

Résultats

Enquête de Satisfaction Bénéficiaires

2019

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !



En 2019, **130** personnes, salariés et bénévoles, se sont impliquées avec bienveillance auprès des usagers des services ADAR, avec une seule mission les accompagner dans leur quotidien pour bien vieillir en bonne santé à la maison !

Dans l'équipe ADAR DE DOURGNE ,

15 administrateurs orchestrent l'organisation, veillent au maintien de l'équilibre financier et travaillent sur les projets structurels.

6 membres de l'équipe administrative mettent en place les plans d'aides et s'activent pour répondre au mieux aux sollicitations des bénéficiaires.

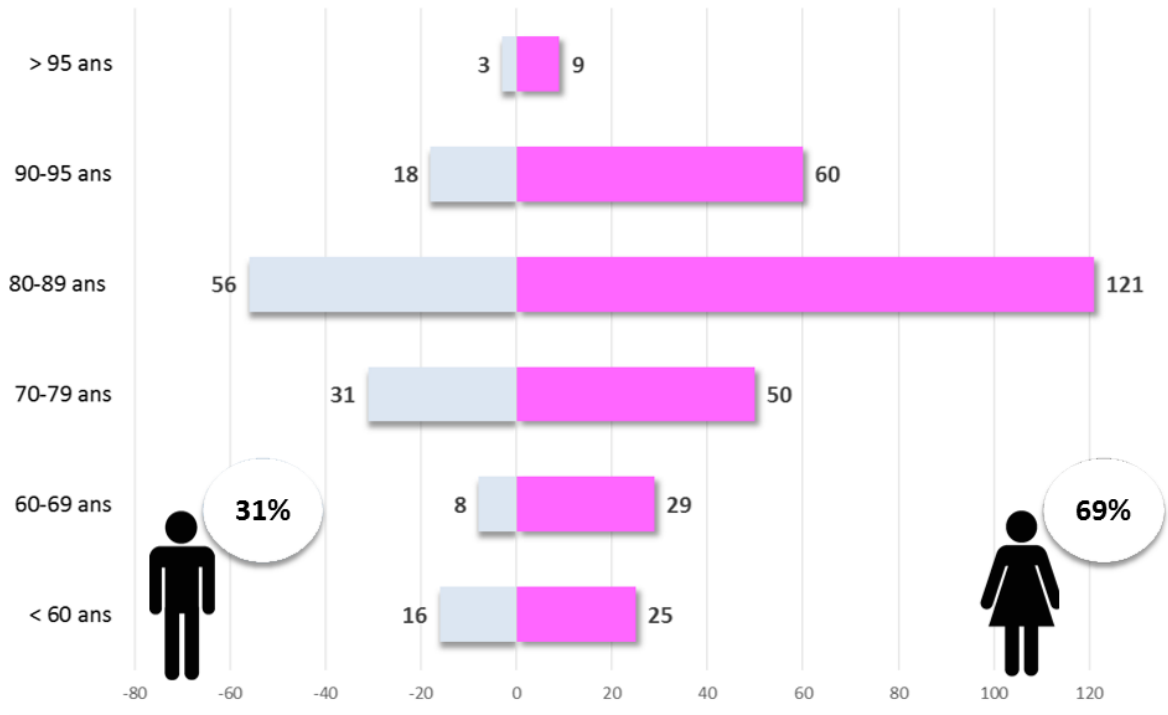
14 auxiliaires de vie,

11 employés à domicile,

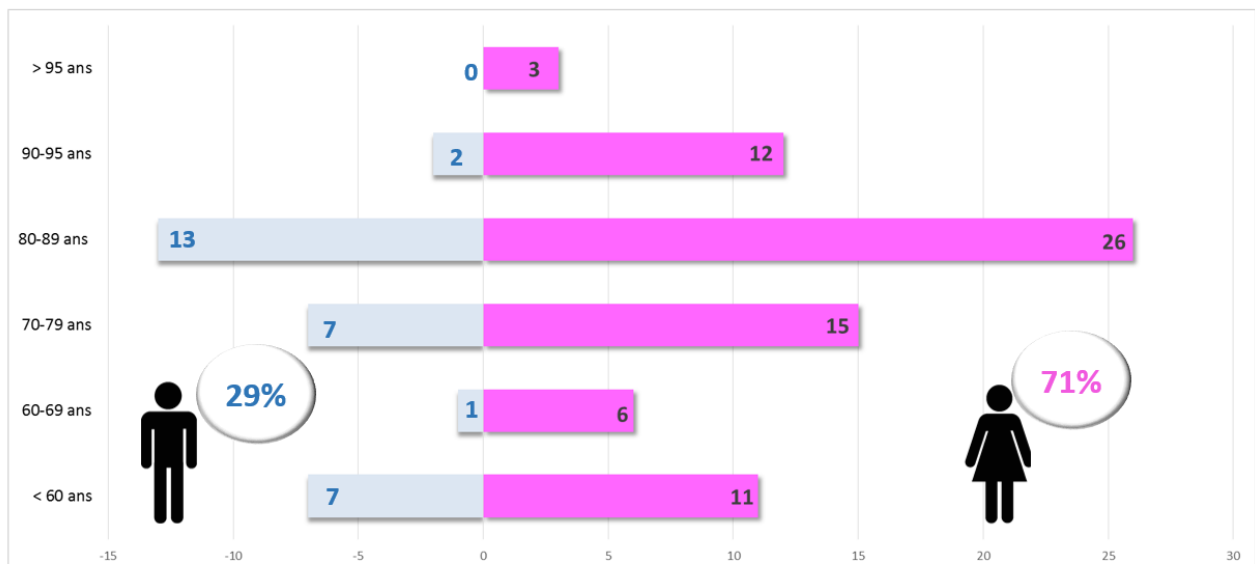
84 intervenants à domicile aident les bénéficiaires à rester indépendants à leur domicile.



En service prestataire, **426** personnes ont été accompagnées



En service mandataire, **103** personnes ont été accompagnées



En 2019, **181** personnes se sont exprimées sur la qualité des services ADAR :

 10% de plus qu'en 2018.

100%

De nos bénéficiaires,
ont trouvé facilement l'Association,

97 %

estiment avoir été bien informés sur :
• Les services proposés
• Le rôle des intervenants à domicile

96 %

estiment avoir été bien informés sur:
• Le rôle des responsables de secteur
• Les coûts et modalités de prise en charge

95 %

estiment avoir été bien informés sur:
• Les avantages et les inconvénients des modes d'intervention

Globalement,

98 %

De nos bénéficiaires sont satisfaits,

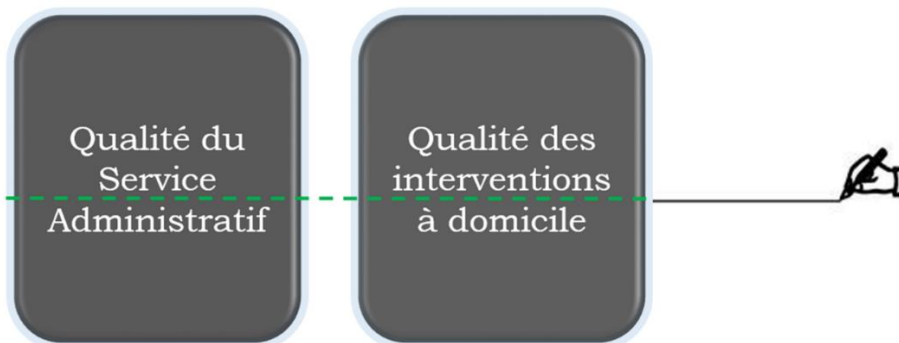


dont **53% de très satisfaits**

* en 2018 le taux de très satisfaits était de 50%



L'évaluation porte sur



L'Equipe Administrative

Accueil physique & téléphonique



Avec un taux de satisfaction > **99%** depuis 3 ans, les horaires d'ouverture, la disponibilité, et l'accueil répondent aux attentes des usagers.

La transmission des messages est de plus en plus efficace avec un taux de satisfaction de **98%** (soit une évolution du taux par rapport à 2018 de + 1,8 point).

Accompagnement technique & opérationnel



99% des usagers apprécient l'accompagnement de l'équipe dans les démarches administratives (En 2018 ils étaient 95,2% de satisfaits ou très satisfaits)

93% des usagers sont en moyenne très satisfaits ou satisfaits de l'accompagnement réalisé par les responsables de secteur.

Les taux de satisfaction concernant le délai de RDV, la fréquence des contacts, la ou les visites avec la responsable de secteur, les réponses apportées aux questions et la clarté des devis, ont légèrement diminué par rapport à l'année passée. L'Association en prend bonne note et axera ses actions 2020 sur l'amélioration de la qualité de service inhérente à ces paramètres.

87% des bénéficiaires sont satisfaits ou très satisfait des remplacements lors de l'absence de votre aide à domicile. Les responsables de secteur se focalisent précisément sur ce point afin que l'aide apportée aux bénéficiaires soit continue avec des équipes d'intervention les plus restreintes et stables possibles.

Une attention particulière sera également portée à l'amélioration de la satisfaction des usagers sur la thématique des remplacements fréquents.



Les Equipes Intervenantes

Aide à l'entretien courant de la maison

Ménage
Cuisine
Entretien du linge



100% des bénéficiaires sont satisfaits des préparations des repas et du respect du régime alimentaire par les intervenantes.

99% des bénéficiaires sont satisfaits de l'entretien du linge

😊 remarque d'un bénéficiaire : que toutes les intervenantes soient formées à la petite couture

Aide à l'entretien courant de la maison

Ménage
Cuisine
Entretien du linge



100% des bénéficiaires sont satisfaits des préparations des repas et du respect du régime alimentaire des intervenantes.

99% des bénéficiaires sont satisfaits de l'entretien du linge

Aide à la personne



Savoir faire

Aide au lever/ au coucher
Soins élémentaires
hygiène
Aide à la prise de repas
Courses courantes
Relations avec l'extérieur
Sorties, accompagnement hors de chez vous
Aide à vaincre la solitude, conversation

Savoir être



Contacts
Respect -Patience
Gentillesse
Initiative
Discrétion -Ponctualité

98% des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de l'aide apportée dans la réalisation des gestes quotidiens.

- 6 personnes ont été moyennement satisfaits sur les 238 personnes qui se sont exprimées.

99% des bénéficiaires sont satisfaits ou très satisfaits du comportement des aides à domicile.

- 10 bénéficiaires souhaiteraient que les intervenantes prennent plus initiatives.

Les Responsables de Secteur ont donc débriefé avec les équipes sur les attitudes à adopter lors des interventions.

Depuis de nombreuses années à l'ADAR j'en suis contente.

Anonyme

En vous remerciant pour vos services, croyez à mes bons sentiments
Mme G.A

J'aimerais participer à une animation sur le thème de la nutrition.

Mme G.B

OK tout va bien merci
Mme O.ML

Demande de suivi plus fréquent par la chef de secteur, au domicile
Mme D.G

Continuez comme ça !

MR G.J Mme S.M
MME A.C Mme R.N
MR B.R Mr J.L

Merci pour le travail que vous accomplissez, la patience et le temps passé avec les personnes que vous aidez.
Mme F.AM

Ménage courant : cela dépend des personnes...
Mr D.N

J'aimerais avoir si possible une animation sur le thème de la nutrition et du sommeil également.

Mme B.A

Peu satisfaite des remplaçantes
Mme M.P

Très bien, ne rien changer.
Mr F.F Mr M.G
Mme M.J



Eviter que les deux aides à domicile soient en congé en même temps
Mr M.G

Très satisfait
Mr L.L

Mme S---K--- fait de bonnes soupes, crêpes et m'aide dans mon quotidien !
Mme G.S

Je n'ai pas à me plaindre de l'aide ménagère ainsi que des remplaçantes très très bien et vraiment d'une gentillesse et polies surtout, je n'ai rien à redire sur ces aides ménagères.
Mme T.J

Nous avons mis une évaluation très satisfaisante car nous avons fait la différence pour avoir utilisé les mêmes services auprès d'autres prestataires. Nous avons apprécié la prise en compte de nos besoins par la coordinatrice et le fait qu'elle indique à chaque intervenante sa mission, Ainsi même si cela a été des personnes différentes, la personne âgée n'a pas été déstabilisée et nous avons vraiment apprécié cette coordination qui manque parfois ailleurs, La gentillesse et la prévenance des professionnelles est aussi à souligner Merci
Mme L.J

Garder une parfaite entente entre la ou les responsables avec la personne qui reçoit les prestations de service est indispensable pour que règne une totale confiance ! Encore merci pour tout
Mme A.M

Un grand merci à toute l'équipe, bien cordialement
Famille K.

Trop de retard pour payer les aides à domicile
Mme V.G



Je remercie tout le monde considérant que tous connaissent leur travail, je n'ai aucune suggestion à formuler
Mme D.L

Travail pas bien fini
Mme A.M

Il faudrait prévoir un peu de temps pour que l'intervenant soit à l'heure auprès de la personne suivante
Mme M.MO

Aimerait avoir la même remplaçante
Mr J.A

Il semble que les intervenantes rencontrent des difficultés relationnelles avec le malade de type Alzheimer, ne faut-il pas envisager une information (formation) relative à ce type de maladie ?
Mr D.FM

Je suis très satisfaite des différents services dont nous bénéficions. La garde de nuit dont je suis très contente m'a permis de retrouver un équilibre et mon mari peut rester à la maison
Mr A.M

A la question,

Si l'association organise une action collective de prévention, quel type d'action aimeriez-vous voir mis en place ?

Les bénéficiaires répondants souhaiteraient participer à :

un atelier sur **la mémoire (8%)**

un atelier sur la thématique de **la diététique (5%)**

un atelier sur **le sommeil (4%)**



L'ADAR a pour vocation de vous accompagner de la meilleure des manières, la conduite d'une étude de satisfaction nous permet chaque année de faire le lien entre la qualité de service voulue par l'Association et la qualité de service perçue par les bénéficiaires, avec un objectif : vous satisfaire dans le soutien apporté.

