



SYNTHESE DU BILAN QUALITE 2020

SOMMAIRE :

- I. Les réévaluations clients
- II. Les bilans sous 1 mois
- III. Les PIA
- IV. Les entretiens individuels et professionnels
- V. Les réclamations
- VI. La prévention des risques
- VII. Les enquêtes de satisfaction
- VIII. Conclusion

Cette synthèse reprend les 7 axes du bilan qualité annuel afin de s'assurer qu'ADH reste au plus près des besoins de nos usagers et s'assure d'être en conformité avec les exigences de la norme de certification et de la législation.

I. LES REEVALUATIONS CLIENTS

Nous avons un taux de réalisation des VAD de 88% en 2020.

Nous pouvons constater une évolution de 10% de réalisation par rapport à 2019.

Cette évolution est considérable, car il faut prendre en compte que l'année 2020 fut compliquée avec la crise sanitaire.

II. LES BILANS SOUS 1 MOIS

En 2020, nous avons comptabilisé 254 demandes initiales, 196 bilans sous 1 mois ont été réalisés.

La différence est due aux demandes initiales qui n'ont pas aboutis pour différentes raisons : départ, décès, pas d'interventions, délais de moins d'un mois d'interventions etc... Nous avons un taux de 77% de réalisation en 2020.

III. LES PIA

Nous avons un taux de 34,11% de réalisation des PIA en 2020.

Ce taux s'explique par le fait que le document n'est pas totalement intégré dans la prise en charge du bénéficiaire.

Nous avons prévu un groupe de travail pour retravailler le document qui s'est vu annuler à cause de la crise sanitaire.

Nous avons re-sensibiliser les salariés avec une note de service reprenant l'importance et l'obligation de ce document.

Le document sera modifié en 2021.

IV. LES ENTRETIENS INDIVIDUELS ET PROFESSIONNELS

Sur certains secteurs, nous avons un taux de réalisation de 100% pour les entretiens professionnels.

Au vu des nombreuses absences liées à la covid-19, certains entretiens se sont tenue en visio.

Nous maintenons une relance trimestrielle auprès des responsables de secteur.

V. LES RECLAMATIONS

Nous avons reçu 8 526 appels sur les 3 établissements dont 255 sont des réclamations, nous avons un taux de 3% de réclamations. Une hausse par rapport à 2019 qui s'explique par les différents changements d'interlocuteurs, par le confinement survenue en mars 2020.

Cependant, il faut noter qu'il y a davantage d'items en progression qu'en régression.

Nous avons mis en place plusieurs actions correctives nous permettant de satisfaire au mieux nos bénéficiaires.

<u>6 items sont en progression par rapport à 2019</u>	<u>3 items en régression par rapport à 2019 :</u>
Absence/retard du salarié → 6,95 % (- 5,7 %)	Planning ne convient pas → 23,26 % (+3,67 %)
Travail mal réalisé → 9,37 % (-2,47 %)	Modification de planning non transmis → 25,68 % (+ 15,48 %)
Conflit → 1,21 % (- 2,87 %)	Demande changement intervenant → 10,27 % (+ 4,15 %)
Délai de rappel trop long → 8,76 % (-3,48 %)	
Contestation facture → 3,32 % (-0,76 %)	
Résiliation/contrat non réalisé → 1,81 % (-1,46 %)	

VI. La prévention des risques :

Nous avons poursuivis les actions débutées en 2019 :

- ¼ d'heure sécurité lors des réunions avec les intervenants
- Réunions mensuelles et APP (en respectant les conditions en vigueur en rapport avec la covid-19)
- Formation « Gestes et posture » animée par notre salarié formateur
- Expositions dans les 3 établissements sur différents thèmes concernant la prévention des risques

VII. Les enquêtes de satisfaction :

Nous avons peu de retours des enquêtes avec un taux de 17 % de retour pour les enquêtes de satisfaction accueil et un taux de retour de 24 % pour les enquêtes de satisfaction annuelle.

La problématique majeur des enquêtes de satisfaction est identique, il s'agit du pourcentage de retour qui est très bas.

Nous allons prévoir une action corrective pour nous permettre d'avoir davantage de retour d'enquête.

Nous avons 7 thèmes sur 16 soient en progression contre 9 en régression pour les enquêtes accueil.

Pour les enquêtes de satisfaction annuelle, nous avons 7 thèmes sur 13 en progression contre 6 en régression.

86 % de nos bénéficiaires estiment être satisfaits du délai de traitement de la demande.

Les axes concernant la mise en place de l'intervention sont en totalité en axe d'excellence (+ de 80% de satisfaction).

Nous sommes en axe d'excellence concernant l'amabilité, la disponibilité, la discrétion, la ponctualité de nos intervenants (+ de 90% de satisfaction).

VIII. CONCLUSION

Dans la majorité, les taux de ce bilan qualité sont plutôt corrects. Même si certains taux sont bas, mais nous avons mis en place des actions correctives qui nous permettront d'avoir une amélioration en 2021. Nous avons certes rencontré de nombreuses contraintes au quotidien, mais avec la volonté et la participation de l'ensemble du personnel nous avons pu clôturer ce chapitre. Nous sommes conscients que nous débutons l'année 2021 avec un léger retard, cependant tout est mis en œuvre pour le rattraper.