

# Résultats de l'enquête de satisfaction des usagers du SSIAD



Cette enquête s'est déroulée sur le mois de décembre 2023. 36 usagers y ont répondu et nous les en remercions vivement. Les résultats ainsi obtenus nous permettent de valoriser nos points forts et cibler les points à améliorer dans le souci constant d'augmenter le degré de satisfaction des usagers.

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| Accueil Information                        |  |  | L'accueil, les réponses apportées, les délais d'admission et la clarté des informations reçues sont jugés très satisfaisants<br>Les documents (livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement) ne sont pas toujours remis ou sont des documents qui ne sont pas clairement identifiés par les usagers. De même, ces derniers ont peu connaissance des chartes.  |
| Le personnel                               |  |  | Les relations avec le personnel sont décrites à 94% comme de bonne qualité. Les visites à domicile de l'infirmière coordinatrice permettent aux usagers d'exprimer leurs besoins, leurs inquiétudes, de se sentir rassurés et d'avoir des réponses à leurs questions. La majorité des usagers est très satisfaite de la disponibilité, de l'écoute et de la discrétion des personnels.  |
| Les soins                                  |  |  | La grande majorité des usagers sont très satisfaits du respect de leur personne, du respect de l'intimité, du respect des habitudes de vie, du respect de l'environnement. Il en est de même concernant le déroulement des soins, le respect de l'hygiène et de l'intimité, la prise en compte des demandes, de la douleur et le temps de présence du soignant.<br>Les 2/3 des usagers ont pu rencontrer la psychologue et sont satisfaits de son intervention. |
| Le nombre de passages<br>Créneaux horaires |  |  | Le nombre de passage répond à 86% aux attentes de usagers. Certains souhaiteraient un 3 <sup>ème</sup> passage dans la journée.<br>Aucun usager ne souhaite une amplitude des créneaux horaires (avant 7H ou après 20H).  |
| L'organisation<br>La coordination          |  |  | Les 2/3 des usagers disent pouvoir joindre le SSIAD en cas d'urgence mais certains regrettent de devoir laisser un message sur le répondeur et de ne pas pouvoir joindre directement une personne.<br>Les 3/4 des usagers disent pouvoir exprimer leurs réclamations et signalent à 88% que le SSIAD contribue à préserver leur autonomie.  |
| Appréciation générale                      |  |  | 94% des usagers sont satisfaits à très satisfaits des soins reçus ainsi que des prestations globales du SSIAD.<br>86% des usagers recommanderaient le SSIAD à leur entourage.   |

Très satisfait    Satisfait    Peu satisfait    Pas satisfait

## DUERP (Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels)



Chaque établissement doit élaborer un DUERP. Ceci s'inscrit dans le cadre de son obligation d'assurer la sécurité et de protéger la santé des salariés. Il est temps pour notre établissement d'actualiser ce document. Des représentants de chaque service seront sollicités les 20 et 21 mars pour participer à un groupe de travail pour identifier les risques inhérents à chaque métiers, les classer par ordre de dangerosité et élaborer et mettre en œuvre des actions de prévention.

Les personnes intéressées pour participer peuvent le faire savoir auprès de leur responsable de service ou auprès de Didier Toche, responsable qualité.

## Sensibilisation à la démarche RSE

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) se définit comme la contribution volontaire des entreprises aux enjeux du développement durable, aussi bien dans leurs activités que dans leurs interactions avec leurs parties prenantes. Elle concerne 3 domaines : environnemental, social et sociétal.

Une journée de sensibilisation sur ce thème sera proposée à l'ensemble du personnel le 19 mars sous forme d'ateliers.



## Informations RH du mois de janvier



Arrivée de Mesdames Jennifer BOGUET (ASG coordinatrice) et Nadia OUEZAR (IDE) ainsi que de Monsieur Romain GAMALET (IDE)

Départ de Mesdames Annick DRON (IDE), Leslie SCOTTO (ASHFF) et Marie TOUCAS (IDEC) ainsi que Monsieur Bilel HADID (IDE)



EHPAD PUBLIC DE VILLEFRANCHE-SUR-MER



NUMERO 28

# L'actualité de l'EHPAD

JANVIER 2024

### PLAN DE FORMATION

Les prochaines formations :

#### JANVIER :

- Formation incendie du 22 au 26
- Troubles psychiatriques en EHPAD les 29 et 30

#### FEVRIER :

- Troubles psychiatriques en EHPAD le 8

#### MARS :

- Gestes et postures les 20 et 21

#### AVRIL :

- Notions de base pour les ASHFF le 11
- Gestion du stress les 16 et 17

#### MAI :

- Vieillesse et troubles mentaux le 22

Comité de rédaction :  
Caroline BEAURAIN  
Bastien DUBOIS  
Marie-Jeanne GERAUD

Didier TOCHE



## MEILLEURS VOEUX POUR 2024 !

La Direction de l'établissement présente ses meilleurs vœux de bonne et heureuse année à l'ensemble des résidents, familles et personnels.

## Travaux de climatisation



Les travaux ont commencé ce mois-ci. Toutes les parties communes du bâtiment vont bénéficier de la climatisation et ce sur tous les niveaux (couloirs, infirmières, salles à manger, bureaux...). Cela permettra d'amener également de la fraîcheur dans les chambres des résidents. Nul doute que l'été 2024 va être beaucoup plus confortable pour les résidents, familles et personnels que les précédents !

## Audit organisationnel



Les 12, 13 et 14 février va avoir lieu un audit organisationnel dont l'objectif est d'évaluer la pertinence des organisations de travail actuelles au regard des personnes accueillies dans les unités, du projet d'établissement et des recommandations de bonnes pratiques :

- sur le plan quantitatif (charges de travail, cycles, amplitudes, nombres de postes et d'agents),
  - sur le plan qualitatif (sécurité, satisfaction des usagers, prévention de la perte d'autonomie).
- Des groupes de travail seront ensuite mis en place les 28 et 29 février et 1er mars pour mettre en place un plan d'amélioration au regard des résultats. L'occasion pour tout le personnel de participer à la construction de l'avenir et notamment tous ensemble de :
- concevoir de nouvelles organisations améliorées sur la base du diagnostic posé,
  - structurer des organisations centrées sur l'accompagnement et la prise en soins des résidents et des usagers,
  - développer des organisations permettant d'offrir une qualité de travail aux professionnels (répartition équilibrée des tâches, clarté de qui fait quoi, fonctionnement en équipe pluridisciplinaire, gestion des plannings anticipés, etc...).

## Séjour du numérique en santé



Financé par l'Union européenne NextGenerationEU

L'ambition du Séjour du numérique en santé est de généraliser le partage fluide et sécurisé des données de santé entre professionnels et usagers pour mieux prévenir, mieux soigner et mieux accompagner.

Pour ce faire, l'Etat participe financièrement à la prestation de passage de nos logiciels métiers à une version intégrant le partage sécurisé des données. L'établissement est en train de monter un dossier pour pouvoir bénéficier de ce financement.

Concrètement, les professionnels de santé pourront partager via le logiciel Netsoins pour l'EHPAD et Apozème pour le SSIAD de plus en plus de données avec l'ensemble des professionnels (hôpital, libéraux...)

# Focus sur les fêtes de fin d'année

Un grand merci à l'ensemble du personnel : services de soins, restauration et animation qui n'ont pas ménagé leur peine pour offrir de belles fêtes de fin d'année à nos résidents.

