

Résultats de l'enquête de satisfaction du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile – 2018-

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la démarche qualité.

Aussi, dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre aux attentes et aux besoins de nos bénéficiaires, une enquête de satisfaction a été réalisée pour l'ensemble du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile.

Les objectifs de cette enquête seront de mesurer les niveaux de satisfaction des bénéficiaires et de leur famille vis-à-vis des services rendus, de connaître les attentes et les motifs d'insatisfaction des personnes interrogées.

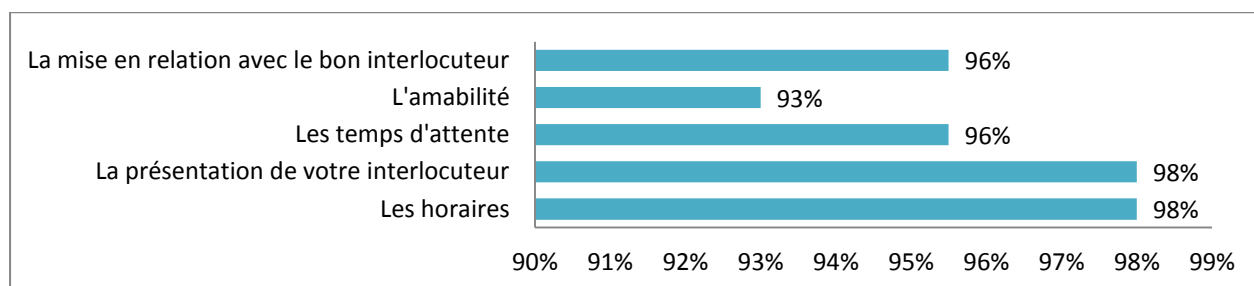
Cet outil contribue à une dynamique de bientraitance, à une gestion de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des bénéficiaires et de leur famille.

A partir des résultats de cette enquête seront dégagées des actions d'amélioration, qui permettront la mise en place d'un plan d'action.

SYNTHESE

Le taux de participation, cette année est de 29%, une baisse de -27% par rapport en l'an dernier. 77% des bénéficiaires ont répondu au questionnaire et 23% de réponses faites par les proches.

➤ LA QUALITE DE L'ACCUEIL



96% des bénéficiaires sont satisfaits de notre accueil, une augmentation constante d'année en année, soit + 3.5% par rapport à l'an dernier.

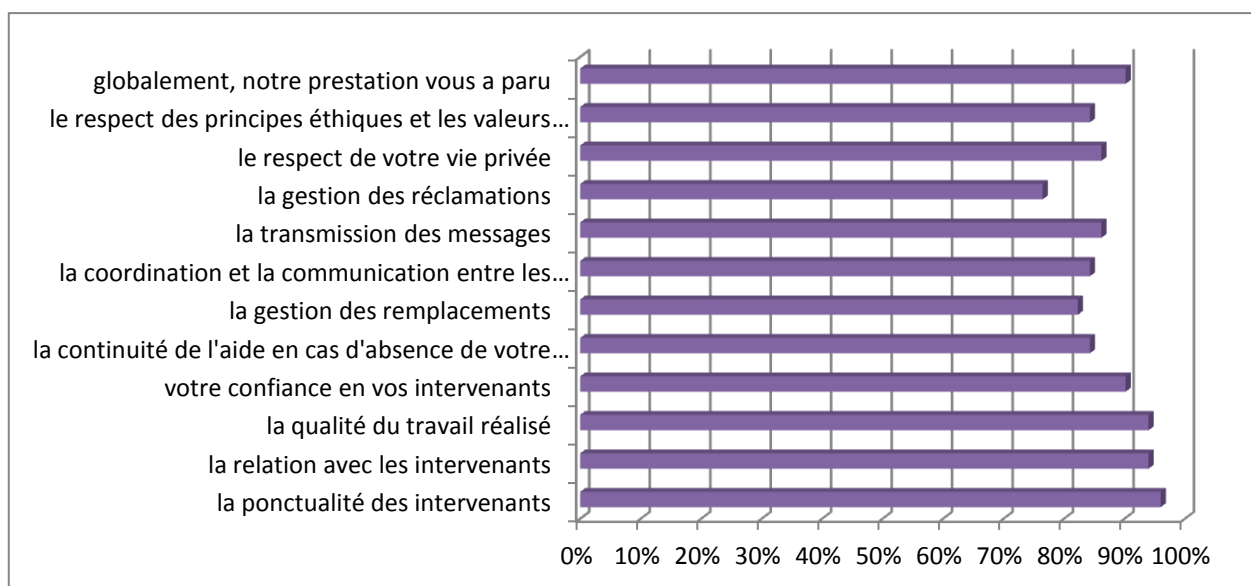
➤ LA QUALITE DE L'INFORMATION TRANSMISE

Concernant les services proposés, la tarification, le rôle des intervenants et référent, la facturation et les modalités de la réalisation de la prestation 99% des bénéficiaires sont satisfaits/très satisfaits de la qualité et la clarté des informations.

➤ L'ETUDE DES BESOINS

90% des personnes interrogées sont satisfaits/très satisfaits de l'étude des besoins et l'adaptation des prestations aux besoins, soit une augmentation constante depuis 4 ans.

➤ LES INTERVENTIONS



96% des bénéficiaires sont satisfaits/très satisfaits de la qualité des prestations, soit une augmentation de 8.6% par rapport à l'année dernière.

➤ L'ÉVALUATION DES AXES D'AMÉLIORATION DE 2018

L'an dernier, vous nous aviez fait remonter des points à améliorer. Nous avons été vigilants à la qualité du service rendu mais le changement d'intervenant reste encore un élément important à optimiser.

	2018	2017	Ecart
La gestion des remplacements	90%	82.30%	+ 7.7 %
Les changements d'intervenants	86.4%	90%	-3.6 %
La prise en compte des attentes (fréquence et durée des interventions)	90%	72.50%	+17.5 %

➤ LES AXES D'AMÉLIORATION POUR 2019

L'analyse des résultats de l'enquête a permis d'identifier des points forts et des points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'améliorations ont été dégagés : **la ponctualité des intervenants à domicile et le changement l'intervenant**. Concernant le changement d'intervenant, le service a une obligation de continuité de service. Avant d'établir un plan d'action, il serait intéressant d'organiser un temps d'échanges afin de mieux appréhender vos problématiques et nos contraintes. Une mise au point et une vigilance de la ponctualité sera effective.

Nous réfléchissons à un autre mode de participation pour recueillir vos expressions, en grand nombre. N'hésitez pas à nous faire part de vos propositions.

LIBES Sophie, Responsable du SAAD