

RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION Du SERVICE D'AIDE A DOMICILE LE MAILLON 2016



Bonjour, le service d'aide à domicile LE MAILLON a toujours placé la qualité de ses services au cœur de ses préoccupations. Notre passage de l'agrément qualité vers une autorisation (obligation administrative) nous exige et nous conduit toujours plus vers un travail de qualité en menant des évaluations internes tous les 5 ans et une évaluation externe tous les 15 ans. Pour compléter cette démarche qualité, chaque année nous menons une enquête afin de nous assurer de la satisfaction de nos bénéficiaires. Vous avez été plus nombreux à répondre au questionnaire proposé en Janvier 2016: **Le taux de participation est de 41 %** (+ 3 % de plus que la dernière enquête). Ce sont Les bénéficiaires qui ont répondu en majorité au questionnaire (**56%**) contre 29 % de réponses faites par les aidants et 15 % non précisé.

1

NOS POINTS FORTS

Cette année, **92%** des bénéficiaires interrogés se disent satisfaits/très satisfaits de l'accompagnement proposé (Taux supérieur de 2 % par rapport à celui de 2015).

1- L'accueil et transmission de l'information: **93%** des personnes interrogées disent être satisfaites/très satisfaites de l'accueil téléphonique, physique et la transmission des messages soit une augmentation de 8.5 % par rapport à l'année précédente.

2- Les interventions : **55%** des personnes interrogées se disent satisfaits/très satisfaits des interventions proposées. Nous constatons que l'insatisfaction se focalise sur la continuité du service en cas de maladie d'un (une) intervenant(e) pour 9% ,la transmission des messages pour 6 % .Par contre 18.5 % correspond à des non-réponses nous empêchant une analyse fine des questionnaires.

3- L'évaluation des intervenants : Concernant les relations avec les intervenants (es) le taux de satisfaction est très positif : **89 %** des personnes se disent satisfaits/très satisfaits ,2% se disent insatisfaits du professionnalisme des intervenants (es).

NOS AXES D'AMELIORATION POUR 2017

Globalement nous avons pu extraire plusieurs axes d'amélioration aux travers des réponses et commentaires apportés notamment en ce qui concerne :

- Une écoute des besoins à améliorer pour mieux les satisfaire (8 %)
- Changement d'intervenants trop fréquent à régler(8 %)
- Une meilleure lisibilité des prestations proposées.(6%)
- Une réponse aux réclamations plus aboutie (2 %)
- La ponctualité de certains intervenants à améliorer (2 %)

N/REF-2017n°146

Pour répondre encore mieux à vos attentes, nous nous engageons à poursuivre notre démarche qualité tout au long de l'année 2017 par différentes actions :

☞ Des temps de formation et réunion hebdomadaire maintenus pour tous les intervenants (es) permettant ainsi d'évoquer les problématiques rencontrées, les traiter et coordonner mieux nos actions.

☞ La nomination d'une intervenante remplaçante permettant de ne plus multiplier les interventions par différents intervenants mais d'avoir uniquement 2 personnes référentes par bénéficiaire.

☞ Le passage de plusieurs salariés à temps plein permettant de couvrir une journée complète et répondre ainsi à vos besoins en conservant le même intervenant.

☞ La poursuite de l'écriture du projet individualisé pour chacun des bénéficiaires favorisant une meilleure prise en compte de vos besoins restera une priorité

☞ Une salariée à temps plein dédiée aux plannings permettant une meilleure prise en compte des besoins et des modifications des plannings. De plus la présence de la chargée des plannings lors de la première visite viendra améliorer la prise en compte de vos besoins.

☞ Des outils affinés (histoire de vie , projet individualisé....) pour répondre toujours plus à vos demandes:.

☞ La relation partenariale à développer : véritable levier pour répondre au mieux à vos besoins par la proposition d'activités offertes par les partenaires et mises à votre service.



Pour terminer nous sommes très satisfaits par l'augmentation des questionnaires retournés (+ de 30 % en plus que l'année dernière): Réponses nombreuses qui nous permettent d'avoir une analyse plus fine et représentative.

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.

Merci à nos équipes impliquées qui garantissent la satisfaction globale de tous.

Merci à tous les bénéficiaires qui ont répondu à cette enquête.

Votre fidélité et votre confiance est pour nous le meilleur résultat.

Chantal BERNARD

Directrice

Le 10 Mai 2017

