

Enquête de satisfaction et des attentes clients ADMR des Côtes d'Armor 2021

L'enquête de satisfaction est un moment important dans l'année. Elle permet de connaître le niveau de satisfaction des usagers sur notre service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) et de les faire participer à l'amélioration continue de la qualité de nos services.

- Le taux de réponse est calculé sur la base des personnes qui se sont exprimées -

226 participants
Enquête envoyée à 1 032 clients

- 66% sont des femmes
- 56% ont plus de 80 ans



93% sont satisfaits
voire très satisfaits de
l'ADMR



Accueil

Accueil et information

98% des répondants ont trouvé facilement nos coordonnées.

88% sont satisfaits de l'accueil à l'ADMR.

Ils ont obtenu des renseignements sur :

- ✓ Les services proposés (94%)
- ✓ Le coût et les modalités du service (93%)
- ✓ Le rôle des aides à domicile (93%)

65% ont reçu une documentation qu'ils jugent satisfaisante à 93%.

Comment avez-vous connu notre association ?



Evaluation des besoins

94% estiment que leurs besoins ont bien été compris. 79% des personnes bénéficiant d'une aide du Conseil départemental (APA, PCH, aide sociale) ont bénéficié d'une évaluation à domicile.

Relations avec les aides à domicile

90% sont satisfaits voire très satisfaits de la relation avec les intervenant.es. Ils les qualifient d'aimables (96%), disponibles (92%) et de confiance (90%).

Certains clients souhaiteraient que le travail des aides à domicile corresponde plus à leurs attentes.



Prestations

Cahier de liaison

57% des personnes aidées savent que les aides à domicile utilisent le cahier de liaison. Son utilisation n'est pas encore systématique, certains clients répondent ne pas en avoir du tout.

Service



Les interventions

Les personnes sont satisfaites de la durée (90%) et des horaires d'intervention (95%).

Le suivi des interventions

75% estiment que le service est réactif pour réévaluer leur plan d'aide lorsque leurs besoins évoluent.

73% sont satisfaits de la gestion des remplacements.

Les transmissions

Les personnes sont satisfaites des échanges entre aides à domicile (69%) et entre les aides à domicile et leurs référent.es (62%). On note toutefois un taux de non réponse important à ces deux questions (respectivement 33 et 39%).

Lien avec les référent.es

Les 38% de clients qui connaissent leurs référent.es (Assistant.e technique et Responsable de secteur) peuvent les contacter facilement (69%).

Relation avec le service

Les personnes sont satisfaites, voire très satisfaites de la disponibilité des référent.es (79%), de la transmission des messages (76%) et de la fréquence des contacts (75%).

Propositions



Les souhaits des clients :

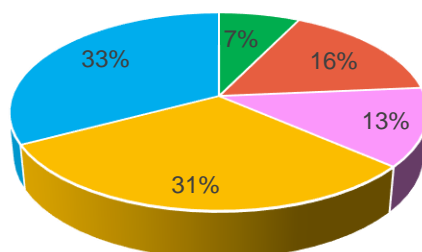
- ✓ Meilleure lisibilité du planning d'interventions
- ✓ Plus de stabilité dans l'équipe d'intervenant.e.s
- ✓ Davantage de personnel compétent, formé et motivé
- ✓ Communication plus importante avec le service et leurs référent.es

1/3 des observations sont POSITIVES :

Les répondants remercient les équipes et expriment leur satisfaction à propos :

- ✓ Des qualités du personnel d'intervention
- ✓ De l'écoute du service
- ✓ De la qualité des prestations

Remarques/propositions d'amélioration



- Organisation du service/facturation
- Echange avec le service
- Recrutement/formation
- Remerciements
- Planification



Fédération départementale ADMR des Côtes d'Armor
2 rue Claude Bernard | 22190 PLERIN
02 96 61 42 36 | contact@admr22.org

www.admr22.org

[twitter@admr22.org](https://twitter.com/admr22.org) /  ADMR des Côtes d'Armor