

SERVICE D'AIDE A DOMICILE (SAAD)

PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2019

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)

Sur 543 questionnaires envoyés, vous avez été 173 à nous répondre (soit 32%) 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 97% à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et 95% satisfaits de la disponibilité et de la réactivité du référent.

Vous êtes 92,4% à être satisfaits de la durée des interventions de nos aides à domicile.

Vous êtes 98% à déclarer que le service répond correctement à votre demande de prise en charge.

Vous êtes 93,5% à répondre que la prestation est adaptée à vos besoins.

Vous êtes 99,4% à exprimer que vos habitudes sont respectées.

Vous êtes 98,8% à répondre que notre nos professionnels sont à l'écoute et 98,1% à déclarer qu'ils font preuve de discrétion professionnelle.

96,95% 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.

Si nos horaires d'interventions vous conviennent à 87,3%, 12,6% d'entre vous restent non satisfaits.

Dans le cadre de la gestion du remplacement en cas d'absence de l'aide à domicile, 14,1% d'entre vous sont non satisfaits.

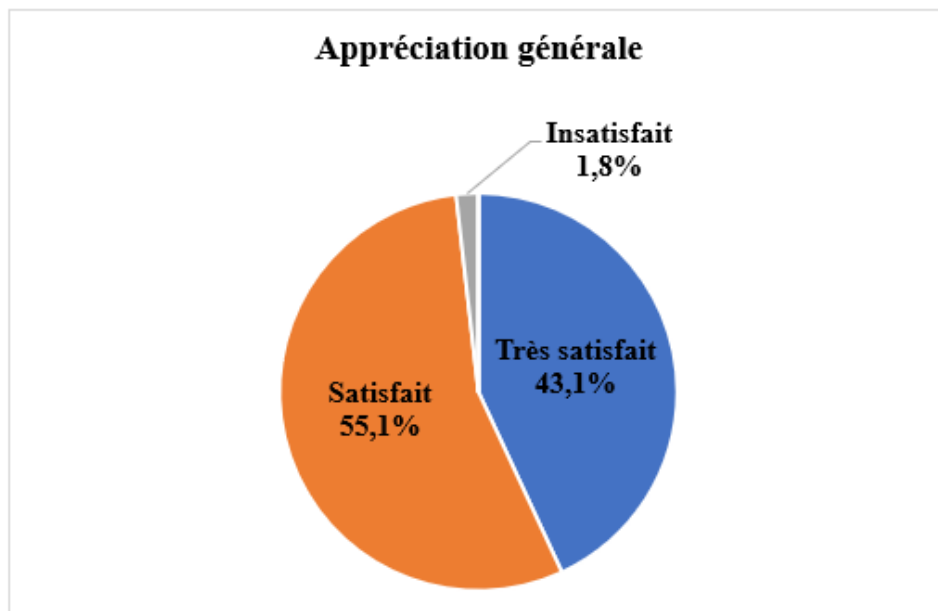
Ce questionnaire de satisfaction nous a permis de décliner des axes d'amélioration du service pour l'année 2020/2021 :

- Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité, une action structurelle va être mise en œuvre afin de développer les compétences de nos professionnels sur l'ergonomie et la mobilisation.
- Afin d'être plus réactif et au plus proche de vos besoins, l'équipe d'encadrement du SAAD est en cours de réorganisation.
- Une réflexion est en cours sur les tenues des professionnels suite à la crise sanitaire Covid-19 afin de garantir votre sécurité et celle de nos intervenants

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