

Synthèse

Enquête de satisfaction 2020

96% des personnes aidées sont satisfaites de la qualité des prestations (96.7 % en 2019 et 95.8 % pour 2018)

La relation avec l'intervenante est plébiscitée par les personnes aidées

Les personnes sont satisfaites ou très satisfaites de :

- **La qualité de travail à 100%**
- La ponctualité à **98%**
- Le respect de la vie privée à **99%**
- La confiance à **99%**
- Le comportement professionnel (présentation, discrétion, efficacité) à **97%**

Tout les items sont constants par rapport à 2019.



Les évolutions :

- Suivi par la responsable de ma situation : 86% sont satisfaits (89% en 2019)
- Réponse aux réclamations, aux difficultés de facturation :
 - Satisfaction pour les personnes récemment rencontrées à domicile par leur responsable.
 - Diminution pour les autres.
- Meilleure satisfaction des horaires d'ouverture de l'association (passage de 76% à 91%).

89 %

Satisfaits et très satisfaits de la relation avec le service.

94,4% en 2019

Adaptation aux besoins de la personne

94% Satisfaites de l'adaptation du service aux besoins

L'ancienneté des usagers à l'association

9 usagers sur 10

sollicitent l'aide de l'association depuis minimum 1 an.



Zoom sur le SSIAD : une excellente coordination !

100%

Satisfaites de la coordination avec l'infirmière libérale

98.6%

Satisfaites de la réalisation des soins personnalisés

97.4%

Satisfaites de l'articulation entre les soignants du service

454 questionnaires reçus (31% de taux de retour)

Questionnaires reçus par les personnes aidées et retournés avec des enveloppes dédiées.

Analyse réalisée par Lisa Mulocher, étudiante BTS SP3S au Lycée Chevroliier Angers.