

# LA GAZETTE

## DES USAGERS



Nous avons le plaisir de distribuer ce journal à destination des usagers. Ce journal est validé par le groupe d'expression, dont le but est de promouvoir le droit dont disposent nos adhérents. L'association est particulièrement attachée à cette orientation.

Elle est aussi très sensible à la satisfaction des usagers et au bien-être des salariés

Vous avez la possibilité de communiquer par écrit aux intervenants à domicile ou aux autres professionnels à l'aide du cahier de liaison à votre disposition au domicile. Cela a pour but de transmettre vos observations, ou une quelconque remontée d'information, ceci afin d'organiser votre accompagnement le plus personnalisé possible.

Un salarié administratif de l'UNA des pays du Calaisis est disponible en dehors des horaires de bureau (9h00-12h30 et 13h30 - 17h00), dans le but d'assurer la continuité du service.

**N° Astreinte : 06.71.20.86.77**

**Christian Jacques Séry,  
Président de l'UNA des Pays du Calaisis.**





## NOS ÉVÉNEMENTS

Vous avez la possibilité d'assister aux ateliers mis en place au sein de l'UNA des Pays du Calais, 530 Boulevard du Parc d'Affaires à Coquelles.

N'hésitez pas à nous contacter au 03.21.85.18.18 ou par mail [unaducalaisis@orange.fr](mailto:unaducalaisis@orange.fr), afin de nous informer de votre présence à l'atelier qui vous intéresse. Ces ateliers sont gratuits et sont réalisés dans le respect des mesures barrières liées au COVID-19.

**- Atelier chantons ensemble** : de 14h15 à 16h15 aux dates suivantes

En 2021 : le Lundi 6 Septembre, Jeudi 28 Octobre, Mercredi 17 Novembre, Mercredi 22 Décembre.

En 2022 : le Mercredi 19 Janvier, Lundi 14 Février, Mercredi 23 Mars, Mercredi 20 Avril, Mercredi 20 Mai, Mercredi 22 Juin.

**-Atelier diététique** : Les jeudis suivants de 14h15 à 16h15

En 2021 : le 9 Septembre, 7 Octobre, 4 Novembre, 2 Décembre.

En 2022 : 6 Janvier, 3 Février, 3 mars, 7 avril, 5 Mai et 2 juin

**-Atelier Gym Adapté** : les vendredis suivants de 14h15 à 16h15

En 2021 : le 3 Septembre, 17 Septembre, 1er Octobre, 15 Octobre, 12 Novembre, 26 Novembre, 10 Décembre.

En 2022 : 7 Janvier, 21 Janvier, 4 Février, 18 Février, 4 mars, 18 mars, 1 avril, 29 avril, 13 Mai, 27 mai, 10 juin et 24 juin

**- Atelier numérique** : de 14h15 à 16h15 aux dates suivantes

En 2021 : le Lundi 13 Septembre, Jeudi 30 Septembre, Mercredi 13 Octobre, Vendredi 22 Octobre, Mardi 2 Novembre, Jeudi 25 Novembre, 15 Décembre et 29 Décembre.

En 2022 : Mercredi 12 Janvier, Mercredi 26 Janvier, Mercredi 9 Février, Mercredi 23 Février, Mercredi 9 mars, Mercredi 30 mars, Vendredi 15 avril, Jeudi 28 Avril, Vendredi 6 Mai, Mercredi 25 mai, Mercredi 15 juin et Mercredi 29 juin

**-Atelier Snoezelen**

**Pour les Usagers** : Les mardis et jeudis suivants entre 14h00 et 17h00 (30min de séance par personne)

En 2021 : le 16 Septembre, 6 octobre, 10 Novembre, 9 Décembre,

En 2022 : le 4 Janvier, 17 Février, 8 Mars, 13 Avril, 12 Mai, 9 Juin

**Pour les Aidants**: Les mardis et jeudis suivants

En 2021 : le 23 septembre, 21 octobre, 23 Novembre, 16 Décembre,

En 2022 : le 18 Janvier, 24 Février, 17 Mars, 26 Avril, 17 Mai, 16 Juin

Nous vous mettons également à disposition des services réalisés directement à votre domicile :

**-Ergothérapeute** pour le besoin d'aménagement du domicile

**-Esthétique** : soins des mains, des pieds...

**-Diététique** : bilan personnalisé et astuce de cuisine selon les besoins

A votre demande au **03.21.85.18.18 ou par mail [unaducalaisis@orange.fr](mailto:unaducalaisis@orange.fr)**, une date est fixée avec le personnel qualifié. Ces services sont totalement gratuits.

## ATELIERS SNOEZELEN



L'UNA des Pays du Calais vous propose un atelier snoezelen réalisé dans une roulotte équipés d'une salle multi-sensorielle par une personne qualifiée.

L'espace est aménagé avec différents types de matériels sollicitant les différents sens. Deux activités complémentaires peuvent être proposés. Des dates sont également prévus pour les aidants.

## ATELIER CHANTONS ENSEMBLE



L'UNA des Pays du Calais vous propose un atelier chantons ensemble animé par un choriste expérimenté.

Nous garantissons des séances sans jugement de l'autre, dans la joie et la bonne humeur !!!!

## ATELIER DIETETIQUE



L'UNA des Pays du Calais vous propose un atelier diététique au sein de l'association, animé par une diététicienne diplômée, qui vous conseillera sur votre alimentation et vous fera découvrir de nouveaux plats, tout en les réalisant en direct ! Vous pouvez également repartir avec votre préparation !

## ATELIER GYM ADAPTE



L'UNA des Pays du Calais et Siel Bleu vous proposent un atelier collectif de Gym Adaptée

Nous vous garantissons des séances conviviales dans la joie et la bonne humeur !

## ATELIER NUMERIQUE



L'UNA des Pays du Calais vous propose un atelier numérique. Son but est de vous apprendre à utiliser un ordinateur, un téléphone ou une tablette vous pourrez garder contact avec vos proches, ou faire de nouvelles rencontres à travers les réseaux sociaux.

# CE QUE VOUS PENSEZ DE NOUS

## VOS ENQUÊTES DE SATISFACTION 2020 :

De Septembre à Décembre 2020, 6 étudiants du BTS SP3S ont réalisé l'enquête de satisfaction. Au vue de la situation sanitaire, ils ont réalisé celle-ci par téléphone au sein de l'UNA Des Pays du Calaisis

Taux de retour : - 60% pour le SSIAD

- 57 % pour le service prestataire et Handéo

### Service de Soins Infirmiers à Domicile

Moins de 6% des patients sont insatisfaits du livret d'accueil

47,1% des patients n'écrivent pas dans le cahier de liaison

89.12% des patients sont satisfaits de la ponctualité, de l'amabilité, de la disponibilité, de la discrétion, de la confiance, de la tenue vestimentaire et le professionnalisme des aides-soignants et AMP

41.2% des patients sont satisfaits du service d'astreinte (mais 58.8% de non réponse)

### Service HANDEO et Prestataire

29.5% des usagers sont insatisfaits du livret d'accueil

45.1% des usagers sont insatisfaits du cahier de liaison

64.8% des usagers n'écrivent pas dans le cahier de liaison

52 usagers déclarent ne pas avoir de cahier de liaison ou de livret d'accueil à son domicile

10 usagers déclarent ne pas comprendre l'utilité d'écrire dans le cahier de liaison

9 usagers déclarent réaliser des transmissions orales

97.38% sont satisfaits de l'amabilité, du respect, de la ponctualité, de la discrétion et de la compétence des intervenants à domicile

## ON VOUS DONNE LA PAROLE

La dernière enquête de satisfaction a été réalisée par des étudiantes de BTS Service et Prestation du Secteur Sanitaire et Social, du lycée Saint-Joseph de Saint-Martin-Boulogne par téléphone.

Nous renouvelons cette année l'expérience.

N'hésitez pas à dialoguer avec elles, toutes les remarques sont intéressantes, afin que nous progressions.

Nous vous serions reconnaissants de bien vouloir leur réserver un accueil chaleureux !

**UNE QUESTION? BESOIN D'UN RENSEIGNEMENT?**

**N'HÉSITEZ PAS À NOUS CONTACTER !**