

## À la une

### Votre avis sur nos services !

Notre **démarche d'amélioration continue** de la qualité de nos services garantie par la Norme **AFNOR NF « Services »** vous assure :

- Un accueil de qualité
- Une proposition de solutions adaptées à vos besoins en élaborant un projet personnalisé
- Le respect de vos choix de vie et celui de votre droit d'accès à l'information
- L'assurance d'une continuité de service
- La mise à disposition de professionnels compétents



Vos réponses à notre dernière enquête montrent que dans la grande majorité des cas vous jugez de façon **très positive les services rendus.**

- Pour le service prestataire, qui représente la plus large part de notre activité, plus de 90% d'entre vous sont très satisfaits ou satisfaits du travail effectué, de l'adaptation de la prestation à vos besoins, de la qualité des intervenants.
- Pour le service mandataire, plus de 90% sont très satisfaits ou satisfaits de la qualité des candidats proposés à l'embauche, de la prise en charge administrative, de la fréquence des contacts avec l'association.
- Pour l'accueil, plus de 90% sont très satisfaits ou satisfaits des horaires, de la qualité de cet accueil, de la mise en relation avec le bon interlocuteur et 80% de la façon dont les informations leur sont transmises.

Nous sommes autorisés par le Conseil Départemental et nous engageons à ce titre dans la continuité de notre service. Aussi même en l'absence de vos intervenants habituels (formation, congés...), nous répondons à votre besoin 7 jours sur 7 grâce à plusieurs aides à domicile chez vous. .../...



### Édito

Jean-Marie LAGORCE  
Président

Depuis près de 10 ans UNA Ouest 87 a souhaité s'engager dans une démarche Qualité de services reconnue par la Norme Afnor NF Service. Il ne s'agit pas de « réussir un examen » mais bien de nous engager à améliorer au quotidien nos prestations. Nous devons répondre aux besoins et attentes de nos bénéficiaires mais aussi permettre de bonnes conditions de travail à nos salariés. Administrateurs, directrice, encadrement, salariés sont acteurs des évolutions mais nous avons besoin de recueillir l'expression des usagers clients pour faire progresser, ensemble, l'organisation et le fonctionnement de nos services.

Avec votre participation nous répondrons à notre engagement d'une approche individualisée et coordonnée de chaque situation rencontrée avec la volonté de soutenir la personne accompagnée à être pleinement acteur de son parcours de vie.

Faites-nous remonter votre avis, nous sommes à votre écoute.

Bonne lecture.

## Témoignage

*Témoignage d'une bénéficiaire du service*

« Je suis ravie de remplir ce questionnaire car cela me permet d'exprimer mes insatisfactions et de les faire remonter au service. Les questions sont claires. Je trouve aussi important d'y répondre pour exprimer ma satisfaction. »

.../... Cela vous demande parfois d'expliquer à nouveau ce que vous attendez, vous aimeriez voir diminuer les changements d'intervenants et de plannings.

Nous souhaitons vous rassurer. Les salariés remplaçants ont été sélectionnés au cours de différentes étapes de sélection. Ils commencent leur activité en binôme avec un titulaire et après trois semaines d'activités nous vous questionnons sur leur travail, leur positionnement, au cours d'une enquête téléphonique.

### Nous avons besoin de vous !



Il est très important que nous connaissions votre avis sur les services que nous vous proposons, pour si nécessaire, les améliorer.

C'est la raison pour laquelle nous vous demandons :

- De participer à nos enquêtes téléphoniques pour nos remplaçants et notre enquête annuelle
- De nous informer d'éventuels faits indésirables en rapport avec nos interventions.

En nous répondant, vous devenez nos partenaires pour nous aider à progresser et à mieux vous satisfaire.

Nous avons donc besoin que vous soyez nombreux à collaborer avec nous.

Nous espérons que vous comprenez l'importance de notre démarche pour améliorer les services que nous vous rendons.

Lors de notre prochaine enquête, nous vous proposerons de vous prononcer sur d'autres questions.

**D'avance nous vous remercions de votre participation future.**

## À vos agendas

Lancement en AVRIL d'une seconde session d'Ateliers de Convivialité Seniors :

Activité Nouvelles Technologie

Au choix: Saint Junien, Cussac ou Rochechouart

**Joignez-vous à nous, cultivez votre Bien-être !**

Vous souhaitez d'autres activités, retrouvez :

→ **Dès mi-septembre** : 3 thèmes

Ludique – Physique et Bien-être

Nouvelles Technologies

Réservez vos places au : [05.55.02.46.01](tel:05.55.02.46.01)

## Conseils santé

### L'Accident Vasculaire Cérébral

Une perte soudaine de la fonction cérébrale est constatée. Provoquée par un arrêt brutal de la circulation sanguine dans une région du cerveau, elle entraîne un manque d'oxygène.

#### ☐ Qui est concerné ?

**150 000** nouveaux cas par an et **30 000** décès, **1ère cause** de handicap acquis de l'adulte

#### ☐ Les signes qui doivent nous alerter :



Bouche déviée – déformation des traits du visage



Sensation de faiblesse – engourdissement d'une partie du corps



Difficultés à parler, à comprendre, à voir  
Etourdissement



Maux de tête inhabituels

Même si ces signes peuvent disparaître temporairement :

*chaque minute compte, agir vite c'est important !*



#### ☐ La prévention

**10 facteurs** de risques sont associés à 90% des AVC, ils sont modifiables.

IL EST POUR CELA RECOMMANDÉ DE :

- Contrôler l'hypertension artérielle, diabète et cholestérol
- Contrôler son poids et son alimentation
- Limiter les comportements à risque (*exposition au stress, tabac, alcool*)
- Suivre le traitement prescrit en cas d'affection cardiaque
- Pratiquer une activité physique régulière

## On se détend

### Conseil lecture

*La Vie du bon côté*, de HADA Keisuke



10, Boulevard de la République

87200 SAINT-JUNIEN

Tél. : 05.55.02.46.01

Site internet : [unasaintjunien.fr](http://unasaintjunien.fr)



**Rejoignez-nous!**

[www.facebook.com/UNAOuest87/](https://www.facebook.com/UNAOuest87/)

