



Actualité

Résultats de l'enquête de satisfaction 2018

Chaque année afin d'évaluer la qualité de ses services rendus, l'ASAPHP réalise une enquête de satisfaction auprès de ses bénéficiaires. Nous vous présentons les résultats pour l'année passée.

Sur 211 questionnaires envoyés, 37.25 % nous ont été retournés dont 10.71 % anonymement. 83 % des bénéficiaires ont répondu être satisfait du service.

Plus de la moitié des usagers interrogés jugent très satisfaisant les contacts avec le personnel administratif ainsi que les réponses apportées.

21 % des clients ont déjà émis une réclamation auprès du service et principalement sur les modalités d'intervention. 9 % des bénéficiaires sont satisfaits des solutions d'amélioration proposées par le service suite à leur réclamation.

Par ailleurs, l'ensemble des bénéficiaires sont très satisfaits des prestations réalisées à leur domicile. La moitié des bénéficiaires se disent très satisfaits de leurs relations avec les intervenantes à domicile. Ils estiment qu'elles sont professionnelles, toujours respectueuses 73 %, de confiance 81 %, ponctuelle 75 %, disponible 68 %, patiente 70 % et discrète 71 %.

32 % des sondés sont très satisfaits des missions de préservation de l'intimité, 34 % de sécurisation et d'assistance des personnes dépendantes réalisées par les intervenantes.

Enfin, 45 % des questionnaires estiment qu'il y a une bonne coordination du travail entre les aides à domicile lorsqu'elles sont plusieurs à intervenir.

Un remerciement particulier à Mamie Ninja, qui nous a fait partager son talent de dessinatrice.

Enquête ASAPHP



Usagers : que faire en cas d'absence du domicile ?

Les règles de fonctionnement de l'association stipulent que toute absence du domicile, momentanée ou prolongée, entraînant un arrêt des interventions, doit être signalée à l'association.

En cas d'absence temporaire, nous vous remercions de prévenir le service au moins 48h à l'avance. En cas de non respect de cette disposition, les heures peuvent être facturées au tarif en vigueur à l'exception de cas de force majeure (hospitalisation d'urgence).

Si vous envisagez une longue absence (vacances) ou définitivement (déménagement ou entrée en établissement), nous vous remercions de prévenir l'association dès que vous connaissez la date de votre départ.

*Extrait du Livret des familles
de l'ASAPHP Règles de fonctionnement*

Du lundi au vendredi de
9h00 à 12h30 et de 13h30 à 17h00
05.53.62.39.82

Après 17h00 ainsi que le week-end faire le **numéro d'urgence
et uniquement si c'est une urgence**
07.57.00.60.64

Votre règlement est à faire à l'ordre de :

ASAPHP

Et l'adresse où vous l'envoyer est :

**ASAPHP
8 Bld Henri Saumande
24800 THIVIERS**

Retour sur : le mini coffre à clés sécurisé

Une solution pour la gestion des clés : l'installation à l'extérieur de la maison d'un petit boîtier qui contient un jeu de clés, protégé par un code personnel. Ce mini coffre fort vous évite de multiplier les jeux de clés et permet de garantir un accès à votre domicile à toute personne disposant du code : les aidants familiaux, les professionnels de santé, vos enfants, vos amis, etc...



Le code est sélectionné par le propriétaire du mini coffre à clés et peut être changé à tout moment. En saisissant le code qui leur a été communiqué à l'avance, les différents intervenants ont accès à la clé du domicile. Le système est entièrement mécanique, sans risque de panne d'alimentation ou électronique.

De plus, ce dispositif assure une optimisation du temps d'intervention en cas d'alerte via le service de téléassistance. Le code pourra être donné ponctuellement aux pompiers ou au SAMU s'ils doivent se rendre en urgence au domicile du bénéficiaire. La mise à disposition des clés évitera ainsi que la porte d'entrée soit forcée par les pompiers, ce qui, en général, est une cause supplémentaire de stress pour la personne.

Vous pouvez trouver ce coffre ou le cadenas dans un magasin de bricolage ou une quincaillerie.



Numéros utiles

Association Française des diabétiques ☎ 06.74.80.73.23

DMLA ☎ 05.53.09.87.10 05.53.22.72.54

France Alzheimer Dordogne ☎ 05.53.06.30.96

France Parkinson ☎ 05.53.90.75.05

Ligue contre le cancer ☎ 05.53.09.54.45

Vieillir seul, cela peut arriver à tout le monde

Perte d'un être cher, éloignement des enfants, manque de relations professionnelles et amicales, problèmes de santé, difficultés financières ou de logement..... Tout le monde peut avoir, un jour ou l'autre, besoin d'être écouté, de dialoguer, ou tout simplement avoir **envie de parler**.

C'est un lien vers l'extérieur pour celles et ceux qui ne peuvent plus se déplacer, qui n'ont personne à qui parler. Les bénévoles de « Solitud'écoute » échangent et partagent avec vous. Ils vous apportent une présence attentive, respectueuse, sans jugement.

Un véritable soutien.

Cette écoute est totalement anonyme et assurée par des bénévoles tous les après-midi, 7 jours sur 7. **L'appel est gratuit depuis un fixe**. Vous connaissez des personnes de plus de 50 ans, famille ou voisins, qui souffrent de solitude, merci de leur diffuser ce numéro :

Numéro vert : **0 800 47 47 88** *appel gratuit depuis un fixe*



Joyeux Anniversaire



L'équipe administrative souhaite un joyeux anniversaire à toutes les personnes nées en mars et avril.

NOUS CONTACTER

Maison des Services 8 boulevard Henri Saumande
24800 THIVIERS ☎ 05.53.62.39.82
asadhp.mtt@wanadoo.fr www.aide-hautperigord.fr