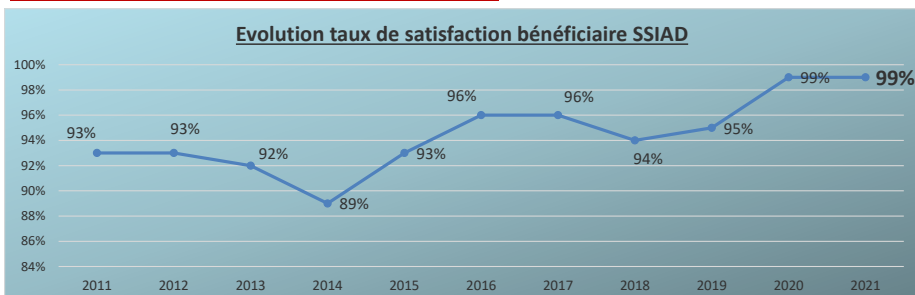


BILAN QUALITE 2021

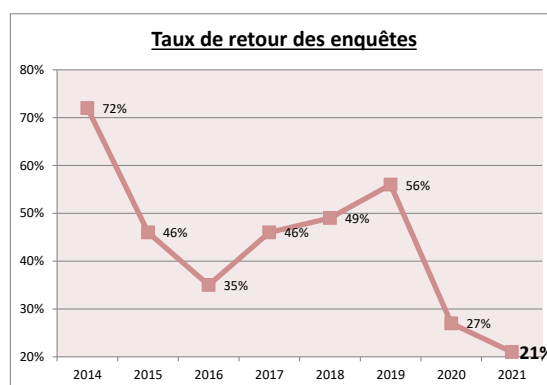
1. Résultat des enquêtes de satisfaction SSIAD 2021
2. Résultat des enquêtes de satisfaction ESAD 2021
3. Résultat des objectifs des indicateurs 2021
4. Analyse des dysfonctionnements 2021
5. Evolution du taux d'absentéisme 2007-2021
6. Bilan de partenariat 2021
7. Actions mises en place en 2021
8. Bilan de formations 2021
9. Plan d'actions global 2022 (Audit AFNOR 2019 + 2021 - Revue qualité - Projet de service 2019-2024)

1. Résultat des enquêtes de satisfaction SSIAD-2021



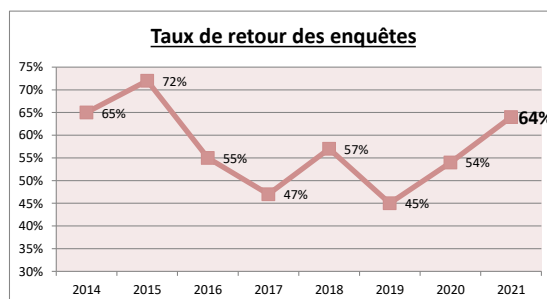
"Relative au 1er contact jusqu'à la 1ère intervention - Bénéficiaires"

Questions	2021				Ecart avec 2020
	Oui	Non	Non concerné		
Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées	100%	0%	0%		44%
Le premier contact avec le service a-t-il répondu à toutes vos questions ?	100%	0%	0%		-
	Trs satisf	Satisf	Peu satisf	Pas du tt satisf	
Quel est votre avis sur l'amabilité des personnes qui répondent téléphoniquement ?	67%	33%	0%	0%	-
Le premier contact avec les IDEC a-t-il été ?	100%	0%	0%	0%	-
Cette 1ère visite d'évaluation de vos besoins réalisé par l'IDEC a-t-elle été ?	100%	0%	0%	0%	-
	Oui	Non			
Vous a-t-on expliqué le rôle des infirmiers coordinateurs ?	100%	0%			20%
Le livret d'accueil qui vous a été remis vous informe-t-il suffisamment ?	100%	0%			-
L'étude des besoins à domicile a-t-elle été réalisée avec votre participation ?	100%	0%			-
Si oui, pensez-vous avoir été bien compris ?	100%	0%			-
Cette étude des besoins vous a-t-elle satisfait ?	100%	0%			-
Le contrat de PEC vous a-t-il été expliqué ?	100%	0%			-
Etes-vous satisfait des informations qu'il contient ?	100%	0%			-
Vous a-t-on donné une information sur les différents services existants ?	100%	0%			-



"Relative au déroulement et au contenu de la prestation - Bénéficiaires"

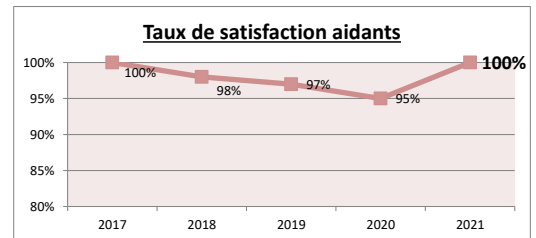
Questions	2021				Ecart avec 2020
	Toujours	Souvent	Parfois	Jamais	
D'une manière générale, l'attitude des intervenants envers vous est-elle respectueuse ?	100%	3%	0%	0%	+3%
Les intervenants qui viennent chez vous sont, courtois, aimables, discrets, à l'écoute et de confiance ?	98%	2%	1%	0%	+10%
Identifiez-vous facilement les intervenants de l'association qui se présentent à votre domicile ?	73%	27%	0%	0%	+60%
Lors de votre PEC, appréciez-vous l'attention à votre confort, le respect de l'intimité et l'horaire des visites ?	86%	5%	8%	0%	+10%
Trouvez-vous que votre PEC est adaptée à vos besoins ?	100%	0%	0%	0%	+16%
L'obligation du port du masque est-elle respectée par les soignants ?	100%	0%	0%	0%	+5%
	Trs satisf	Satisf	Peu satisf	Pas du tt satisf	
Estimez-vous que le temps de présence qui vous est accordé lors du passage du soignant est ?	67%	33%	0%	0%	+18%
La communication avec les soignants et les IDEC ainsi que leur disponibilité sont-elles ?	62%	38%	0%	0%	+1%
De manière générale, votre opinion du SSIAD est ?	75%	25%	0%	0%	+7%
Si plusieurs intervenants viennent à votre domicile, diriez-vous que leur travail est bien coordonné avec les intervenants du SSIAD ?	Oui	Non			
Aides à domicile	92%	0%			/
Kinésithérapeute	100%	0%			/



Infirmier libérale	100%	0%			/
Autres	100%	0%			/
Si bénéficiaire du SPASAD, l'intervention de notre équipe vous est-elle bénéfique ?	100%	0%			-

"Relative au déroulement et au contenu de la prestation - Aidants"

	Trs satisf	Satisf	Peu satisf	Pas du tt satisf	Ecart avec 2020
La qualité de la prise en charge est-elle ?	55%	45%	0%	0%	-14%
	Oui	Non			
L'intervention du SSIAD vous est-elle bénéfique ?	100%	0%			+3%
Si SPASAD, l'intervention de cette équipe vous est-elle bénéfique ?	100%	0%			+6%



Analyse des résultats des enquêtes SSIAD

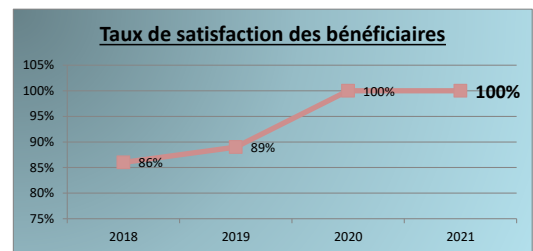
Nous constatons un faible retour des enquêtes de satisfaction relative au 1er contact. Il a été décidé que l'IDEC récupère cette enquête lors du 1er soin.

Les résultats sont excellents avec 99% de satisfaction des bénéficiaires ainsi que 100% de satisfaction des aidants. Le taux de retour de 64% des enquêtes annuelles a augmenté de 10% par rapport à 2020.

2. Résultat des enquêtes de satisfaction ESAD 2021

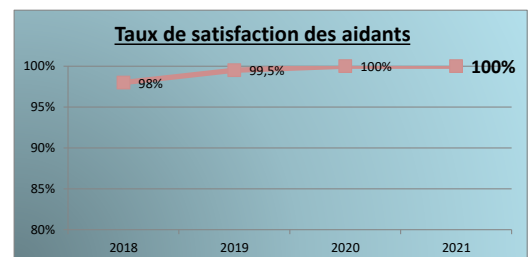
Questionnaire de satisfaction du bénéficiaire

Questions	2021					Ecart avec 2020
	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement		
L'intervenante qui se rend à votre domicile est						
Aimable	100%	0%	0%	0%		-
A l'écoute	100%	0%	0%	0%		-
Disponible	100%	0%	0%	0%		-
Professionnelle	100%	0%	0%	0%		-
	Trs satisf	Satisf	Peu satisf	Pas du tt satisf	Ecart avec 2020	
Etes-vous satisfait des activités qui sont effectuées avec vous ?	75%	25%	0%	0%		-
Etes-vous satisfait de l'horaire des séances ?	88%	12%	0%	0%		-
Etes-vous satisfait de la fréquence des séances ?	75%	25%	0%	0%		-
	Ludiques	Occupationnelles	Thérapeutiques			
D'après vous, les séances sont :	50%	25%	25%			
	Trop simples	Simple	Adaptées	Difficiles	Trop difficiles	
Les activités proposées vous semblent :	0%	29%	71%	0%	0%	
	Agréables et ou nécessaires	Désagréables et ou inutiles			Ecart avec 2020	
Globalement, les séances vous paraissent :	100%	0%				-



Questionnaire de satisfaction de l'aidant

Questions	2021					Ecart avec 2020
	Très satisf	Satisf	Insatisf	Très insatisf		
Premier contact						
Qualité de l'accueil téléphonique	75%	25%	0%	0%		-
Conseils et informations donnés au 1er RDV	100%	0%	0%	0%		-
Accompagnement de votre proche						
Ecoute des besoins/attentes	100%	0%	0%	0%		-
Pertinence du projet	50%	50%	0%	0%		-
Solution et activités proposées	50%	50%	0%	0%		-
Rythme des séances	75%	25%	0%	0%		-
	Très satisf	Satisf	Insatisf	Très insatisf	Ecart avec 2020	
Appréciation de l'équipe						
Professionalisme	100%	0%	0%	0%		-
Conseils/Informations	100%	0%	0%	0%		-
Ecoute	100%	0%	0%	0%		-
Réactivité	75%	25%	0%	0%		-
Fin d'accompagnement						
Etes-vous satisfait du ou des relais proposés ?	67%	33%	0%	0%		-
	Oui	Non	Ne sait pas			
En cas de besoin, referiez-vous appel à l'ESA ?	100%	0%	0%			-
Conseilleriez-vous ce mode de PEC ?	100%	0%	0%			-



Analyse des résultats des enquêtes ESAD

Le taux de satisfaction des bénéficiaires est de 100% !

Concernant les enquêtes de satisfaction des aidants, le taux de satisfaction est excellent ! Voici 3 exemples de commentaires de satisfaction laissés par les aidants : "Professionalisme, écoute et gentillesse", "Excellent accompagnement qui permet d'aider grandement le bénéficiaire et l'aidant. Une PEC et un suivi que je recommanderai vivement", "Ecoute et adaptation. Assiduité, attention. Implication et cohérence"...