

RESULTATS DES ENQUETES DE SATISFACTION

ASAMD 2019

Chaque année, l'association propose une enquête de satisfaction aux usagers. Cet engagement traduit la volonté de la structure à évaluer leur sentiment de satisfaction vis-à-vis des prestations proposées et de répondre au plus près à leurs attentes et besoins.

Ce document présente une synthèse des résultats (l'intégralité des résultats sont consultables sur notre site internet <http://asamd-evry.fr/>).

Sur les 273 questionnaires destinés aux usagers, 98 questionnaires ont été retournés, soit un taux de retour de 36% et nous vous en remercions.

Les points positifs résultants de l'enquête :

Vous êtes 97,8% à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et 94,4% satisfaits de la disponibilité et de la réactivité du personnel administratif.

82,4% d'entre vous sont satisfaits de la durée des interventions et 84,5% à dire que le service à répondu correctement à votre demande de prise en charge.

Vous êtes 98,9% à être satisfaits de l'amabilité et la disponibilité de l'aide à domicile et 92,2% satisfaits du respect des horaires planifiés.

Vous êtes 100% à dire que votre intimité et que vos habitudes de vies sont respectées.

93% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de la réalisation des prestations (entretien ménager du logement, aide au repas, aide à la toilette, ...).

Les axes à améliorer résultants de l'enquête :

Si nos horaires d'interventions vous conviennent à 73,1%, il reste tout de même 26,9% de personnes non satisfaites.

Même si 79% personnes considèrent que la prestation est adaptée à leurs besoins, 21% trouvent que celle-ci n'est pas adaptée.

Dans le cadre de la gestion du remplacement en cas d'absence de l'aide à domicile, 21,7% personnes ne sont pas satisfaites.

Dans le cadre d'une intervention de plusieurs agents à domicile, 25% estiment que la coordination entre les agents n'est pas optimale.

A partir de ces résultats, des actions d'amélioration sont mis en place afin de répondre au mieux aux besoins et attentes des usagers :

- Concernant les horaires d'interventions et l'adaptation de la prestation aux besoins, il s'agira d'un axe d'amélioration pour l'année 2020. Cela se concrétise par le renforcement des visites aux domiciles des usagers afin de réévaluer et d'améliorer leur prise en charge et leur plan d'aide personnalisé.
- Sensibilisation auprès des salariés sur l'importance de l'utilisation des différents outils pour la coordination des interventions (cahier de liaison, etc.)

VOTRE APPRECIATION GENERALE

