

### **EDITORIAL DU PRESIDENT :**

Bonjour Madame, bonjour Monsieur,

La satisfaction des familles est la priorité du Conseil d'Administration que je préside. Cela ne relève pas du discours de circonstance.

C'est la raison d'être d'À DOMICILE 57.

L'obtention de la certification AFNOR « services aux personnes à domicile » est l'illustration de l'implication de notre directeur Marc PARMENTELOT et de l'ensemble de nos salariés pour répondre à vos attentes.

Pour ce faire nous avons développé différentes actions pour placer notre personnel dans les meilleures conditions de travail possibles. La formation et la volonté de leur proposer un emploi à temps plein en CDI en font partie.

Conscients que rien n'est jamais acquis, nous privilégions l'écoute, celle de nos salariés et la vôtre qui est très importante pour améliorer nos interventions.

Je vous remercie de votre qualité d'accueil envers notre personnel, de votre compréhension et de votre participation à faire évoluer positivement À DOMICILE57

Jean SCHARE

Président d'À DOMICILE57

### **EDITORIAL DU DIRECTEUR :**

Nous avons le plaisir de vous présenter ce « spécial client » qui va vous accompagner n'en doutons pas durant tout votre été que nous vous souhaitons le meilleur possible.

Notre attachement aux clients qui nous font confiance s'est traduit par exemple depuis 2 ans par la mise en place du Conseil de la Vie Sociale (CVS) qui rappelle que c'est une obligation de la loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale dont l'une des 5 orientations est d'affirmer et promouvoir les droits des usagers. Orientation à laquelle est particulièrement attachée notre Association À DOMICILE57.

Ce journal et les informations qu'il contient en est une traduction et reprend principalement les échanges et dossiers qui ont été discutés lors des réunions avec le Conseil de la Vie Sociale animé par sa dynamique Présidente Madame PAUL.

Ce journal sera édité deux fois par an pour les clients de notre association pour lesquels nous restons en permanence à leur écoute.

Bon été à tous

Marc PARMENTELOT



Directeur À DOMICILE 57

## Résultat du questionnaire de satisfaction client de l'année 2012

Le questionnaire de satisfaction a pour objectif de mesurer la satisfaction de nos clients sur nos prestations. Il permet après analyse de mettre en place des actions pour améliorer la qualité de nos services. Ce questionnaire envoyé au client, évalue la satisfaction de l'intervention en général (contenu de la prestation, suivi des interventions, fin de prestation...). En moyenne et selon la réglementation pour que l'analyse des questionnaires soit validée, il faut que le taux de retour soit supérieur à 20%.

Les questionnaires sont envoyés une fois par an. En 2012 ils ont accompagné les factures du mois de Novembre 2012.

Pour l'année 2011 envoi de 731 questionnaires, reçus 223: taux de retour de 30,5%

Pour l'année 2012 envoi de 665 questionnaires, reçus 218: taux de retour de 32,6%

Voici l'analyse globale du questionnaire :

### a. **Quel est votre avis sur le travail qui est fait chez vous ?**

95 % des clients sont satisfaits du travail qui est fait chez eux

### b. **Le (ou les) intervenant(s) qui vient (viennent) en général chez vous est (sont) -ils de confiance ?**

Pour cela ils devaient noter leur niveau de confiance de 0 à 4 (0 : aucune confiance ; 4 : confiance totale)

La note moyenne est de 3,7



### c. **Que pensez-vous du service apporté sur les points suivants :**

l'adaptation du service en fonction de leurs besoins : 88,02% des clients sont satisfaits

la continuité de l'intervention en cas de maladie de l'intervenant : 79,17% des clients sont satisfaits

la continuité de l'intervention en cas de congés de l'intervenant : 80,32% des clients sont satisfaits

### d. **Que diriez vous de vos relations avec notre association ?**

88,3% des clients sont satisfaits de la relation avec l'association ÀDOMICILE57

### e. **Pourquoi avoir choisi notre association?**

45,04% des clients ont choisi notre association pour sa réputation

25,95% des clients ont choisi notre association pour sa proximité

17,18% des clients ont choisi notre association pour sa fiabilité



## Suite à l'analyse du questionnaire des actions vont être mises en place

### Le personnel :

- Les métiers de l'aide à domicile sont pour l'instant à dominante féminine. À DOMICILE 57 a décidé d'introduire plus de diversité dans son personnel et d'employer davantage de salariés masculins. Lors de l'ouverture ou lors de la réévaluation d'un dossier les responsables de secteur vous demanderont si vous souhaitez un intervenant féminin ou masculin. Votre souhait sera dans la mesure du possible respecté. Cette démarche découle de notre politique de la diversité pour laquelle ADOMICILE 57 est en train de constituer un dossier afin d'obtenir le label diversité.



- Nos clients réclament plus de professionnalisme de la part de nos intervenants ce qui est légitime. Pour cela À DOMICILE 57 a besoin de former ses stagiaires et les nouveaux embauchés. La formation passe par le terrain c'est-à-dire que chaque stagiaire et les nouveaux embauchés se rendent chez les clients chapeautés par un salarié confirmé. L'association demande donc aux clients d'accepter ces stagiaires et les nouveaux embauchés chez eux et les remercie de leur compréhension.



### La communication

- Les clients seront informés deux fois par an de la vie de l'association grâce à **2 journaux internes par an sur les infos d'À DOMICILE 57**
- Le Conseil Général met en place des pochettes de coordination pour les nouveaux dossiers APA et PCH. Cette pochette permettra de faire circuler les informations concernant le client (fiche d'alerte, cahier de coordination propre à l'association...) entre les différents intervenants. Celle-ci restera chez le client.
- Afin d'améliorer la continuité de service en cas d'absence imprévisible des salariés, l'association s'engage à prévenir les clients dans les plus brefs délais et à planifier avec eux un remplacement si nécessaire.



## Rappel :



### Annulation d'une intervention :

En cas d'évènement de nature à empêcher l'exécution de la prestation (vacances, entrée en structure, déménagement...), le client s'engage à informer l'Association au plus tard dans les 48 heures qui précèdent la survenue de l'empêchement. Toute prestation non décommandée dans ce délai sera due, sauf circonstance exceptionnelle (cas de force majeure : hospitalisation imprévue,...).

### Ce que les intervenants ne peuvent pas faire :

- Faire de gros travaux de nettoyage (cave, vide-grenier, nettoyage des vitres à hauteur de 2m) et déplacer les meubles ;
- Effectuer des actes médicaux / pédicure ou de manucure ; préparer les médicaments ; mettre des bas et des bandes de contention de type n°3 et n°4
- Disposer de votre carte bancaire et chèquiers sauf autorisation de votre part ;
- Faire de gros achats d'alcool et produits illicites ;
- Garder et transporter les enfants des autres familles non concernées par la prise en charge.

### Garder le même intervenant

Dans la majorité des cas les clients souhaitent garder toujours le même intervenant. Ceci n'est pas toujours possible car il faut compter avec les formations des salariés, les arrêts maladie et les congés. Pour palier ces aléas et assurer une continuité dans la prestation, l'association À DOMICILE 57 a mis en place des binômes. D'autre part des réunions d'équipe mensuelles permettent aux intervenants d'échanger et de mieux connaître les clients.

Enfin, les intervenants qui vont pour la première fois chez un client sont mis au courant par les responsables de secteur qui les informent oralement et par le biais de la fiche de mission.

## Les risques à domicile :

**La prévention des risques au domicile, on a tous à y gagner !**

**1200 personnes âgées décèdent chaque année des suites d'un accident domestique.**

**Les aidants au domicile ont un taux d'accident du travail de 10% supérieur à la moyenne nationale. Ils représentent plus de 2 millions de salariés qui sont particulièrement touchés par la chute, les chocs, les intoxications et les accidents de trajet.**

**Apprenez à reconnaître les risques !**

**Quand une personne intervient chez vous, votre domicile devient son lieu de travail.**

**Lors de cette intervention, il y a des risques d'accidents et de maladies professionnelles.**

**Des solutions existent pour veiller à sa santé et en préservant aussi la vôtre...**

## Les chutes (Risque de chute de plain-pied, Risque de chute de hauteur) :

Elles peuvent entraîner des fractures, des entorses et des traumatismes graves. L'aide à domicile prend des risques quand :



- Il nettoie le haut des fenêtres, accroche et décroche les rideaux en montant sur une chaise ou un meuble.
- Il marche sur des sols encombrés ou glissants.

### Pour agir :

Je dégage les accès. Je mets à disposition de l'intervenant un escabeau stable et adapté.

Je fixe les tapis avec un adhésif double face ou j'enlève les tapis

## L'électricité (Risque électrique, Risque d'incendie, d'explosion, d'asphyxie):

Elle peut être à l'origine d'accidents graves, d'électrisation et d'incendies. L'aide à domicile prend des risques quand :



- L'installation électrique de la maison n'est pas aux normes de sécurité.
- Il utilise des appareils électroménagers ou électriques en mauvais état.

### Pour agir :

Je fais contrôler mon installation électrique par un spécialiste et j'évite de surcharger les prises de courant

Je répare ou remplace mes appareils défectueux.

### **La manutention et les postures de travail (Risque lié à la manutention, Risque lié à l'activité physique) :**

Elles peuvent causer des douleurs au dos, aux épaules, aux coudes et aux poignets. L'aide à domicile prend des risques quand :



- Il doit se baisser pour laver, balayer ou aspirer le sol, quand le manche de l'appareil est cassé ou trop petit.
- Il transporte des objets lourds, ou aide au déplacement des personnes pour le transfert du lit au fauteuil.

#### Pour agir :

Je mets à disposition des manches de balais à hauteur réglable y compris le flexible de l'aspirateur.

Je fais le nécessaire pour dégager l'accès au lit pour pouvoir en faire le tour. Je sollicite mon médecin traitant en vue d'une prescription de lit médicalisé, ou d'autres aides techniques.

### **Les produits chimiques (Risque chimique, Risque de brûlure)**

Ils peuvent provoquer des brûlures, des intoxications, des maladies de l'appareil respiratoire, des yeux ou de la peau. L'aide à domicile prend des risques quand :



Il utilise des produits ménagers qui ne sont pas étiquetés (détergents stockés dans des bouteilles d'eau, de soda, etc...)

#### Pour agir :

Je mets à disposition de l'intervenant une paire de gants et les produits conseillés par la structure d'aide à domicile. Je les conserve dans leur emballage d'origine.

### **Les animaux domestiques (Risque d'allergie, de morsure)**

Certaines personnes peuvent être allergiques ou anxieuses au contact de certains animaux.

Les animaux de compagnie peuvent agresser, mordre, griffer, contaminer, faire tomber.



#### Pour agir :

J'isole les animaux, avec une attention particulière pour les animaux exotiques, pendant l'intervention.

### **Pensons aussi à d'autres risques hors domicile (Risques liés à l'activité physique)**

Les risques liés aux déplacements, le risque routier, le stress, les risques d'agression.



#### Pour agir :

Des mesures de prévention sont mises en place par les structures d'aide. N'hésitez pas à leur poser vos questions.