

Enquêtes de satisfaction

En février dernier, nous vous avons sollicité pour connaître votre opinion concernant les prestations du CIAS à votre domicile et ce, pour être au plus près de vos attentes, de vos besoins. Nous vous remercions pour votre collaboration : nous avons reçu 240 enquêtes « de service prestataire », 4 enquêtes « service mandataire » et 81 enquêtes « portage de repas ». Voici donc le bilan de ces enquêtes.

La première question de l'enquête « service prestataire » abordait les compétences du service administratif à savoir l'amabilité à l'accueil, les horaires d'ouverture, la mise en relation avec le bon interlocuteur et la transmission des messages. Ces missions sont satisfaisantes pour 54.4% voire très satisfaisantes pour 17.6% d'entre vous.

Le Livret d'accueil, mis à jour régulièrement par nos services, présente le fonctionnement du CIAS et ses prestations de service ; il est remis lors de la première visite des Responsables de secteur à votre domicile. Les bénéficiaires en disposant reconnaissent être bien informés à 83.6% par les Responsables de secteur sur les services proposés par le CIAS, notamment sur les avantages et les inconvénients du service prestataire et mandataire, le rôle des intervenants à domicile et le rôle du service administratif.

13.3% des personnes interrogées souhaitent une visite à domicile. Pour les personnes nous ayant confiées leurs coordonnées pour une visite, elles seront contactées dans les prochaines semaines par les Responsables de secteur. Nous vous rappelons que cette visite est organisée systématiquement à la demande du bénéficiaire, sur rendez-vous, au domicile, dans le respect des gestes barrières (port du masque pour le bénéficiaire et la Responsable de secteur, distanciation physique).

Concernant les interventions à domicile, il y a une méconnaissance sur la formation du personnel (52.5 % des bénéficiaires ne sont pas informés) mais 82.5% estiment qu'elles sont nécessaires et pour plus de 72% des bénéficiaires, ces formations apportent une amélioration des activités menées au domicile.

Toutefois depuis la crise sanitaire, certaines formations sont suspendues. Comme annoncé dans les précédents Petits trimestriels (juin et octobre 2020), la formation des référents du programme aidants-aidés se poursuit dans les locaux de Vergt (formation sur l'utilisation de matériel au domicile pour sécuriser les activités d'accompagnement au domicile et le maintien de la recherche d'autonomie). Nous ne manquerons pas de vous informer de l'avancée de cette formation, auprès de notre personnel.

La question suivante portait sur les qualités du personnel d'intervention que vous jugez : ponctuel (86.6%), efficace (83.7%), à l'écoute (78%) et de confiance (85.4%).

La qualité des interventions au domicile est jugée : à 60.7 % satisfaisante (voire très satisfaisante) pour la continuité de l'aide en cas d'absence de votre intervenante habituelle, 77% satisfaisante (voire très satisfaisante) pour la qualité du travail réalisé. La gestion des réclamations est jugée pour 51.6% satisfaisante (voire très satisfaisante), le suivi administratif à 59% satisfaisant (voire très satisfaisant) et la clarté des factures à 77% satisfaisante (voire très satisfaisante).

Pour 96% des bénéficiaires, les gestes barrières sont respectés par les aides à domicile.

Vous êtes plus de 23% à souhaiter le remplacement de l'aide à domicile avec les mêmes horaires en cas de son absence imprévue ; 19% à solliciter une remplaçante et les mêmes horaires durant les congés de l'aide à domicile ; 19% pour qui le plus important est d'avoir la même remplaçante et qu'importe les horaires.

Enquêtes de satisfaction (suite)

38% n'ont pas répondu ou ont coché plusieurs cases à cette question sur le remplacement de leur aide à domicile (une seule réponse était souhaitée).

Le journal « Petit trimestriel » du CIAS, est lu par 67.5% et les articles abordés sont appréciés pour 89.5 %.

Dans ce journal, vous ferez désormais « connaissance » avec des bénéficiaires de nos services qui se sont prêtés au « Jeu du portrait ». C'est Maria G. de Périgueux qui, « interviewée » par Emma G., son aide à domicile, vous confie ce mois-ci sa recette 100% espagnole (à retrouver page 3) !

Cette année, la dernière question relative à cette enquête portait sur le service « Vie sociale ». Les réponses nous démontrent qu'il y a une méconnaissance (45.4%) de celui-ci, aussi, vous trouverez page 3 de ce journal une présentation détaillée des missions de ce service.

► Concernant l'enquête « service mandataire », 4 enquêtes ont été retournées (20 usagers bénéficient aujourd'hui de ce service au CIAS). Nous tenons à votre disposition le bilan de celle-ci.



► Résultats de l'enquête « portage de repas »

Nombreux d'entre vous, 81%, ont répondu au questionnaire de satisfaction concernant le portage de repas.

Des jeunes volontaires au service des séniors

Dans le cadre de leur « service civique », des jeunes, encadrés par l'organisme Unis-Cité, partenaire du CIAS du Grand Périgueux, proposent aux séniors de Périgueux et sa banlieue proche leurs visites de convivialité.

Vous êtes domicilié(e) à Périgueux ou sa banlieue proche, âgé (e) de 70 ans et plus, peut-être seriez vous intéressé(e) pour accueillir à votre domicile un binôme de jeunes volontaires ?!

Agés de 16 à 25 ans, ils vous proposent 1h 30 de visite par semaine pendant six mois pour vous accompagner sur les outils numériques : prise en main, utilisation d'application, apprendre l'utilisation de la visio, échange de pratiques et d'utilisation...

Ces visites de convivialité autour du numérique sont gratuites et s'inscrivent dans une démarche citoyenne.

La présentation et la quantité des repas sont satisfaisants pour 69%, la qualité et la variété des menus se répartit comme suit : 56% des bénéficiaires sont assez satisfaits et 59% apprécient la variété des menus.

Depuis le 1^{er} février 2021, le secteur de Boulazac Isle et Manoire, et Bassillac et Auberoche a changé de fournisseur de repas, le CIAS du Grand Périgueux a fait appel à AFAC 24 et leur restaurant «Carpe Diem» basé à Coulounieix-Chamiers.

La présence des livreurs tous les matins en ces temps de crise sanitaire est vivement appréciée malgré le peu de temps dont ils disposent.

Le personnel du portage de repas est très estimé pour son professionnalisme par tous les usagers.



Le portage de repas du CIAS du Grand Périgueux est un service organisé avec 4 livreurs (et 2 remplaçants) répartis sur 4 tournées.

3 secteurs de livraison : Boulazac Isle et Manoire, Château l'Evêque et Vergt.

115 personnes aujourd'hui bénéficient de cette prestation ce qui représente environ 2 900 repas livrés chaque mois.

Possibilité de repas adapté diabétique et anti-cholestérol.



Renseignements et inscription

CIAS du Grand Périgueux

Valérie HIVERT : 05 53 54 76 70

Présentation du service de Vie sociale du CIAS du Grand Périgueux

Le CIAS du Grand Périgueux a repris en 2019 les activités d'aide et de vie sociale, « Appartage », en individuel (au domicile) et en collectif (suspendues actuellement en raison de la crise sanitaire) créé il y a onze ans par l'ACADVS association basée à Coulounieix-Chamiers. Ces activités ont perduré et s'adressent aux personnes âgées et/ou en situation de handicap et sont aujourd'hui proposées sur les territoires de Coulounieix-Chamiers, Vergt, Agonac et Sainte Marie de Chignac.

Après un constat alarmant, réalisé il y a plus de 10 ans par une étudiante en Gérontologie sur le secteur de Coulounieix-Chamiers : l'isolement, la solitude étaient des résultantes de l'éloignement géographique des enfants, de la famille, du décès du conjoint, la disparition des amis proches ou de la maladie, qui sont les facteurs d'exclusion.

Des solutions ont donc été mises en place notamment sur les problématiques du lien social : accompagner le risque croissant d'exclusion sociale lié à l'âge, au handicap, à la maladie, comment répondre aux attentes, aux besoins.

Nous avons créé en complément des aides humaines quotidiennes un service de vie sociale « Appartage » avec les partenaires locaux (le Conseil Départemental et son service Aide Personnalisée à l'Autonomie, le service social de la SNCF). Ainsi les usagers du CIAS peuvent bénéficier d'une aide financière pour participer à ces activités de vie sociale et permettre des temps de répit aux aidants.

Appartage s'adresse à toute personne âgée et/ou en situation de handicap ou malade, en petit groupe de 4

personnes, encadré par un animateur du CIAS (possibilité de transport du domicile jusqu'au lieu de l'animation). Il est aussi possible de disposer d'une activité à son domicile.

Aujourd'hui, en raison de la crise sanitaire, les activités en collectif (pour 3 heures d'animation, 1h est facturée) sont suspendues et toutes transformées en animation au domicile.

L'activité est prescrite par le Conseil Départemental, ou par l'Equipe Spécialisée Alzheimer, ou par la plateforme de Répit (dans le cadre du relais à l'aidant et à sa demande), ou simplement demandée par la famille.

Les activités proposées sont : la marche adaptée, les jeux de société et la stimulation cognitive, le bien-être, la gym douce, l'accompagnement aux repas partagés, l'art créatif...

Information auprès de Valérie HIVERT, coordinatrice des activités de vie sociale : 05 53 54 76 70 ou viesociale2.cias@grandperigueux.fr

Portrait de Maria G., bénéficiaire des services du CIAS

Madame est née dans la principauté des Asturies dans le nord-ouest de l'Espagne. Elle a déménagé sur Périgueux avec son (défunt) mari et son fils dans les années 60, sa fille est née en France. A son arrivée en France, elle est cuisinière aux domiciles et régale ses employeurs, ainsi que leurs hôtes, avec des plats franco/espagnols. Cette cuisine lui a été transmise, dès son plus jeune âge par sa maman. C'est en chantant en espagnol, chansons créées par ses soins, qu'elle cuisine. « Cuisiner c'est partager ! » aussi, Maria, toujours fidèle à ce dicton, vous propose la recette de la « tortilla » plat typique espagnol, simple, efficace et délicieux !

Recette de la « tortilla » pour 4 personnes

2 grosses pommes de terre
1 gros oignon
4 œufs
de l'huile d'olive vierge

Couper les pommes de terre et l'oignon en lamelles fines
Faire cuire l'oignon et les pommes de terre ensemble
A part battre les œufs et saler
Une fois bien fris, mélanger les pommes de terre et l'oignon dans un saladier avec les œufs
Verser le tout dans la poêle avec un fond d'huile d'olive
Cuisiner à feu moyen
Retourner l'omelette de l'autre côté une fois bien cuite



Buen provecho (bon appétit) y (et) gracias (merci) Maria !

APPEL AUX DONNS

Le service de Vie sociale « Appartage » du CIAS du Grand Périgueux fait un appel aux dons pour développer ses actions.

Nous recherchons :

- des jeux de société, de stratégie, de logique, d'adresse ;
- du matériel créatif (crayons, peinture, laine, pyrogravure, pinceaux...).



CIAS du Grand Périgueux

Accueil téléphonique du lundi au vendredi de
8h 30 à 12h 00 et de 13h30 à 17h 00

05.53.54.76.70

Rappel de l'utilisation de la boîte vocale

- Votre dossier est suivi par Aurore Landrevie ou Laurence Eytier ou Anastasia Jouhaud ou Valérie Hivert alors vous appartenez au **secteur n° 1, c'est le secteur Nord**
- Votre dossier est suivi par Stéphanie Péchavit ou Véronique Patient, alors vous appartenez au **secteur n° 2, c'est le secteur Sud**

Si vous ne savez pas de quel secteur vous dépendez, vous obtiendrez une réponse, pour cela il vous suffit de patienter quelques secondes avant d'être dirigé.e vers l'accueil général

www.grandperigueux.fr
cias@grandperigueux.fr

Les accueils du CIAS sont restreints au public ; il est possible de nous joindre pour planifier un rendez-vous à votre domicile avec une Responsable de secteur ou la Coordinatrice des activités de vie sociale dans le respect des gestes barrières (masque et distance physique).

LES RENDEZ-VOUS

... ► **PONCTUELS**

Cassiopéa prévention seniors ► 05.53.53.20.40
vous propose avec la **plateforme internet «Happy Visio»** de participer à des activités ludiques et culturelles en ligne :

activités physiques, quizz et jeux de mémoire, nutrition (recettes de cuisine), bien-être et gestion du stress, formation au numérique, culture, mode... Ces activités d'une durée de 45 à 60 minutes animées par des experts qui vous permettent de vous informer depuis chez vous.

Toutes les semaines, de nouvelles activités sont proposées.

Pour accéder à ces activités, il vous suffit simplement de vous rendre sur le site internet www.happyvisio.com, puis de créer votre compte et vous inscrire gratuitement aux conférences en utilisant le code partenaire : CASSIOPEA.

ASEPT Périgord Agenais ► 05.53.02.68.76
(renseignements et inscriptions)

www.asept-perigord-agenais.fr

ATELIERS EN LIGNE

■ **Conférences santé**

45 minutes pour s'informer !

Ces réunions abordent différentes thématiques en lien avec votre santé : le sommeil, les médicaments, l'activité physique, l'alimentation...

■ **Ateliers Mémoire**

3 séances d'1h30 pour redécouvrir les possibilités de votre mémoire et mettre en place des stratégies afin de faciliter la mémorisation au quotidien. Un animateur vous accompagne durant les séances en alternant conseils théoriques et applications ludiques.

■ **Ateliers Vitalité**

3 séances d'1h30 pour réfléchir à mieux manger, bien bouger et dormir, pour prendre soin de sa santé ! Un animateur vous apporte des conseils pour identifier les activités et bonnes pratiques qui favorisent votre bien-être.

■ **Ateliers form'équilibre**

6 séances d'1h30 pour découvrir des exercices ludiques, simples à réaliser au quotidien dans toutes les pièces de la maison. Un animateur vous apporte les clés d'une activité physique adaptée à vos besoins, en toute sécurité.