

**SERVICE D'AIDE A DOMICILE
(SAAD)**

**PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE
DE SATISFACTION 2020**

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 377 questionnaires envoyés, vous avez été 99 à nous répondre (soit 26,3%) 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 91,4% à être satisfaits des dispositions de sécurité prises par l'association pour la gestion de la crise sanitaire Covid-19 et 92,8% à être satisfait de la continuité des prestations durant cette crise.

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

Vous êtes 90,6% à être satisfaits des horaires proposés

Vous êtes 96,3% à être satisfaits de la durée des interventions de nos aides à domicile.

Vous êtes 90,7% à répondre que la prestation est adaptée à vos besoins.

Vous êtes 100% à répondre que nos professionnels sont respectueux de votre intimité et qu'ils font preuve de discrétion professionnelle.

Vous êtes 98,8% à exprimer que vos habitudes sont respectées et que les professionnels sont à l'écoute.

96,4% 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, 21,5% d'entre vous sont non satisfaits.

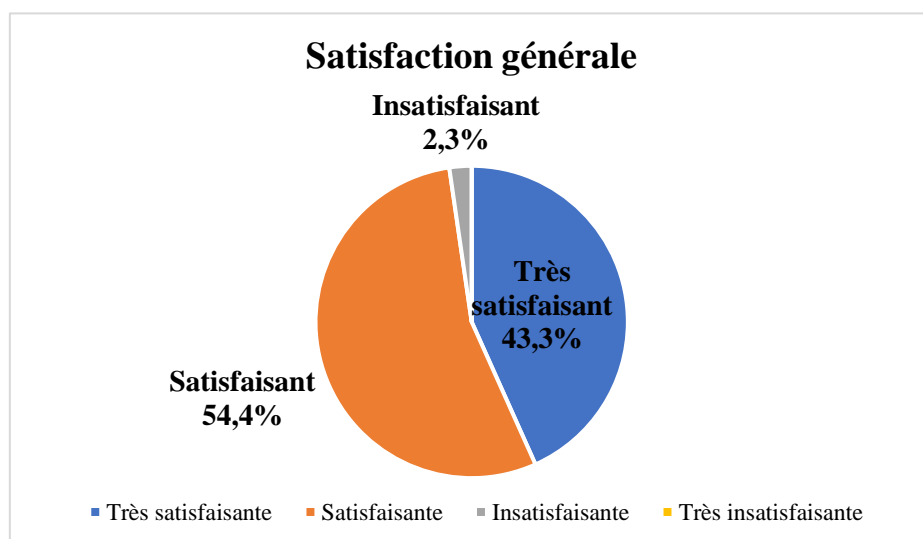
Ce questionnaire de satisfaction nous a permis de décliner des axes d'amélioration du service pour l'année 2021/2022 :

- Maintenir la qualité de prestation du service d'aide à domicile afin d'être au plus proche des besoins de nos usagers
- Une réflexion est en cours sur l'accueil téléphonique afin de diminuer le temps d'attente
- Une réflexion sur la mise en place d'une nouvelle organisation du service, avec un dispositif de télégestion mobile, permettant une transmission d'informations plus générale vis-à-vis des usagers et des 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



L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire sans précédent.



Dans ce contexte, pourtant difficile, l'association et tous les salariés ont tout mis en œuvre pour assurer la continuité des interventions et nous sommes très heureux de voir que la satisfaction concernant la qualité des prestations et des intervenants n'a pas baissé.

En effet, 97,7% d'entre vous ont été satisfaits voire très satisfaits de l'association en 2020 contre 98,2% en 2019.

La directrice,
Agnès Labarre