



DÉLIBÉRATIONS

Le 15 octobre 2024 à 15h34 les membres du Conseil d'Administration du CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE DE ROUEN, se sont réunis au CCAS, 2, Rue de Germont - sous la présidence de Madame Caroline DUTARTE

Étaient présents :

Madame Elisabeth ALAZARD, Madame Katherine COEUFF, Madame Marie DESBORDES, Madame Caroline DUTARTE, Madame Hortense HECTOR, Madame Annick LAMBARD, Madame Geneviève LARMARAUD, Madame Martine LELAIT, Madame Félicie RENON, Monsieur Jean-Pierre TRÉDET, Madame Mireille VACHE-PICAT

Étaient représentés :

Madame Zohra AMIMI ayant donné pouvoir à Madame Hortense HECTOR,
Monsieur Jean DE BEIR ayant donné pouvoir à Monsieur Jean-Pierre TRÉDET,
Madame MARCASSIN Marie-Françoise ayant donné pouvoir à Madame Martine LELAIT,
Monsieur MAYER-ROSSIGNOL Nicolas ayant donné pouvoir à Madame Caroline DUTARTE

Étaient excusées :

Madame Béatrice BOCHET, Madame Amèle MANSOURI

Secrétaire de séance :

Madame Vanessa RAPITEAU, Directrice du C.C.A.S. de Rouen

Date de convocation : 8 octobre 2024



DÉLIBÉRATIONS

5 RÉSULTATS DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION S.S.I.A.D. ET E.S.A. DE JUILLET 2023 À JUILLET 2024

MESDAMES, MESSIEURS,

Le C.C.A.S. de Rouen gère un service de soins infirmiers à domicile qui contribue au maintien à domicile des personnes âgées dépendantes notamment en évitant l'hospitalisation ou en facilitant le retour à domicile à la suite d'une hospitalisation.

L'Équipe Spécialisée Alzheimer a pour mission d'évaluer au domicile les besoins et de proposer un programme de soins d'accompagnement et de réhabilitation grâce à 15 séances réalisées au domicile et qui concernent principalement les activités du quotidien.

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale a institué pour les établissements et services médico-sociaux une recherche permanente de la qualité des prestations délivrées.

Pour tendre vers cet objectif, elle rend obligatoire la mise en œuvre de différents outils ayant pour finalité de rendre l'usager acteur de sa prise en charge.

- Le projet d'établissement et le projet de service
- Le livret d'accueil
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- Le règlement de fonctionnement
- Le contrat de séjour ou le Document Individuel de Prise en Charge (D.I.P.C.)
- Le conseil de la vie sociale ou les autres formes de participation (questionnaire de satisfaction)
- La personne qualifiée (médiateur nommé par arrêté du Préfet)

La Loi d'adaptation au vieillissement rappelle ce principe. Le S.S.I.A.D. et l'E.S.A. disposent de l'ensemble de ces outils.

Les questionnaires ont été distribués tout au long de l'année entre juillet 2023 et juillet 2024 en début de prise en charge pour les nouveaux patients et en juin 2024 pour les patients déjà présents sur la période pour le S.S.I.A.D.

Les questionnaires de satisfaction sont remplis avec un agent de l'E.S.A. et l'aide de la famille pour la première partie et avec l'aide de l'A.S.G. (Assistante de Soins en Gériatrie) pour les deux autres parties.

143 questionnaires ont été distribués en S.S.I.A.D. sur la période et environ 61 % ont été retournés soit 88 questionnaires.

Pour la partie 1 du questionnaire de l'E.S.A., 53 questionnaires ont été distribués et environ 75 % ont été retournés soit 40 questionnaires.

Pour les parties 2-3-4 : 38 questionnaires ont été distribués et environ 82 % ont été retournés soit 31 questionnaires

Le taux de satisfaction reste stable et élevé pour les deux services. Les questionnaires de satisfaction permettent aux bénéficiaires des prestations assurées par les deux services d'être consultés et cette forme de participation est retenue majoritairement par les S.S.I.A.D.

Lesdits questionnaires sont annexés à la présente note d'information.

Le Conseil d'Administration est invité à prendre acte des résultats des questionnaires de satisfaction auprès des usagers et d'en autoriser la diffusion.

DÉLIBÉRATIONS

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU C.C.A.S. DE ROUEN

VU le Code de l'Action Sociale et des Familles en particulier l'article D311,

CONSIDÉRANT que le C.C.A.S. de Rouen gère un Service de Soins Infirmiers à Domicile (S.S.I.A..D) et une Équipe Spécialisée Alzheimer (E.S.A.),

CONSIDÉRANT que les questionnaires de satisfaction en vigueur ont été travaillés à partir de 2005 et des réactualisations ont été régulièrement nécessaires afin de tenir compte des évolutions réglementaires,

CONSIDÉRANT que ces réactualisations ont été validées par le Conseil d'administration lors de la séance du 23 février 2022,

APRÈS AVOIR PRIS CONNAISSANCE DES RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION SUR LA PÉRIODE DE 2023 - 2024 DU SSIAD ET DE L'E.S.A.,

APRÈS EN AVOIR DÉLIBÉRÉ,
À L'UNANIMITÉ SES MEMBRES:

- prend acte des résultats des questionnaires de satisfaction auprès des usagers et en autorise la diffusion.

Fait à Rouen, les jours, mois et an susdits.

POUR EXTRAIT CONFORME,
Pour le Président et par délégation



Vanessa RAPIEAU
Directrice du C.C.A.S. de Rouen

Madame la Directrice du C.C.A.S. de Rouen certifie, sous sa responsabilité, le caractère exécutoire de cet acte, et informe qu'il peut faire l'objet d'un recours auprès du Tribunal Administratif de Rouen (53, avenue Gustave Flaubert, 76000 Rouen) dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa transmission aux services de l'Etat. De même, en cas de recours ne nécessitant pas la présence d'un avocat, vous pourrez saisir le tribunal susmentionné par le site « Télérecours Citoyens » à l'adresse suivante : www.telerecours.fr, et ce en application de l'article R421-1 du Code de la Justice Administrative.