

## SERVICE D'AIDE A DOMICILE (SAAD)

### PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2018

Dans le cadre de la démarche qualité de l'association, la direction met en place une enquête de satisfaction annuelle auprès des usagers du service. Ce document présente la synthèse des résultats de cette enquête. (L'intégralité des résultats est consultable sur notre site internet : [www.asad91.fr](http://www.asad91.fr))

Sur 580 questionnaires envoyés, vous avez été 173 à nous répondre (soit 30%) et nous vous en remercions vivement.

**Cette enquête de satisfaction met en évidence de nombreux points positifs, en particulier la qualité de la prise en charge et l'accompagnement délivré par le personnel du service.**

Vous êtes 94,3% à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et 96,7% satisfaits de la disponibilité et de la réactivité du référent.

Vous êtes 97,4% à avoir été satisfaits de notre rapidité d'intervention.

Vous êtes 100% à dire que votre intimité est respectée et 98,7% à dire que vos habitudes sont respectées.

Vous êtes 98,7% à dire que nos aides à domicile sont à l'écoute et font preuve de discrétion professionnelle.

Vous êtes 90% à être satisfaits de la durée des interventions de nos aides à domicile.

98,7% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de la réalisation des prestations (entretien ménager du logement, aide au repas, aide à la toilette, ...).

**Cette enquête permet également de mettre en lumière des axes de progression afin d'améliorer en continue notre qualité de prise en charge selon vos besoins.**

Dans le cadre de la gestion du remplacement en cas d'absence de l'aide à domicile, 19,6% personnes ne sont pas satisfaites.

Même si 88,8% personnes considèrent que la prestation est adaptée à leurs besoins, 11,2% trouvent que celle-ci n'est pas adaptée.

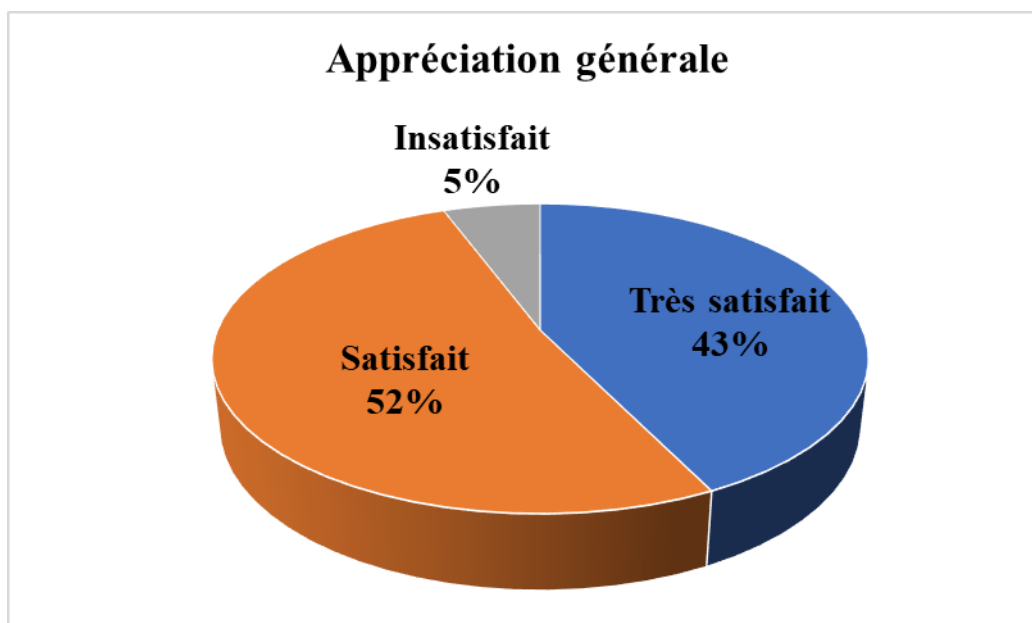
Ce questionnaire de satisfaction nous a permis de décliner des axes d'amélioration pour l'année 2019/2020 :

- Concernant l'adaptation de la prestation aux besoins, il s'agit d'un axe de progression prioritaire de l'association pour 2019. Des visites au domicile ou des rendez-vous téléphoniques sont en cours de réalisation par les responsables de secteur afin d'adapter notre offre au plus proche de vos besoins,
- La conférence des financeurs, qui est supervisée par le Conseil Départemental, la CNAV et l'ARS, a attribué un financement à l'association pour effectuer des actions de prévention pour prévenir la dénutrition. Ces actions seront déclinées au second semestre 2019.

## CONCLUSION

Au sein de l'ASAD nous nous engageons à développer continuellement la qualité de nos prestations. Nous restons bien évidemment à votre écoute pour toute suggestion.

## VOTRE APPRECIATION GENERALE



Le directeur,

Zacharie Mauge