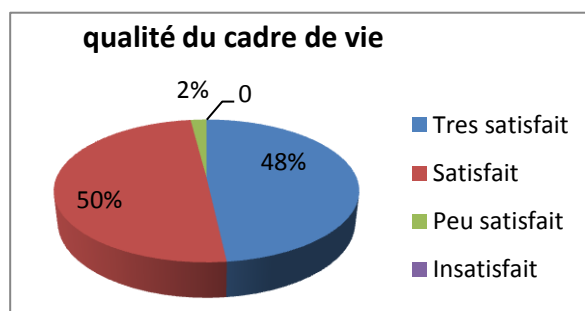
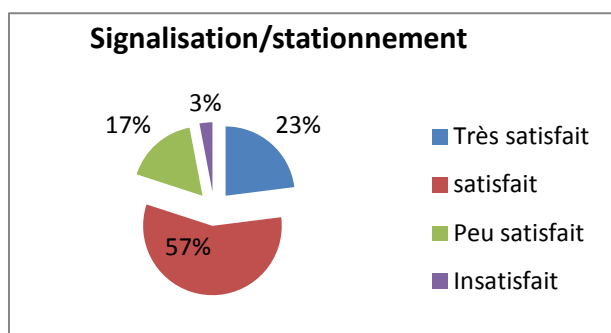


SYNTHESE DES RESULTATS DE L' ENQUETE DE SATISFACTION

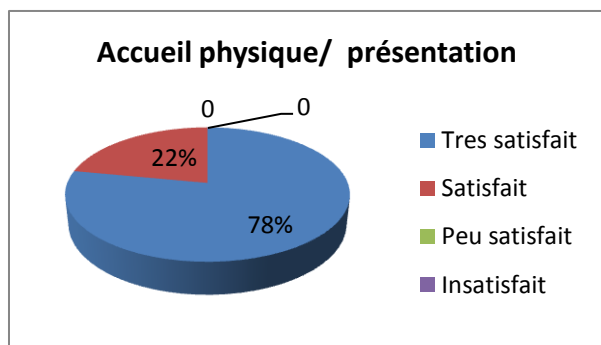
ACCUEIL DE JOUR ANNEE 2018

Comme chaque année une enquête de satisfaction est menée sur notre accueil de jour . Les enquêtes de satisfaction contribuent à une dynamique de Bientraitance et à une démarche d'amélioration continue de la qualité. Elles évaluent la satisfaction des personnes accueillies sur les prestations proposées par l'établissement. L'analyse des résultats de ces enquêtes permet de définir chaque année des actions d'amélioration. Vous avez été **43 %** à répondre au questionnaire proposé en Février 2019 et nous vous en remercions. Ce résultat est cependant à améliorer et nous vous interrogerons lors d'une prochaine rencontre sur les modalités qui correspondraient mieux à la prise en compte de vos souhaits .

100 % des personnes interrogées estiment que l'accompagnement en général proposé à l'accueil de jour est de qualité

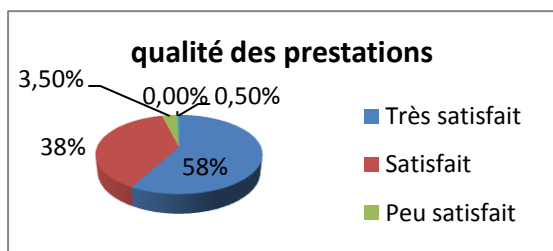


L'insatisfaction repose surtout sur les places de parking trop éloignées du site et souvent occupées. Le manque d'accessibilité est précisé par une bénéficiaire. Le projet de déménagement de notre accueil de jour exigé par l'ARS sera réalisé avant fin 2020 et prendra en compte ces données .



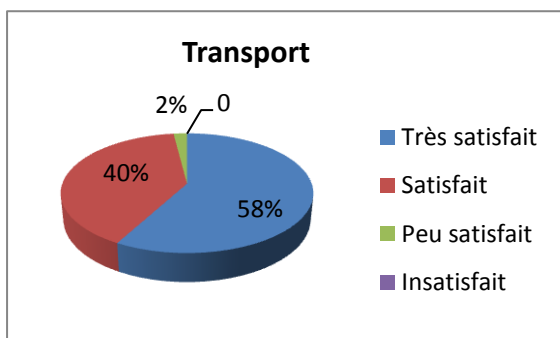
L'accueil sur le site et la présentation au personnel est selon vos réponses de qualité(100%).La totalité des personnes disent avoir reçu les documents issus de la loi du 02 Janvier 2002 (Livret d'accueil, contrat de séjour, règlement de fonctionnement).Ces documents précisent les modalités d'accueil, vos droits, vos devoirs etc .

Ils continueront à être parlés, étayés lors de la signature du contrat. Ces documents sont évolutifs et toutes modifications de documents vous seront adressées. 45 % des personnes interrogées signalent qu'elles n'ont pas connaissance des interventions de professionnels extérieurs. Nous nous engageons dès a présent à faire le nécessaire pour que les ces interventions vous soient communiquées et étayées. 17 % signalent ne pas connaître le programme d'activités : 11% des bénéficiaires estiment que le respect des choix d'activités est partiellement respecté.



89% des personnes interrogées estiment entretenir de bonnes relations avec le personnel: La formation continue , les temps de réunions hebdomadaires , les échanges réguliers avec vous

sont de véritables gages de continuité de qualité de l'accompagnement. Nous poursuivrons cette collaboration étroite avec vous cette année.

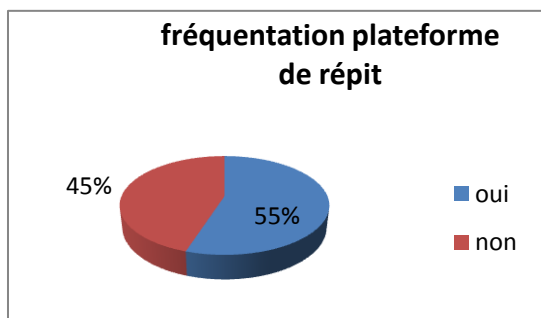


L'organisation des transports modifié en janvier 2018 semble correspondre à vos attentes (98 % satisfaits/très satisfaits) . Ce changement permet ainsi d'arriver à vos domiciles à des heures plus précises. Cependant nous vous rappelons qu' à notre arrivée vous devez être prêts et être accompagnés au véhicule permettant de respecter l'arrivée chez le bénéficiaire suivant à l'horaire indiqué.



Les repas

La qualité de repas (livrés par la cuisine centrale d'Istres) est validée par vous à 97 % . Nous avons au quotidien le souci de répondre à tous les besoins et attentes des bénéficiaires et faisons tout pour adapter les repas. Les repas à thèmes rencontrent du succès et sont aujourd'hui proposés régulièrement par l'équipe ADJ .



En ce qui concerne les jours d'ouverture , notre proposition correspond à tous . Un aidant souhaite l'ouverture le samedi. Cette année nous vous avons présenté systématiquement notre plateforme lors de la première rencontre : 55 % des personnes interrogées font appel à la plateforme . Celles ne fréquentant pas la plateforme nous ont fait part des raisons: Raisons transmises à la plateforme pour une analyse et prise en considération.

Pour terminer nous vous rappelons que cette enquête ne se veut pas être la seule façon de communiquer avec vous et nous restons à votre entière disposition tout au long de l'année pour toutes suggestions qui seraient susceptibles d'améliorer l'accompagnement.

Nous vous incitons d'ores et déjà à répondre présents aux prochaines rencontres qui vous seront proposées et qui ont pour objectif principal de vous donner la parole sur le fonctionnement de notre accueil de jour. Cette enquête a mis en lumière les forces du service rendu aux bénéficiaires et a ciblé nos faiblesses pour favoriser ensuite une vraie logique de progression et d'amélioration continue.

Chantal BERNARD

directrice