

RESULTATS DES ENQUETES DE SATISFACTION

AMAD 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://amad-ris-orangis.fr/>).

Sur les 264 questionnaires destinés aux usagers, 97 questionnaires ont été retournés, soit un taux de retour de 36,7% et nous vous en remercions.

Les points positifs résultants de l'enquête :

Vous êtes 95,5% à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et 94,1% satisfaits de la disponibilité et de la réactivité du personnel administratif.

Vous êtes 88,6% à être satisfaits de la durée des interventions de nos aides à domicile.

Vous êtes 90% à dire que le service a répondu correctement à votre demande de prise en charge.

Vous êtes 97,8% à être satisfaits de l'amabilité et la disponibilité de l'aide à domicile et 94,5% d'entre vous sont satisfaits des horaires proposés.

Vous êtes 97,8% à dire que votre intimité est respectée et 96,7% à dire que vos habitudes sont respectées.

94,1% 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 71,9%, il reste tout de même 28,1% de personnes non satisfaites.

Même si 78,7% personnes considèrent que la prestation est adaptée à leurs besoins, 21,3% trouvent que celle-ci n'est pas adaptée.

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 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.)

APPRECIATION GENERALE

Satisfaction globale de l'association et de la qualité des prestations

