

# SYNTHESE 2020



## AVIS & SUGGESTIONS DES BENEFICAIRES SUR LA QUALITE DE SERVICE



Résultats des Enquêtes de Satisfaction Bénéficiaires réalisées en octobre 2020

---

Les enquêtes de satisfaction renseignées par **1/3** des bénéficiaires permettent à l'ADAR DE DOURGNE, d'évaluer la qualité des accompagnements réalisés par :

L'Equipe Administrative



Les Equipes Intervenantes

mais également de travailler sur l'amélioration continue des services proposés.

# 2020

**420 bénéficiaires** ont été accompagnés en service **Prestataire**

**93 usagers** ont choisi de recourir à nos services en mode **Mandataire**

## Dans les équipes ADAR DE DOURGNE



**90 Intervenants à domicile** se sont impliqués avec bienveillance auprès des usagers, afin de les accompagner dans la réalisation des actes essentiels de la vie quotidienne.

**6 Membres de l'équipe administrative** mettent en place les plans d'aides et répondent de la manière la plus adaptée à leurs sollicitations.

**15 Administrateurs bénévoles** orchestrent l'organisation, veillent au maintien de l'équilibre financier et travaillent sur les projets stratégiques de l'association

Globalement,



## 100% Des Bénéficiaires

- sont **Satisfaits (56,5%)** ou **Très Satisfaits (43,5%)**
- ont trouvé facilement l'Association



Nous remercions les prescripteurs qui nous ont recommandé :

<b>Professionnels du secteur médico –social</b> -----	<b>30%</b>
Docteurs, infirmières, assistant(e)s sociales, EHPAD...	
<b>Entourage familial ou amical</b> -----	<b>30%</b>
<b>Notoriété</b> -----	<b>20%</b>
<b>Partenaires institutionnels</b> -----	<b>10 %</b>
Mairies, Conseils Départementaux du Tarn et Haute Garonne... )	
<b>Salariés de l'Association ADAR</b> -----	<b>30%</b>

## 99%

- pensent avoir été bien informés sur le rôle des intervenants et responsables de secteur, ainsi que sur les avantages et inconvénients des modes d'intervention
- pensent avoir bien été informé sur les services proposés et sur le coût de prise en charge

En raison de la crise sanitaire de la COVID 19, plusieurs mesures ont été mises en place pour garantir la sécurité de tous : protocole sanitaire, notes d'informations...

Nous souhaitons avoir le ressenti des personnes accompagnées sur les dispositifs déployés par nos équipes,

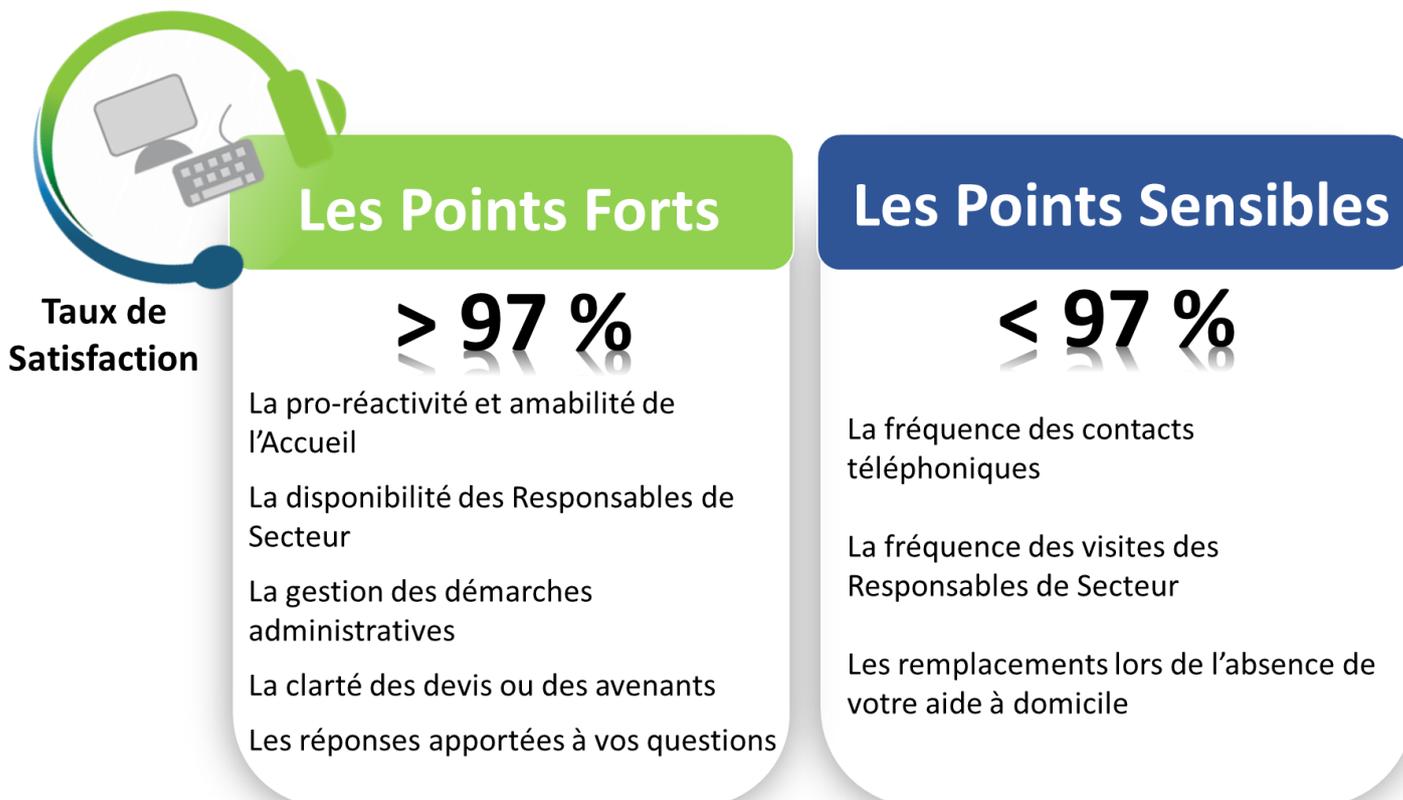
- 42%** des répondants ont apprécié la démarche mise en place
- 15%** auraient aimé des visites plus régulières à leur domicile
- 16%** auraient apprécié être contacté par téléphone plus souvent
- 10%** regrettent l'arrêt des ateliers numériques qui portaient sur une initiation à l'utilisation de tablettes tactiles, organisés en collaboration avec les EHPAD de SOREZE et TOUSCAYRATS



## Qualité de Service De l'Equipe Administrative



Avec un taux de Satisfaction Global de **96%**, en progression constante depuis 3 ans , les bénéficiaires soulignent les points forts de l'Equipe Structure et nous indiquent des pistes d'amélioration :



En 2021, l'ADAR DE DOURGNE se focalisera donc sur la gestion des flux d'informations :

Nous allons travailler sur :

- ✓ Une réorganisation du service permettant aux responsables de secteur de traiter moins d'appels téléphoniques au profit de plus de déplacements et contacts directs, dans les domiciles, avec les bénéficiaires et les familles.
- ✓ La constitution d'une équipe de plusieurs intervenantes dès le début de la prise en charge d'un bénéficiaire afin d'éviter les « redites » et les désagréments occasionnés par les remplacements, par une aide à domicile, n'ayant jamais travaillé dans la maison.

## Qualité de Service de Intervenants à domicile



Avec un taux de Satisfaction Global oscillant depuis quelques années les **98%** les usagers soulignent les atouts des aides à domicile et précisent quels sont les axes de progrès à envisager.

### Les Points Forts

Taux de  
Satisfaction

> 97 %

Le partage des valeurs éthiques et l'engagement des équipes dans leurs missions d'accompagnement:

La ponctualité  
La gentillesse  
La patience  
La discrétion

L'aide à la personne

Le respect du régime alimentaire et l'aide aux repas



### Les Points Sensibles

< 97 %

Le ménage courant

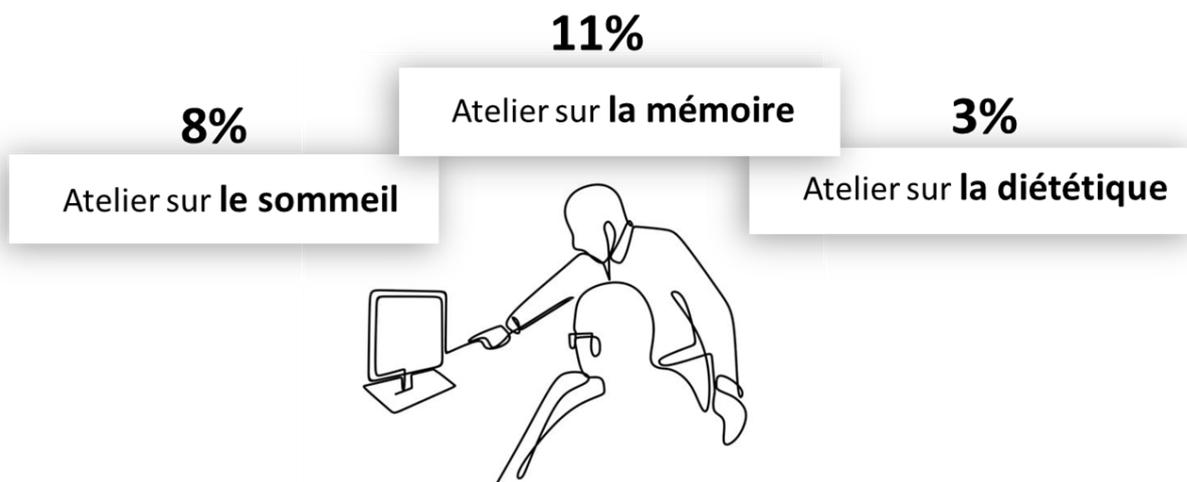
La prise d'initiatives

Dans l'optique d'améliorer la satisfaction des bénéficiaires, les priorités 2021 seront :

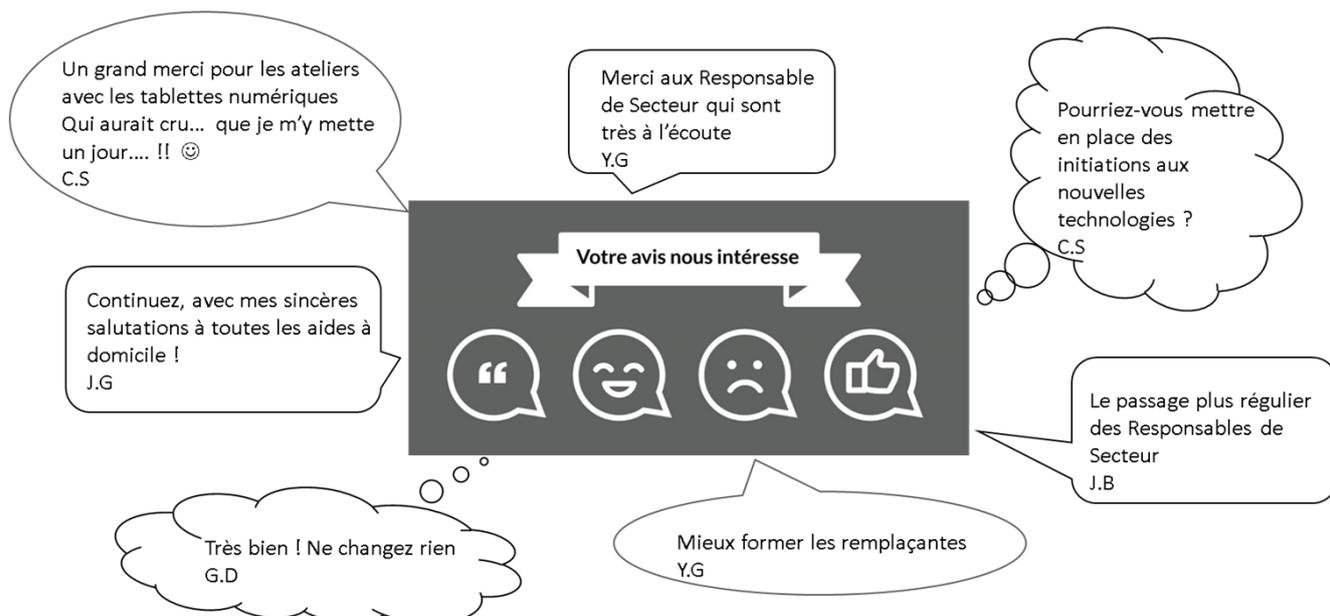
- ✓ Un accompagnement des aides à domicile par le développement du tutorat et partage d'expériences , de Savoir Faire des professionnels plus expérimentés.
- ✓ La diffusion du Référentiel des Bonnes Pratiques et des Limites Professionnelles «**Mieux Accompanyer Ensemble** » plébiscité par les bénéficiaires et les aides à domicile. Ce support a pour vocation de préciser et(ou) de rappeler à chacun ses responsabilités les uns envers les autres au sein du domicile du bénéficiaire.



# Les actions collectives de prévention auxquelles les bénéficiaires souhaitent participer



## Paroles aux usagers







Association d'aide à domicile  
à but non lucratif - Loi 1901

**6 Les Promenades**

**BP 40011**

**81110 DOURGNE**

**Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi :**

LUNDI :	9h00 -12h00	<b>15h00-</b> 17h00
MARDI :	9h00 -12h00	14h00- 17h00
MERCREDI :	9h00 -12h00	14h00- 17h00
JEUDI :	9h00 -12h00	14h00- 17h00
VENDREDI :	9h00 -12h00	14h00- 17h00

 **05 63 50 30 11**

Fax: 05 63 50 70 00

**Contact par mail ou via notre site internet:**



[Adar.dourgne@wanadoo.fr](mailto:Adar.dourgne@wanadoo.fr)

Site internet <https://adar-dourgne.fr/>