

ENQUETE DE SATISFACTION 2019

L'objectif de cette enquête est de mesurer la satisfaction des bénéficiaires du service d'accompagnement et d'aide à domicile afin de répondre au mieux à leurs attentes et besoins.

Cette enquête découle de la démarche Qualité dans laquelle s'est engagé le CIAS Chavanon Combrailles et Volcans et qui implique notamment de mettre « l'utilisateur au centre du dispositif » comme stipulé dans la loi du 2 janvier 2002.

A partir des résultats de ce questionnaire de satisfaction, des améliorations pourront alors être réfléchies et mises en place.

INFORMATIONS GENERALES

Population interrogée :

Le questionnaire a été envoyé à 395 bénéficiaires, répartis sur toutes les communes d'intervention du CIAS Chavanon Combrailles et Volcans (38 communes).

PRESENTATION DES RESULTATS

Sur les 395 questionnaires de satisfaction envoyés, 218 ont été retournés, soit un taux de 55, 19 %.

THEME 1 : Le profil des bénéficiaires

Les bénéficiaires ayant répondu sont :

- Des hommes à 29,82 % soit 65, ayant en moyenne entre 76 et 89 ans
- **Des femmes à 70,64% soit 154, ayant en moyenne entre 76 et 89 ans**

Les bénéficiaires ayant répondu :

- **Vivent seuls dans 57,80 % des cas**
- Vivent en couple dans 28,90 % des cas
- Vivent en famille dans 11,47 % des cas

Les bénéficiaires qui perçoivent une aide sont au nombre de 177 soit 81,19 %.

- **48,17 % d'entre eux bénéficient de l'APA**
- 25,23 % d'entre eux bénéficient d'une aide de la part de leur caisse de retraite
- 9,17 % d'entre eux touchent une autre aide que les précédentes.

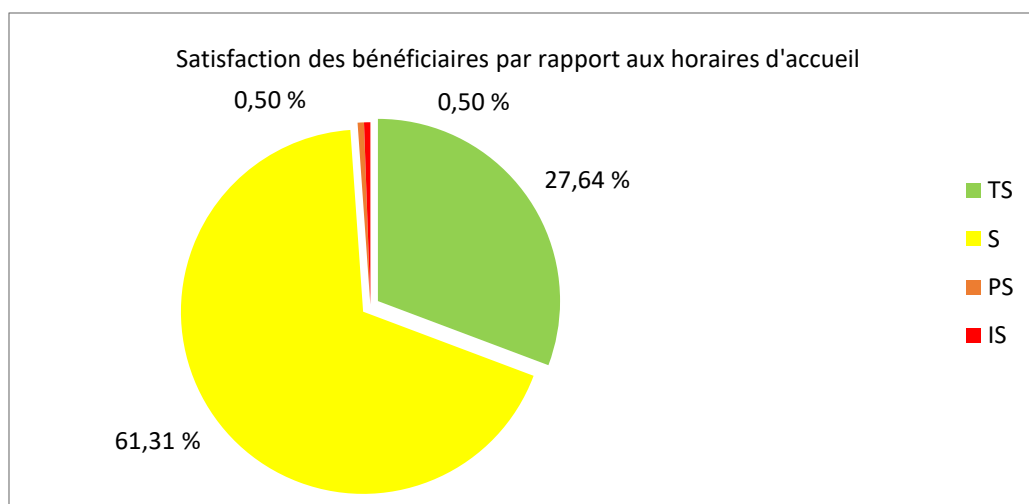
Les bénéficiaires ont connu le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile :

- Par leur caisse de retraite à 6,88% (soit 15 personnes)
- Par un professionnel de santé à 11,01 % (soit 24 personnes)
- **Par leur entourage à 52,75 % (soit 115 personnes)**
- Par le CLIC à 4,59 % (soit 10 personnes)
- Par la mairie de leur commune à 6,88 % (soit 15 personnes)
- Par leur mutuelle à 1,38 % (soit 3 personnes)
- Par une assistante sociale à 29,36 % (soit 64 personnes)
- Par voie médiatique à 1,83% (soit 4 personnes)

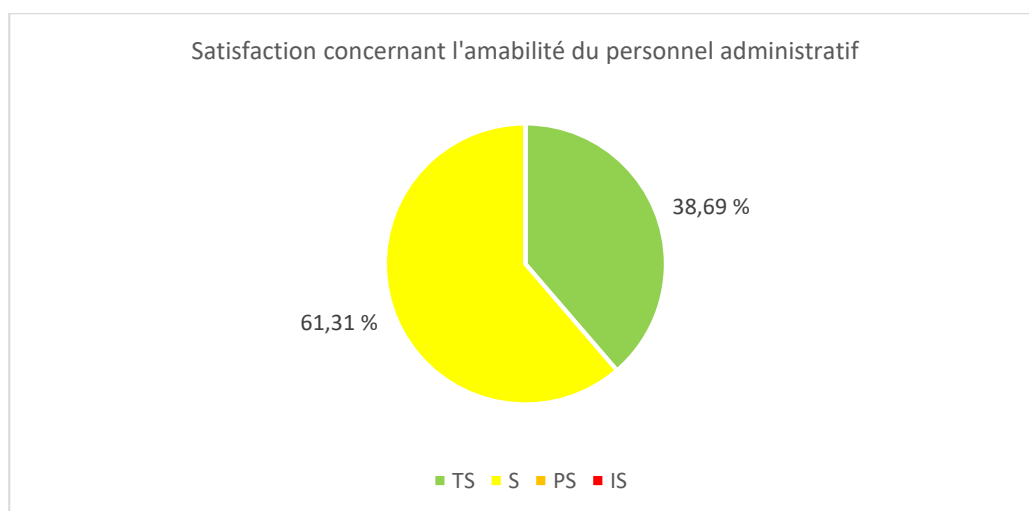
THEME 2 : Avis concernant le personnel administratif

L'accueil physique et téléphonique des agents administratifs :

- Les horaires d'accueil :



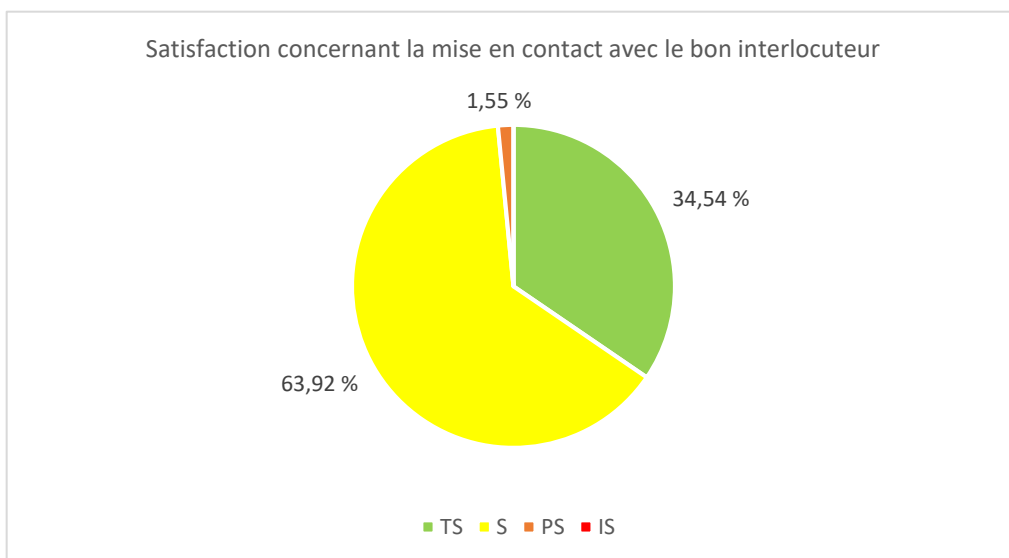
- L'amabilité, disponibilité et courtoisie du personnel



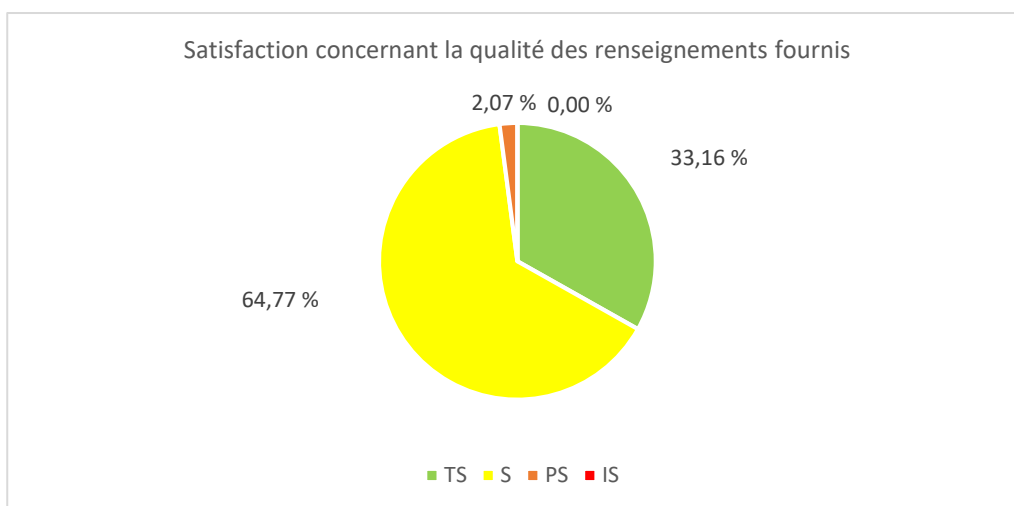
Légende des graphiques :

TS : Très Satisfaisant  S : Satisfaisant  PS : Peu Satisfaisant  IS : Insatisfaisant 

- La mise en contact avec le bon interlocuteur



- La qualité des renseignements fournis

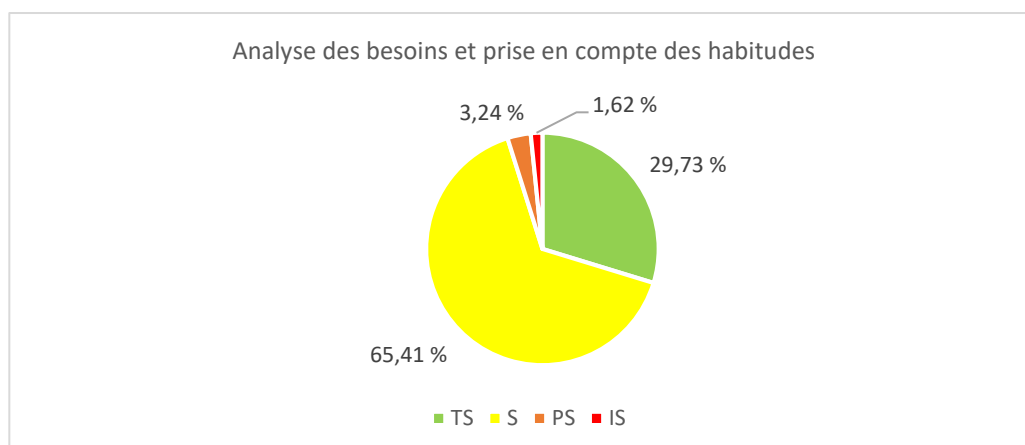


Une évaluation des besoins par la responsable de secteur, avant la mise en place des interventions, a été faite pour 77,06 % des bénéficiaires ayant répondu à ce questionnaire, soit 168 personnes.

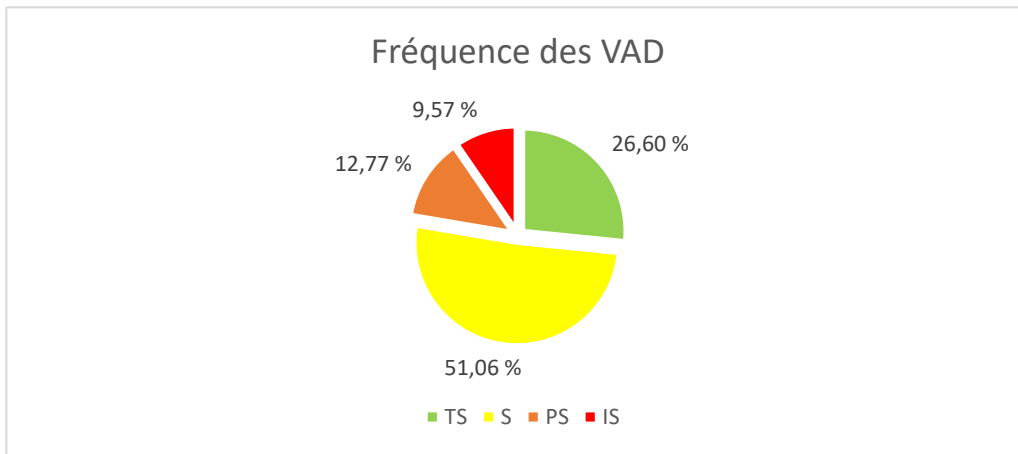
Cependant, 55,05 % des bénéficiaires ne connaissent pas le nom de leur responsable de secteur.

La prestation proposée par la responsable de secteur :

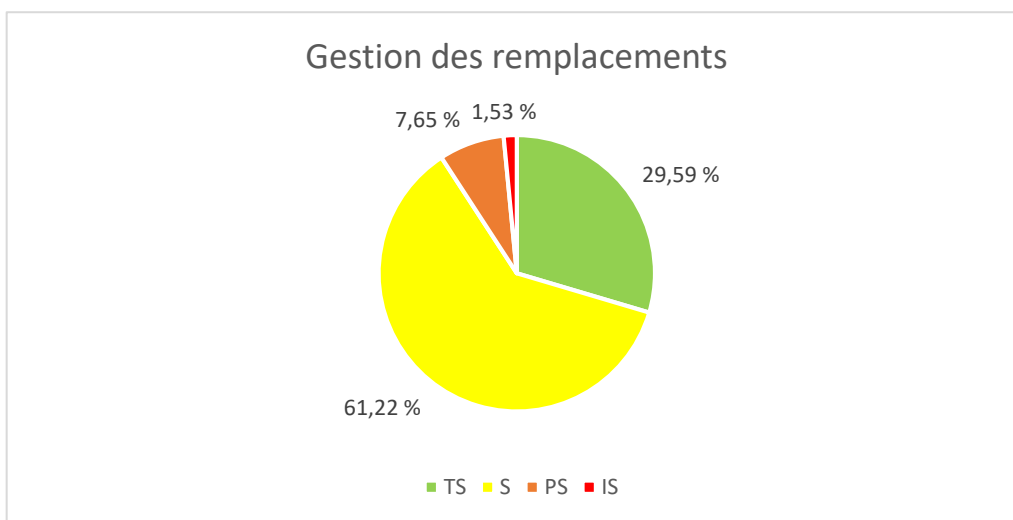
- Analyse des besoins et prise en compte des habitudes



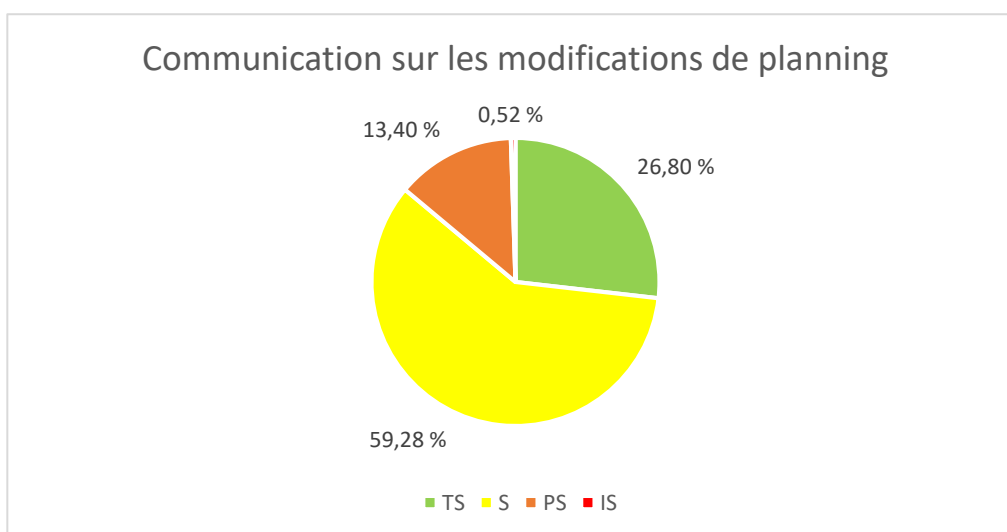
- Fréquence des visites à domicile



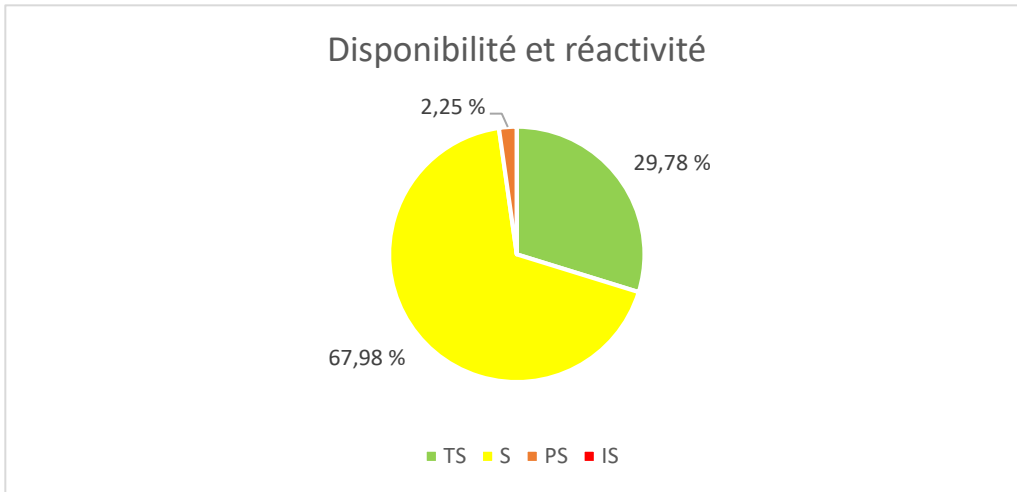
- Gestion des remplacements en cas d'absence



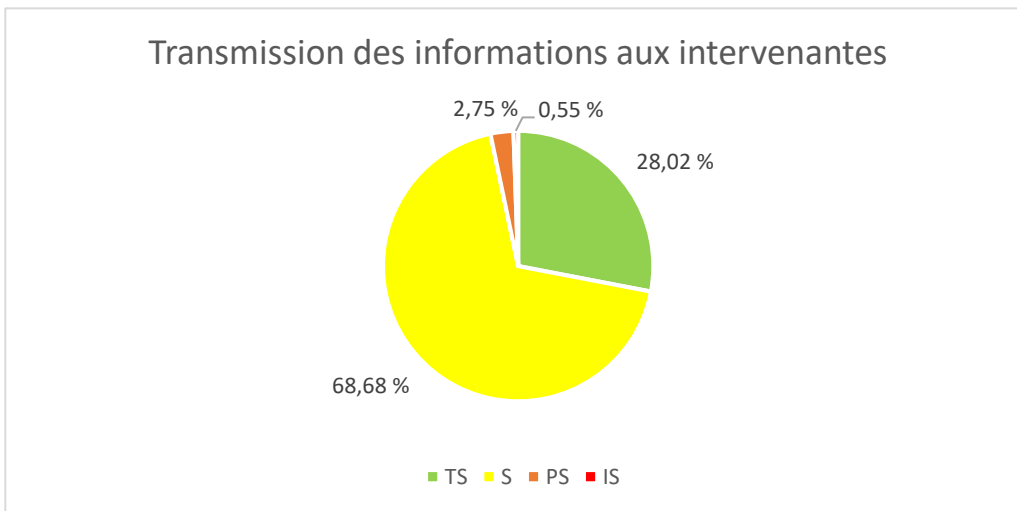
- Communication sur les modifications de planning



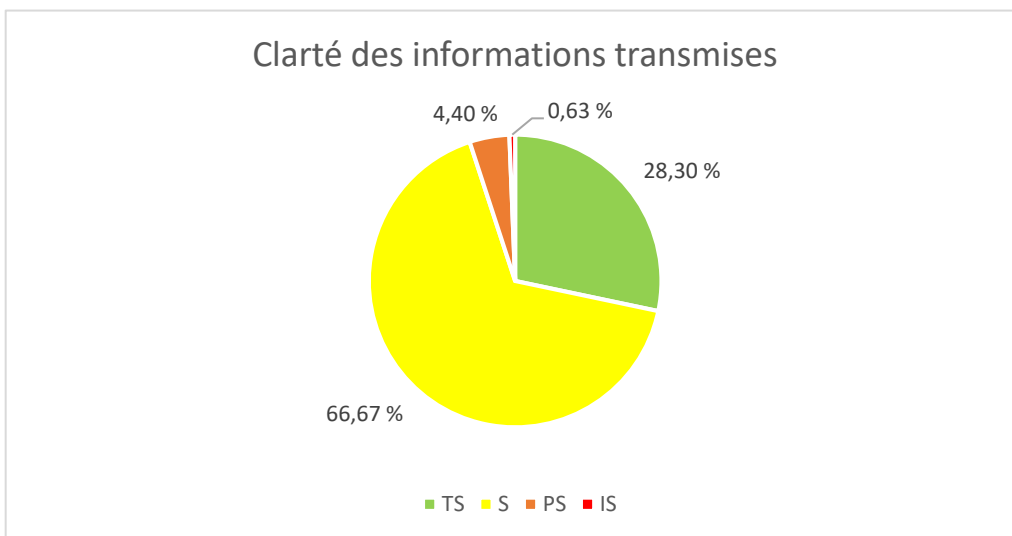
- Disponibilité et réactivité suite aux demandes des bénéficiaires



- Transmission des informations aux intervenantes



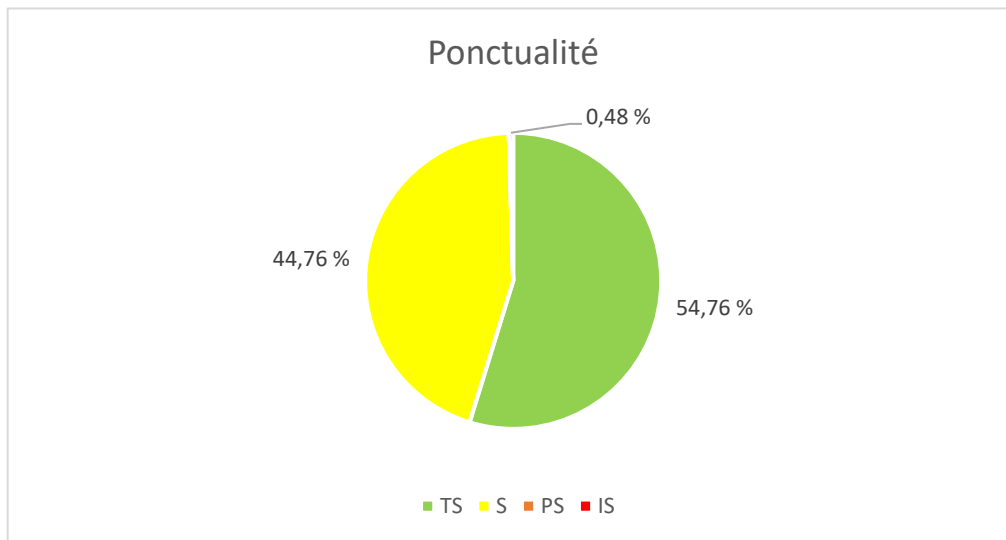
- Clarté des informations et documents transmis



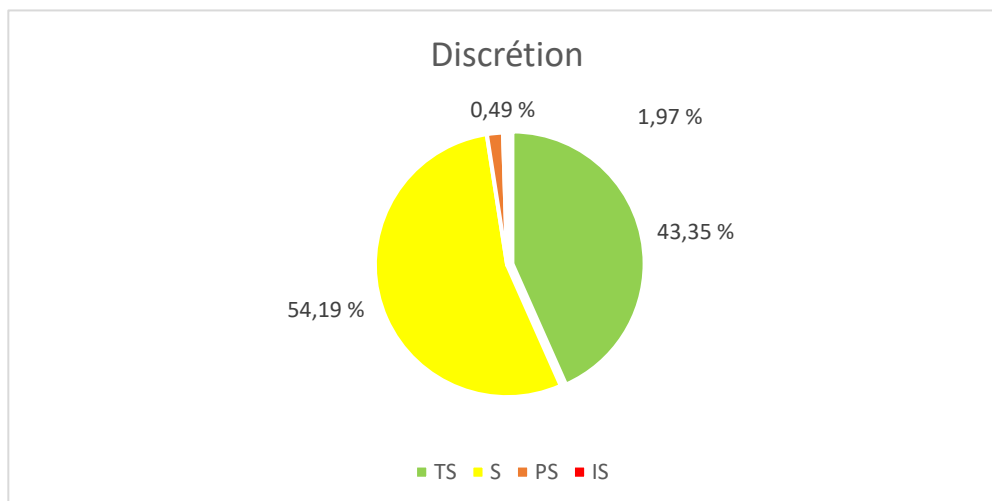
THEME 3 : Avis concernant le personnel d'intervention

Le comportement et le travail des intervenantes à domicile :

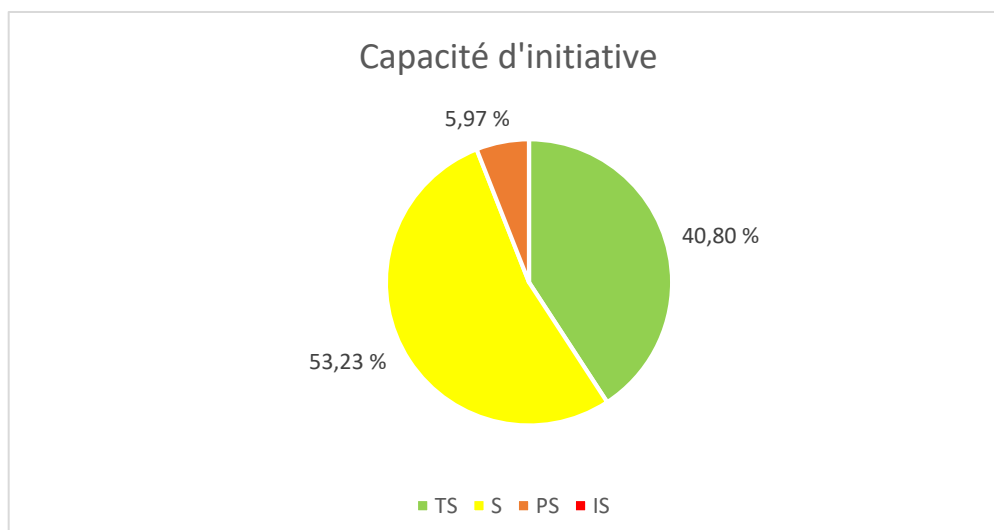
- La ponctualité



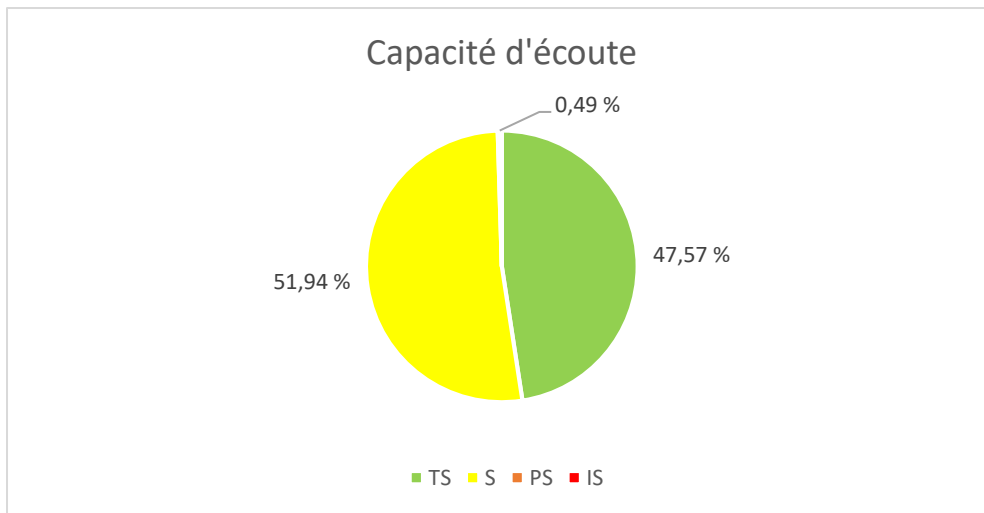
- La discrétion



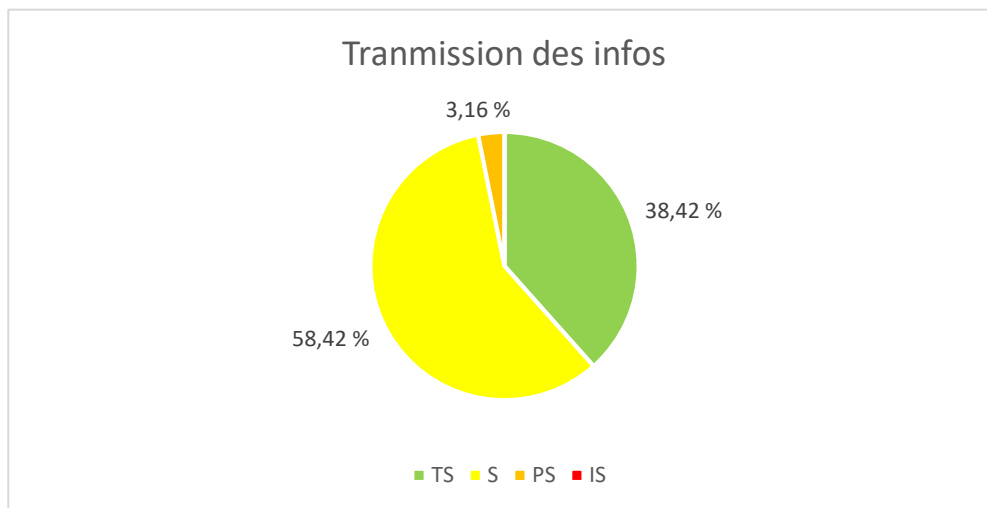
- La capacité d'initiative



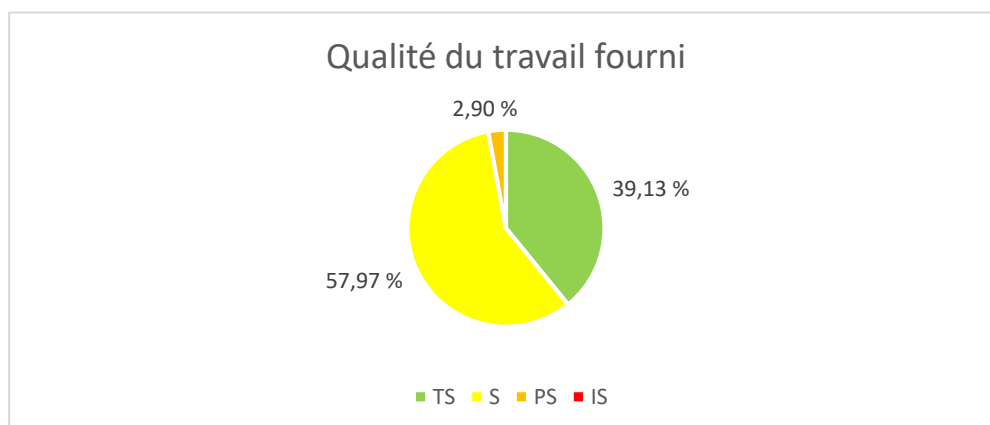
- La capacité d'écoute et le respect des habitudes de vie



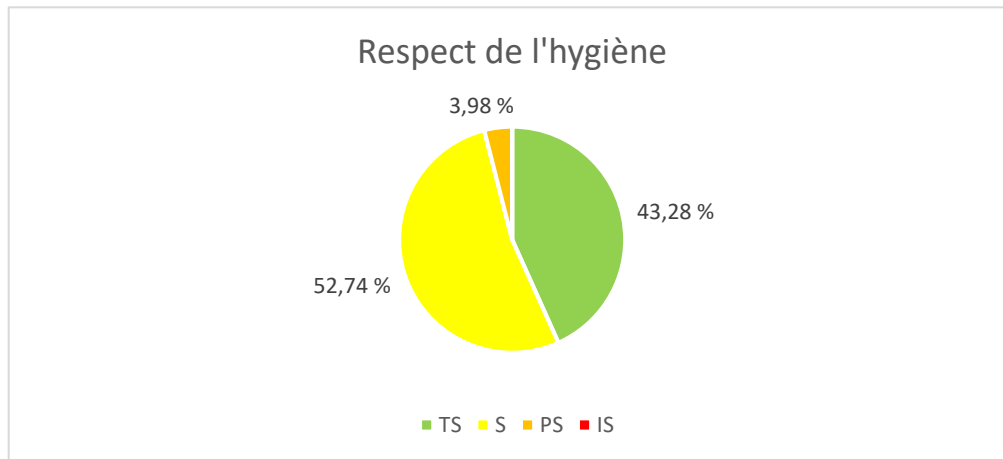
- La transmission des informations entre les intervenantes



- La qualité du travail fourni

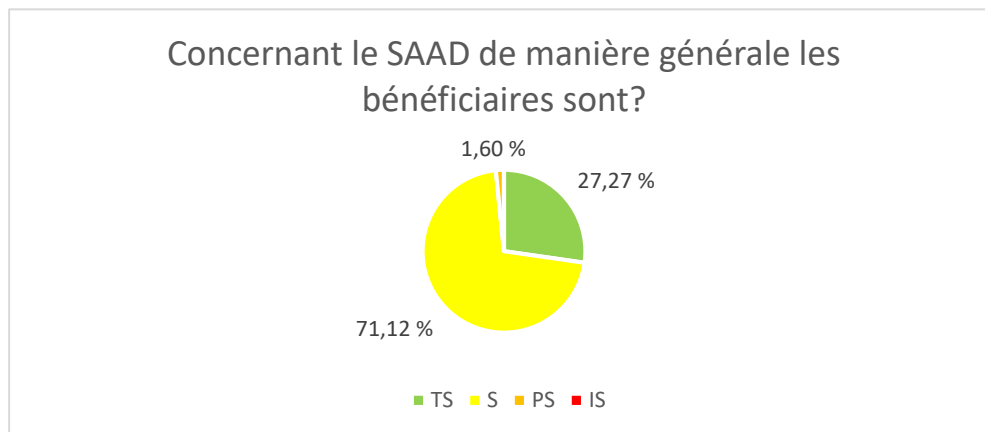


- Le respect de l'hygiène (lavage des mains, tenues...)



THEME 4 : Avis concernant le service d'accompagnement et d'aide à domicile

De manière générale les bénéficiaires du service en sont :



Peu de bénéficiaires (8,72%) désirent le développement de nouveaux services, ce qui signifie que le SAAD répond de manière assez complète aux besoins et attentes de ses bénéficiaires.

Cependant les 8,72% de personnes souhaitant de nouveaux services au sein de la structure, désirent en priorité la mise en place de travaux de petit bricolage et jardinage.

7 usagers ont souhaité être recontactés pour trouver une solution suite à un motif d'insatisfaction, soit 3,21 %. Cette information a été transmise de suite aux responsables de secteur pour un traitement de la réclamation le plus rapidement possible.

CONCLUSION

Si l'on se penche sur l'analyse plus générale du CIAS et de sa qualité de service, la plupart des bénéficiaires sont satisfaits (61,01%) et très satisfaits (23,39%), contre seulement 1,38 % de personnes peu satisfaits.

Grâce aux retours qui nous sont parvenus, nous avons donc pu analyser de manière qualitative et quantitative, le niveau de satisfaction des bénéficiaires du service d'aide et d'accompagnement à domicile dans tous ses domaines. Cela va permettre au service de mettre en place des améliorations dans le service. En effet, cette analyse permet à l'organisation de s'orienter, de se positionner et éventuellement de prendre des décisions stratégiques dans l'objectif de satisfaire au mieux ses bénéficiaires, et de toujours assurer une qualité de service satisfaisante.

Pour tirer les conclusions de cette enquête, le SAAD a décidé de mettre en exergue deux points forts à conserver et deux points à améliorer pour chaque catégorie de personnel.

A) Personnel administratif (RS)

❖ Points forts :

- 1) La disponibilité et la réactivité aux demandes des bénéficiaires (29.78% de TS et 67.98% de S)
- 2) La gestion des remplacements en cas d'absences (29.59% de TS et 61.22% de S)

❖ Points à améliorer :

- 1) La fréquence des visites à domicile (9.57% d'I, 12.77% de PS)

Actuellement, le service s'est fixé comme objectif de visiter chaque bénéficiaire une fois par an en priorisant les visites de mises en place pour tous les nouveaux dossiers puis les visites concernent ensuite les personnes les plus dépendantes ou dont l'évolution des besoins nécessite une adaptation du plan d'aide. Tout sera mis en œuvre pour tendre vers cet objectif de visite annuelle.

- 2) La communication sur les modifications de planning (0.52% d'I, 13.40% de PS).

Le service s'engage à améliorer la diffusion des plannings du mois suivant en amont. Pour les changements en cours de mois, l'information est communiquée en priorité s'il y a un changement d'horaire et/ou si la remplaçante affectée est inconnue du bénéficiaire. Nous tendrons à généraliser la communication de tout changement dans la mesure du possible.

B) Personnel d'intervention (AAD)

❖ Points forts :

- 1) La ponctualité (54% de TS, 44.76% de S)
- 2) La capacité d'écoute (48% de TS, et 51.94% de S)

❖ Points à améliorer :

- 1) La capacité d'initiative (5.96% de PS)
- 2) La transmission des informations entre les intervenantes (3.16% de PS).

Le service s'engage à améliorer la mise à jour des fiches bénéficiaires recensant les besoins et informations essentielles aux interventions et va mettre l'accent sur l'importance de la prise de contact entre la remplaçante et l'aide à domicile habituelle préalablement au remplacement pour les absences prévisibles. Une remplaçante qui connaîtra davantage le bénéficiaire et ses habitudes sera plus à même de fournir un travail répondant aux exigences du bénéficiaire et sera plus à l'aise pour prendre des initiatives.