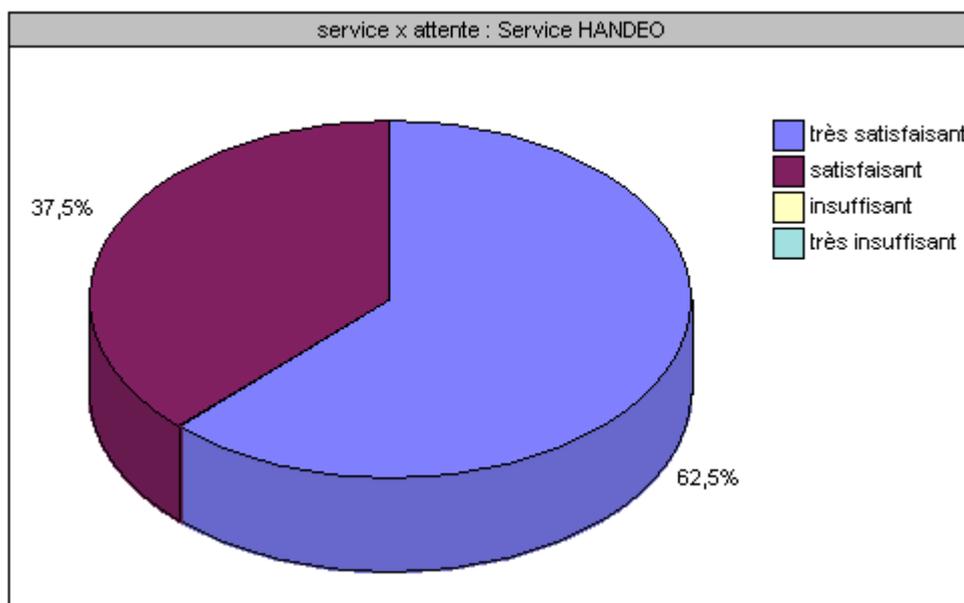


Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 2 n'ont pas répondu.

La totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de la présentation de l'interlocuteur.

- Comment évaluez-vous le délai d'attente de l'accueil ?

service	attente	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO		2	5	3	0	0	10
TOTAL		2	5	3	0	0	10

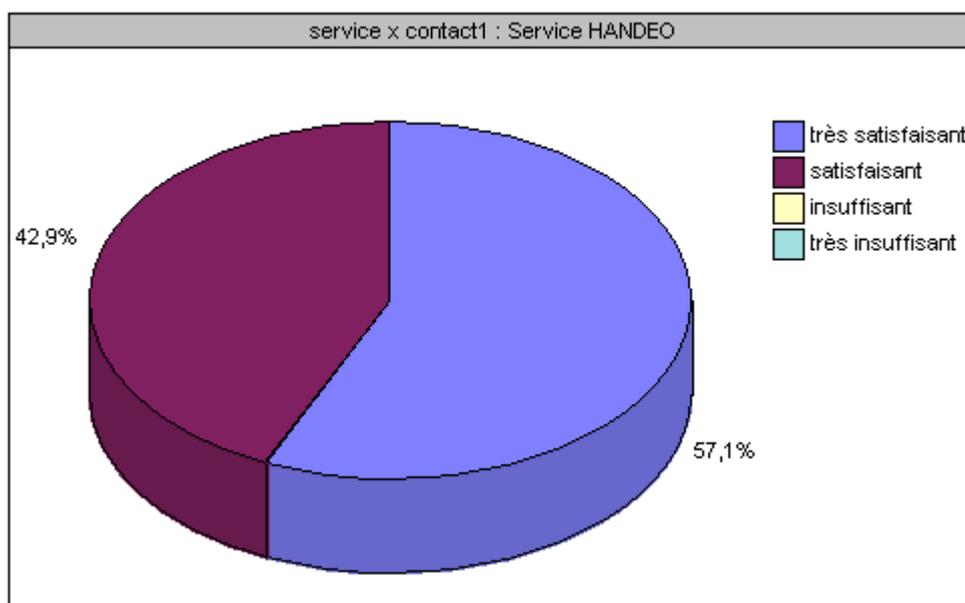


Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 2 n'ont pas répondu.

La totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits du délai d'attente de l'accueil.

- Comment évaluez-vous la mise en contact avec le bon interlocuteur ?

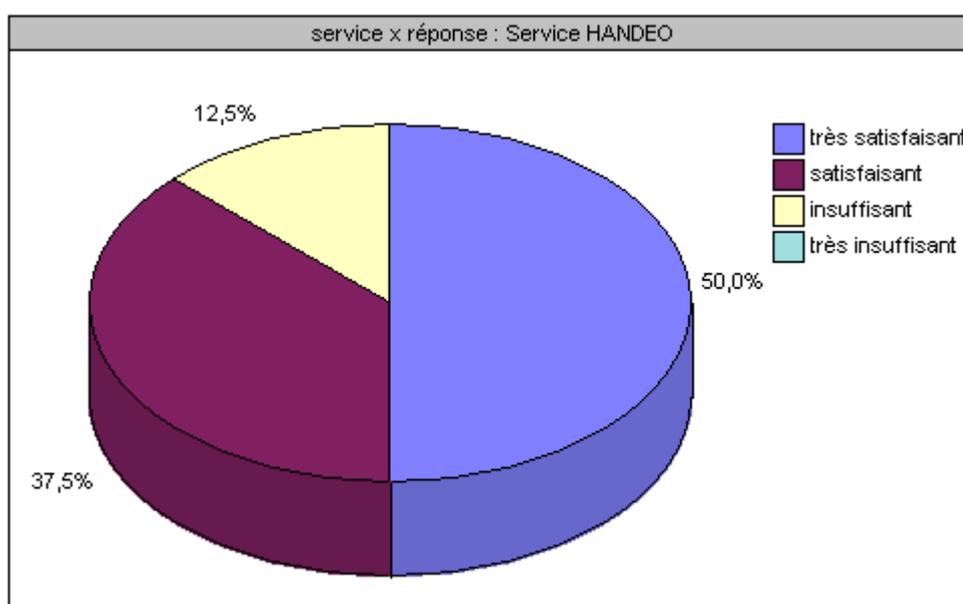
service	contact1	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO		3	4	3	0	0	10
TOTAL		3	4	3	0	0	10



Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 3 n'ont pas répondu. La totalité des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de la mise en contact avec le bon interlocuteur.

- Quel est votre avis sur la réponse apportée ?

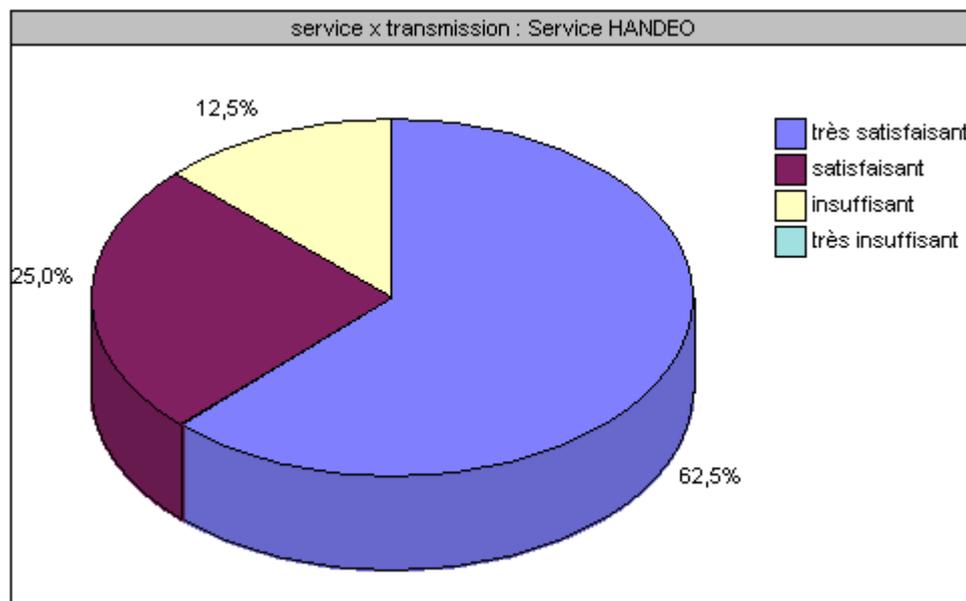
réponse service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	2	4	3	1	0	10
TOTAL	2	4	3	1	0	10



Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 2 n'ont pas répondu. Près de 9 bénéficiaires sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la réponse apportée.

- Etes-vous satisfait de la transmission des messages ?

transmission service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	2	5	2	1	0	10
TOTAL	2	5	2	1	0	10

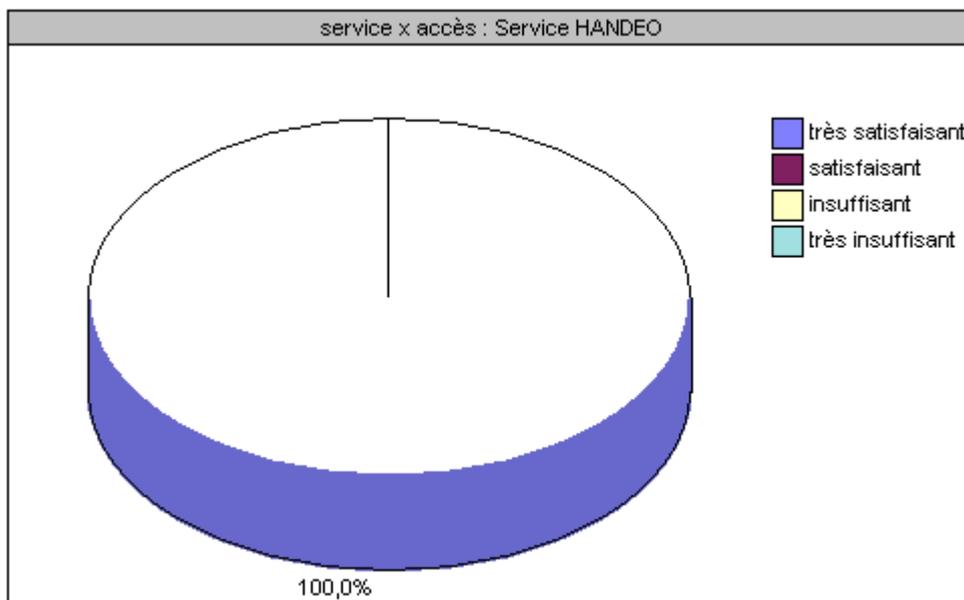


Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 2 n'ont pas répondu.

Près de 9 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits de la transmission des messages.

- Comment évaluez-vous l'accessibilité aux locaux ?

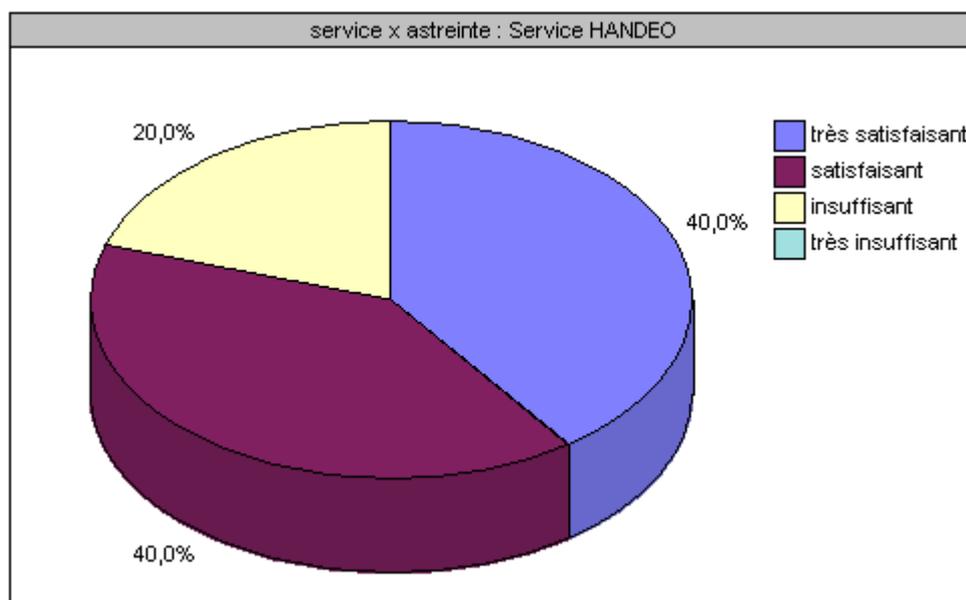
accès service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	5	5	0	0	0	10
TOTAL	5	5	0	0	0	10



Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 5 n'ont pas répondu. La totalité des répondants sont très satisfaits de l'accessibilité des locaux.

- Etes-vous satisfait du service d'astreinte ?

astreinte service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	5	2	2	1	0	10
TOTAL	5	2	2	1	0	10

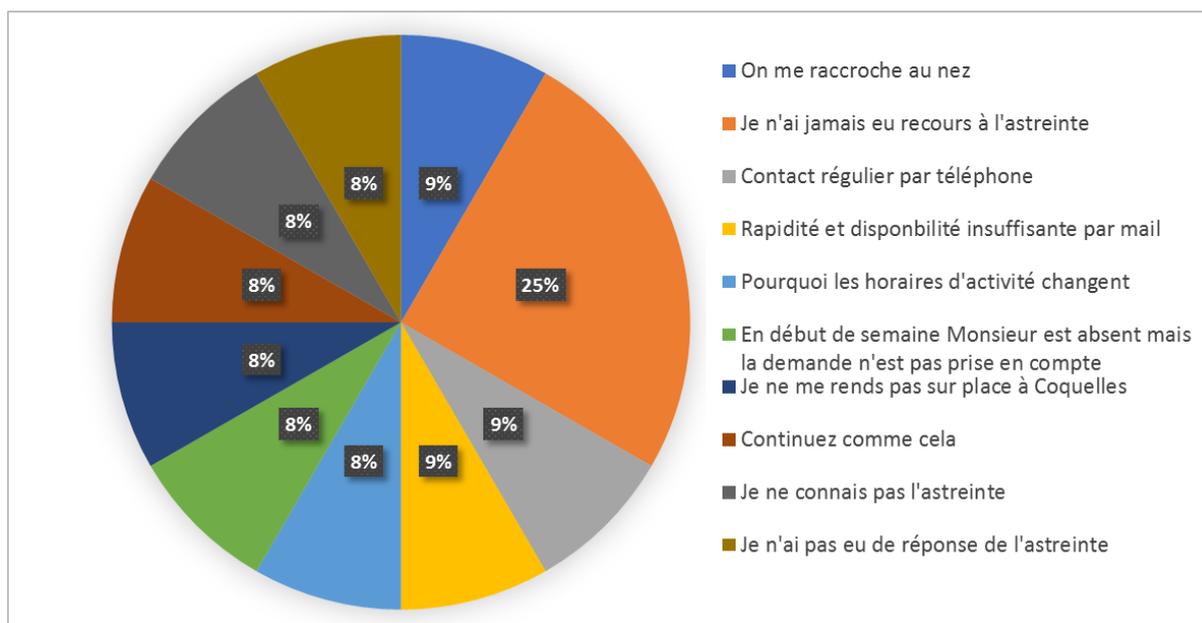


Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 5 n'ont pas répondu.

8 répondants sur 10 sont très satisfaits ou satisfaits du service d'astreinte.

- Commentaire (tableau1) :

Réponses	Effectifs	Pourcentages
On me raccroche au nez	1	8,3%
Je n'ai jamais eu recours à l'astreinte	3	25,0%
Contact régulier par téléphone	1	8,3%
Rapidité et disponibilité insuffisante par mail	1	8,3%
Pourquoi les horaires d'activité changent	1	8,3%
En début de semaine Monsieur est absent mais la demande n'est pas prise en compte	1	8,3%
Je ne me rends pas sur place à Coquelles	1	8,3%
Continuez comme cela	1	8,3%
Je ne connais pas l'astreinte	1	8,3%
Je n'ai pas eu de réponse de l'astreinte	1	8,3%
TOTAL	12	100,0%

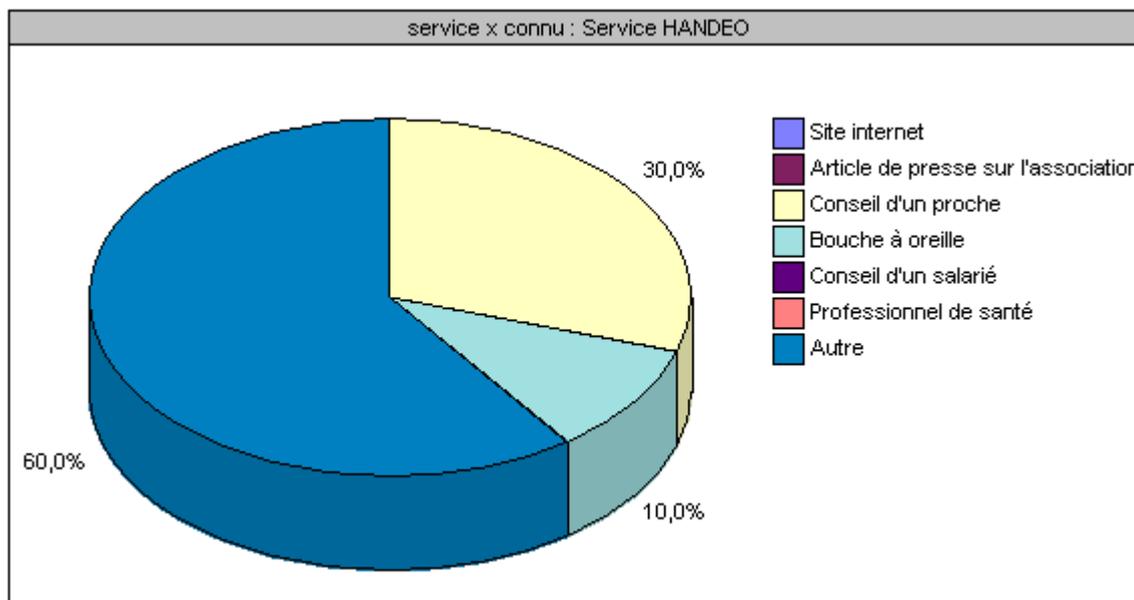


Parmi les bénéficiaires ayant laissé un commentaire, un quart des usagers n'a jamais eu recours au service d'astreinte.

L'information

- Comment avez-vous connu l'association ?

connu	Non réponse	Site internet	Article de presse sur l'association	Conseil d'un proche	Bouche à oreille	Conseil d'un salarié	Professionnel de santé	Autre	TOTAL
service									
Service HANDEO	0	0	0	3	1	0	0	6	10
TOTAL	0	0	0	3	1	0	0	6	10

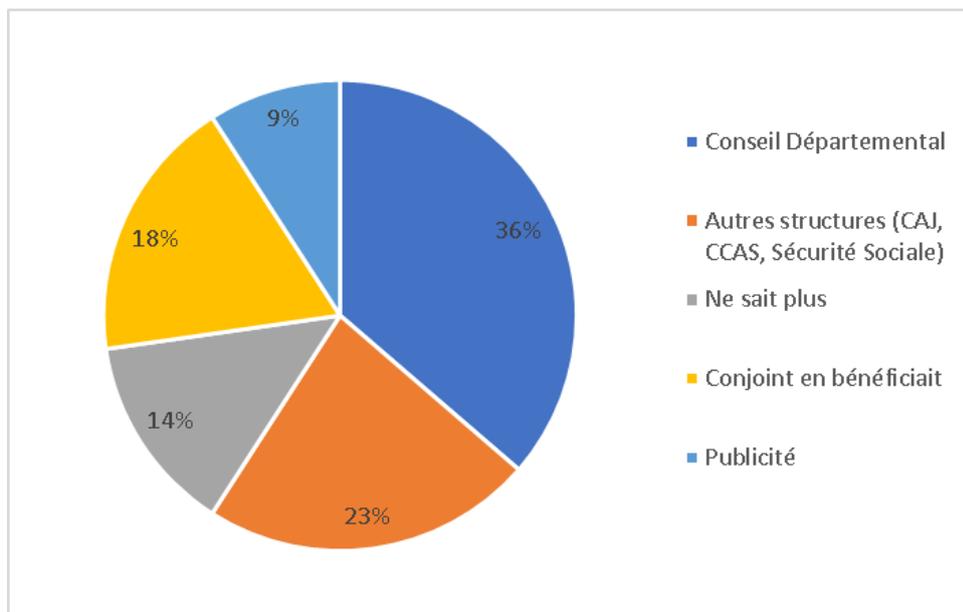


3 bénéficiaires sur 10 ont connu l'association grâce au conseil d'un proche et un bénéficiaire sur 10 grâce au bouche à oreille.

Cependant, 6 bénéficiaires sur 10 ont connu l'association d'une autre façon.

- Autre façon d'avoir connu le service :

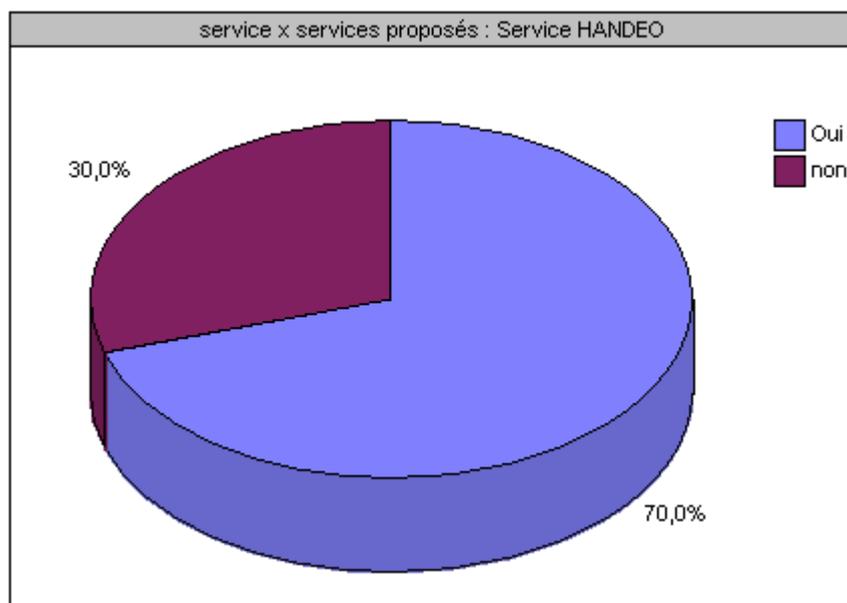
Réponses	Effectif	Poucentages
Conseil Départemental	8	36%
Autres structures (CAJ, CCAS, Sécurité Sociale)	5	23%
Ne sait plus	3	14%
Conjoint en bénéficiait	4	18%
Publicité	2	9%
Total	22	100%



Parmi les personnes ayant laissé un commentaire, un peu moins de 4 personne sur 10 ont connu l'UNA par le Conseil Départemental

- Pensez-vous avoir bien été informé(e) sur les services proposés ?

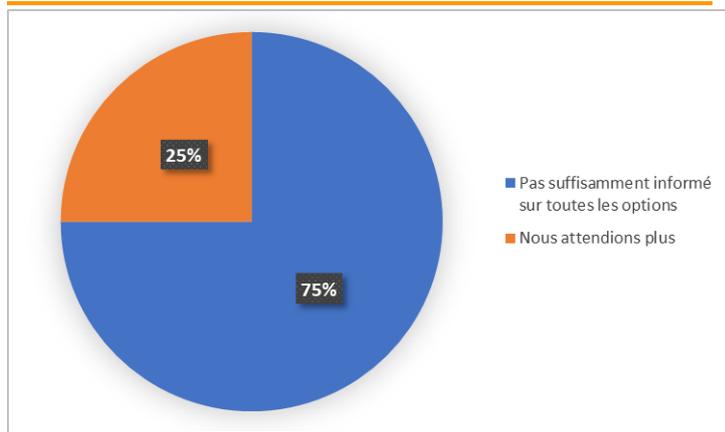
services proposés service	Non réponse	Oui	non	TOTAL
Service HANDEO	0	7	3	10
TOTAL	0	7	3	10



7 bénéficiaires sur 10 estiment avoir été bien informés sur les différents services proposés.

- Si non, pourquoi ?

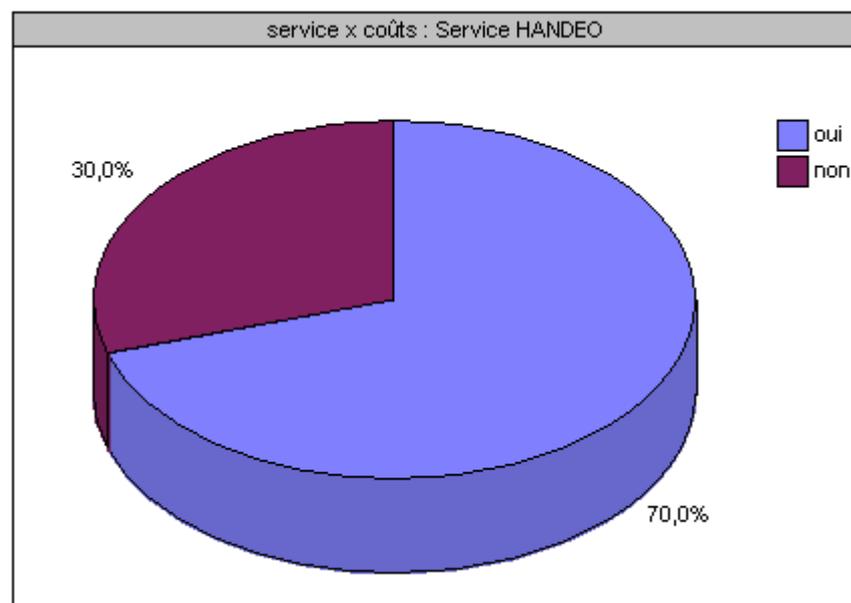
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Pas suffisamment informé sur toutes les options	3	75%
Nous attendions plus	1	25%
Total	4	100%



Les trois quarts des répondants (tous services confondus) estiment ne pas avoir été suffisamment informés des services proposés.

- Pensez-vous avoir bien été informé(e) sur les coûts et modalités de prise en charge ?

service	coûts	Non réponse	oui	non	TOTAL
Service HANDEO		0	7	3	10
TOTAL		0	7	3	10

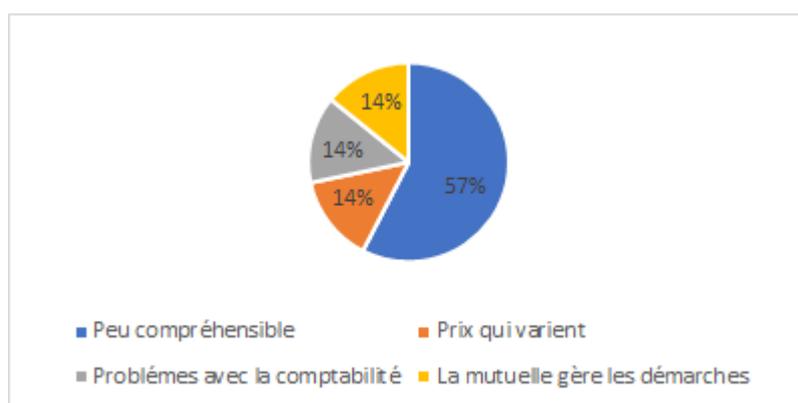


7 bénéficiaires sur 10 estiment avoir été bien informés sur les coûts et les modalités de prise en charge.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 11 "non", seulement 7 personnes ont justifié leur réponse.

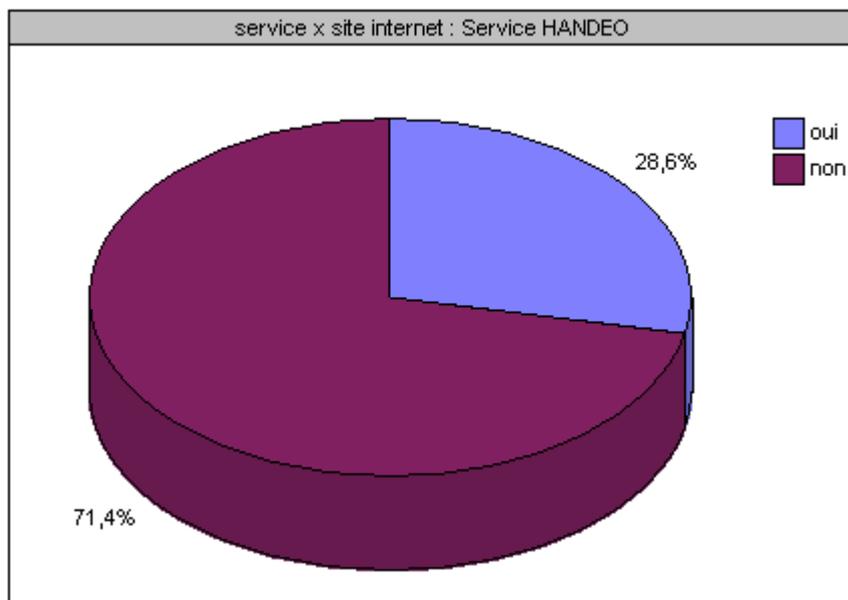
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Peu compréhensible	4	57 %
Prix qui varient	1	14 %
Problèmes avec la comptabilité	1	14 %
La mutuelle gère les démarches	1	14 %
Total	7	100 %



Un peu moins de 6 usagers sur 10 ayant justifié leur réponse (tous services confondus), ont jugé les coûts et modalités de prise en charge peu compréhensibles.

- Pensez-vous avoir bien été informé sur la possibilité de consulter notre site internet ?

site internet service	Non réponse	oui	non	TOTAL
Service HANDEO	3	2	5	10
TOTAL	3	2	5	10

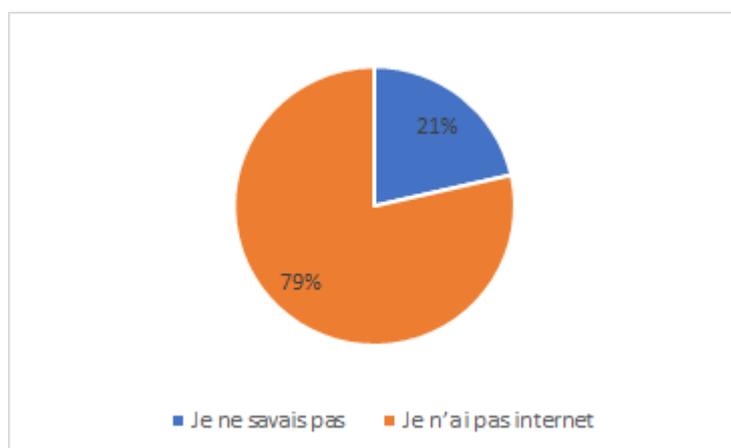


Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 3 n'ont pas répondu.
Un peu plus de 7 répondants sur 10 estiment ne pas avoir été bien informés sur la possibilité de consulter le site internet.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 40 "non", tous services confondus, seulement 14 personnes ont justifié leur réponse.

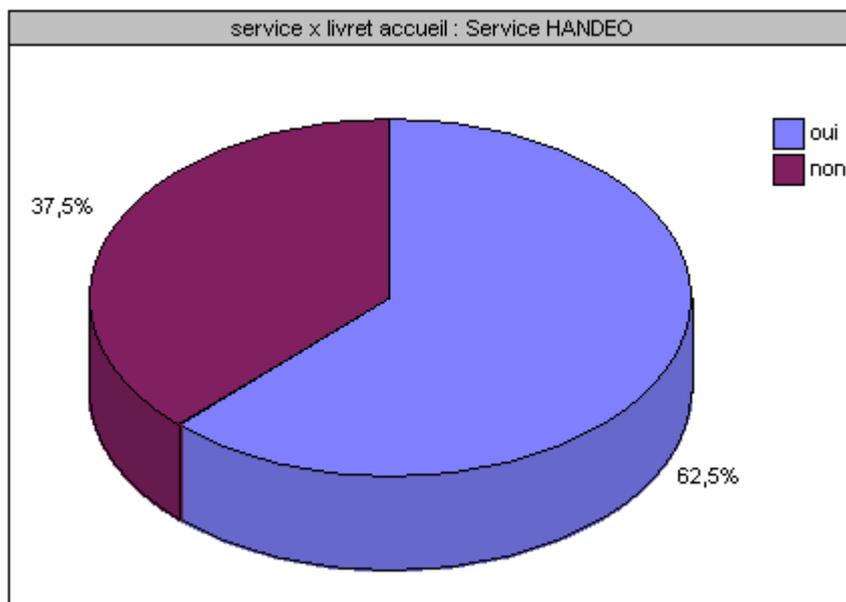
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je ne savais pas	3	21 %
Je n'ai pas internet	11	79 %
Total	14	100 %



Sur les 14 bénéficiaires ayant répondu 2 sur 10 ne connaissent pas l'existence du site et près de 8 sur 10 n'ont pas internet.

- Etes-vous satisfait du livret d'accueil ?

livret accueil service	Non réponse	oui	non	TOTAL
Service HANDEO	2	5	3	10
TOTAL	2	5	3	10

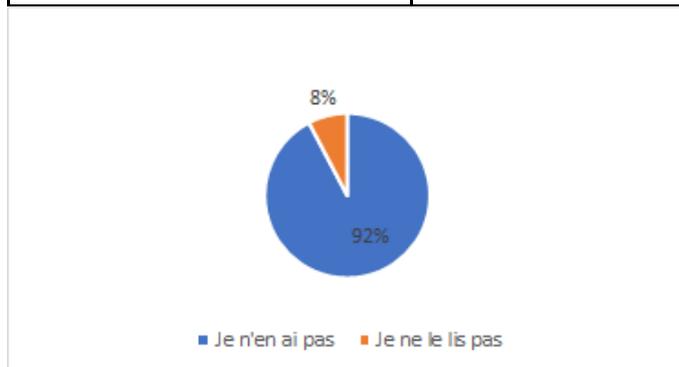


Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 2 n'ont pas répondu.
Un peu plus de 6 répondants sur 10 sont satisfaits du livret d'accueil.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 23 "non", tous services confondus, seulement 13 personnes ont justifié leur réponse.

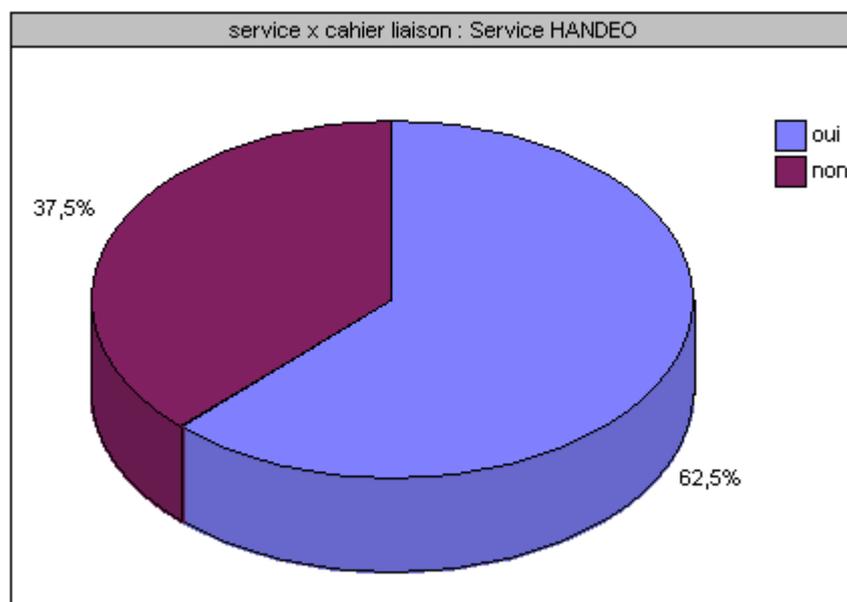
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je n'en ai pas	12	92 %
Je ne le lis pas	1	8 %
Total	13	100 %



Sur les 13 bénéficiaires, tous services confondus, ayant répondu, plus de 9 sur 10 disent ne pas avoir de livret d'accueil et un bénéficiaire dit ne pas le lire.

- Etes-vous satisfait du cahier de liaison ?

cahier liaison service	Non ré ponse	oui	non	TOTAL
Service HANDEO	2	5	3	10
TOTAL	2	5	3	10

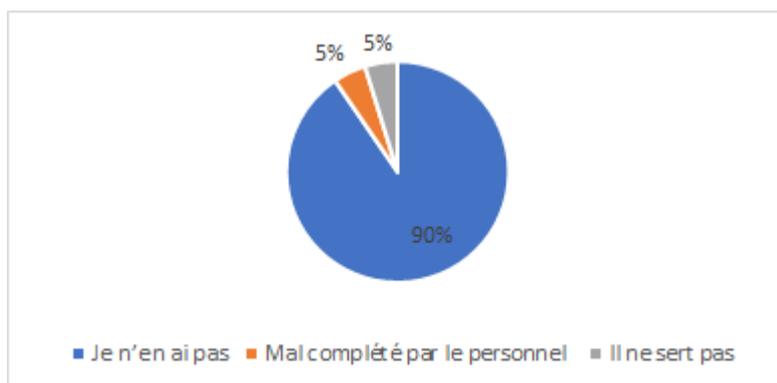


Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 2 n'ont pas répondu.
Un peu plus de 6 répondants sur 10 sont satisfaits du cahier de liaison.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 32 "non", tous services confondus, seulement 21 bénéficiaires ont justifié leur réponse.

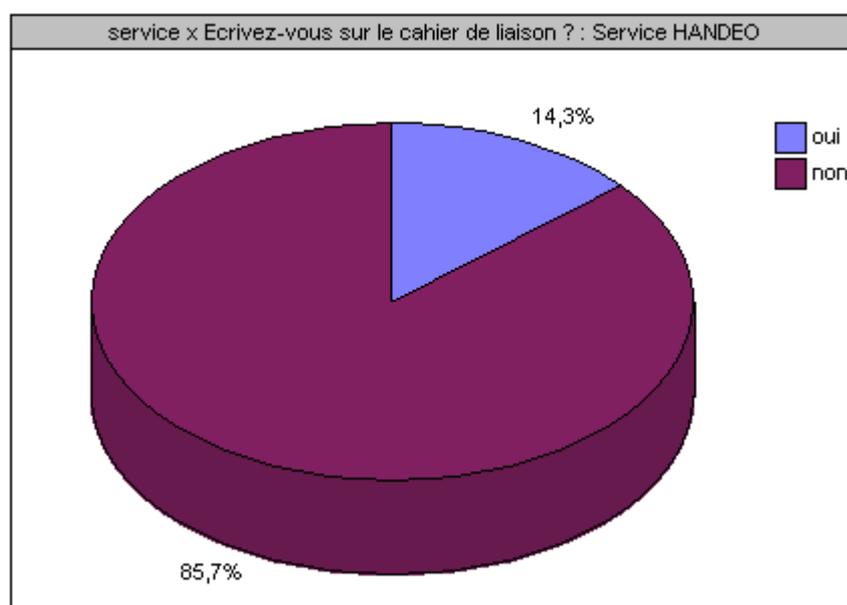
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je n'en ai pas	19	90 %
Mal complété par le personnel	1	5 %
Il ne sert pas	1	5 %
Total	21	100 %



Parmi les 21 bénéficiaires qui ont justifié leur réponse, tous services confondus, 9 sur 10 évoquent ne pas avoir de cahier de liaison.

- Ecrivez-vous sur le cahier de liaison ?

Ecrivez-vous sur le cahier de liaison ?	Non réponse	oui	non	TOTAL
service				
Service HANDEO	3	1	6	10
TOTAL	3	1	6	10



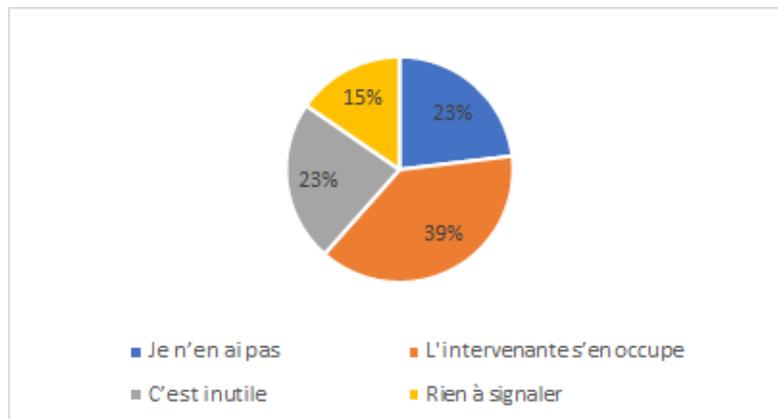
Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 3 n'ont pas répondu. Un peu plus de 8 répondants sur 10 n'écrivent pas sur le cahier de liaison.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 53 "non", tous services confondus, seulement 13 personnes ont justifié leur réponse.

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je n'en ai pas	3	23 %
L'intervenante s'en occupe	5	38 %

C'est inutile	3	23 %
Rien à signaler	2	15 %
Total	13	100 %



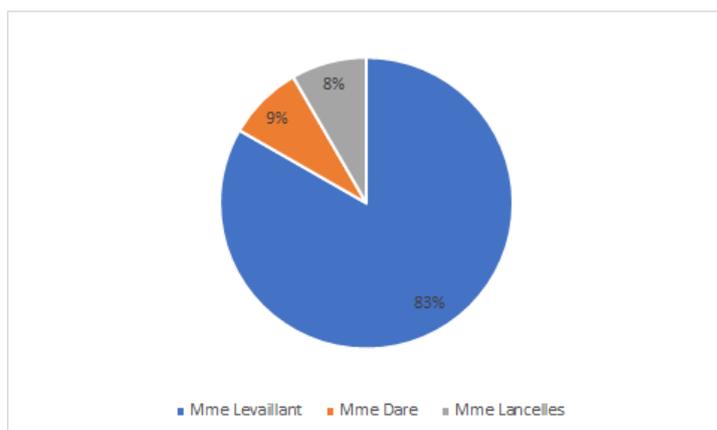
Parmi les 13 personnes qui ont justifié leur réponse, tous services confondus, près de 4 bénéficiaires sur 10, disent que l'intervenante s'occupe de remplir le cahier de liaison.

La relation avec le personnel

A. Relation avec les encadrants

- Pour les patients du SSIAD, connaissez-vous le nom de l'infirmière coordinatrice ?

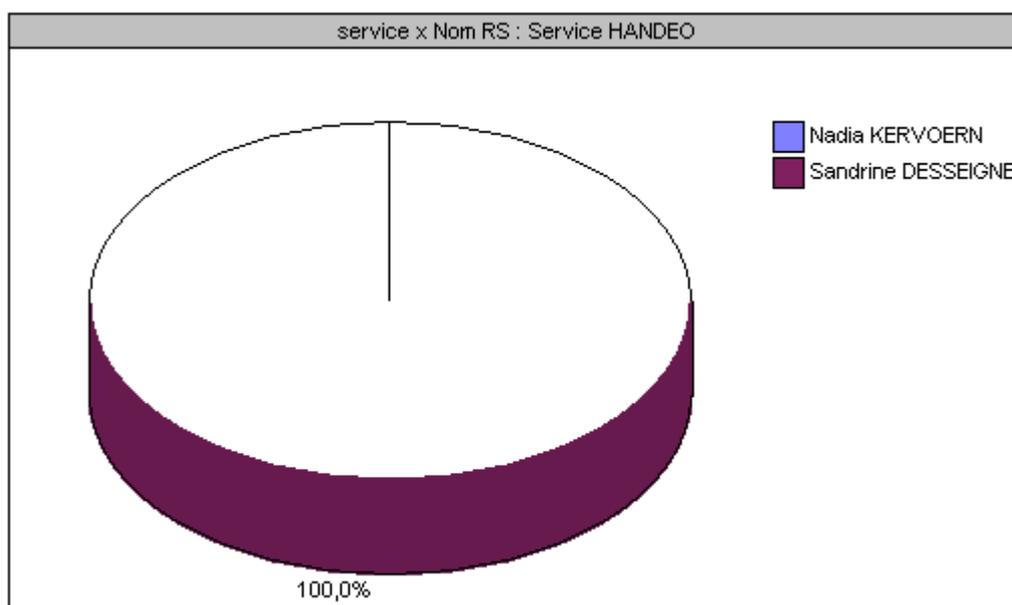
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Mme Levailant	10	90 %
Mme Dare	1	5 %
Mme Lancelles	1	5 %
Total	12	100 %



Parmi les 10 répondants, 9 sur 10 ont répondu que l'infirmière coordinatrice se nomme Madame Levaillant.

- Pour les usagers du SAAD, quel est votre responsable de secteur référent ?

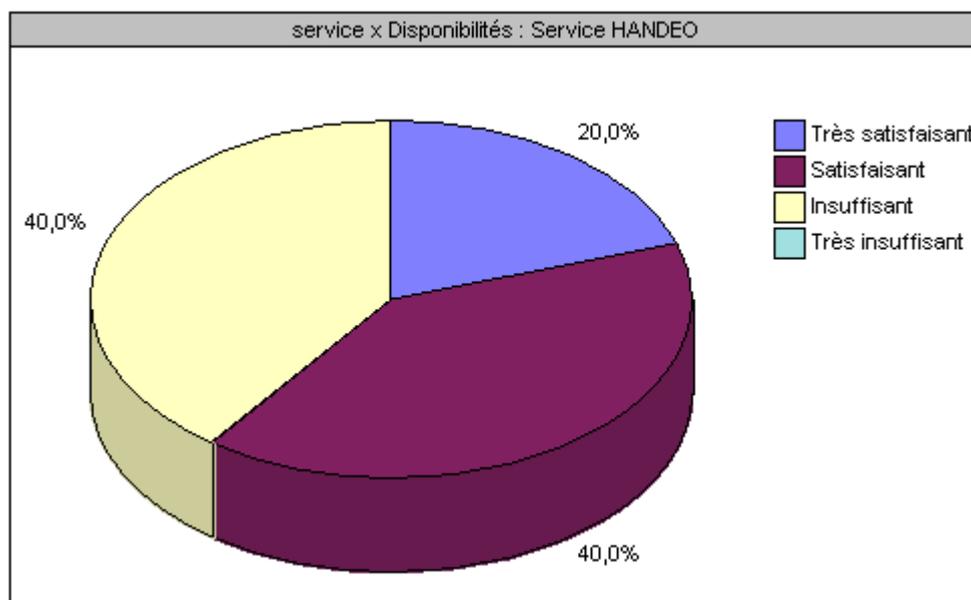
Nom RS	Non réponse	Nadia KE RVOERN	Sandrine DESSEIGNE	TOTAL
Service HANDEO	1	0	9	10
TOTAL	1	0	9	10



Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 1 personne n'a pas répondu. La totalité des répondants ont Sandrine DESSEIGNE en responsable de secteur référent.

- Quel est votre avis sur les disponibilités de l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

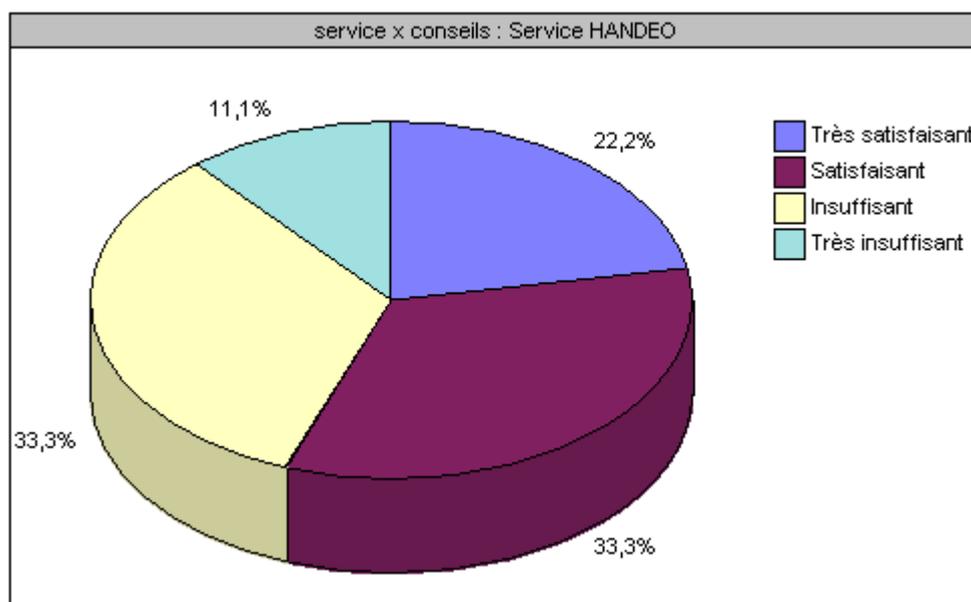
Disponibilités	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	0	2	4	4	0	10
TOTAL	0	2	4	4	0	10



6 bénéficiaires sur 10 sont très satisfaits et satisfaits des disponibilités de l'IDEC et/ou la responsable de secteur.

- Quel est votre avis sur les conseils de l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

conseils	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insatisfaisant	TOTAL
Service HANDEO	1	2	3	3	1	10
TOTAL	1	2	3	3	1	10

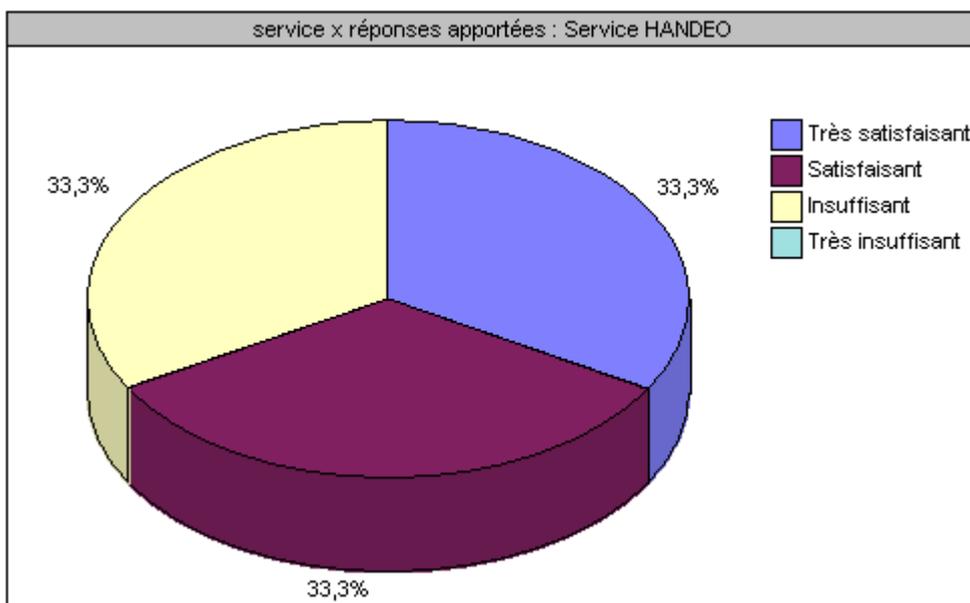


Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 1 seul n'a pas répondu.

Un peu plus de la moitié des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits des conseils de l'IDE et/ou responsable de secteur.

- Quel est votre avis sur les réponses apportées par l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

réponses apportées service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	1	3	3	3	0	10
TOTAL	1	3	3	3	0	10



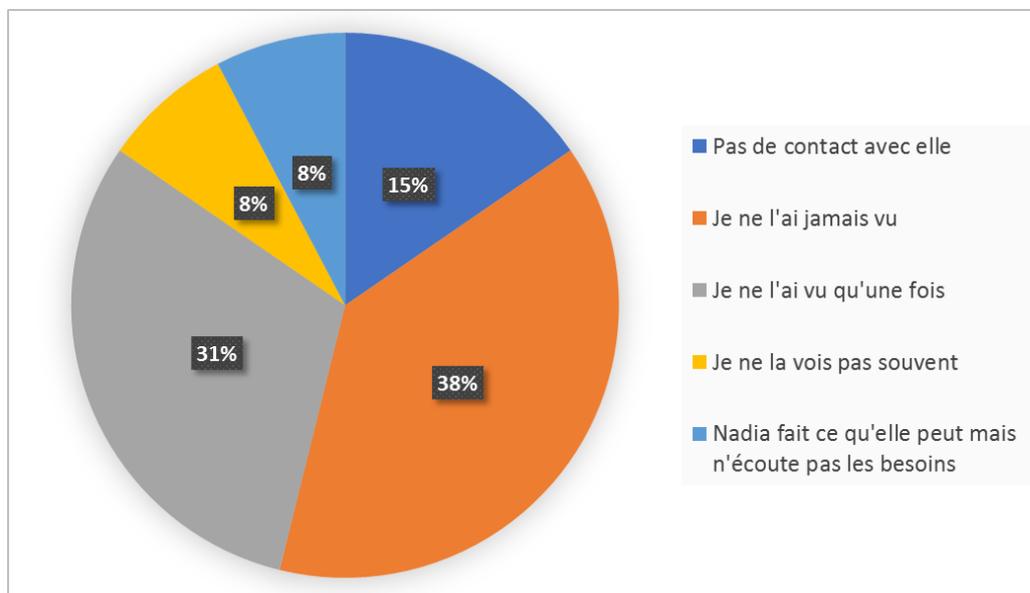
Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 1 seul n'a pas répondu.

Les deux-tiers des répondants sont très satisfaits et satisfaits des réponses apportées par l'IDEC et/ou la responsable de secteur.

- Commentaire à propos des RS/IDEC

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Pas de contact avec elle	2	15,0%
Je ne l'ai jamais vu	5	38,0%
Je ne l'ai vu qu'une fois	4	31,0%
Je ne la vois pas souvent	1	8,0%
Nadia fait ce qu'elle peut mais n'écoute pas les besoins	1	8,0%

TOTAL	13	100,0%
-------	----	--------

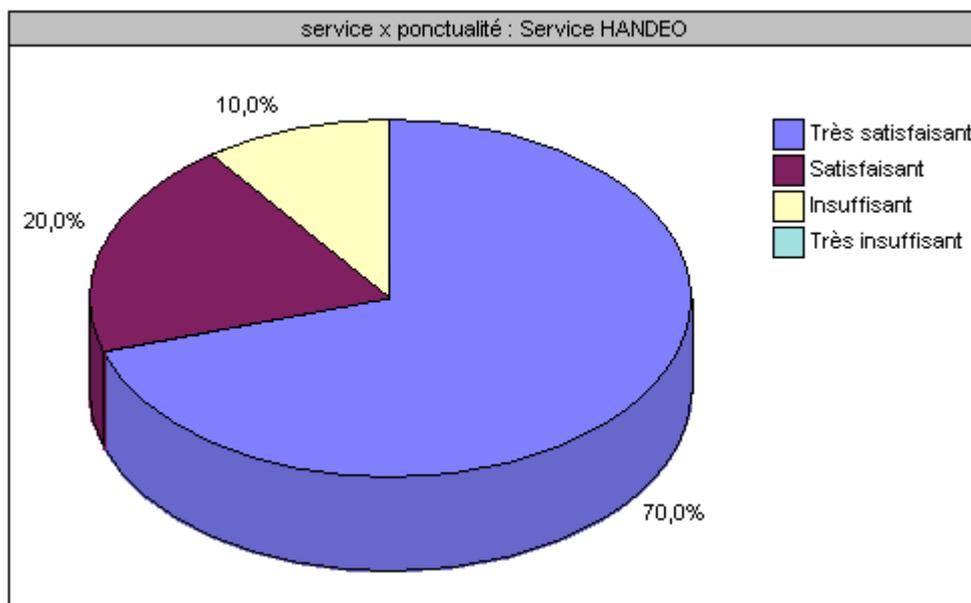


Parmi les répondants, près de 4 sur 10 disent n'avoir jamais vu la responsable de secteur et/ou l'infirmière coordinatrice.

B. Relation avec le personnel

- Quel est votre avis sur la ponctualité du personnel intervenant à votre domicile ?

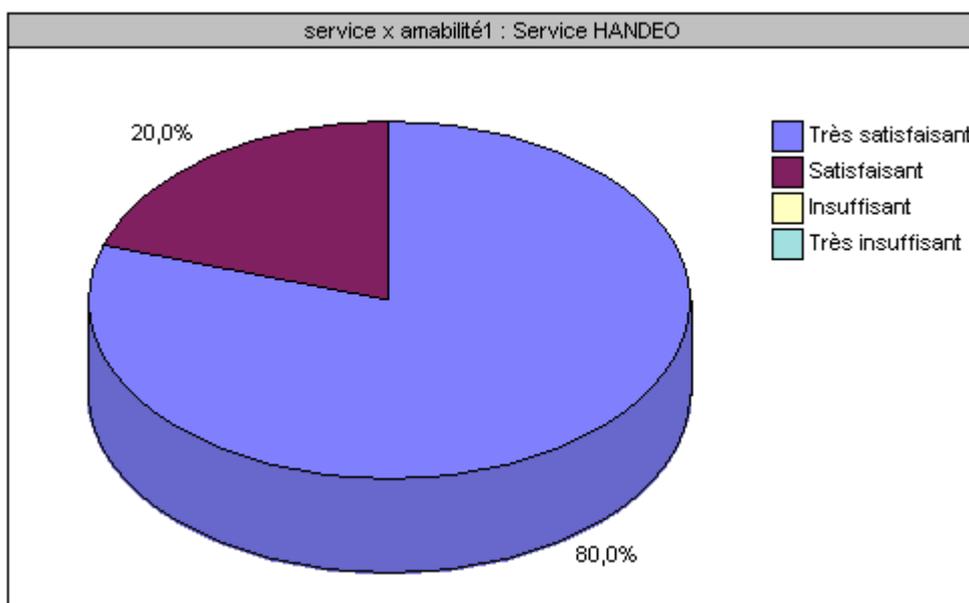
ponctualité service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	0	7	2	1	0	10
TOTAL	0	7	2	1	0	10



8 bénéficiaires sur 10 sont très satisfaits et satisfaits de la ponctualité des intervenants à leur domicile.

- Quel est votre avis sur l'amabilité du personnel intervenant à votre domicile ?

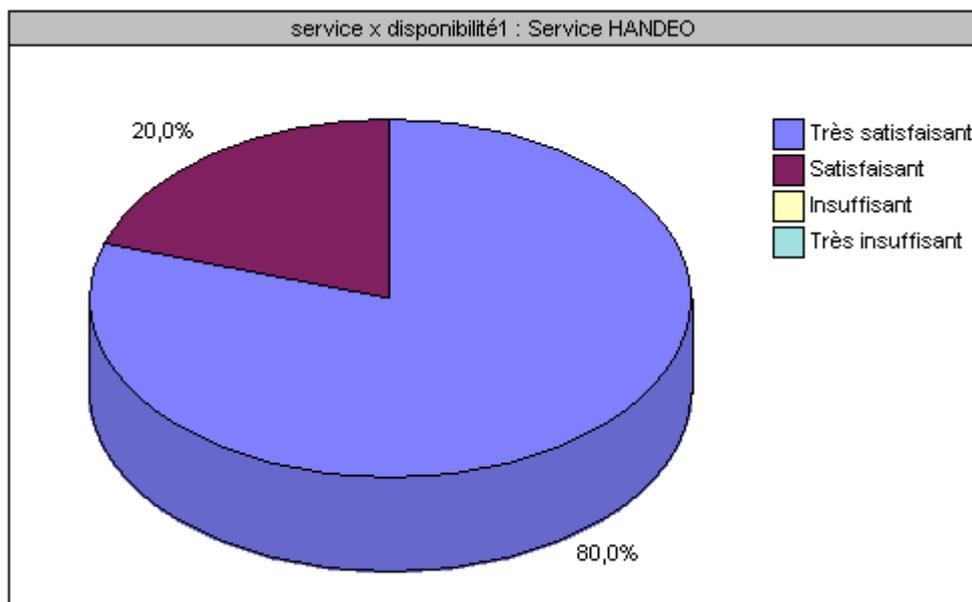
amabilité1 service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insatisfaisant	TOTAL
Service HANDEO	0	8	2	0	0	10
TOTAL	0	8	2	0	0	10



La totalité des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits de l'amabilité du personnel intervenant à leur domicile.

- Quel est votre avis sur la disponibilité du personnel intervenant à votre domicile ?

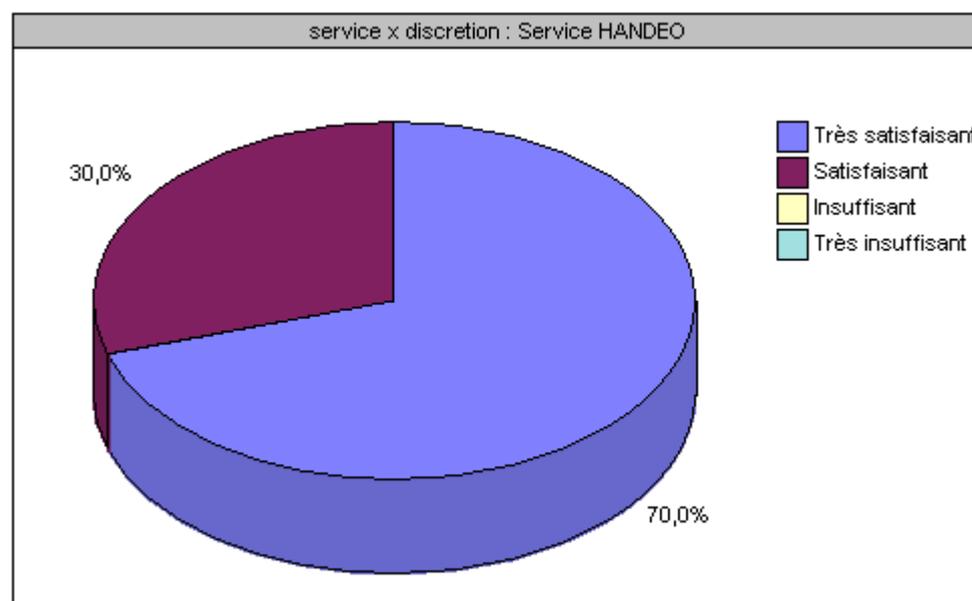
disponibilité1 service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	0	8	2	0	0	10
TOTAL	0	8	2	0	0	10



La totalité des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits de la disponibilité du personnel intervenant à leur domicile.

- Quel est votre avis sur la discrétion du personnel intervenant à votre domicile ?

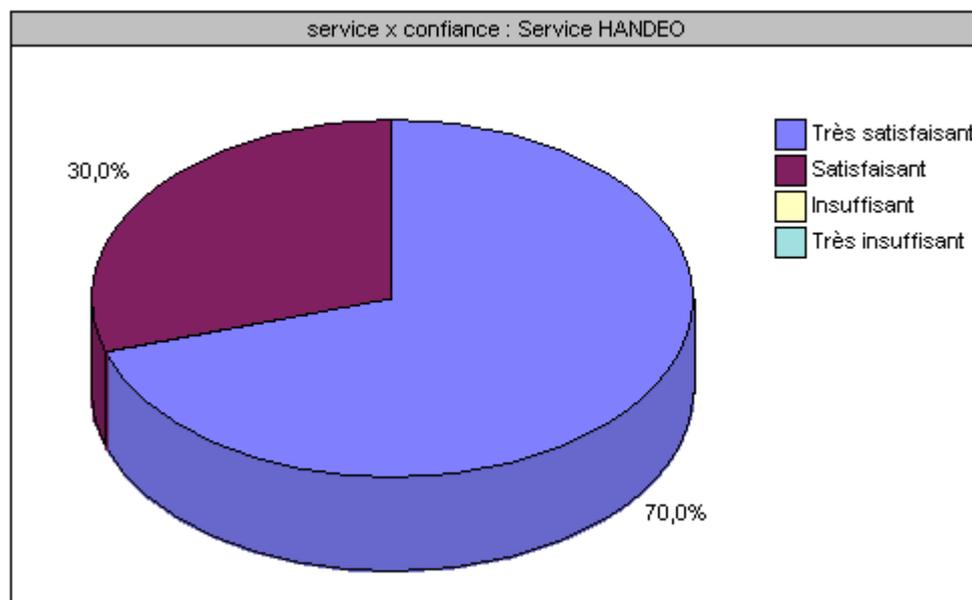
discretion service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	0	7	3	0	0	10
TOTAL	0	7	3	0	0	10



La totalité des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits de la discrétion du personnel intervenant à leur domicile.

- Quel est votre avis sur la confiance envers le personnel intervenant à votre domicile ?

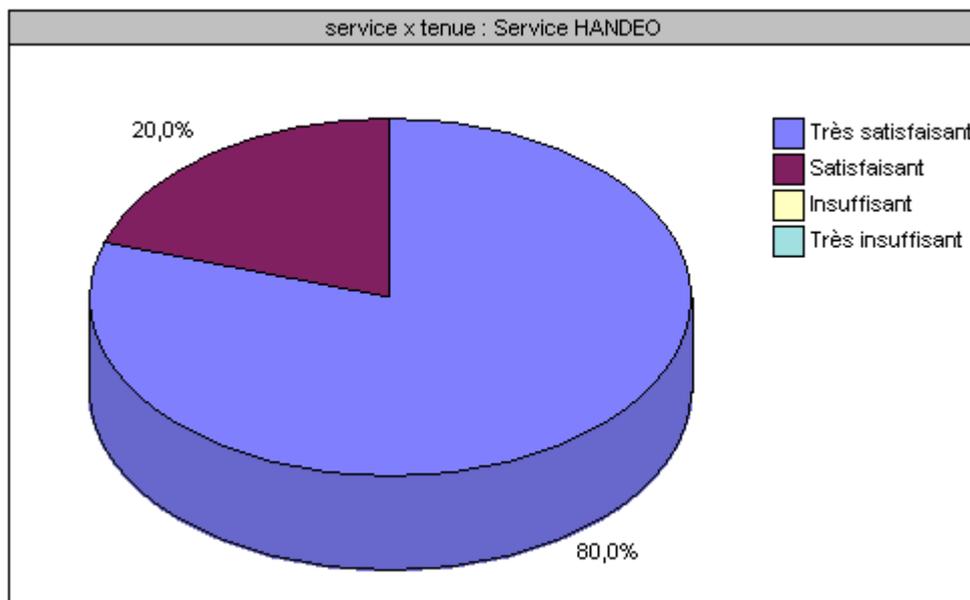
confiance service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	0	7	3	0	0	10
TOTAL	0	7	3	0	0	10



Tous les bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits de leur confiance envers leurs intervenants.

- Quel est votre avis sur la tenue vestimentaire du personnel intervenant à votre domicile ?

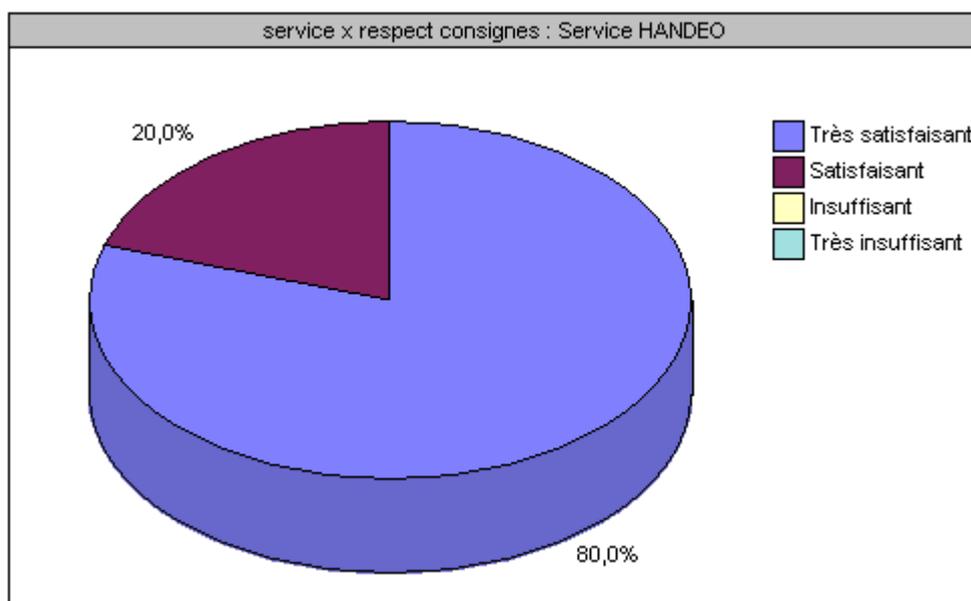
tenue service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	0	8	2	0	0	10
TOTAL	0	8	2	0	0	10



La totalité des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits de la tenue vestimentaire du personnel intervenant à leur domicile.

- Quel est votre avis sur le respect des consignes du personnel intervenant à votre domicile ?

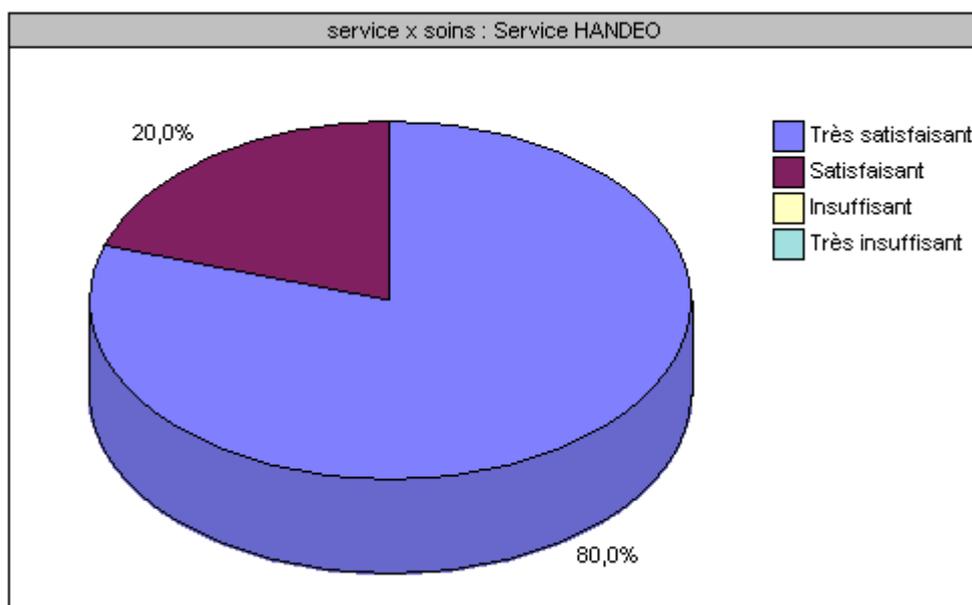
respect consignes service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	0	8	2	0	0	10
TOTAL	0	8	2	0	0	10



La totalité des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits du respect des consignes par le personnel intervenant à leur domicile.

- Quel est votre avis sur la qualité des soins des aides-soignantes et AMP ?

soins service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	5	4	1	0	0	10
TOTAL	5	4	1	0	0	10

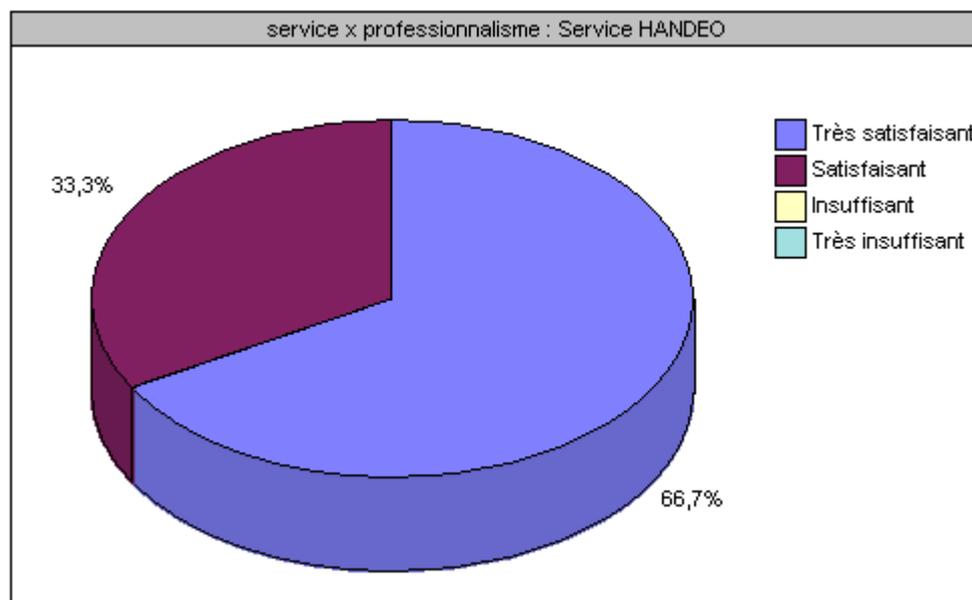


Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 5 n'ont pas répondu.

La totalité des répondants sont très satisfaits et satisfaits de la qualité des soins par les aides-soignantes et AMP.

- Quel est votre avis sur le professionnalisme du personnel intervenant à votre domicile ?

professionnalisme service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	1	6	3	0	0	10
TOTAL	1	6	3	0	0	10

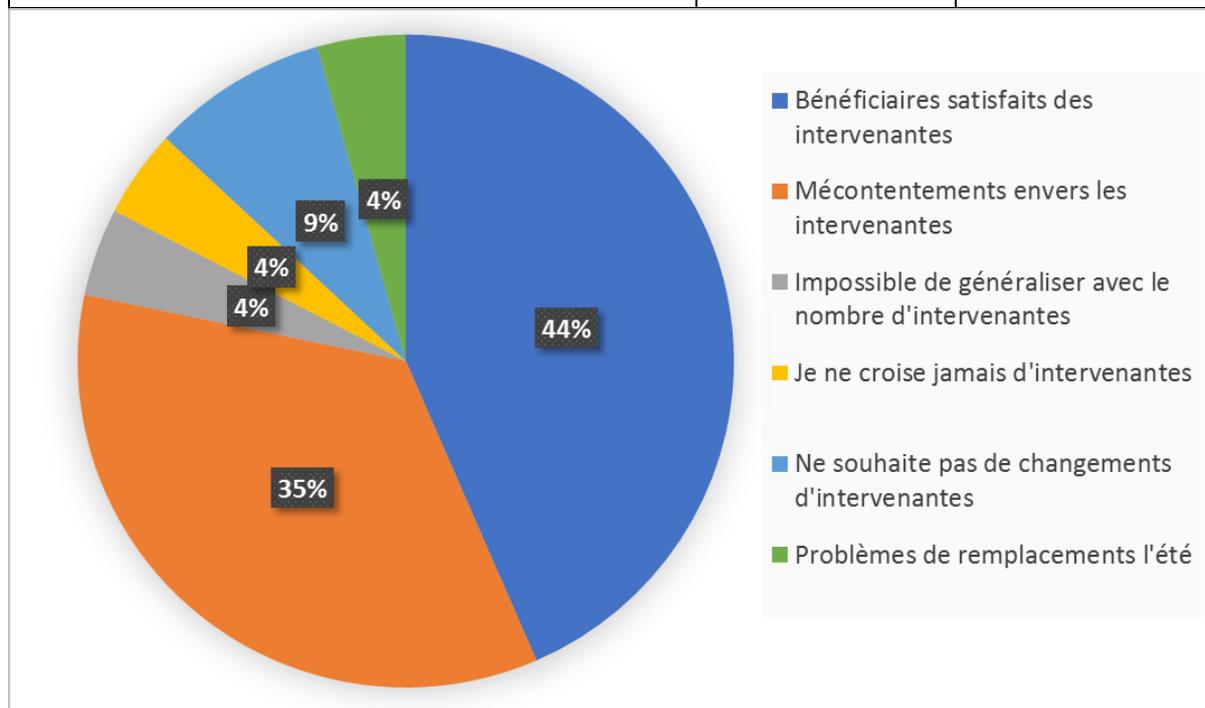


Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 1 personne n'a pas répondu.

La totalité des répondants sont très satisfaits et satisfaits du professionnalisme du personnel intervenant à leur domicile.

- Commentaires pour les intervenants à domicile

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Bénéficiaires satisfaits des intervenantes	10	43,5%
Mécontentements envers les intervenantes	8	34,7%
Impossible de généraliser avec le nombre d'intervenantes	1	4,4%
Je ne croise jamais d'intervenantes	1	4,4%
Ne souhaite pas de changements d'intervenantes	2	8,6%
Problèmes de remplacements l'été	1	4,4%
TOTAL	23	100,0%

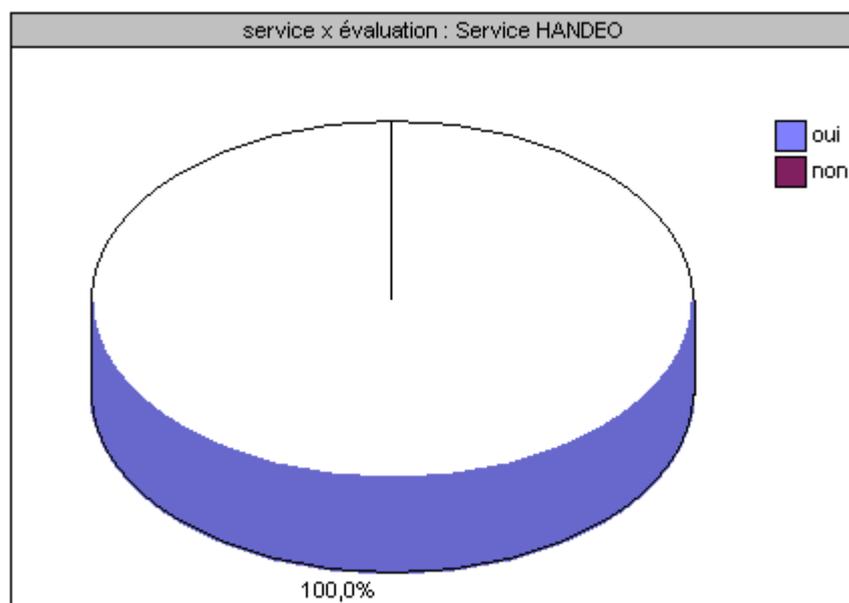


Parmi les bénéficiaires ayant laissé un commentaire, un peu plus de 4 sur 10 sont satisfaits des intervenants à domicile.

La qualité des services

- Une évaluation des besoins a-t-elle été réalisée à votre domicile avec la responsable de secteur ou la responsable des aides-soignants ?

évaluation service	Non réponse	oui	non	TOTAL
Service HANDEO	1	9	0	10
TOTAL	1	9	0	10

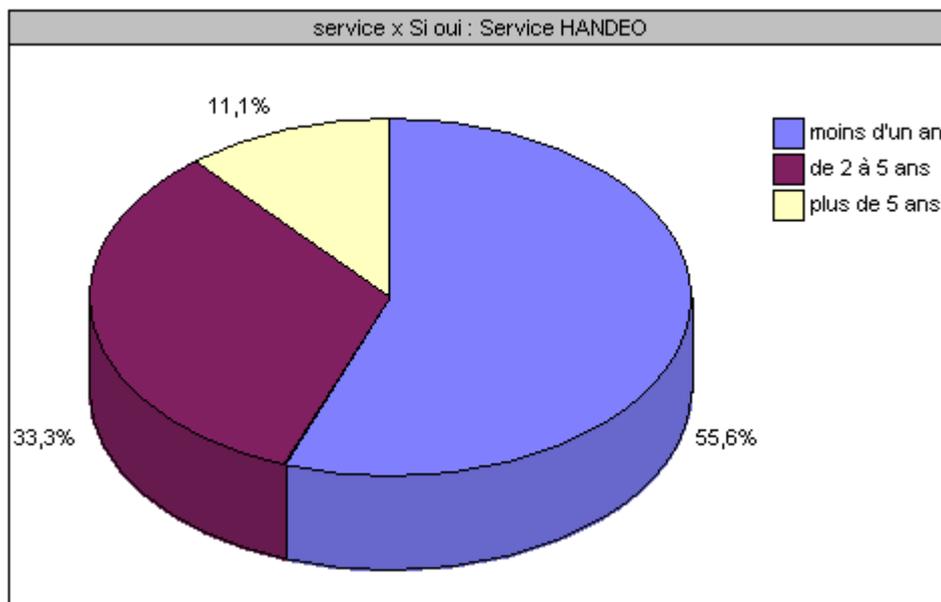


Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 1 seul n'a pas répondu.

La totalité des répondants ont bénéficié d'une évaluation des besoins à leur domicile par la responsable des secteurs ou la responsable des aides-soignantes.

- Si oui, depuis combien de temps ?

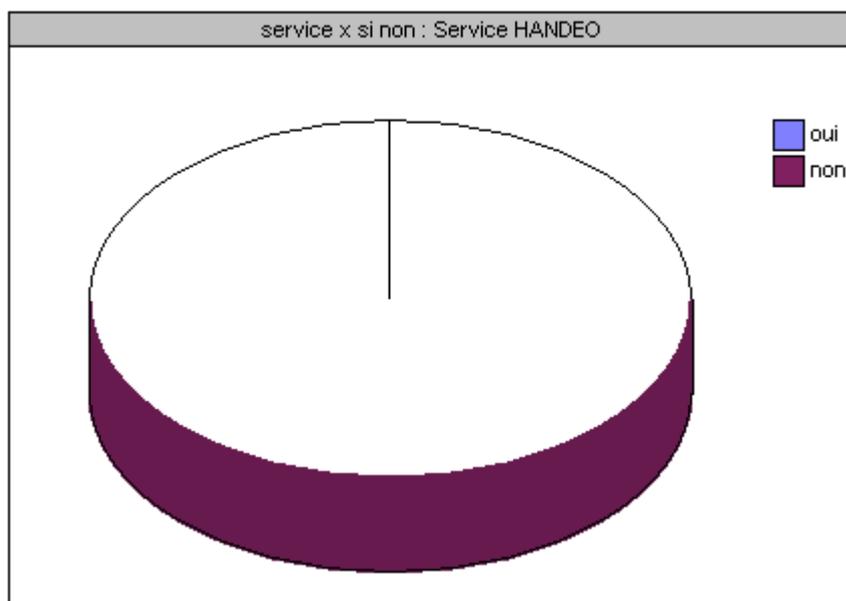
service	Si oui	Non réponse	moins d'un an	de 2 à 5 ans	plus de 5 ans	TOTAL
Service HANDEO	1	1	5	3	1	10
TOTAL	1	1	5	3	1	10



Parmi les 9 bénéficiaires ayant eu une évaluation des besoins, pour un peu plus de la moitié cette évaluation date de moins d'un an.

- Si non, auriez-vous souhaité la réalisation de cette évaluation des besoins à votre domicile ?

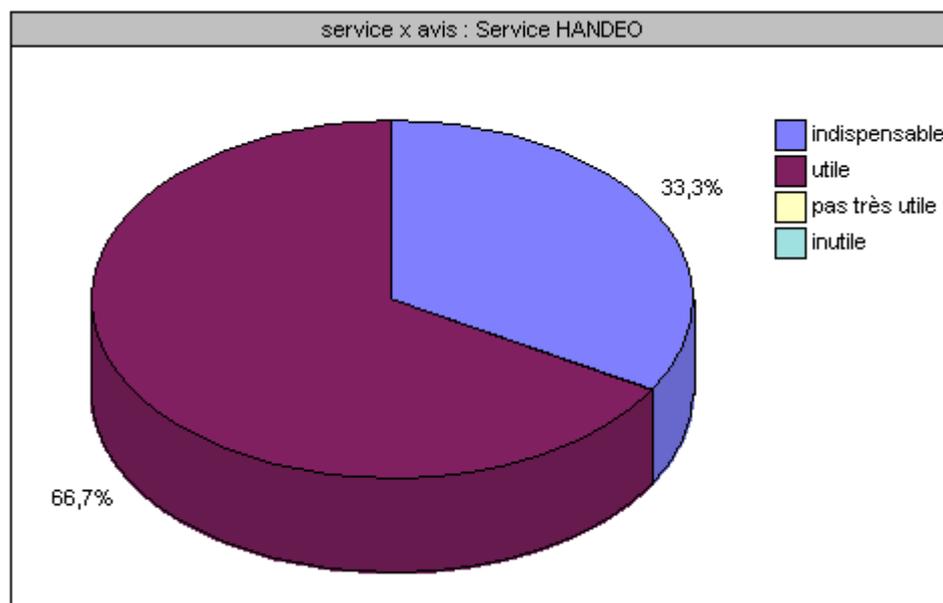
service	si non	Non réponse	oui	non	TOTAL
Service HANDEO		10	0	0	10
TOTAL		10	0	0	10



La totalité des bénéficiaires du service HANDEO, n'ont pas répondu.

- Pour vous, cette évaluation des besoins est ?

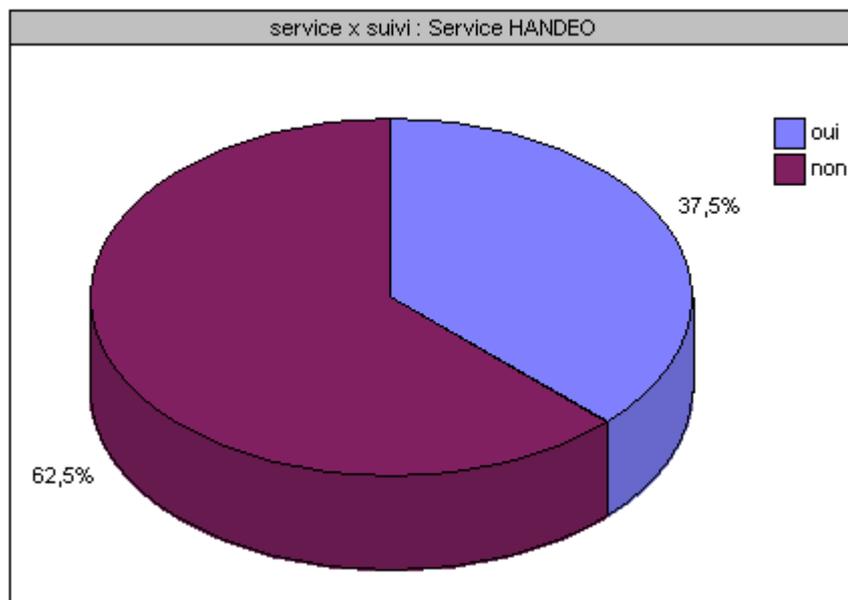
service	avis	Non réponse	indispensable	utile	pas très utile	inutile	TOTAL
Service HANDEO		1	3	6	0	0	10
TOTAL		1	3	6	0	0	10



Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 1 seul n'a pas répondu. Les deux tiers des répondants estiment cette évaluation des besoins utile.

- Avez-vous un suivi régulier de la prestation ?

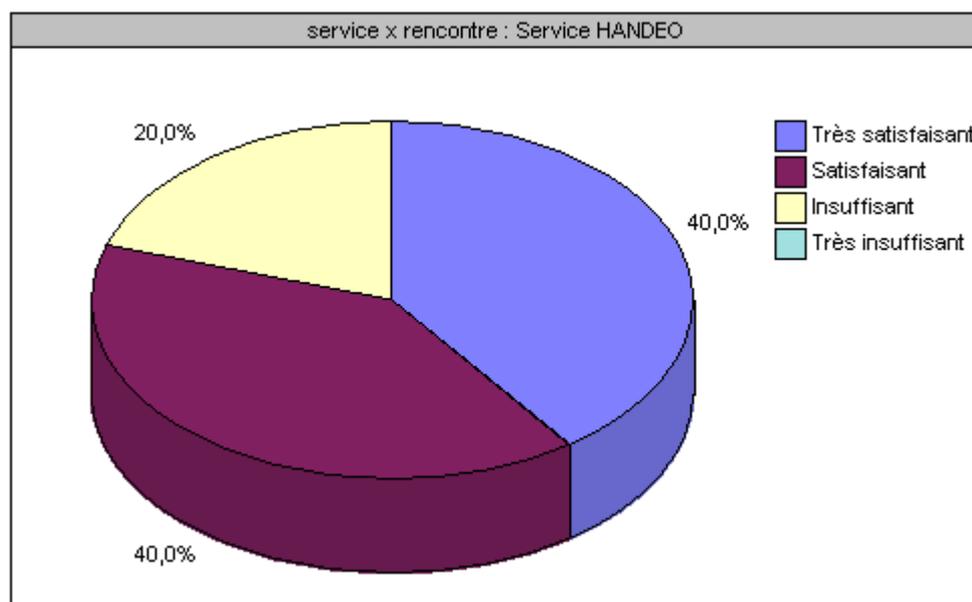
service	suiti	Non réponse	oui	non	TOTAL
Service HANDEO		2	3	5	10
TOTAL		2	3	5	10



Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 2 n'ont pas répondu.
Un peu plus de 6 répondants sur 10 n'ont pas de suivi régulier de la prestation.

- Comment évaluez-vous la rencontre au domicile avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

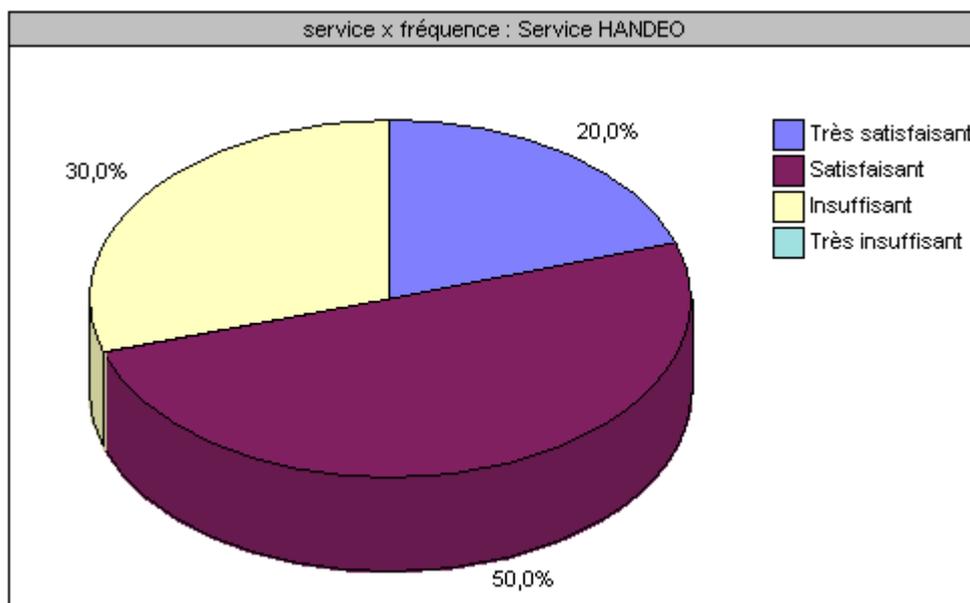
rencontre service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	0	4	4	2	0	10
TOTAL	0	4	4	2	0	10



8 bénéficiaires sur 10 sont très satisfaits et satisfaits de la rencontre à leur domicile avec l'IDE et/ou la responsable de secteur.

- Comment évaluez-vous la fréquence des contacts avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

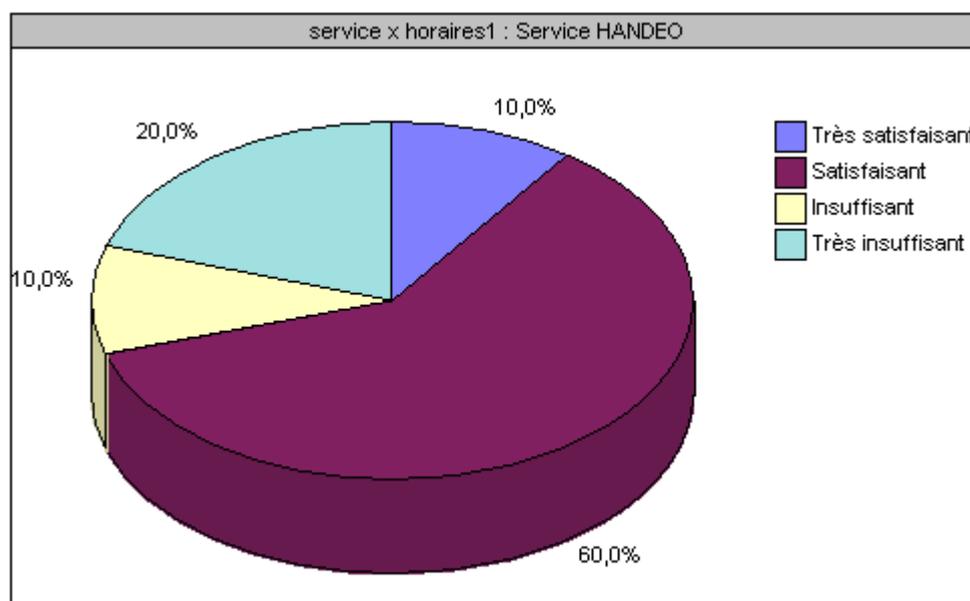
fréquence service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	0	2	5	3	0	10
TOTAL	0	2	5	3	0	10



7 bénéficiaires sur 10 sont très satisfaits et satisfaits de la fréquence des contacts avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur.

- Quel est votre avis sur les horaires de passage du personnel ?

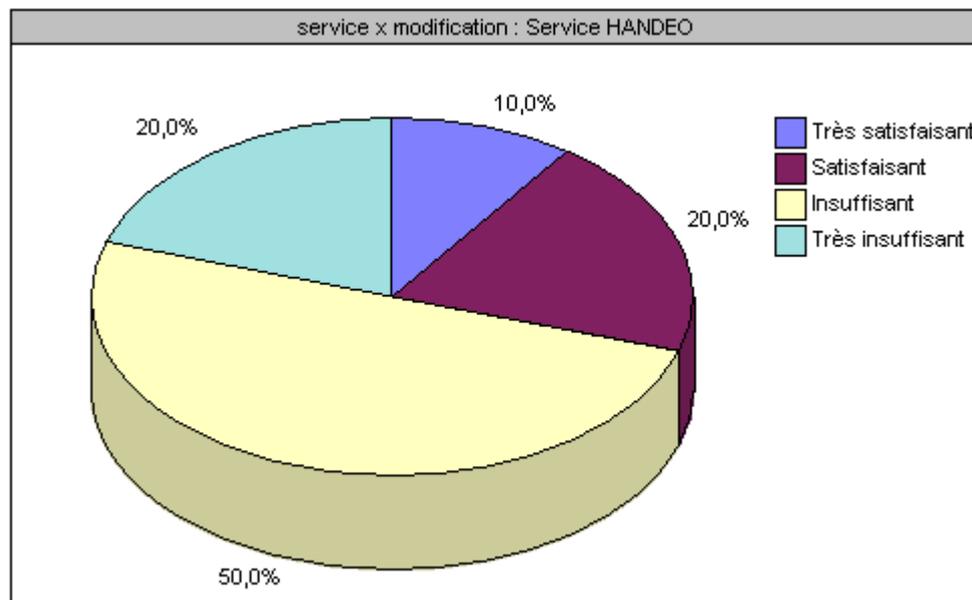
horaires1 service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	0	1	6	1	2	10
TOTAL	0	1	6	1	2	10



7 bénéficiaires sur 10 sont très satisfaits et satisfaits des horaires de passage du personnel.

- Quel est votre avis sur l'information lors d'une modification des interventions ?

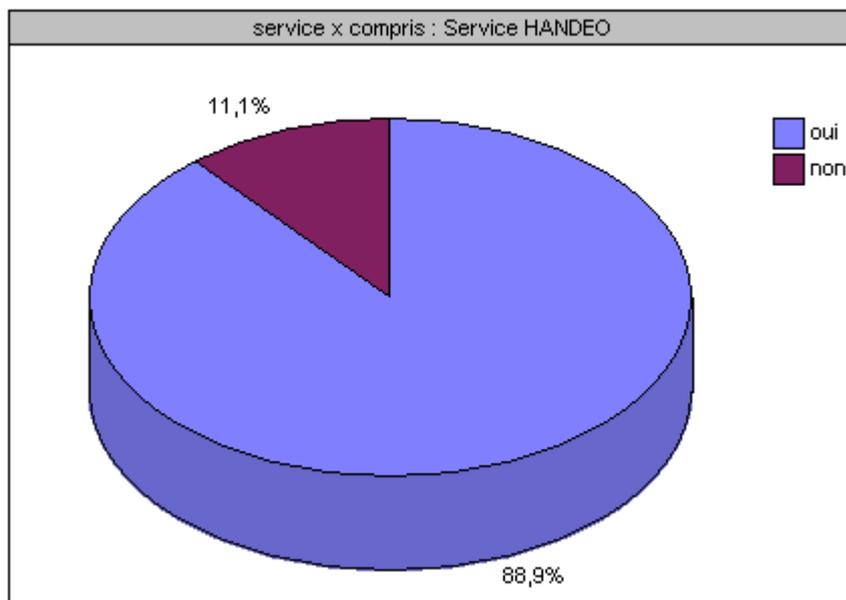
modification service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
Service HANDEO	0	1	2	5	2	10
TOTAL	0	1	2	5	2	10



7 bénéficiaires sur 10 sont très insatisfaits et insatisfaits de l'information lors d'une modification des interventions.

- Pensez-vous avoir été bien compris ?

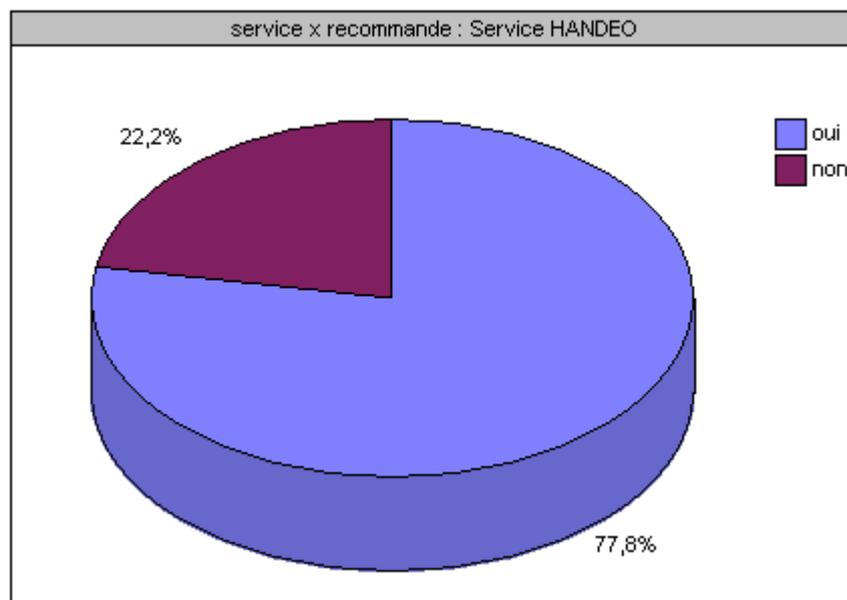
compris service	Non réponse	oui	non	TOTAL
Service HANDEO	1	8	1	10
TOTAL	1	8	1	10



Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 1 seul n'a pas répondu.
Près de 9 répondants sur 10 pensent avoir bien été compris.

- Recommanderiez-vous l'UNA des Pays-du-Calais à un proche ?

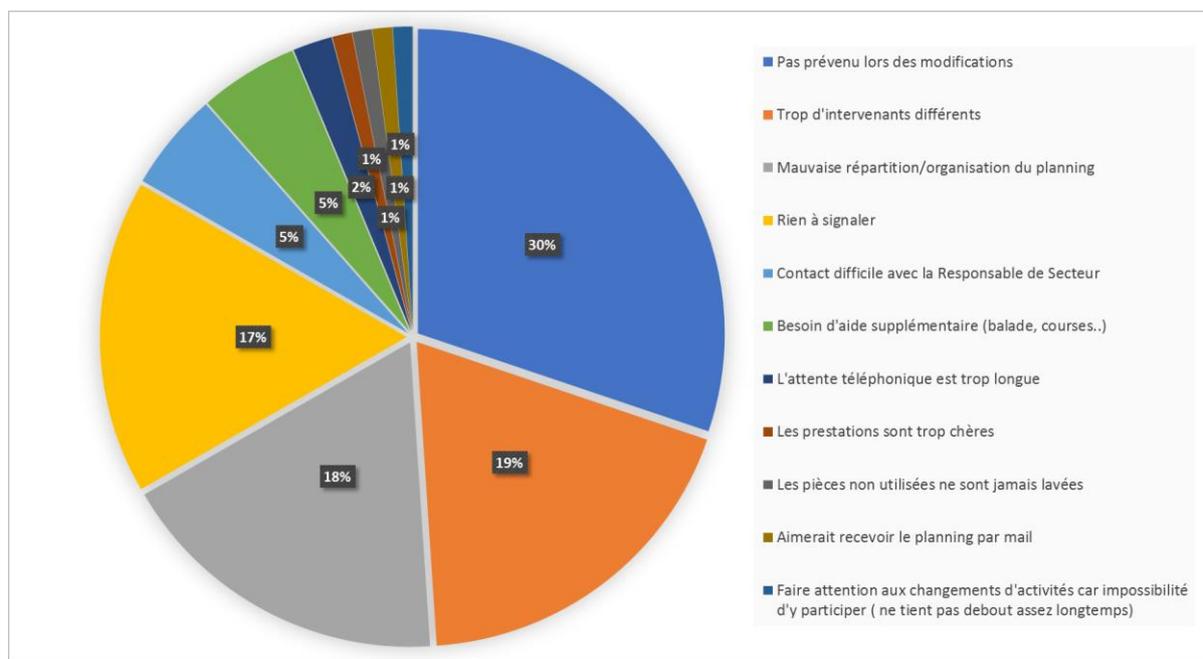
recommande service	Non réponse	oui	non	TOTAL
Service HANDEO	1	7	2	10
TOTAL	1	7	2	10



Parmi les 10 bénéficiaires du service HANDEO, 1 seul n'a pas répondu.
Près de 8 répondants sur 10 recommanderaient l'UNA à l'un de ses proches.

- Vos remarques et suggestion éventuelles d'amélioration

<u>Réponses</u>	<u>Effectif</u>	<u>Pourcentage</u>
Pas prévenu lors des modifications	29	30%
Trop d'intervenants différents	18	19%
Mauvaise répartition/organisation du planning	17	18%
Rien à signaler	16	17%
Contact difficile avec la Responsable de Secteur	5	5%
Besoin d'aide supplémentaire (balade, courses..)	5	5%
L'attente téléphonique est trop longue	2	2%
Les prestations sont trop chères	1	1%
Les pièces non utilisées ne sont jamais lavées	1	1%
Aimerait recevoir le planning par mail	1	1%
Faire attention aux changements d'activités car impossibilité d'y participer (ne tient pas debout assez longtemps)	1	1%
Total	96	100%



Parmi les 96 répondants (tous services confondus), 3 bénéficiaires sur 10 affirment ne pas être prévenues lors d'une modification de planning. Un peu moins de 2 sur 10 trouvent que le changement d'intervenants à domicile est trop fréquent et qu'il y a une mauvaise répartition/organisation du planning.

- Pour conclure les analyses du service HANDEO :

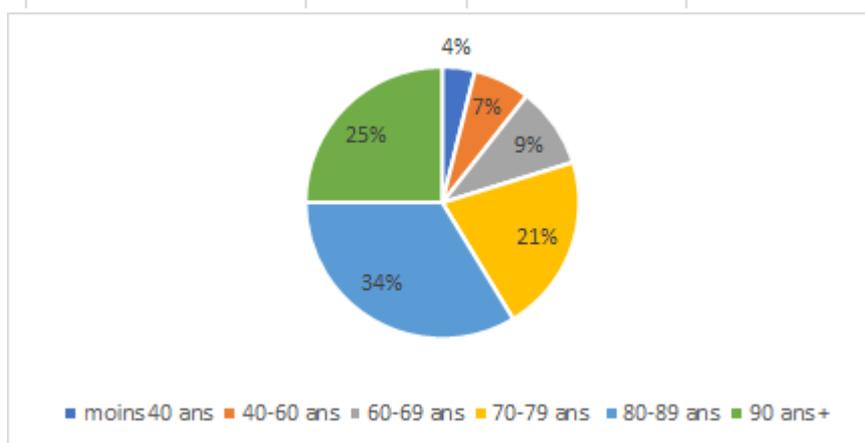
SERVICE HANDEO	
Points positifs	Points négatifs
Accueil	
<ul style="list-style-type: none"> - Horaires d'accueil (totalité) - Amabilité du personnel (totalité) - Régularité des contacts (8 sur 10) - Rapidité de l'appel (8 sur 10) - Disponibilité du personnel d'accueil (9 sur 10) - Présentation de l'interlocuteur (totalité) - Délai d'attente (totalité) - Mise en contact avec le bon interlocuteur (totalité) - Réponse apportée (9 sur 10) - Transmission des messages (9 sur 10) - Accessibilité des locaux (totalité) - Service d'astreinte (8 sur 10) 	
Information	

<ul style="list-style-type: none"> - Services proposés (7 sur 10) - Coûts et modalités de prises en charge (7 sur 10) - Satisfaction du livret d'accueil (6 sur 10) - Satisfaction du cahier de liaison (6 sur 10) 	<ul style="list-style-type: none"> - Consultation du site internet (7 sur 10) - Écriture dans le cahier de liaison (8 sur 10)
Relationnel : Les encadrants	
<ul style="list-style-type: none"> - Disponibilité de l'IDEC et/ou la RS (6 sur 10) - Conseils de l'IDEC et/ou la RS (les deux-tiers) - Réponses apportées par l'IDEC et/ou la RS (les deux-tiers) 	
Relationnel : Les intervenants à domicile	
<ul style="list-style-type: none"> - Ponctualité du personnel (8 sur 10) - Amabilité du personnel (totalité) - Disponibilité du personnel (totalité) - Discrétion du personnel (totalité) - Confiance envers le personnel (totalité) - Tenue vestimentaire (totalité) - Respect des consignes (totalité) - Qualité des soins (totalité) - Professionnalisme du personnel (totalité) 	
Qualité des services	
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluation à domicile (totalité) - Utilité de l'évaluation à domicile (totalité) - Rencontre au domicile avec l'IDEC et/ou la RS (8 sur 10) - Fréquence des contacts (7 sur 10) - Horaires de passages du personnel (7 sur 10) - Compréhension (9 sur 10) - Recommandation de l'UNA (8 sur 10) 	<ul style="list-style-type: none"> - Suivi régulier de la prestation (6 sur 10) - Information lors d'une modification (7 sur 10)

? Service de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD)

- Âge des bénéficiaires :

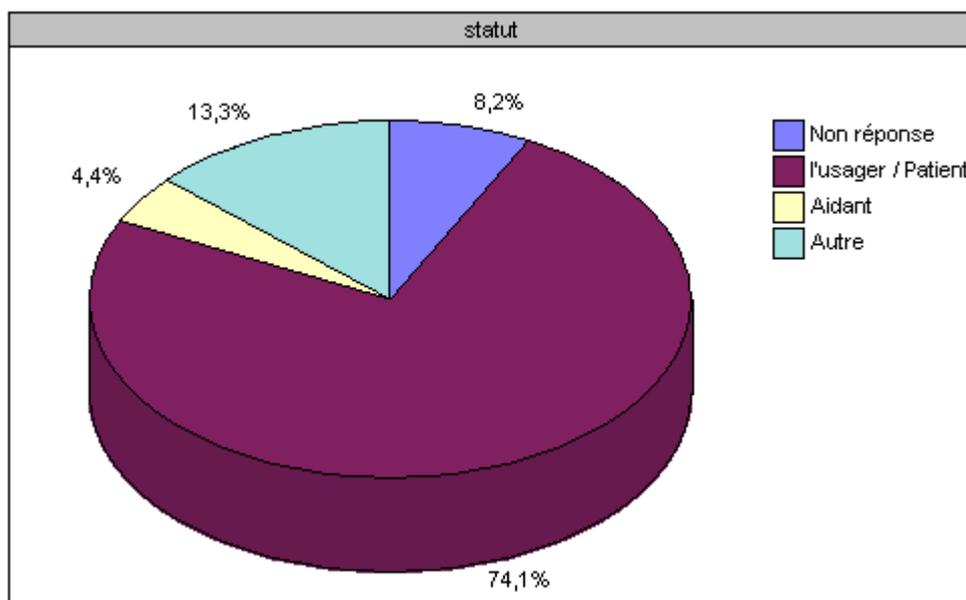
Age	Effectifs	Pourcentages
Moins de 40 ans	4	4%
40-60 ans	7	7%
60-69 ans	10	10%
70-79 ans	22	21%
80-89 ans	35	34%
90 ans et +	26	25%
TOTAL	104	100%



Parmi les 104 répondants (tous services confondus), un peu plus de 6 bénéficiaires sur 10 sont âgés de plus de 80 ans.

- Le statut des personnes

statut	Nb. cit.	Fréq.
Non réponse	11	8,2%
l'usager / Patient	100	74,1%
Aidant	6	4,4%
Autre	18	13,3%
TOTAL OBS.	135	100%

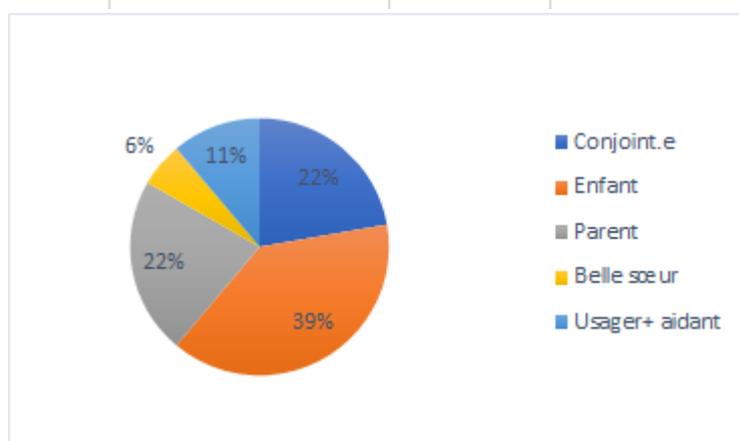


11 bénéficiaires n'ont pas répondu.

Parmi les répondants (tous services confondus) ayant indiqué leur statut, un peu plus de 7 sur 10 sont les bénéficiaires.

- Statut Bis : (Autres)

Statuts	Effectifs	Pourcentages
Conjoint.e	4	22%
Enfant	7	39%
Parent	4	22%
Belle sœur	1	6%
Usager + Aidant	2	11%
TOTAL	18	100%

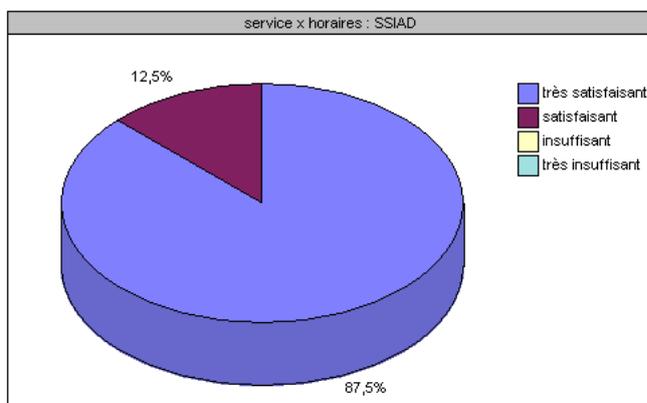


Parmi les autres répondants (tous services confondus), près de 4 sur 10 sont les enfants des bénéficiaires.

L'accueil

- Quel est votre avis sur les horaires d'accueil ?

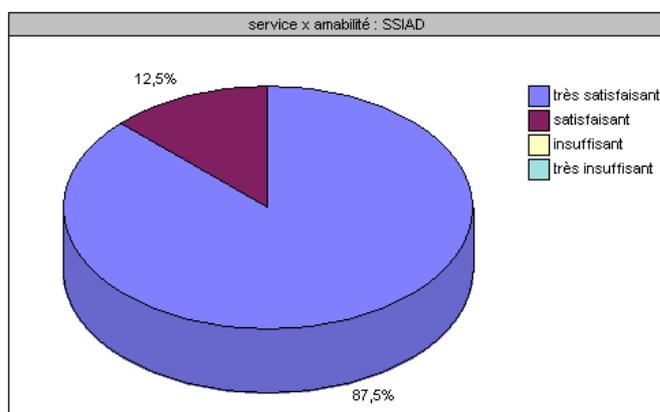
horaires service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SSIAD	1	7	1	0	0	9
TOTAL	1	7	1	0	0	9



Parmi les 9 bénéficiaires du service SSIAD, 1 seul n'a pas répondu.
La totalité des répondants sont très satisfaits et satisfaits des horaires d'accueil.

- Comment Évaluez-vous l'amabilité du personnel d'accueil ?

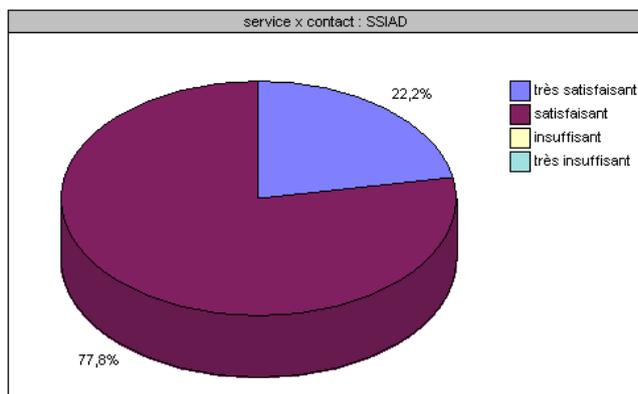
amabilité service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SSIAD	1	7	1	0	0	9
TOTAL	1	7	1	0	0	9



Parmi les 9 bénéficiaires du service SSIAD, 1 seul n'a pas répondu.
La totalité des répondants sont très satisfaits et satisfaits de l'amabilité du personnel d'accueil.

- Êtes-vous satisfait de la régularité des contacts avec l'association ?

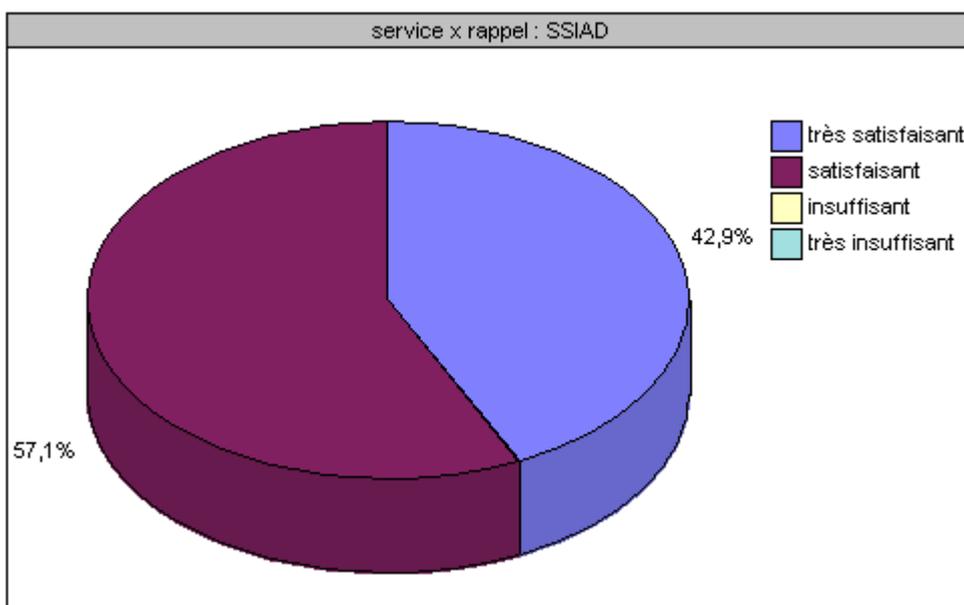
service	contact	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SSIAD		0	2	7	0	0	9
TOTAL		0	2	7	0	0	9



La totalité des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits de la régularité des contacts avec l'association.

- Comment évaluez-vous la rapidité de rappel de l'association quand vous le demandez ?

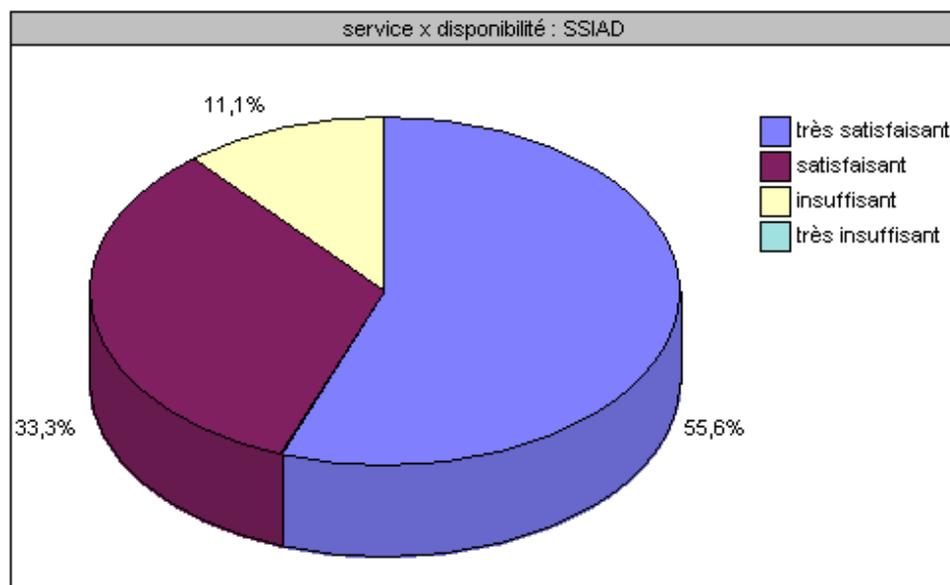
service	rappel	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SSIAD		2	3	4	0	0	9
TOTAL		2	3	4	0	0	9



Parmi les 9 bénéficiaires du service SSIAD, 2 personnes n'ont pas répondu. La totalité des répondants sont très satisfaits et satisfaits de la rapidité des rappels de l'association.

- Quel est votre avis sur la disponibilité du personnel de l'accueil ?

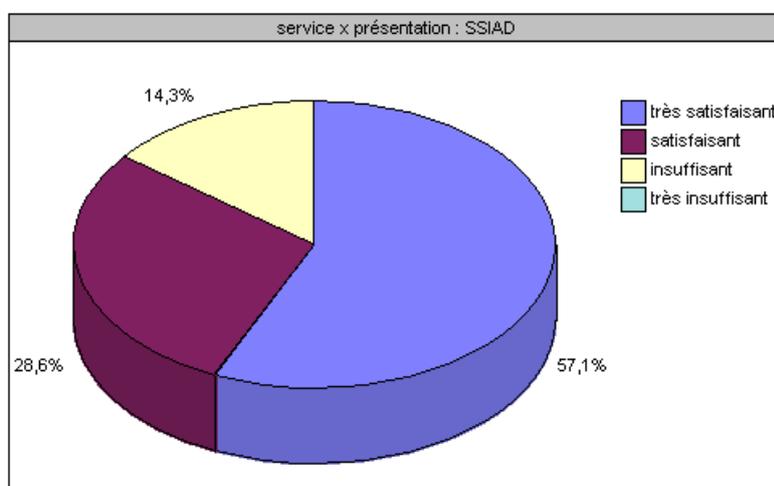
disponibilité service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SSIAD	0	5	3	1	0	9
TOTAL	0	5	3	1	0	9



Près de 9 bénéficiaires sur 10 sont très satisfaits et satisfaits de la disponibilité du personnel de l'accueil.

- Quel est votre avis sur la présentation de l'interlocuteur ?

présentation service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SSIAD	2	4	2	1	0	9
TOTAL	2	4	2	1	0	9

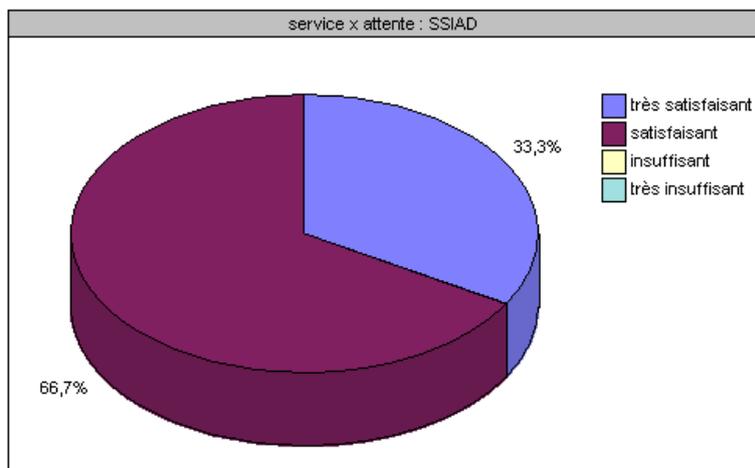


Parmi les 9 bénéficiaires, 2 n'ont pas répondu.

Un peu plus de 8 répondants sur 10 sont très satisfaits et satisfaits de la présentation de l'interlocuteur.

- Comment évaluez-vous le délai d'attente de l'accueil ?

service	attente	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SSIAD		3	2	4	0	0	9
TOTAL		3	2	4	0	0	9

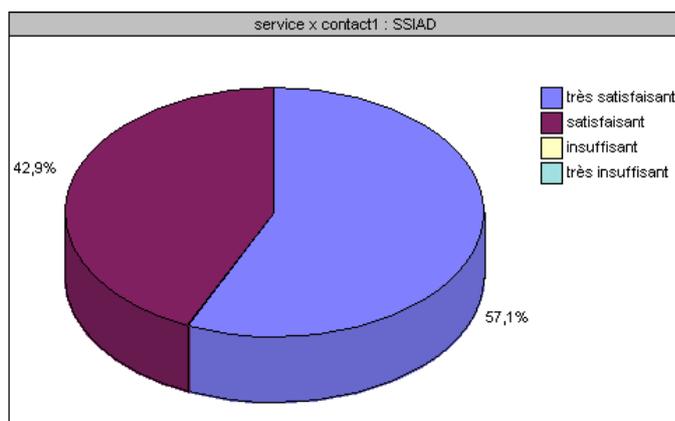


Parmi les 9 bénéficiaires, 3 n'ont pas répondu.

La totalité des répondants sont très satisfaits et satisfaits du délai d'attente de l'accueil.

- Comment évaluez-vous la mise en contact avec le bon interlocuteur ?

service	contact1	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SSIAD		2	4	3	0	0	9
TOTAL		2	4	3	0	0	9

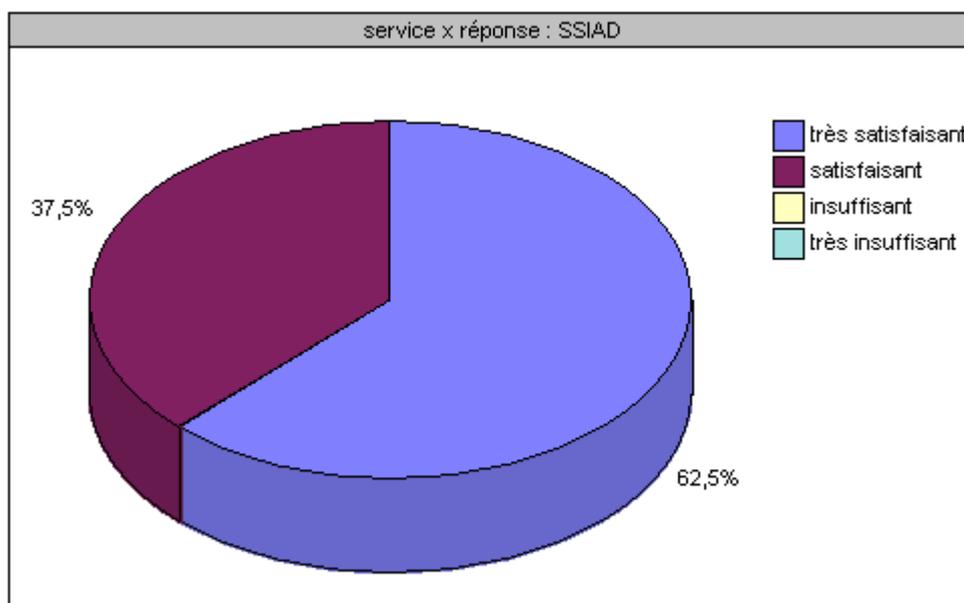


Parmi les 9 bénéficiaires du service SSIAD, 2 n'ont pas répondu.

La totalité des répondants sont très satisfaits et satisfaits de la mise en contact avec le bon interlocuteur.

- Quel est votre avis sur la réponse apportée ?

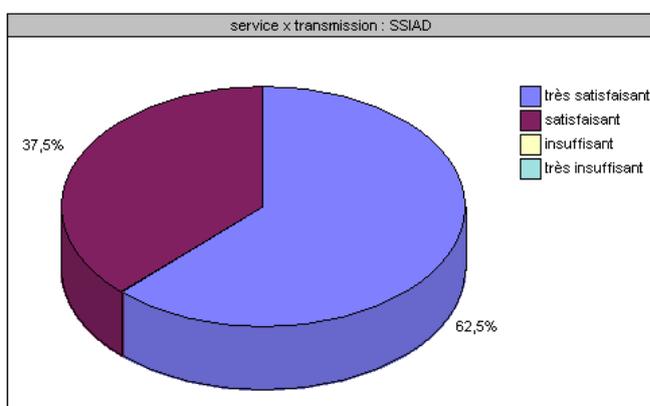
réponse service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SSIAD	1	5	3	0	0	9
TOTAL	1	5	3	0	0	9



Parmi les 9 bénéficiaires du SSIAD, 1 seul n'a pas répondu.
Tous les répondants sont très satisfaits et satisfaits de la réponse apportée.

- Êtes-vous satisfait de la transmission des messages ?

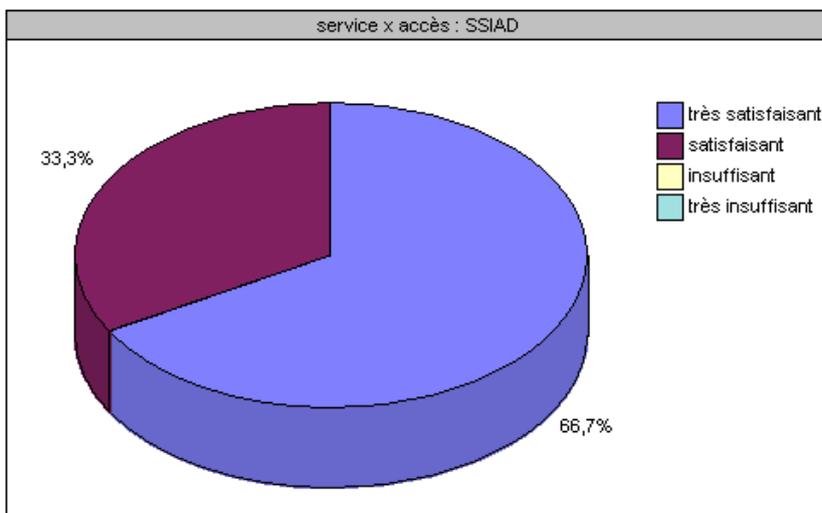
transmission service	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SSIAD	1	5	3	0	0	9
TOTAL	1	5	3	0	0	9



Parmi les 9 bénéficiaires du SSIAD, 1 seul n'a pas répondu.
La totalité des répondants sont très satisfaits et satisfaits de la transmission des messages.

● Comment évaluez-vous l'accessibilité aux locaux ?

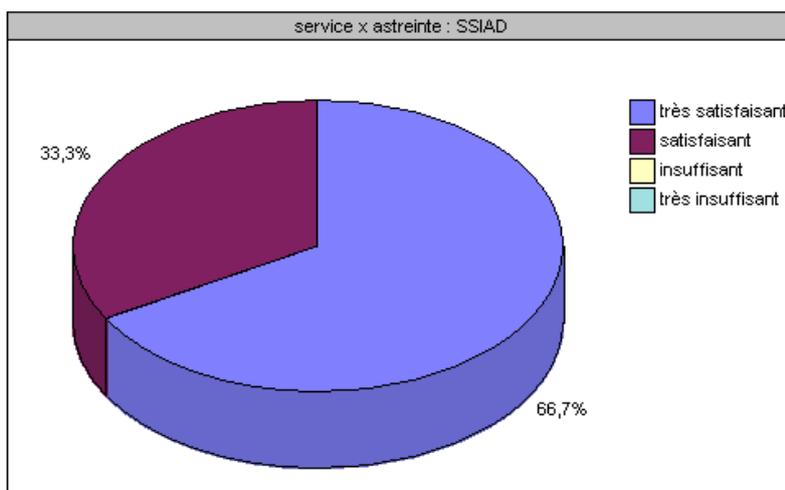
service	accès	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SSIAD		6	2	1	0	0	9
TOTAL		6	2	1	0	0	9



Parmi les 9 bénéficiaires du SSIAD, 6 n'ont pas répondu.
Tous les répondants sont très satisfaits et satisfaits de l'accessibilité aux locaux.

● Êtes-vous satisfait du service d'astreinte ?

service	astreinte	Non réponse	très satisfaisant	satisfaisant	insuffisant	très insuffisant	TOTAL
SSIAD		6	2	1	0	0	9
TOTAL		6	2	1	0	0	9



Parmi les 9 bénéficiaires du SSIAD, 6 n'ont pas répondu.
La totalité des répondants sont très satisfaits et satisfaits du service d'astreinte.

- Commentaire (tableau1) :

Réponses	Effectifs	Pourcentages
On me raccroche au nez	1	8,3%
Je n'ai jamais eu recours à l'astreinte	3	25,0%
Contact régulier par téléphone	1	8,3%
Rapidité et disponibilité insuffisante par mail	1	8,3%
Pourquoi les horaires d'activité changent	1	8,3%
En début de semaine Monsieur est absent mais la demande n'est pas prise en compte	1	8,3%
Je ne me rends pas sur place à Coquelles	1	8,3%
Continuez comme cela	1	8,3%
Je ne connais pas l'astreinte	1	8,3%
Je n'ai pas eu de réponse de l'astreinte	1	8,3%
TOTAL	12	100,0%

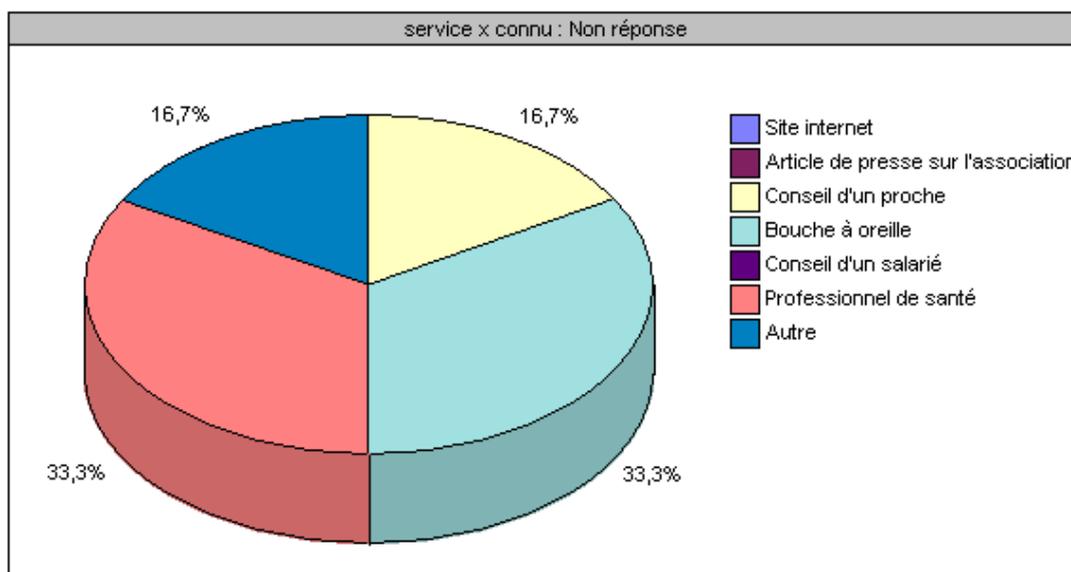


Parmi les bénéficiaires ayant laissé un commentaire, un quart des usagers n'a jamais eu recours au service d'astreinte.

L'information

- Comment avez-vous connu l'association ?

connu	Non réponse	Site internet	Article de presse sur l'association	Conseil d'un proche	Bouche à oreille	Conseil d'un salarié	Professionnel de santé	Autre	TOTAL
SSIAD	0	0	0	3	2	1	2	1	9
TOTAL	0	0	0	3	2	1	2	1	9



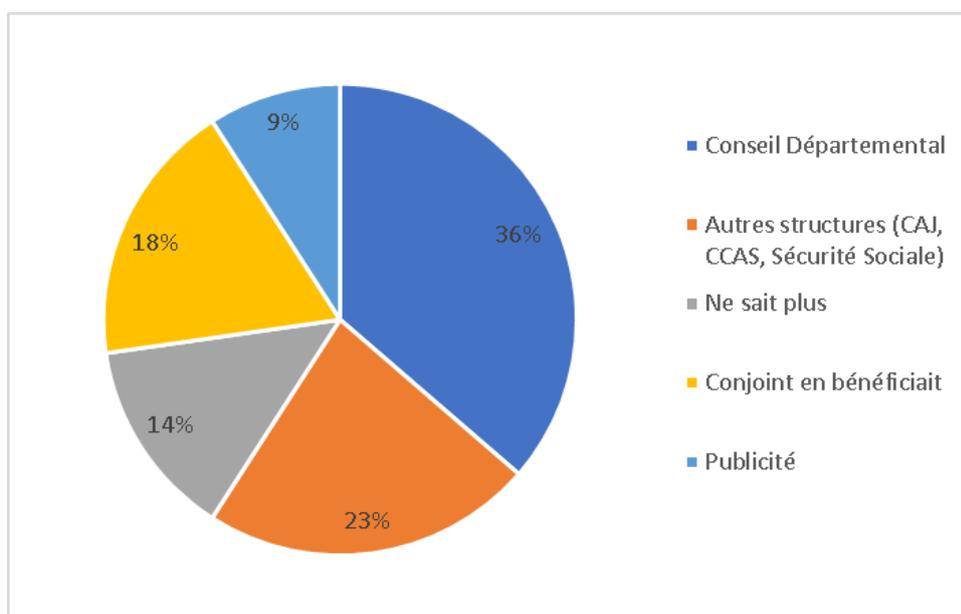
Un tiers des bénéficiaires ont connu l'association par un professionnel de santé.

Un deuxième tiers l'ont connu par du bouche à oreille.

Près de 2 bénéficiaires sur 10 l'ont connu grâce à un conseil d'un proche.

- Autre façon d'avoir connu le service :

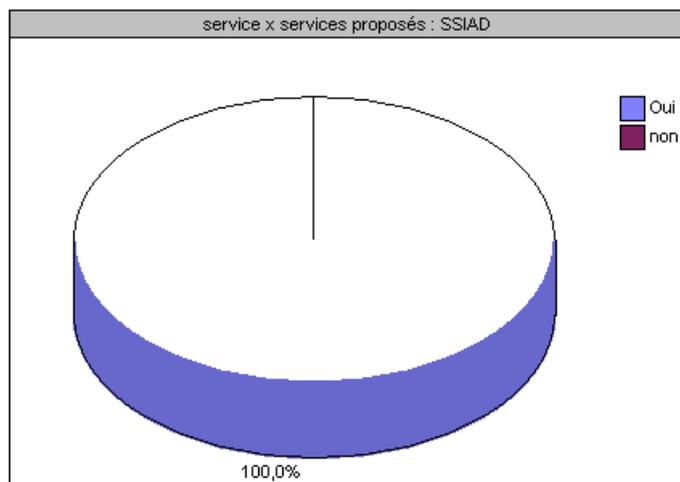
Réponses	Effectif	Poucentages
Conseil Départemental	8	36%
Autres structures (CAJ, CCAS, Sécurité Sociale)	5	23%
Ne sait plus	3	14%
Conjoint en bénéficiait	4	18%
Publicité	2	9%
Total	22	100%



Parmi les personnes ayant laissé un commentaire, un peu moins de 4 personne sur 10 ont connu l'UNA par le Conseil Départemental

- Pensez-vous avoir bien été informé sur les services proposés ?

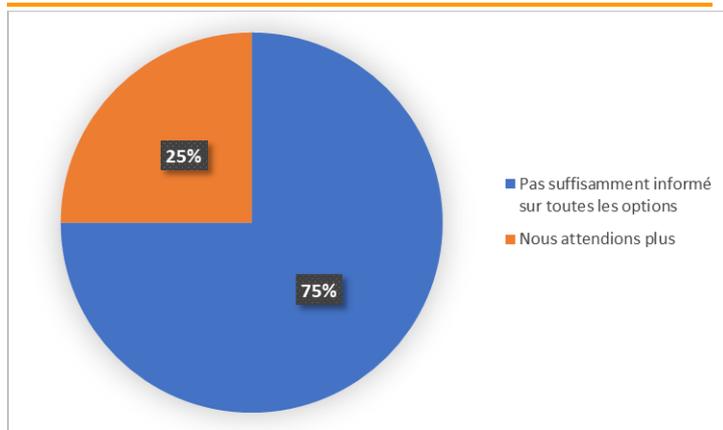
services proposés service	Non réponse	Oui	non	TOTAL
SSIAD	0	9	0	9
TOTAL	0	9	0	9



La totalité des bénéficiaires pensent avoir été bien informés sur les services proposés.

- Si non, pourquoi ?

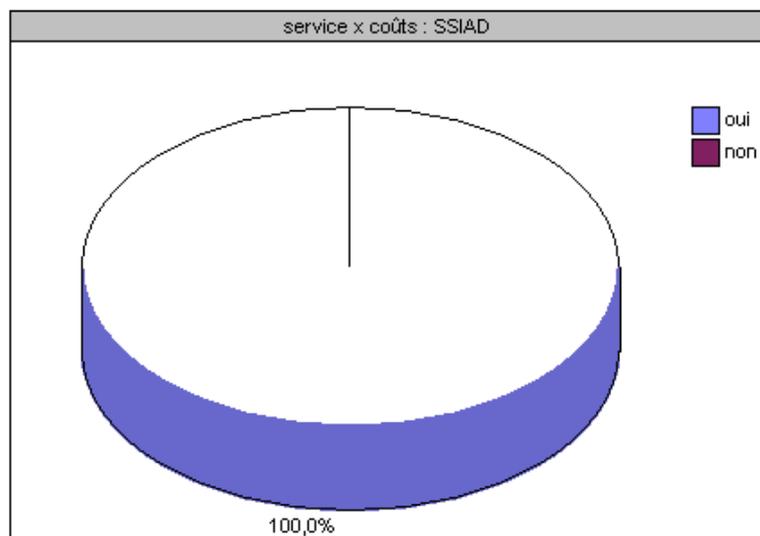
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Pas suffisamment informé sur toutes les options	3	75%
Nous attendions plus	1	25%
Total	4	100%



Les trois quarts des répondants (tous services confondus) estiment ne pas avoir été suffisamment informés des services proposés.

- Pensez-vous avoir bien été informé sur les coûts et modalités de prise en charge ?

service	coûts	Non réponse	oui	non	TOTAL
SSIAD		0	9	0	9
TOTAL		0	9	0	9

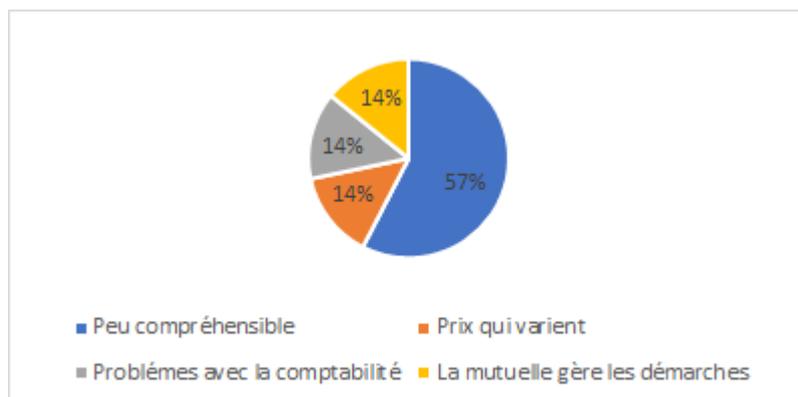


La totalité des bénéficiaires pensent avoir été bien informés sur les coûts et modalités de prise en charge.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 11 “non”, seulement 7 personnes ont justifié leur réponse.

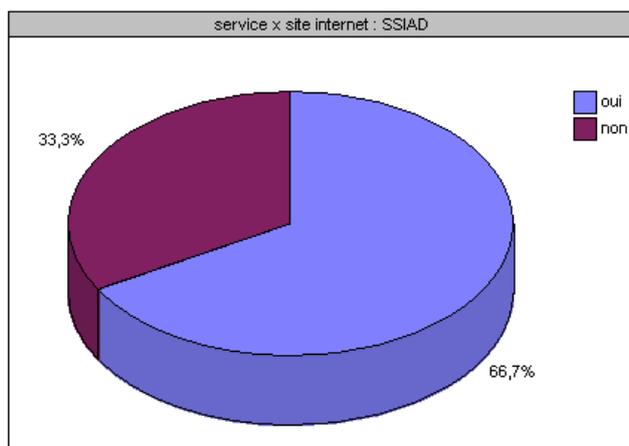
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Peu compréhensible	4	57 %
Prix qui varient	1	14 %
Problèmes avec la comptabilité	1	14 %
La mutuelle gère les démarches	1	14 %
Total	7	100 %



Un peu moins de 6 usagers sur 10 ayant justifié leur réponse (tous services confondus), ont jugé les coûts et modalités de prise en charge peu compréhensibles.

- Pensez-vous avoir bien été informé sur la possibilité de consulter notre site Internet ?

site internet service	Non réponse	oui	non	TOTAL
> SSIAD	3	4	2	9
TOTAL	3	4	2	9



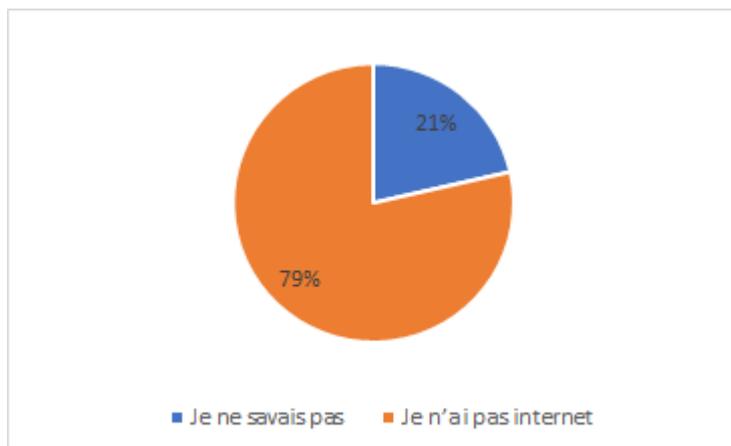
Parmi les 9 bénéficiaires du service SSIAD, 3 n'ont pas répondu.

Près de 6 personnes sur 10 pensent avoir été bien informés sur la possibilité de consulter notre site internet.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 40 "non", tous services confondus, seulement 14 personnes ont justifié leur réponse.

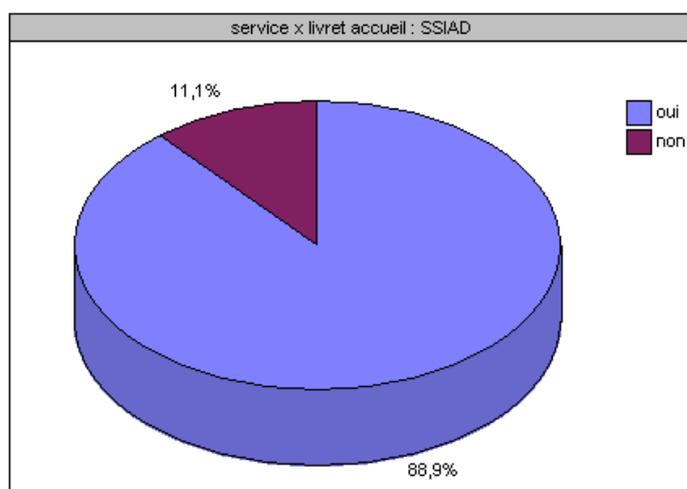
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je ne savais pas	3	21 %
Je n'ai pas internet	11	79 %
Total	14	100 %



Sur les 14 bénéficiaires ayant répondu 2 sur 10 ne connaissent pas l'existence du site et près de 8 sur 10 n'ont pas internet.

- Êtes-vous satisfait du livret d'accueil ?

livret accueil service	Non réponse	oui	non	TOTAL
SSIAD	0	8	1	9
TOTAL	0	8	1	9



Près de 9 bénéficiaires sur 10 sont satisfaits du livret d'accueil.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 23 "non", tous services confondus, seulement 13 personnes ont justifié leur réponse.

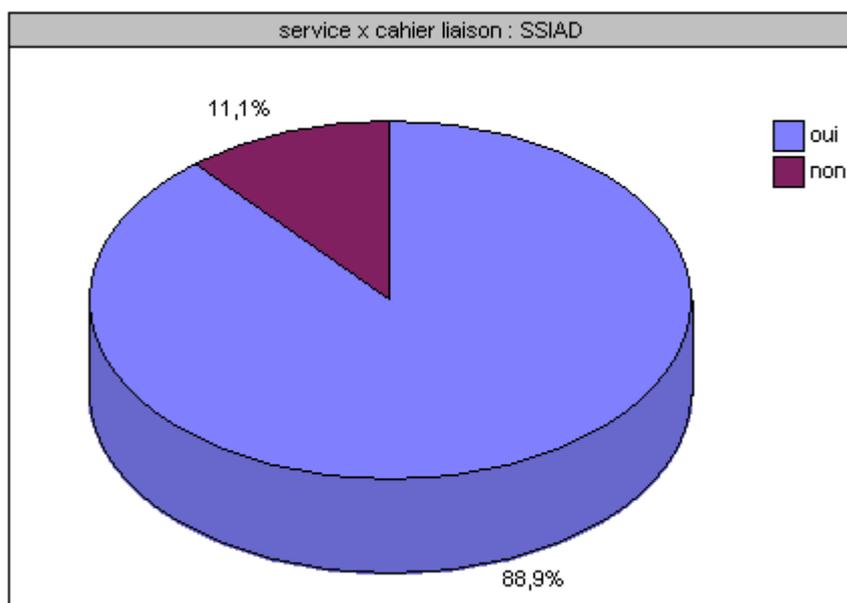
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je n'en ai pas	12	92 %
Je ne le lis pas	1	8 %
Total	13	100 %



Sur les 13 bénéficiaires, tous services confondus, ayant répondu, plus de 9 sur 10 disent ne pas avoir de livret d'accueil et un bénéficiaire dit ne pas le lire.

- Êtes-vous satisfait du cahier de liaison ?

cahier liaison	Non réponse	oui	non	TOTAL
service				
SSIAD	0	8	1	9
TOTAL	0	8	1	9



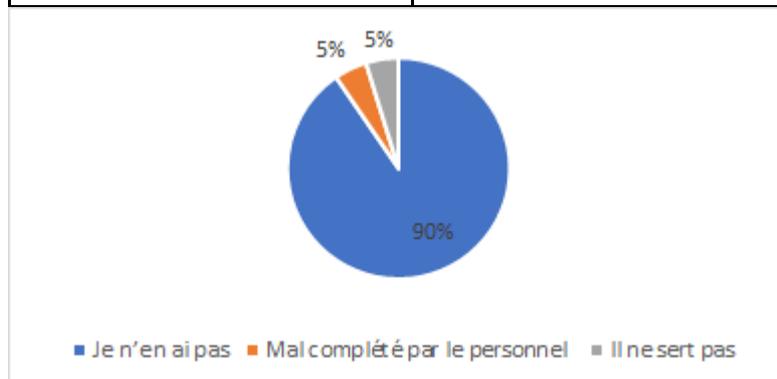
Près de 9 bénéficiaires sur 10 sont satisfaits du cahier de liaison.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 32 "non", tous services confondus, seulement 21 bénéficiaires ont justifié leur réponse.

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je n'en ai pas	19	90 %

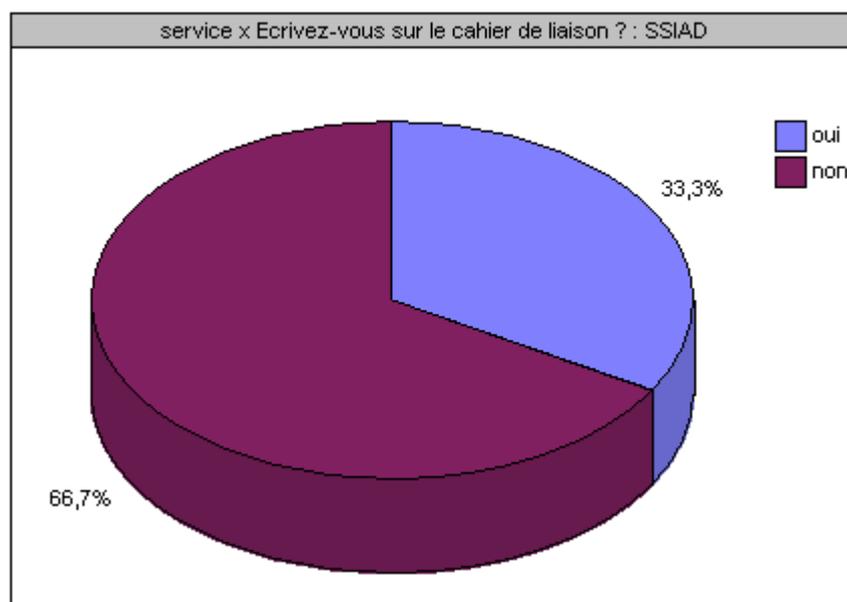
Mal complété par le personnel	1	5 %
Il ne sert pas	1	5 %
Total	21	100 %



Parmi les 21 bénéficiaires qui ont justifié leur réponse, tous services confondus, 9 sur 10 évoquent ne pas avoir de cahier de liaison.

- Écrivez-vous sur le cahier de liaison ?

Ecrivez-vous sur le cahier de liaison ?	Non réponse	oui	non	TOTAL
service				
SSIAD	0	3	6	9
TOTAL	0	3	6	9

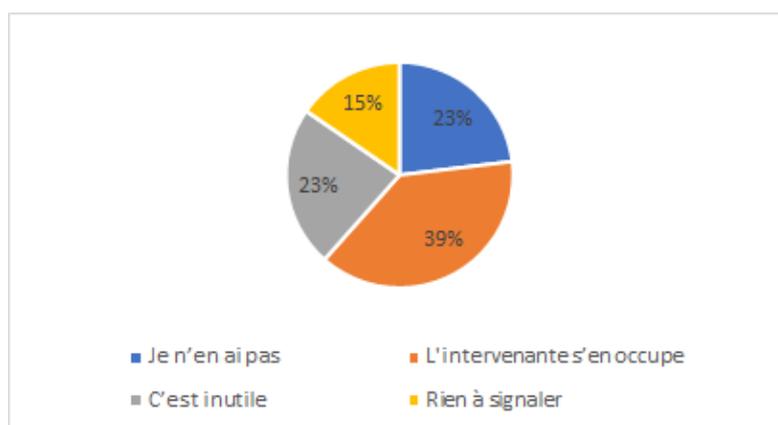


Les deux tiers des bénéficiaires n'écrivent pas dans le cahier de liaison.

- Si non, pourquoi ?

Sur les 53 "non", tous services confondus, seulement 13 personnes ont justifié leur réponse.

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Je n'en ai pas	3	23 %
L'intervenante s'en occupe	5	38 %
C'est inutile	3	23 %
Rien à signaler	2	15 %
Total	13	100 %



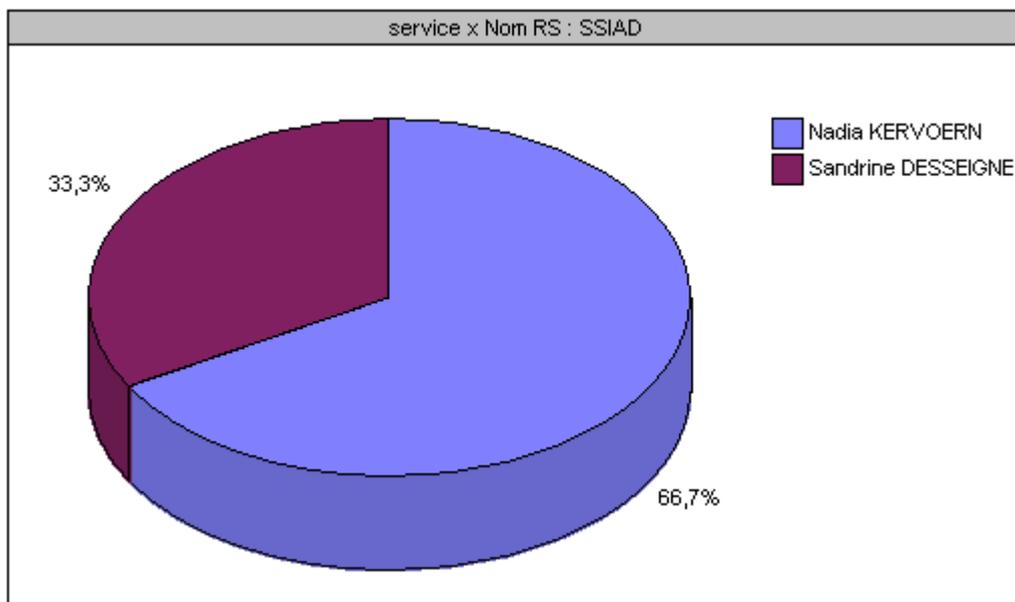
Parmi les 13 personnes qui ont justifié leur réponse, tous services confondus, près de 4 bénéficiaires sur 10, disent que l'intervenante s'occupe de remplir le cahier de liaison.

La relation avec le personnel

A. Relation avec les encadrants

- Pour les usagers du SSIAD quel est votre responsable de secteur référent ?

	Nom RS	Non réponse	Nadia KE RVOERN	Sandrine DESSEIGNE	TOTAL
> service					
	SSIAD	6	2	1	9
	TOTAL	6	2	1	9

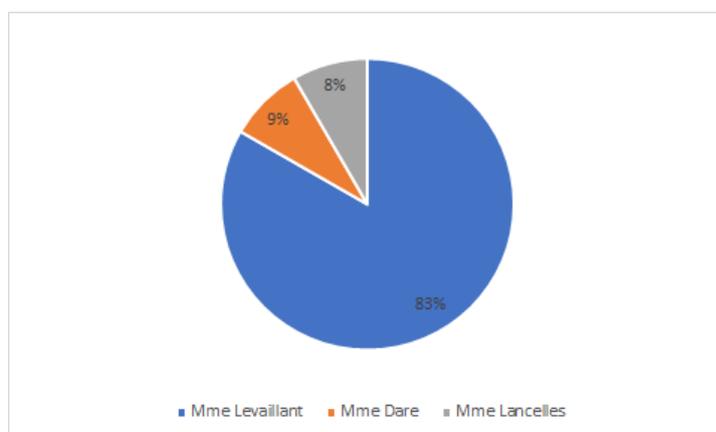


Parmi les 9 bénéficiaires du service SSIAD, 6 n'ont pas répondu.
Deux tiers des répondants ont Nadia KERVOERN comme responsable de secteur.

B. Relation avec les encadrants

- Pour les patients du SSIAD, connaissez-vous le nom de l'infirmière coordinatrice ?

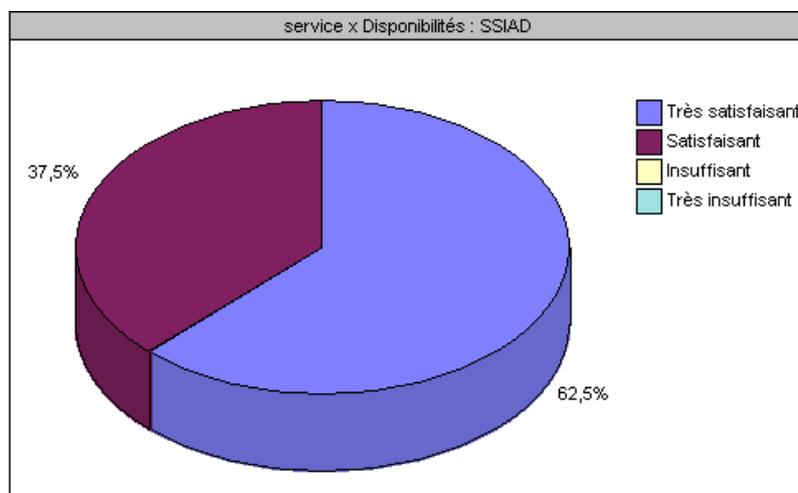
Réponses	Effectifs	Pourcentages
Mme Levailant	10	90 %
Mme Dare	1	5 %
Mme Lancelles	1	5 %
Total	12	100 %



Parmi les 10 répondants, 9 sur 10 ont répondu que l'infirmière coordinatrice se nomme Madame Levailant.

- Quel est votre avis sur les disponibilités de L'IDEC et/ou de la responsable de Secteur ?

Disponibilités service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	1	5	3	0	0	9
TOTAL	1	5	3	0	0	9

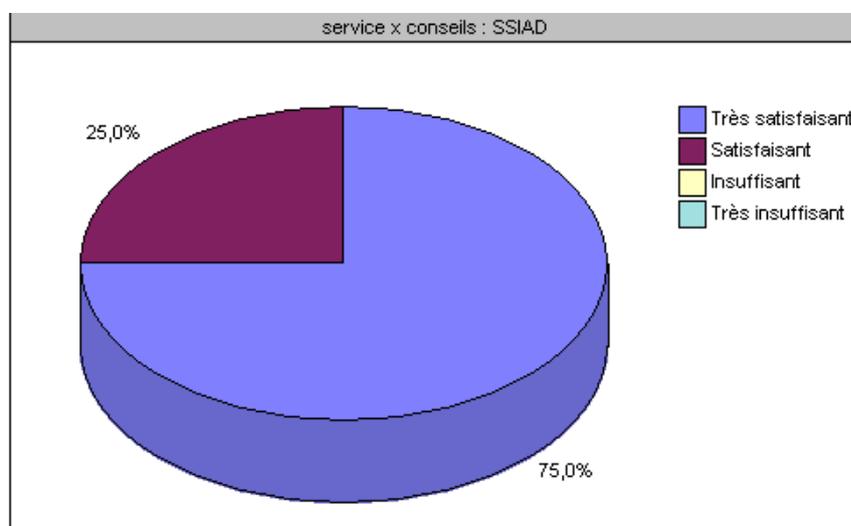


Parmi les 9 bénéficiaires du service SSIAD, 1 seul n'a pas répondu.

La totalité des répondants sont très satisfaits et satisfaits des disponibilités de l'IDEC et/ou de la responsable de secteur.

- Quel est votre avis sur les conseils de l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

conseils service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	1	6	2	0	0	9
TOTAL	1	6	2	0	0	9

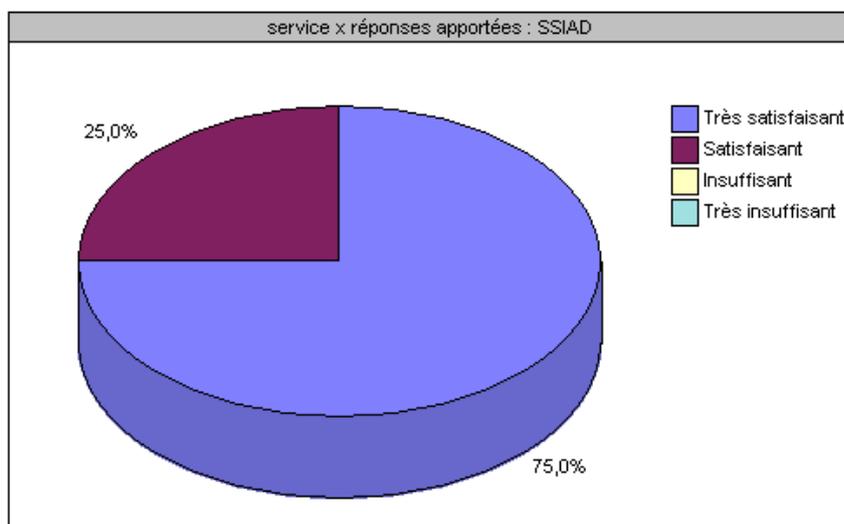


Parmi les 9 bénéficiaires du SSIAD, 1 seul n'a pas répondu.

La totalité des répondants sont très satisfaits et satisfaits des conseils de l'IDEC et/ou la responsable de secteur.

- Quel est votre avis sur les réponses apportées par l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

réponses apportées service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	1	6	2	0	0	9
TOTAL	1	6	2	0	0	9

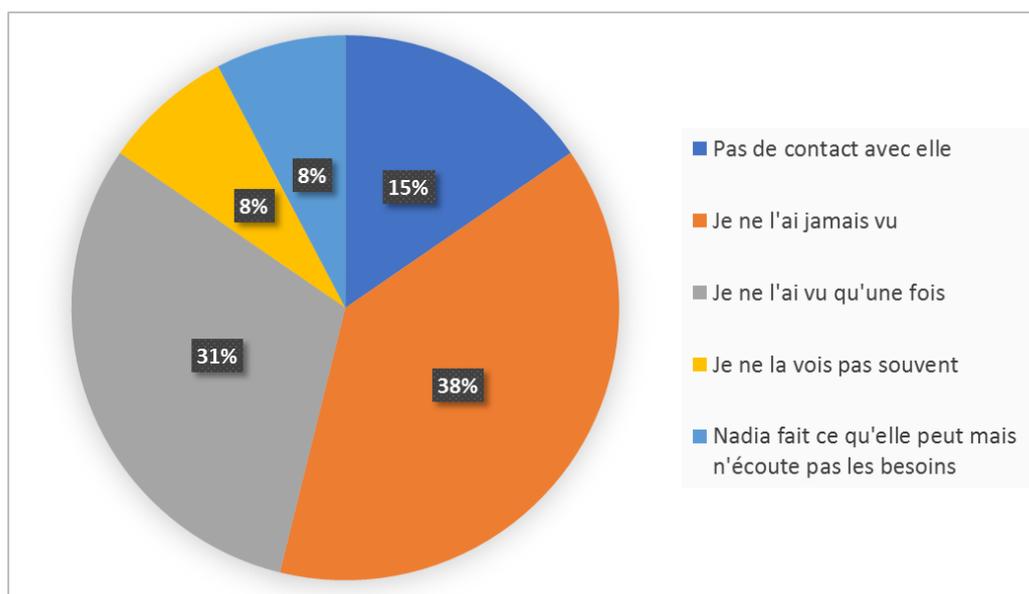


Parmi les 9 bénéficiaires du SSIAD, 1 seul n'a pas répondu.

La totalité des répondants sont très satisfaits et satisfaits des réponses apportées par l'IDEC et/ou la responsable de secteur.

- Commentaire à propos des RS/IDEC

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Pas de contact avec elle	2	15,0%
Je ne l'ai jamais vu	5	38,0%
Je ne l'ai vu qu'une fois	4	31,0%
Je ne la vois pas souvent	1	8,0%
Nadia fait ce qu'elle peut mais n'écoute pas les besoins	1	8,0%
TOTAL	13	100,0%

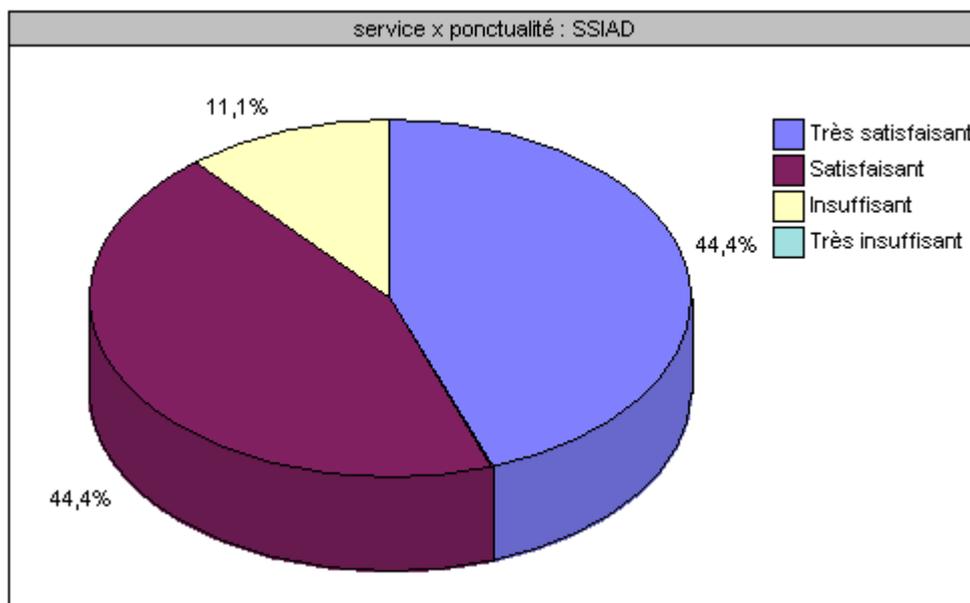


Parmi les répondants, près de 4 sur 10 disent n'avoir jamais vu la responsable de secteur et/ou l'infirmière coordinatrice.

C. Relation avec le personnel

- Quel est votre avis sur la ponctualité du personnel intervenant à votre domicile ?

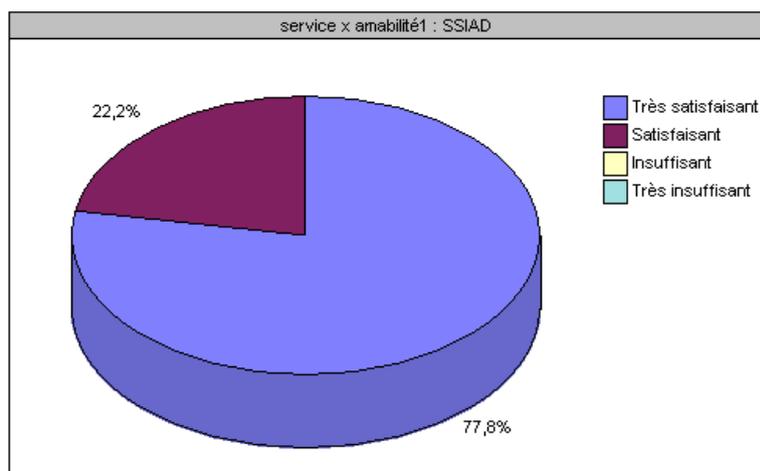
ponctualité service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	0	4	4	1	0	9
TOTAL	0	4	4	1	0	9



Près de 9 bénéficiaires sur 10 sont très satisfaits et satisfaits de la ponctualité du personnel intervenant à leur domicile.

- Quel est votre avis sur l'amabilité du personnel intervenant à votre domicile ?

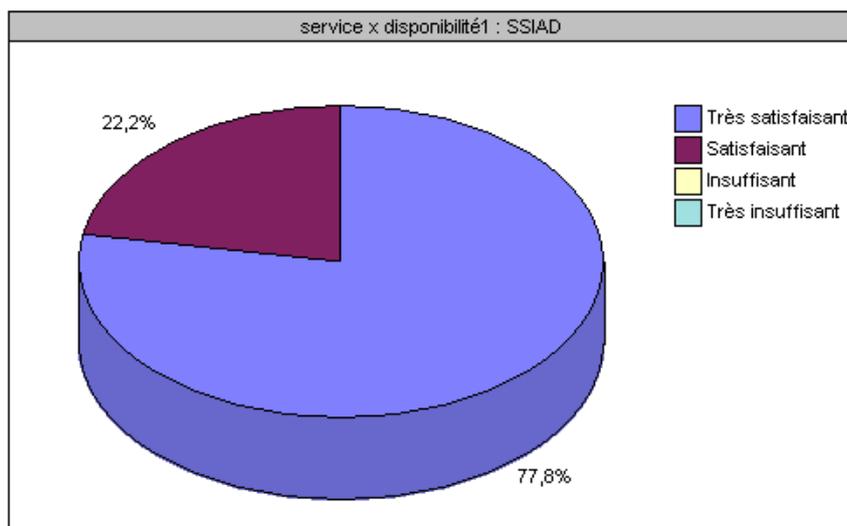
amabilité1	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
service						
SSIAD	0	7	2	0	0	9
TOTAL	0	7	2	0	0	9



La totalité des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits de l'amabilité du personnel intervenant à leur domicile.

- Quel est votre avis sur la disponibilité du personnel intervenant à votre domicile ?

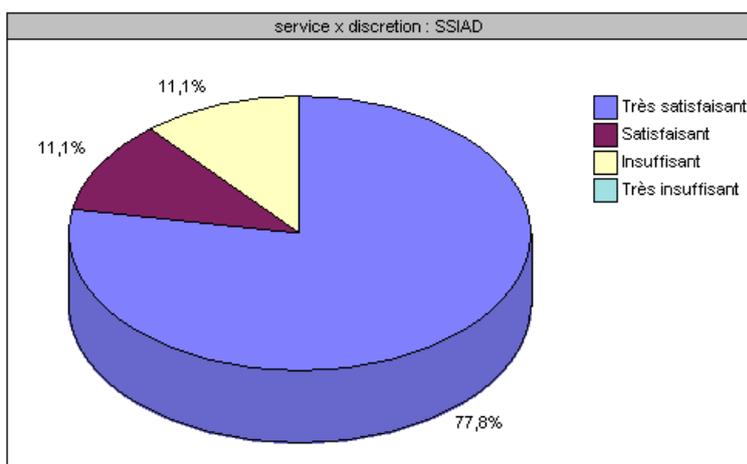
disponibilité1 service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	0	7	2	0	0	9
TOTAL	0	7	2	0	0	9



La totalité des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits de la disponibilité du personnel intervenant à leur domicile.

- Quel est votre avis sur la discrétion du personnel intervenant à votre domicile ?

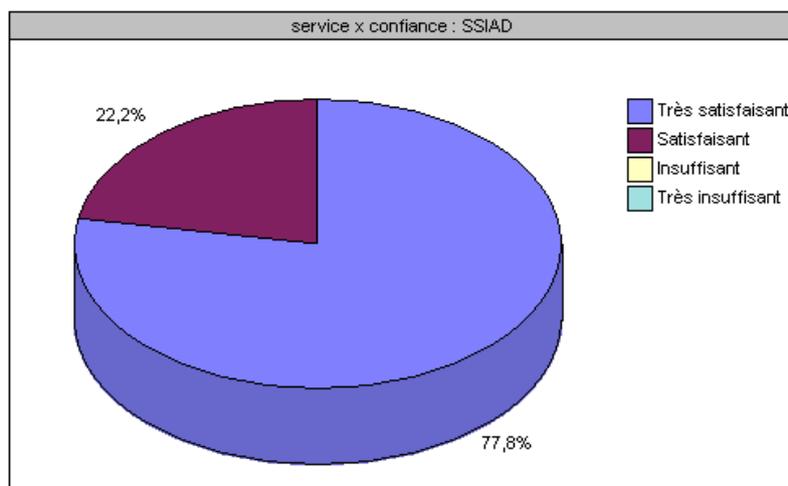
discretion service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	0	7	1	1	0	9
TOTAL	0	7	1	1	0	9



Près de 9 bénéficiaires sur 10 sont très satisfaits et satisfaits de la discrétion du personnel intervenant à leur domicile.

- Quel est votre avis sur la confiance envers le personnel intervenant à votre domicile ?

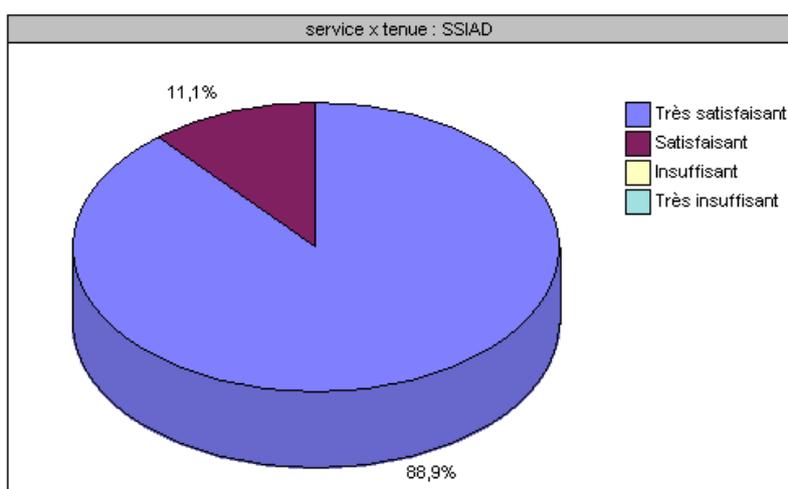
confiance service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	0	7	2	0	0	9
TOTAL	0	7	2	0	0	9



La totalité des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits de la confiance envers le personnel intervenant à leur domicile.

- Quel est votre avis sur la tenue vestimentaire du personnel intervenant à votre domicile ?

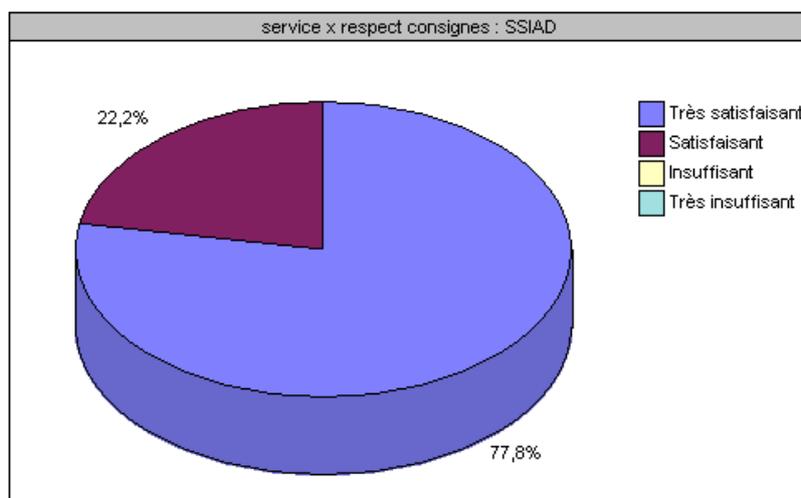
tenue service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	0	8	1	0	0	9
TOTAL	0	8	1	0	0	9



La totalité des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits de la tenue vestimentaire du personnel.

- Quel est votre avis sur le respect des consignes du personnel intervenant à votre domicile ?

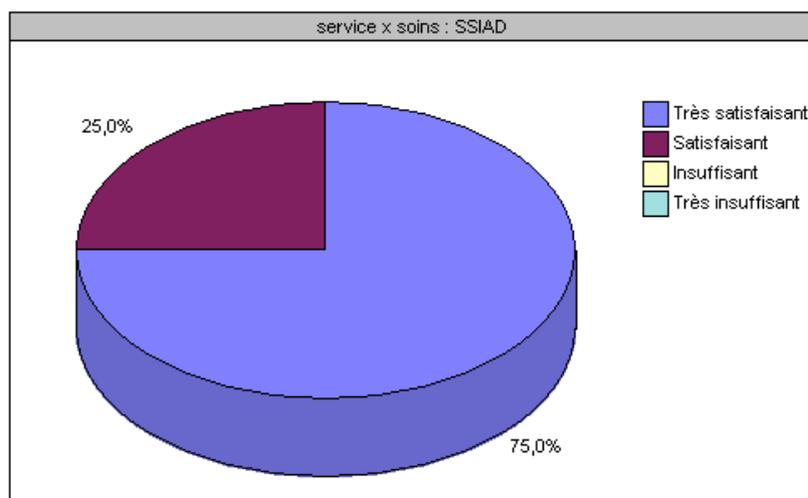
respect consignes service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	0	7	2	0	0	9
TOTAL	0	7	2	0	0	9



La totalité des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits du respect des consignes par le personnel intervenant à leur domicile.

- Quel est votre avis sur la qualité des soins des aides-soignantes et AMP ?

service soins	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	1	6	2	0	0	9
TOTAL	1	6	2	0	0	9

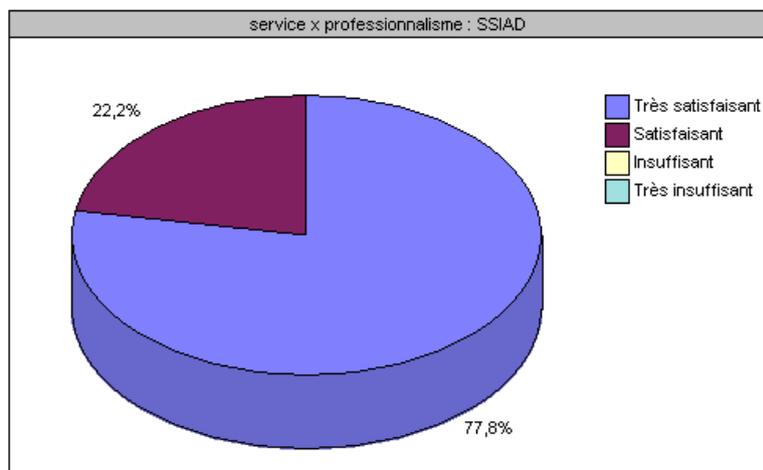


Parmi les 9 bénéficiaires du service SSIAD, 1 seul n'a pas répondu.

La totalité des répondants sont très satisfaits et satisfaits de la qualité des soins des aides-soignants et AMP.

- Quel est votre avis sur le professionnalisme du personnel intervenant à votre domicile ?

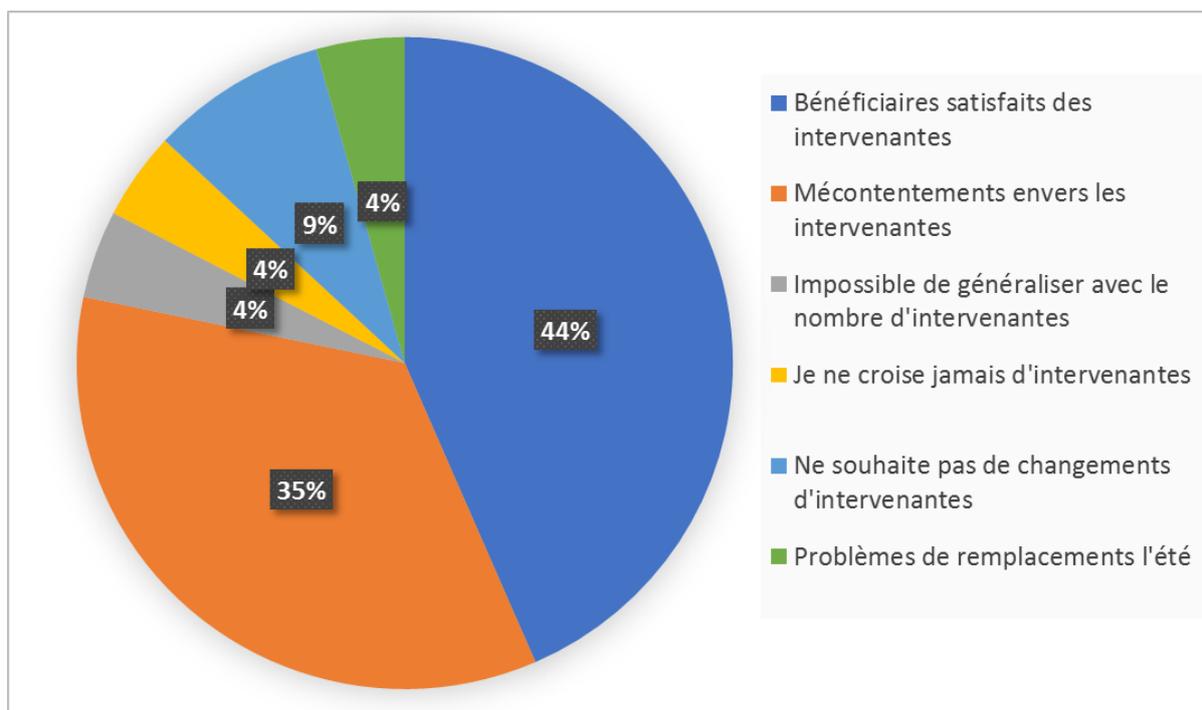
professionnalisme service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	0	7	2	0	0	9
TOTAL	0	7	2	0	0	9



La totalité des bénéficiaires sont très satisfaits et satisfaits du professionnalisme du personnel intervenant à leur domicile.

- Commentaires pour les intervenants à domicile

Réponses	Effectifs	Pourcentages
Bénéficiaires satisfaits des intervenantes	10	43,5%
Mécontentements envers les intervenantes	8	34,7%
Impossible de généraliser avec le nombre d'intervenantes	1	4,4%
Je ne croise jamais d'intervenantes	1	4,4%
Ne souhaite pas de changements d'intervenantes	2	8,6%
Problèmes de remplacements l'été	1	4,4%
TOTAL	23	100,0%

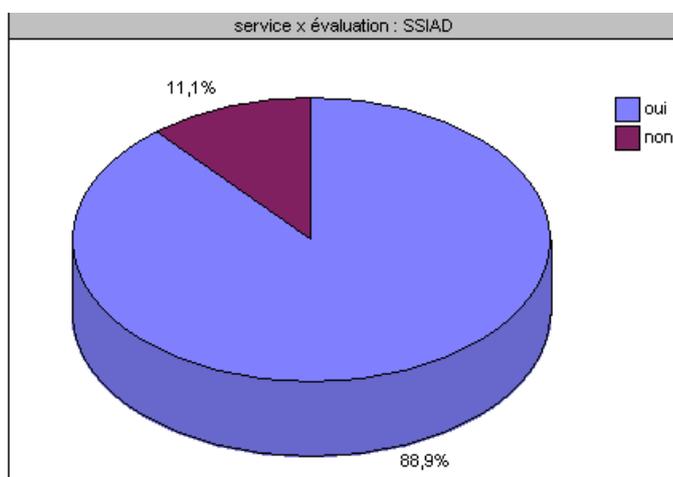


Parmi les bénéficiaires ayant laissé un commentaire, un peu plus de 4 sur 10 sont satisfaits des intervenants à domicile.

La qualité des services

- Une évaluation des besoins a-t-elle été réalisée à votre domicile avec la responsable de secteur ou la responsable des aides-soignantes ?

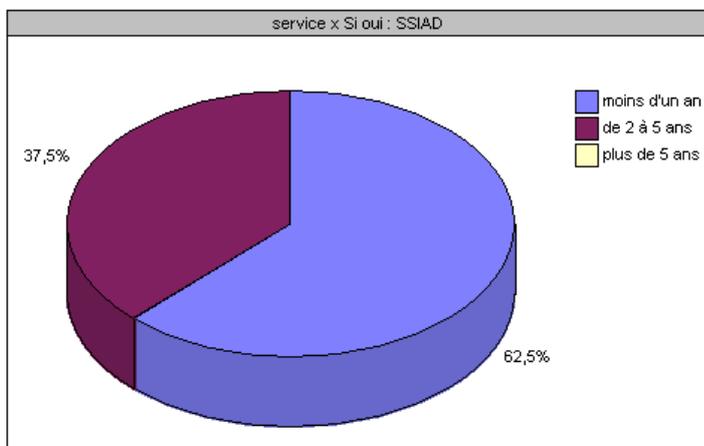
évaluation	Non réponse	oui	non	TOTAL
service				
SSIAD	0	8	1	9
TOTAL	0	8	1	9



Près de 9 bénéficiaires sur 10 ont eu l'évaluation des besoins à leur domicile avec la responsable de secteur ou la responsable des aides-soignantes.

- Si oui depuis combien de temps ?

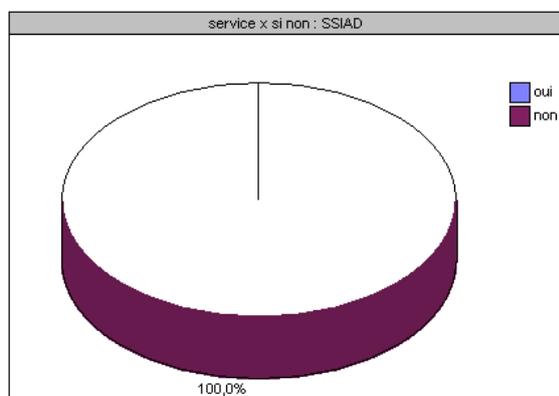
service	Si oui	Non réponse	moins d'un an	de 2 à 5 ans	plus de 5 ans	TOTAL
SSIAD		1	5	3	0	9
TOTAL		1	5	3	0	9



Pour 8 bénéficiaires ayant eu une évaluation à domicile, pour près des deux tiers, cette évaluation date d'il y a moins d'un an

- Si non, auriez-vous souhaité la réalisation de cette évaluation des besoins à votre domicile ?

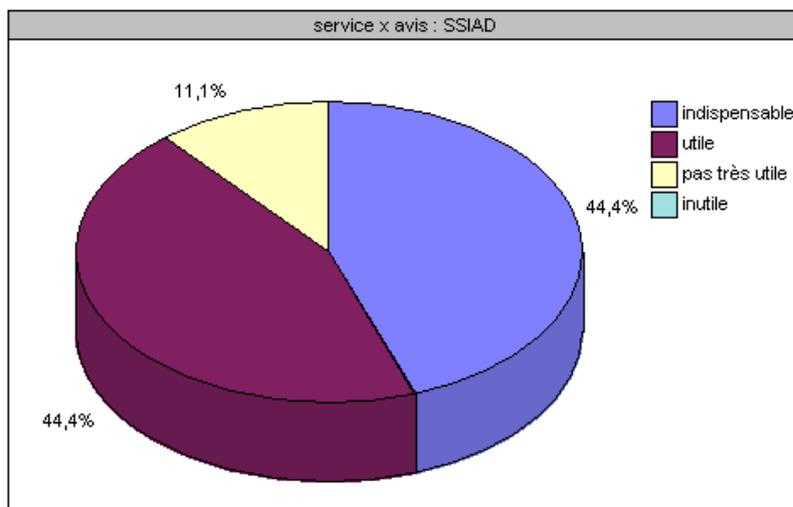
service	si non	Non réponse	oui	non	TOTAL
SSIAD		8	0	1	9
TOTAL		8	0	1	9



Le seul bénéficiaire qui n'a pas eu d'évaluation à domicile, ne souhaite pas en avoir.

- Pour vous, cette évaluation des besoins est ?

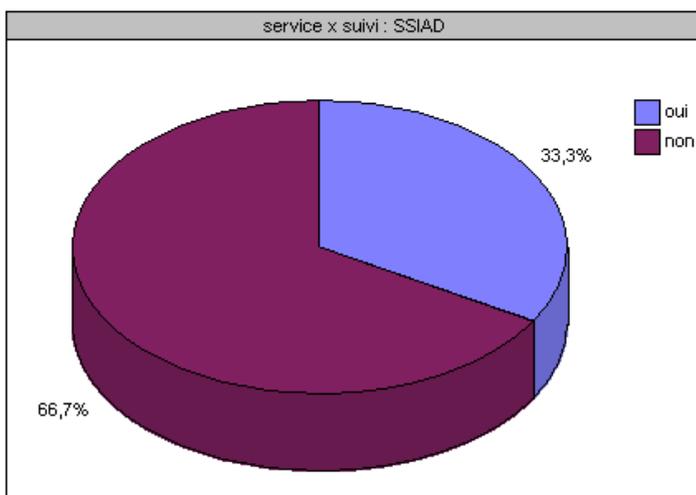
service	avis	Non réponse	indispensable	utile	pas très utile	inutile	TOTAL
SSIAD		0	4	4	1	0	9
TOTAL		0	4	4	1	0	9



Près de 9 bénéficiaires sur 10 estiment indispensable et utile l'évaluation des besoins.

- Avez-vous un suivi régulier de la prestation ?

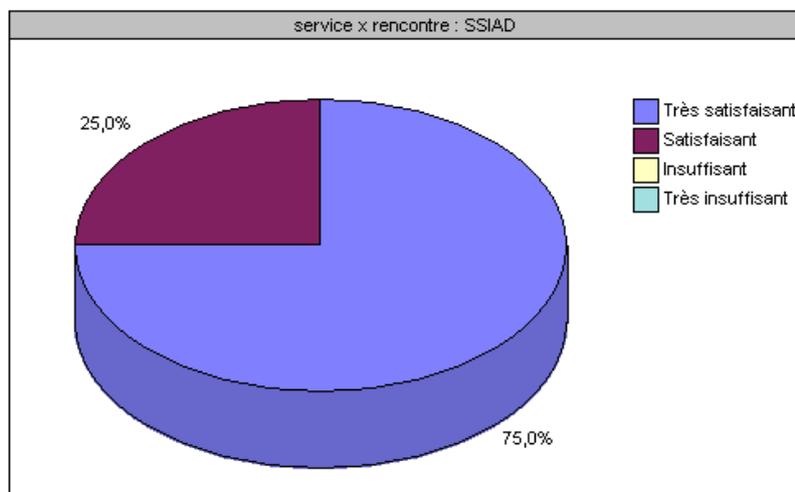
service	suivi	Non réponse	oui	non	TOTAL
SSIAD		0	3	6	9
TOTAL		0	3	6	9



Les deux tiers des bénéficiaires n'ont pas de suivi régulier de la prestation.

- Comment évaluez-vous la rencontre au domicile avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

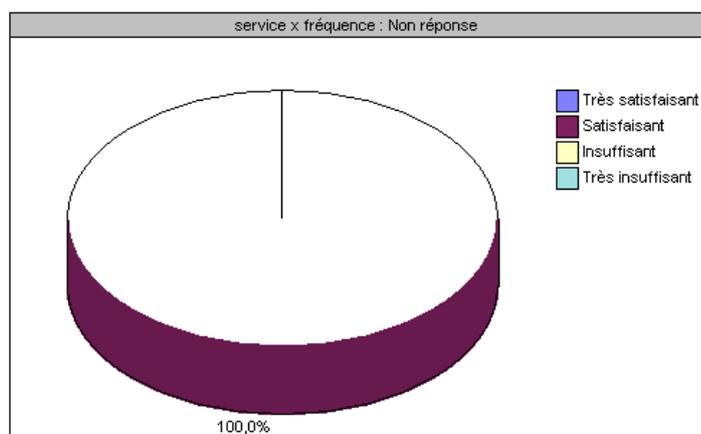
rencontre service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	1	6	2	0	0	9
TOTAL	1	6	2	0	0	9



Parmi les 9 bénéficiaires du service SSIAD, 1 seul n'a pas répondu. La totalité des répondants sont très satisfaits et satisfaits de la rencontre au domicile avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur.

- Comment évaluez-vous la fréquence des contacts avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur ?

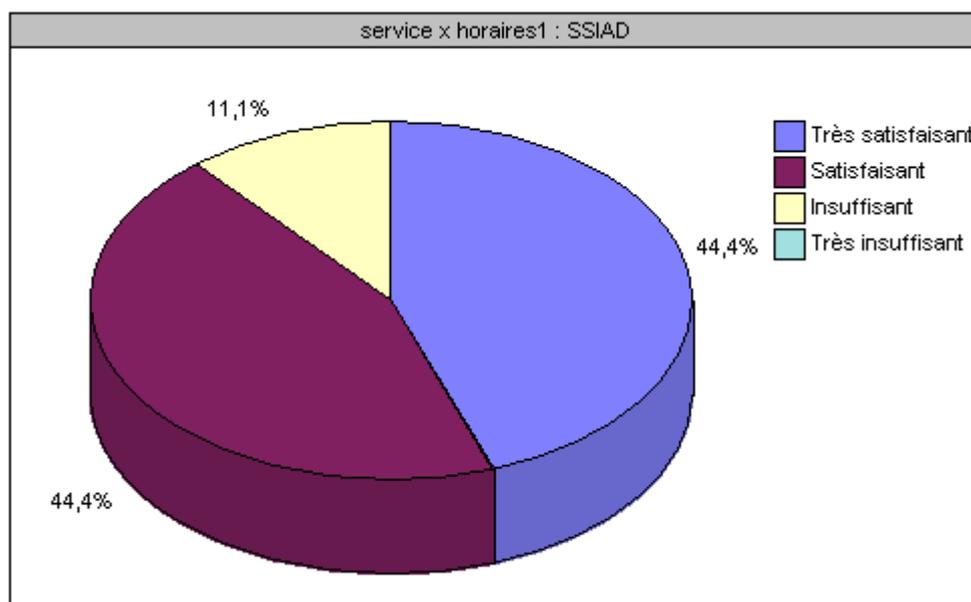
fréquence service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	3	2	4	0	0	9
TOTAL	3	2	4	0	0	9



Parmi les 9 bénéficiaires, 3 n'ont pas répondu. La totalité des répondants sont satisfaits de la fréquence des contacts avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur.

- Quel est votre avis sur les horaires de passage du personnel ?

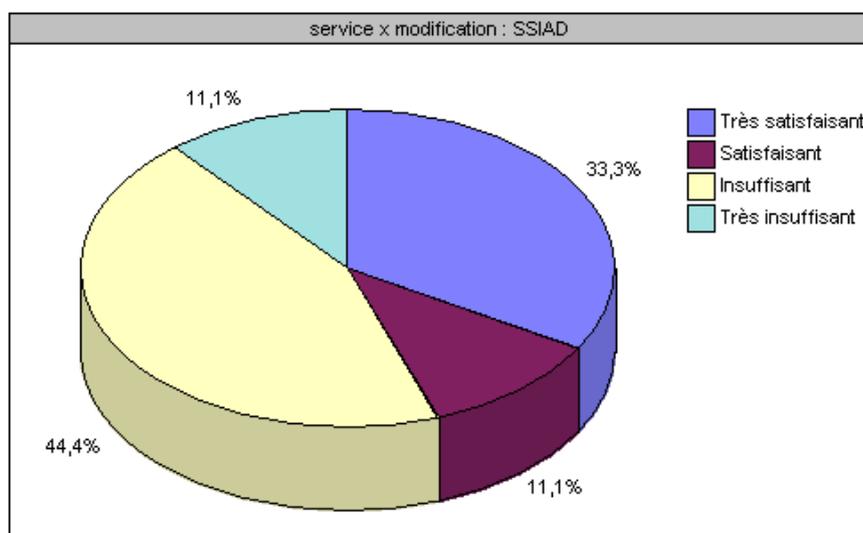
horaires1 service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	0	4	4	1	0	9
TOTAL	0	4	4	1	0	9



Près de 9 bénéficiaires sur 10 sont très satisfaits et satisfaits des horaires de passage du personnel.

- Quel est votre avis sur l'information lors d'une modification des interventions ?

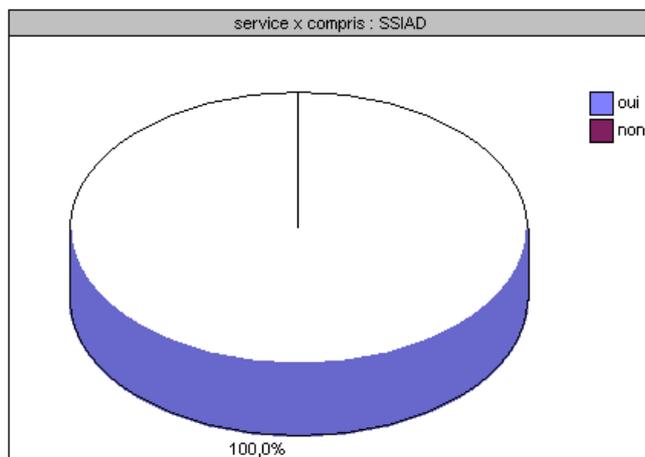
modification service	Non réponse	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant	TOTAL
SSIAD	0	3	1	4	1	9
TOTAL	0	3	1	4	1	9



Un plus de la moitié des bénéficiaires estiment très insuffisant et insuffisant les informations données lors d'une modification des interventions.

- Pensez-vous avoir été bien compris ?

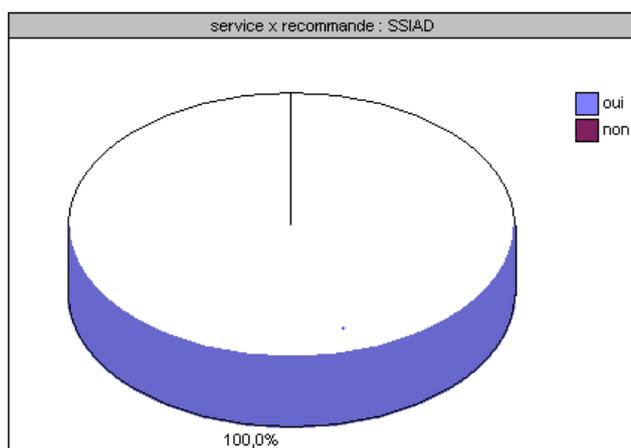
compris service	Non réponse	oui	non	TOTAL
SSIAD	0	9	0	9
TOTAL	0	9	0	9



La totalité des bénéficiaires pensent avoir été bien compris.

- Recommanderiez-vous l'UNA des pays du Calaisis à un proche ?

recommande service	Non réponse	oui	non	TOTAL
SSIAD	0	9	0	9
TOTAL	0	9	0	9

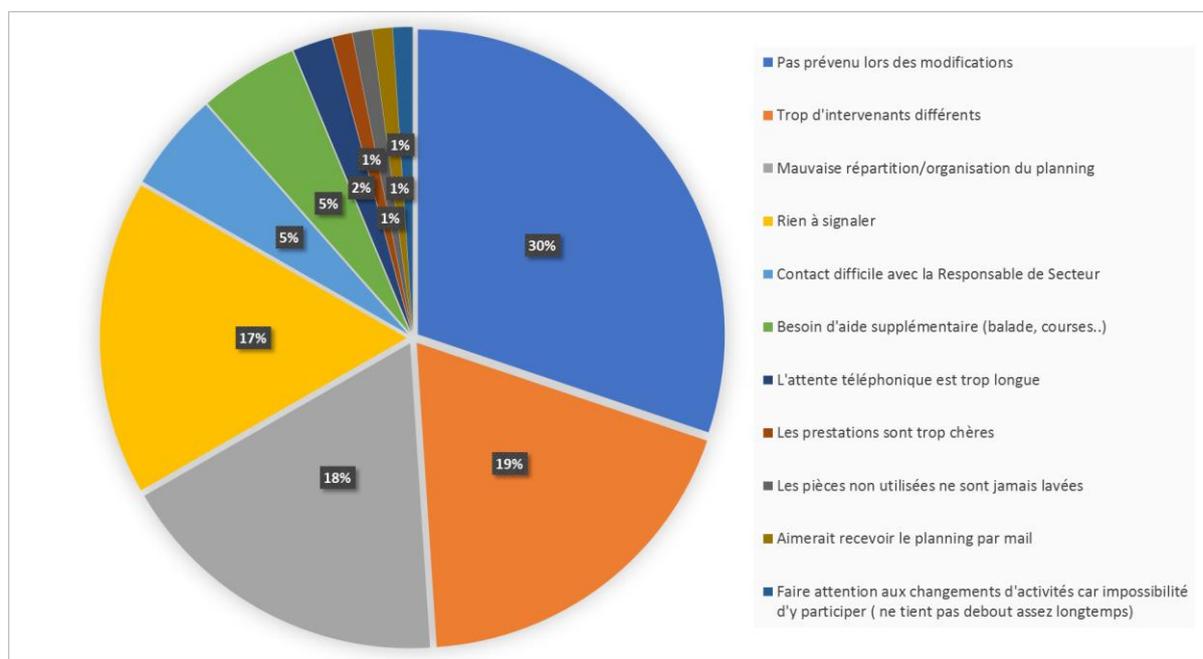


La totalité des bénéficiaires recommanderait l'UNA à un proche.

- Vos remarques et suggestion éventuelles d'amélioration

<u>Réponses</u>	<u>Effectif</u>	<u>Pourcentage</u>
Pas prévenu lors des modifications	29	30%

Trop d'intervenants différents	18	19%
Mauvaise répartition/organisation du planning	17	18%
Rien à signaler	16	17%
Contact difficile avec la Responsable de Secteur	5	5%
Besoin d'aide supplémentaire (balade, courses..)	5	5%
L'attente téléphonique est trop longue	2	2%
Les prestations sont trop chères	1	1%
Les pièces non utilisées ne sont jamais lavées	1	1%
Aimerait recevoir le planning par mail	1	1%
Faire attention aux changements d'activités car impossibilité d'y participer (ne tient pas debout assez longtemps)	1	1%
Total	96	100%



Parmi les 96 répondants (tous services confondus), 3 bénéficiaires sur 10 affirment ne pas être prévenues lors d'une modification de planning. Un peu moins de 2 sur 10 trouvent que le changement d'intervenants à domicile est trop fréquent et qu'il y a une mauvaise répartition/organisation du planning.

- Pour conclure, les analyses du SSIAD :

SERVICE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE	
Points positifs	Points négatifs
Accueil	
<ul style="list-style-type: none"> - Amabilité (La totalité) - Horaires d'accueil (La totalité) - Régularité des contact avec l'association (La totalité) - Le rappel de l'association (La totalité) - La disponibilité (9 sur 10) - Présentation de l'interlocuteur (8 sur 10) - Le délai d'attente (La totalité) - La mise en contact avec le bon interlocuteur (La totalité) - Réponses apportées par l'accueil (La totalité) - Transmission des messages (La totalité) - La connaissance de l'association par divers moyens - Information des services proposés (La totalité) - Les coûts et modalités de prise en charges (La totalité) 	<ul style="list-style-type: none"> - Accessibilité aux locaux (6 sur 9 de non-réponses) - Services d'astreintes (6 sur 9 de non-réponses)
Information	
<ul style="list-style-type: none"> - La possibilité de consulter le site internet (6 sur 10) - Le livret d'accueil (9 sur 10) - Cahier de liaison (9 sur 10) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'écrit sur le cahier de liaison (7 sur 10)
Relationnel : Les encadrants	
<ul style="list-style-type: none"> - La disponibilité (La totalité) - Ses conseils (La totalité) - Les réponses apportées (La totalité) - La rencontre (La totalité) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas connaissance du responsable de secteur (6 sur 9)

- La fréquence des contact (La totalité)	
Relationnel : Les intervenants à domicile	
<ul style="list-style-type: none"> - La ponctualité (9 sur 10) - Amabilité (La totalité) - Disponibilité (La totalité) - Discrétion (9 sur 10) - Confiance (La totalité) - Tenue vestimentaire (La totalité) - Respect des consignes (La totalité) - La qualité des soins (La totalité) - Le professionnalismes (La totalité) - Horaire de passage (la quasi-totalité) 	-
Qualité des services	
<ul style="list-style-type: none"> - Évaluation des besoins (9 sur 10) - Depuis moins d'un an l'évaluation a été faite (6 sur 10) - Utilité de l'évaluation des besoins (La totalité) - Bien été compris (La totalité) - Recommandation de l'UNA (La totalité) 	<ul style="list-style-type: none"> - Pas d'information lors d'une modification des interventions (1 sur 2) - Pas suivi de la prestation (deux tiers)

IV. ANALYSE DES POINTS FORTS ET DES LIMITES DU QUESTIONNAIRE

A. Points forts du questionnaire

Le questionnaire est composé d'une majorité de questions fermées ce qui permet de recueillir des informations précises et essentielles. De plus, cela permet un dépouillement plus facile et plus rapide de celui-ci.

Le questionnaire dispose d'un QR code afin de dicter les questions pour les personnes malvoyantes.

Lorsque le bénéficiaire était absent, une enveloppe comportant une lettre et le questionnaire était glissée dans la boîte aux lettres.

Deux modes de retour sont disponibles, soit en main propre après l'entretien mais aussi par retour postales important pour les personnes absentes.

B. Limites du questionnaire

Le questionnaire demande l'identité de la personne mais pas sa commune, celle-ci serait intéressante pour le dépouillement. En effet, le secteur permettrait de savoir si des formations seraient nécessaires pour certaines intervenantes, ou si d'autres améliorations seraient à prévoir.

Le questionnaire présente des questions moins explicites, les bénéficiaires ne comprennent pas souvent... comme les questions sur l'accueil, ou l'information du site internet.

Beaucoup de questions seraient plus adaptées avec des réponses fermées telles que "oui" et "non". L'évaluation de la satisfaction par niveau permettrait de mieux comprendre l'avis des gens, cela serait moins répétitif que "très satisfait", "satisfait", "insuffisant", "très insuffisant". Un grand nombre de personnes ne se sentaient pas concernées par certaines questions, il faudrait donc ajouter une case "non concerné(e)".

La question 10 concerne l'avis des bénéficiaires sur l'IDEC ou la Responsable de secteur, cependant, la personne ne peut pas renseigner les informations sur les deux.

La question 12 demande quand les bénéficiaires ont reçu la visite de la responsable de secteur, les réponses proposées ne permettent pas de dire qu'une visite a été réalisée entre un et deux ans.

En ce qui concerne la confidentialité, les bénéficiaires peuvent donner leur identité mais aucune mention sur le Règlement Général de la Protection des Données n'est faite.

V. CONCLUSION

Suite aux résultats obtenus lors de l'enquête et des analyses, nous pouvons suggérer plusieurs pistes d'améliorations concernant l'accueil, l'information, le relationnel avec les encadrants et la qualité des services.

- L'accueil

Les améliorations à prévoir dans la première partie du questionnaire, concernent l'accessibilité des locaux, comme vu précédemment dans le service du SSIAD, la plupart des bénéficiaires n'ont pas répondu à la question. Cela est dû notamment au fait que les bénéficiaires ne se rendent pas à la structure, peut être par manque de moyens ou par difficultés pour se déplacer.

Afin de répondre à ce problème, un courrier ou courriel peut être envoyé aux bénéficiaires et/ou leur famille afin de rappeler les heures d'ouverture de la structure. Les lignes de bus

desservant la structure peuvent également être mentionnées ainsi qu'un plan d'accès.

- L'information

Dans cette partie, plusieurs points sont à améliorer, les bénéficiaires n'écrivent pas dans le cahier de liaison, problème commun pour plusieurs services (HANDÉO, SAAD, SSIAD).

Ensuite en ce qui concerne cet outil, une partie des bénéficiaires du SAAD n'en possède pas. Il a été également retenu que la plupart des bénéficiaires n'ont jamais entendu parler de site internet de la structure (pour le service SPASAD et HANDÉO).

Afin de résoudre ce problème, il est possible de demander aux intervenantes de faire remonter au siège administratif les bénéficiaires qui ne possèdent pas de cahier de liaison. Un rendez-vous pourra être fixé avec la responsable de secteur qui fournira et expliquera le document au bénéficiaire.

Concernant le site internet et le cahier de liaison, un courrier peut être envoyé aux bénéficiaires afin de montrer l'intérêt de ces outils.

- Le relationnel avec les encadrants

Au niveau du service SSIAD, beaucoup de personnes ne connaissent pas l'identité de l'IDEC. De façon individuelle, les intervenantes peuvent renseigner sur le cahier de liaison l'identité de l'IDEC ainsi que ses coordonnées

- La qualité des services

Plusieurs problèmes ont été relevés dans la dernière partie du questionnaire :

- Certains bénéficiaires du SAAD et SPASAD ont pas eu d'évaluation à domicile
- Plusieurs évaluations à domicile datent de 2 à 5 ans pour des bénéficiaires du SAAD
- Dans tous les services, la plupart des bénéficiaires n'ont pas eu de suivi de leur prestation.
- Au sein des services du SAAD, HANDÉO et SSIAD, les bénéficiaires ne sont pas informés lors d'une modification d'intervention.

Les responsables de secteurs devraient effectuer des entretiens téléphoniques ou physiques avec les bénéficiaires de façon plus régulière, afin d'obtenir un suivi des prestations de chaque bénéficiaire.

Une autre solution serait que la personne chargée de l'accueil soit informée le plus rapidement des modifications d'interventions, et notamment des remplacements des intervenantes, réalisés par la responsable de secteur afin de pouvoir prévenir les usagers au plus vite.

VI. ANNEXE

☒ Questionnaire original



QR CODE

ENQUÊTE DE SATISFACTION ANNUELLE SPASAD

Afin d'améliorer la qualité de nos prestations, votre avis nous intéresse vivement. Merci de prendre quelques instants pour nous donner votre opinion sur les conditions de votre prise en charge. Il s'agit du questionnaire annuel de satisfaction des prestations.

La Directrice, Isabelle HENON

Nom et Prénom (facultatif) : Votre âge (facultatif) :
 Vous êtes : L'usager/Patient Aidant Autre :

Service : SSIAD (Service de soins Infirmiers à Domicile)
 SAAD (Service d'aide et d'accompagnement à domicile)
 Service HANDEO (Dossiers sensibles)
 SPASAD Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile

L'ACCUEIL

1. Quel est votre avis sur l'accueil au sein de l'UNA des Pays du Calaisis ?

	 Très Satisfaisant	 Satisfaisant	 Insuffisant	 Très Insuffisant
Horaires d'accueil adaptés				
Les personnes qui vous accueillent sont-elles aimables				
Les contacts réguliers avec l'association				
Etes-vous rappelé rapidement quand vous le demandez				
La disponibilité				
La présentation de l'interlocuteur				
Le délai d'attente				
La mise en contact avec le bon interlocuteur				
La réponse adaptée				
La transmission des messages				
L'accessibilité des locaux				
Etes-vous satisfait du service d'astreinte *				

* Le service d'astreinte consiste à permettre une continuité de service 7j/7 24h/24 hors des horaires d'ouvertures de l'établissement

Commentaires :

DE, Enquête de satisfaction Annuelle
Version 7
23/09/2021
Page 1 sur 4

L'INFORMATION

2. Comment avez-vous connu l'association ?

- Site internet Articles de presse sur l'association Conseil d'un proche Bouche à oreille
 Conseil d'un salarié Professionnel de santé Autre :

3. Pensez-vous avoir été bien informé(e) sur les services proposés Oui Non

Si non, pourquoi ?.....

4. Pensez-vous avoir été bien informé sur les coûts et les modalités de la prise en charge ?

- Oui Non

Si non, pourquoi ?.....

5. Pensez-vous avoir été bien informé sur la possibilité de consulter notre site internet ?

- Oui Non

Si non, pourquoi ?.....

6. Etes-vous satisfait du livret d'accueil ? Oui Non

Si non, pourquoi ?.....

7. Etes-vous satisfait du cahier de liaison ? Oui Non

Si non, pourquoi ?.....

8. Ecrivez-vous sur le cahier de liaison ? Oui Non

Si non pourquoi ?.....

RELATION AVEC LE PERSONNEL

A. RELATION AVEC LES ENCADRANTS

9. Pour les patients du SSIAD, connaissez-vous le nom de l'infirmière Coordinatrice (responsable des aides-soignants) ?

Pour les usagers du SAAD, quel est votre responsable de secteur référent ?

- Nadia KERVOERN Sandrine DESSEIGNE

10. Concernant PIERRE DE/ OU LE RESPONSABLE DE SECTEUR, quel est votre avis sur :

	Très Satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très Insuffisant
Ses Disponibilités				
Ses Conseils				
Ses Réponses apportées				

Commentaires :.....

B. RELATION AVEC LE PERSONNEL

11. Concernant le personnel intervenant à votre domicile, quel est votre avis sur :

	 Très Satisfaisant	 Satisfaisant	 Insuffisant	 Très Insuffisant
La Ponctualité				
L'Amabilité				
La Disponibilité				
La Discrétion (1)				
La Confiance				
La Tenue vestimentaire				
Le Respect des consignes				
La Qualité des soins (Réalisés et prise en compte de la douleur par les aides-soignantes et AMP)				
Le Professionnalisme				

(1) Nous parlons ici de discrétion considérant que l'intervenante ne raconte pas ce qui se passe dans les autres domiciles ou de ses problèmes personnels

Commentaires :

QUALITE DES SERVICES

12. Une évaluation des besoins a-t-elle été réalisée à votre domicile avec le responsable des aides-soignants et /ou la responsable de secteur pour répondre à votre demande d'intervention ? Oui Non

Si oui, il y a : Moins d'un an De 2 à 5 ans Plus de 5 ans

Si non, auriez-vous souhaité la réalisation de cette évaluation des besoins à votre domicile ? Oui Non

13. Diriez-vous que cette évaluation des besoins est :

Indispensable Utile Pas très utile Inutile

14. Avez-vous un suivi régulier de la prestation [téléphonique à Domicile] Oui Non

5. Êtes-vous satisfait :

				
	Très Satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très Insuffisant
De la rencontre au domicile avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur				
De la fréquence des contacts avec l'IDEC et/ou la responsable de secteur				
Des horaires de passages du personnel				
De l'information lors d'une modifications des interventions				

16. Pensez-vous avoir été bien compris ? Oui Non

17. Recommanderiez-vous l'UNA des Pays du Calaisis à un proche ? Oui Non

18. Vos remarques et vos suggestions éventuelles d'améliorations :

.....

.....

.....

Nous vous remercions d'avoir consacré de votre temps pour répondre à cette enquête.



S.P.A.S.A.D. (Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile)
 530 Boulevard du Parc d'Affaires Européen 62291 COQUELLES. Tel. 03.21.85.18
una@calaisis.duoraso.fr www.unadcaislois.com
 Agrément d'une association de services aux personnes 0096-2-62-LJ H° Siret : 76298219600817



Le délai d'attente				
La mise en contact avec le bon interlocuteur				
La réponse adaptée				
La transmission des messages				
L'accessibilité des locaux				

2. Avez-vous déjà utilisé le service d'astreinte* : • Oui • Non

Si oui, Etes-vous satisfait du service d'astreinte* : • Oui • Non

Si non, pourquoi

?.....

*Le service d'astreinte consiste à permettre une continuité de service 7j/7 24h/24 hors des horaires d'ouvertures de l'établissement

Commentaires :

.....

L'INFORMATION

3. Comment avez-vous connu l'association ?

- Site internet
- Article de presse sur l'association
- Conseil d'un proche
- Professionnel de santé
- Autres :

4. Pensez-vous avoir été bien informé (e) sur les services proposés : • Oui • Non

Si non, pourquoi ?.....

5. Pensez- vous avoir bien été informé sur les coûts et les modalités de la prise en charges ?

• Oui • Non

Si, non pourquoi ?

.....

6. Avez-vous accès à internet ? • Oui • Non

Si oui, consultez-vous notre site internet ? • Oui • Non

Si, non

pourquoi ?.....

.....

7. Etes-vous satisfait du livret d'accueil ? • Oui • Non

Si, non pourquoi

?.....

.....

8. Etes-vous satisfaisant du cahier de liaison ? • Oui • Non

Si, non pourquoi

?.....

.....

9. Ecrivez-vous sur le cahier de liaison ? • Oui • Non

Si, non pourquoi

?.....

.....

RELATION AVEC LES PROFESSIONNELS

A. RELATION AVEC LES ENCADRANTS

10. Pour les patients du SSIAD et SPASAD, connaissez-vous le nom de l'infirmière coordinatrice (responsable des aides-soignants) ? • Oui • Non

Si oui son Nom ?

.....

11. Concernant l'IDEC, quel est votre avis sur leur :

	Très Satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très Insuffisant
Disponibilités				
Conseils				
Réponses apportées				
Rencontre au domicile				

Fréquence des contacts				
------------------------	--	--	--	--

12. Connaissez-vous votre responsable de secteur ?

• Oui • NON

Si oui, Pour les usagers du SAAD, SPASAD et Handéo, quel est votre responsable de secteur référent ?

• Nadia KERVOERN • Sandrine DESSEIGNE

13. Concernant le responsable de secteur, quel est votre avis sur leur :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant
Disponibilités				
Conseils				
Réponses apportées				
Rencontre à domicile				
Fréquence des contacts				

B. RELATION AVEC LE PERSONNEL

14. Concernant le personnel intervenant à domicile, quel est votre avis sur :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant
La Ponctualité				
L'Amabilité				
La Disponibilité				

La Confiance				
La Tenue vestiaires				
Le respect des consignes				
Le professionnalisme				

15. Pour les bénéficiaires du SSIAD, quel est votre avis sur la Qualité des soins

€ Très satisfaisant € Satisfaisant € Insuffisant € Insuffisant

(1) Nous parlons ici de discrétion considérant que l'intervenante ne raconte pas ce qui se passe dans les autres domiciles ou de ses problèmes personnels

Commentaires :

.....

QUALITE DES SERVICES

. Une évaluation des besoins a-t-elle été réalisée à votre domicile avec le responsable des aides-soignantes et/ou la responsable de secteur pour répondre à votre demande d'intervention ?

• Oui • Non

Si oui, il y a : • Moins d'un an • De 2 à 5 ans • plus de 5 ans

Si non, auriez-vous souhaité la réalisation de cette évaluation des besoins à votre domicile ?

• Oui • Non

17. Diriez-vous que cette évaluation des besoins est :

• Indispensable • Utile • Pas très utile • Inutile

18. Avez-vous un suivi régulier de la prestation (téléphonique à domicile) : • Oui • Non

19. Etes-vous satisfaits :

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insuffisant	Très insuffisant
--	-------------------	--------------	-------------	------------------

Les horaires de passages du personnel				
De l'information lors d'une modification des interventions				

20. Pensez-vous avoir été bien compris ? • Oui Non

21. Recommanderiez-vous l'UNA des pays du Calaisis à un proche ? • Oui Non

22. Vos remarques et vos suggestions éventuelles d'amélioration :

.....

.....

.....

.....

.....

Nous vous remercions d'avoir consacré de votre temps pour répondre à cette enquête.



S.P.A.S.A.D (Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile)
 530 Boulevard du Parc d'Affaires Eurotunnel 62231 COQUELLES. Tel. 03.21.85.18.
unaducalaisis@orange.fr www.unaducalaisis.com
 Agrément d'une association de Service aux personnes 2006-2-62-17 N°Siret : 78398199600037



☒ Courrier laissé en cas d'absence

UNA DES PAYS
DU CALAISIS
ADAR
AIDER - ACCOMPAGNER - SOIGNER

Coquelles,
Le 13 octobre 2021

Madame, Monsieur,

N'ayant pas eu le plaisir de vous rencontrer lors de notre visite à votre domicile du àh....., nous nous permettons de vous remettre le questionnaire de satisfaction annuel de notre structure.

Nous vous prions de bien vouloir le remplir soigneusement et de le remettre au professionnel intervenant à votre domicile.

Nous insistons sur le fait que votre avis nous est indispensable et nous sera très utile pour améliorer au mieux nos services.

En vous remerciant d'avance pour votre participation,

Nous vous prions d'agréer Madame, Monsieur, l'expression de nos meilleures salutations.

Isabelle Hénon
Directrice

S.P.A.S.A.D (Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile)