

RESULTATS DES ENQUETES DE SATISFACTION

AMAD 2021

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 237 questionnaires destinés aux usagers, 101 questionnaires ont été retournés, soit un taux de retour de 42,6% et nous vous en remercions.

Les points positifs résultants de l'enquête :

Vous êtes 95,7% à être satisfaits des dispositions de sécurité prises par l'association pendant la crise sanitaire Covid-19 et 93,7% à être satisfaits de la continuité des prestations durant cette crise.

Vous êtes 100% à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et 100% satisfaits de la disponibilité et de la réactivité du personnel administratif.

Vous êtes 83,7% à être satisfaits de la durée des interventions de nos aides à domicile.

Vous êtes 83,3% à être satisfaits de la gestion des remplacements en cas d'absence de l'aide à domicile.

Même si 86,5% personnes considèrent que la prestation est adaptée à leurs besoins, 13,5% trouvent que celle-ci n'est pas adaptée.

98,9% d'entre vous considèrent que les horaires planifiés sont respectés.

Vous êtes 100% à dire que votre intimité et dignité sont respectées et 100% à dire que vos habitudes sont respectées.

Vous êtes 98,9% à dire que les intervenants sont à l'écoute et 100% à dire que les intervenants sont discrets.

96,7% 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 76,5%, il reste tout de même 23,4% de personnes non satisfaites.

Dans le cadre d'une intervention de plusieurs agents à domicile, 30,7% estiment que la coordination entre les agents n'est pas optimale.

A partir de ces résultats, nous constatons une nette amélioration par rapport aux résultats de 2020. En effet, concernant les horaires d'interventions, le taux de satisfaction passe de 63,1% en 2020 à 76,5% en 2021. De même, concernant la coordination des intervenants, le taux de satisfaction passe de 37,3% en 2020 à 52% en 2021.

L'AMAD a alors pour objectif de maintenir la qualité de prestation du service d'aide à domicile afin d'être au plus proche des besoins de nos usagers et de maintenir ses actions d'améliorations afin de poursuivre l'amélioration des prises en charges.

APPRECIATION GENERALE

