

## PRESENTATION DES RESULTATS DES ENQUETES DE SATISFACTION 2023

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

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))

Par rapport à 2022, nous avons eu 9,17% de réponse en plus.

Sur 436 questionnaires envoyés, vous avez été 163 à nous répondre (soit 37,38%) 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 **95%** à exprimer que le déménagement n'a pas eu d'impact sur les prestations.

Vous êtes **98%** 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 **97%** à être satisfaits du premier contact avec votre référent du dossier et **96%** à être satisfaits du premier contact avec votre intervenant.

Vous êtes **91%** à exprimer que la prestation est adaptée à vos besoins.

Vous êtes **98%** à répondre que nos professionnels sont respectueux de votre intimité et **97%** qu'ils font preuve de discrétion professionnelle.

Vous êtes **99%** à exprimer que vos habitudes sont respectées et **96%** que les professionnels sont à l'écoute.

En moyenne, **97,2%** d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de la réalisation des prestations (entretien ménager du logement, aide au repas, aide à la toilette, ...).

Vous êtes **85%** à être satisfaits des horaires proposés.

Vous êtes **89%** à être satisfaits de la durée des interventions.

Vous êtes **76%** à être satisfaits de la gestion du remplacement.

Vous êtes **90%** à être satisfait de la coordination entre les professionnelles et les intervenantes du SAAD.

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

Nous constatons que :

- 76% des bénéficiaires sont satisfaits de la gestion du remplacement soit 24% ne le sont pas.
- 85% des bénéficiaires sont satisfaits des horaires proposés, nous constatons que 15% ne le sont pas. Un travail en interne pourrait être réalisé afin d'approfondir les pistes d'améliorations.

Ce questionnaire de satisfaction nous a permis de décliner des axes d'amélioration du service pour l'année 2024 :

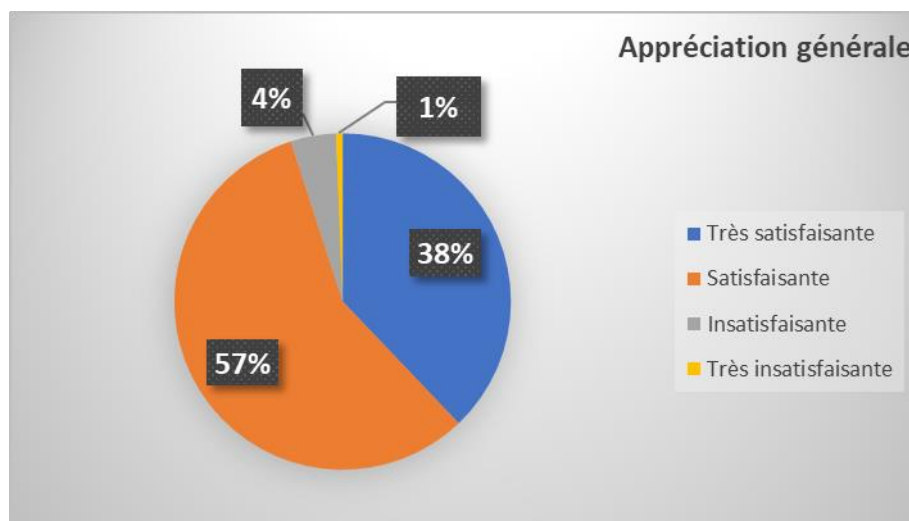
- Maintenir la qualité de prestation du service d'aide à domicile afin d'être au plus proche des besoins de nos usagers
- Continuer les actions permettant d'améliorer le taux d'embauche et la fidélisation des intervenants.
- Informer les bénéficiaires qu'en posant un smartphone sur le badge ils peuvent avoir accès au planning. Rappel sur la connexion Logisfil.

## CONCLUSION

Au sein de l'ASAD nous nous engageons à développer continuellement la qualité de nos prestations, et d'être au plus proche de nos bénéficiaires.

Nous restons bien évidemment à votre écoute pour toute suggestion afin de nous améliorer pour répondre à vos attentes.

## VOTRE APPRECIATION GENERALE



## **SERVICE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE (SSIAD)**

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))

Nous avons 3,91% de réponse en moins que 2022.

Sur 133 questionnaires envoyés, vous avez été 65 à nous répondre (soit 48,87 %) 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 **98%** à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et **97%** satisfaits de la disponibilité et de la réactivité du référent.

Vous êtes **73%** à être satisfaits des horaires proposés.

Vous êtes **91%** à être satisfaits de la durée des interventions de nos aides à domicile.

Vous êtes **95%** à exprimer que la prestation est adaptée à vos besoins.

Vous êtes **98%** à répondre que nos professionnels sont respectueux de votre intimité et **98%** qu'ils font preuve de discrétion professionnelle.

Vous êtes **97%** à exprimer que vos habitudes sont respectées et **98%** que les professionnels sont à l'écoute.

En moyenne, **96,90%** d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de la réalisation des prestations (toilette, shampoing, pansement, prise des médicaments ...).

Vous êtes **84%** d'entre vous à être satisfaits de la coordination du SSIAD avec les autres services ou intervenants.

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

Même si 73% d'entre vous sont satisfaits des horaires proposés, nous constatons que 27% ne le sont pas. Un travail en interne pourrait être réalisé afin d'approfondir les pistes d'améliorations possible.

Ce questionnaire de satisfaction nous a permis de décliner des axes d'amélioration du service pour l'année 2024 :

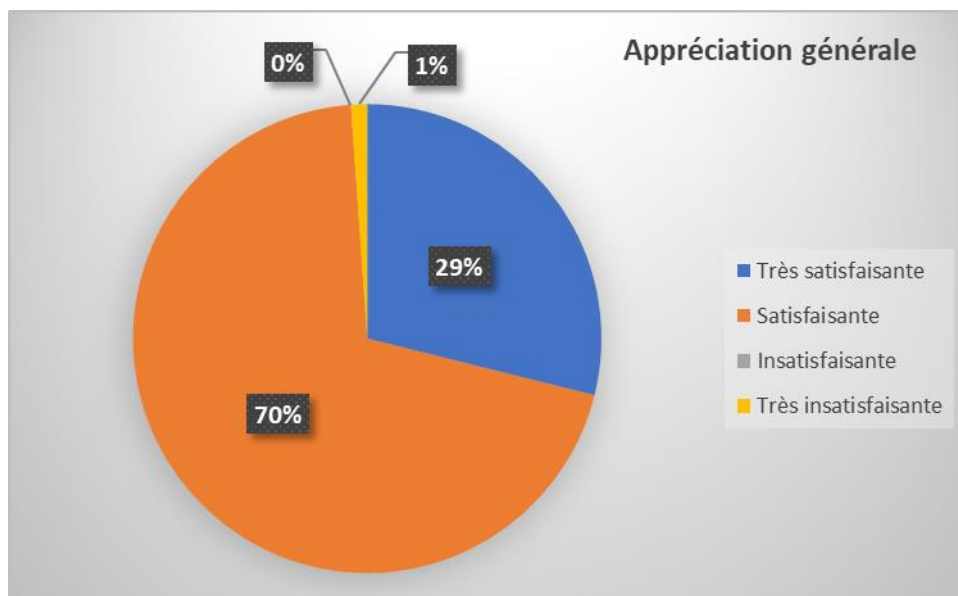
- Maintenir la qualité de prestation du service des soignants afin d'être au plus proche des besoins de nos patients
- Rappeler que dans l'élaboration des plannings, la priorité est accordée aux impératifs médicaux et aux personnes en activité professionnelle. Les demandes concernant les habitudes de vie sont prises en compte dans la mesure du possible, mais elles passent après ces priorités.

## CONCLUSION

Au sein de l'ASAD nous nous engageons à développer continuellement la qualité de nos prestations, et d'être au plus proche de nos patients.

Nous restons bien évidemment à votre écoute pour toute suggestion afin de nous améliorer pour répondre à vos attentes.

### VOTRE APPRECIATION GENERALE



## EQUIPE SPECIALISÉE ALZHEIMER (ESA)

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))

Par rapport à 2022, nous avons eu 9,21% de réponse en plus  
Sur 134 questionnaires envoyés, vous avez été 75 à nous répondre (soit 55,97 %) 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 **100%** à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et **100%** satisfaits de la transmission des messages.

Vous êtes **98%** à être satisfaits des horaires proposés.

Vous êtes **100%** à être très satisfaits et satisfaits du déroulement des séances proposées.

Vous êtes **100%** à répondre que nos professionnels sont aimables, à l'écoute, ponctuel et font preuve de confiance.

Vous êtes **100%** à exprimer que le plan d'intervention est respecté.

De plus, **100%** sont satisfaits des préconisations proposées et à estimer que le plan d'intervention est respecté.

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

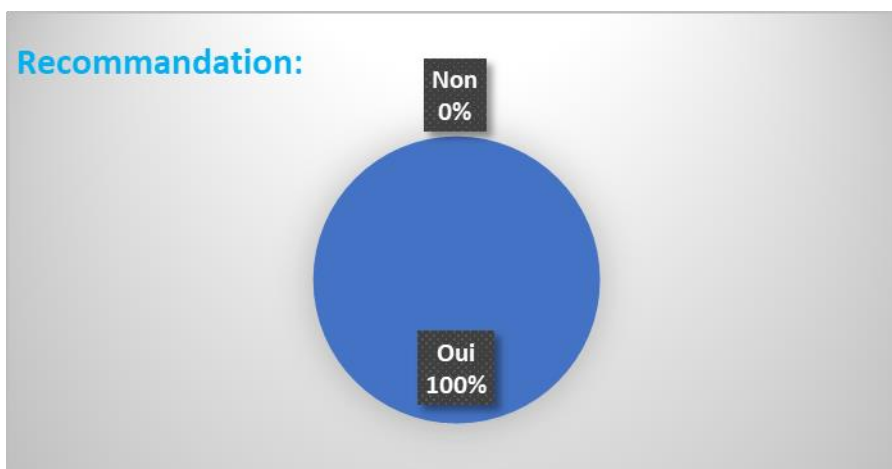
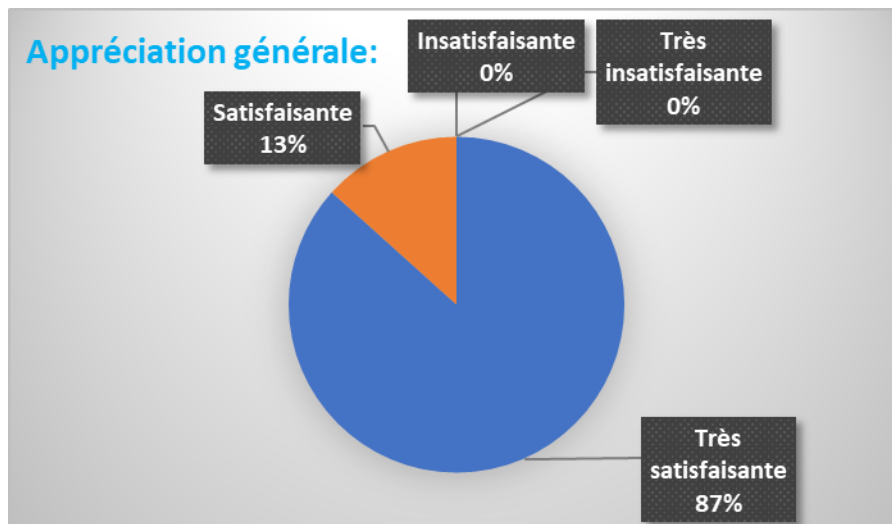
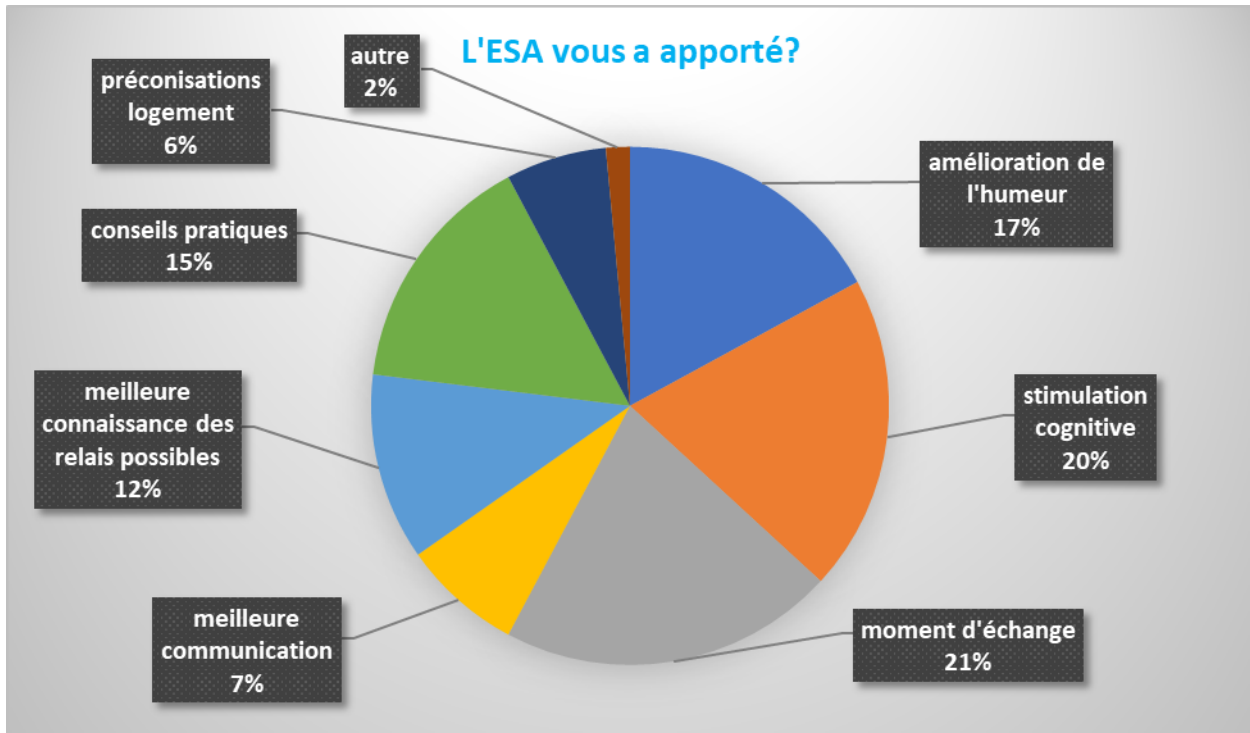
Les commentaires montrent que les bénéficiaires apprécieraient une augmentation des visites.

Ce questionnaire de satisfaction nous a permis de décliner des axes d'amélioration du service pour l'année 2024 :

- Maintenir la qualité de prestation du service d'aide à domicile afin d'être au plus proche des besoins de nos usagers

### 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.



## **EQUIPE MOBILE SENSORIELLE (EMS)**

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 6 questionnaires envoyés, vous avez été 3 à nous répondre (soit 50%) et nous vous en remercions vivement.

**Cette première enquête de satisfaction met en évidence le premier retour positif, de ce nouveau service.**

**Ce qui nous permet également d'évaluer en particulier la qualité de la prise en charge et l'accompagnement délivré par le personnel du service.**

Vous êtes **100%** à être très satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et **100%** satisfaits de la transmission des messages.

Vous êtes **100%** à être très satisfaits des horaires proposés.

Vous êtes 100 % à être très satisfaits et satisfaits du déroulement des séances proposées.

Vous êtes **100%** à répondre que nos professionnels sont aimables, à l'écoute, ponctuel et font preuves de confiance.

Vous êtes **100%** à être très satisfaits par les séances proposées.

Vous êtes **100%** à être très satisfaisant des conseils et préconisations proposées.

De plus, **100%** sont très satisfaits du respect du plan d'intervention.

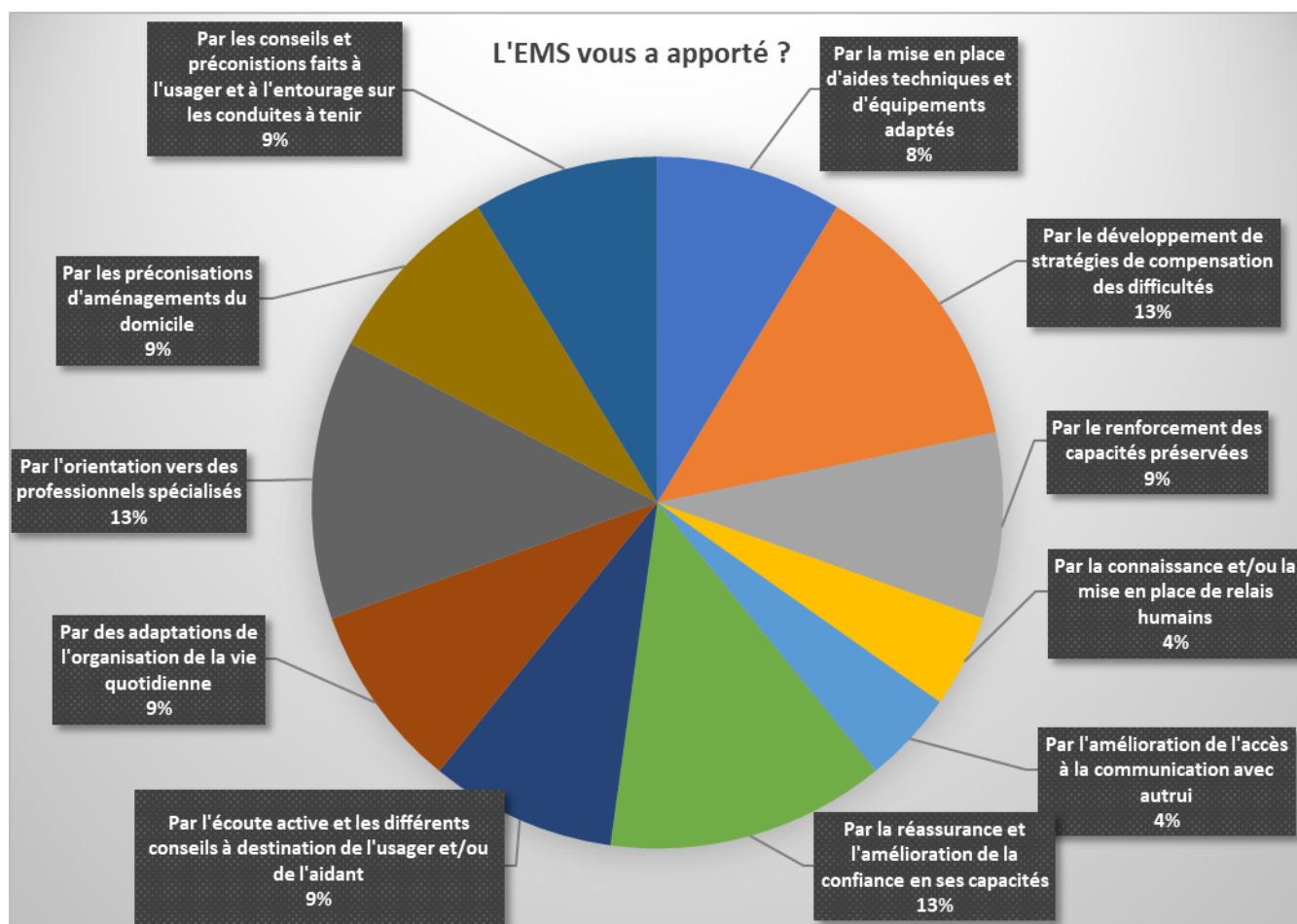
**Cette première enquête de satisfaction permet de mettre en lumière les bienfaits et l'intérêt du nouveau service créé en octobre 2022.**

Il y a eu très peu de commentaire dans les questionnaires de satisfaction. Cependant, nous constatons en fin d'année 2023, que le nombre de patients a augmenté significativement, grâce notamment à de nombreux leviers. Pour 2024, il semblerait qu'il y aura plus de retour concernant les enquêtes de satisfaction.



## 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.

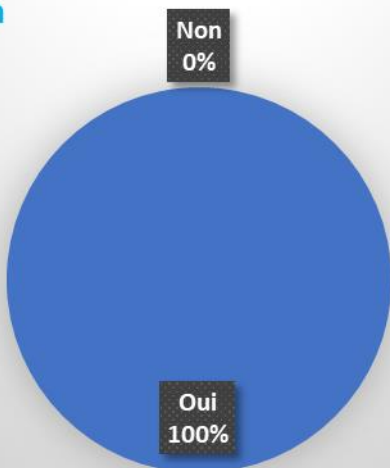




## Appréciation générale



## Recommandation



La directrice,  
Agnès Labarre

A handwritten signature in purple ink, appearing to read 'Agnès Labarre'.