

RESULTATS DES ENQUETES DE SATISFACTION

ASAMD 2020

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 272 questionnaires destinés aux usagers, 84 questionnaires ont été retournés, soit un taux de retour de 31% et nous vous en remercions.

Les points positifs résultants de l'enquête :

Vous êtes 90,1% à être satisfaits des dispositions de sécurité prises par l'association pendant la crise sanitaire Covid-19 et 87,4% satisfaits de la continuité des prestations durant cette crise.

Vous êtes 93,7% à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et 88,9% satisfaits de la disponibilité et de la réactivité du personnel administratif.

85,5% d'entre vous sont satisfaits de la durée des interventions et 83,3% d'entre vous considèrent que la prestation est adaptée à vos besoins.

93,8% d'entre vous considèrent que les horaires planifiés sont respectés.

Vous êtes 98,8% à dire que votre intimité est respectée et 97,4% à dire que vos habitudes de vies sont respectées.

Vous êtes 95,9% à dire que les intervenants sont à votre écoute et 100% que les intervenants sont discrets.

97,7% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de la réalisation des prestations (entretien ménager du logement, aide au repas, aide à la toilette, ...).

Les axes à améliorer résultants de l'enquête :

Si nos horaires d'interventions vous conviennent à 68,7%, il reste tout de même 31,3% de personnes non satisfaites.

Dans le cadre de la gestion du remplacement en cas d'absence de l'aide à domicile, 23,3% personnes ne sont pas satisfaites.

Dans le cadre d'une intervention de plusieurs agents à domicile, 28,6% 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 la gestion du remplacement, il s'agira d'un axe d'amélioration pour l'année 2021. 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

