

Synthèse

Résultats de l'enquête satisfaction

SPAD 2023

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans notre démarche qualité.

Aussi, dans un souci d'amélioration de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre à vos attentes et vos besoins, nous réalisons, chaque année, une enquête de satisfaction.

Cet outil contribue à une dynamique de bienveillance, à une gestion de qualité continue et optimise les possibilités d'expression pour vous et vos familles.

L'enquête de satisfaction pour l'année 2023 a été menée différemment que les précédentes années. Les assistantes de secteur ont pris le temps d'appeler chaque bénéficiaire afin d'évaluer les prestations apportées.

A partir des résultats de cette enquête seront dégagés des axes d'amélioration, qui permettront la mise en place d'un plan d'action.

Le panel comptait 353 bénéficiaires, vous avez été 211 à répondre à notre enquête et nous vous remercions pour votre participation.

Question : Etes-vous satisfait de vos aides à domiciles réguliers ?

Constat :

- 177 bénéficiaires sont satisfaits de leurs interventions soit 83.9%
- 34 bénéficiaires sont moyennement satisfaits de leurs interventions soit 16.1%

Commentaires :

- ❖ Certains intervenants ne prennent pas d'initiative
- ❖ L'entente n'est pas bonne avec certains intervenants
- ❖ Les tâches ne sont pas réalisées complètement

Pistes d'amélioration :

Concernant le manque d'initiative et la réalisation des tâches nous rappelons en réunions de secteur qu'il est important de proposer des idées une fois que le travail principal est terminé, qu'il est important d'aller au bout de ce qui est commencé. Pour la mauvaise entente entre un aide à domicile et un bénéficiaire, nous les mettons en incompatibilité afin de ne plus faire intervenir la personne et nous changeons sur les plannings.

Question : Les horaires sont-ils respectés par les aides à domiciles ?

Constat :

- 204 bénéficiaires voient leurs horaires d'interventions respectés soit 96.7%
- 5 bénéficiaires voient leurs horaires d'interventions respectés la plupart du temps, soit 2.4%

Commentaires :

- ❖ Parfois des changements d'horaires sont réalisés sans prévenir le bénéficiaire
- ❖ Certains aides à domicile viennent toujours en avance

- 2 bénéficiaires voient leurs horaires d'interventions pas du tout respectés, soit 1%

Commentaires :

- ❖ Sur les remplacements les horaires changent sans en être avertis

Pistes d'amélioration :

Rappeler aux aides à domicile de bien respecter les horaires des plannings. Prévenir tous les bénéficiaires des changements d'horaires même pour un quart d'heure.

Question : Les interventions sont-elles réalisées dans leur intégralité ?

Constat :

- Pour 206 bénéficiaires les interventions sont réalisées intégralement, soit 97.7%
 - Pour 5 bénéficiaires les interventions sont réalisées partiellement, soit 2.3%
- Commentaires :
- ❖ Certains aides à domicile partent avant la fin de l'heure de temps en temps
 - ❖ Principalement sur les remplacements dès que le travail est fini les aides à domicile partent

Pistes d'amélioration :

Rappeler aux aides à domicile en réunions de secteur et de service qu'il est important de réaliser les heures entièrement.

Rappeler également que dans un logement il y a toujours quelque chose à faire (préparer un gâteau, proposer une sortie, jouer aux jeux de sociétés...).

Question : Les aides à domicile utilisent-ils leurs téléphones portables lors des interventions ?

Constat :

Chez 20 bénéficiaires les aides à domicile utilisent leurs téléphones portables à des fins personnelles, soit 1% des bénéficiaires rencontrant ce problème.

Pistes d'amélioration :

Recadrage en réunion de service et avertissement si pris sur le fait.

Question : Le secret professionnel est-il respecté chez les bénéficiaires ?

Constat :

9 bénéficiaires nous ont remonté que le secret professionnel n'est pas toujours respecté par les aides à domicile, soit moins de 1% des bénéficiaires.

Pistes d'amélioration :

Recadrage en réunion de service et avertissement si pris sur le fait.