

Questionnaire de satisfaction Service d'aide à domicile

LES RESULTATS 2019



Au mois de janvier dernier, un questionnaire de satisfaction a été diffusé auprès des bénéficiaires du service d'aide à domicile.

A travers les réponses apportées, c'est le travail réalisé tout au long de l'année par les aides à domicile et le personnel administratif qui est mis en lumière.

Le Centre communal d'action sociale de Clisson a à cœur de faire de la qualité de service une priorité et remercie les personnes qui ont répondu au questionnaire.

51

C'est le nombre de bénéficiaires du service d'Aide à domicile qui ont répondu au questionnaire, soit un taux de réponse de 46%. C'est sur ces réponses que les résultats ont été calculés.

La moyenne d'âge des personnes ayant répondu au questionnaire est de 82 ans.

Parmi elles, 75% sont des femmes.

Les personnes vivant seules représentent 75% des bénéficiaires.



> La relation avec le service administratif <

100 %
des personnes* sont
satisfaites ou très
satisfaites

La qualité de l'accueil physique et téléphonique

Les horaires d'ouverture

La disponibilité et la réactivité du personnel

90 %
des personnes* sont
satisfaites ou très
satisfaites

L'accessibilité des locaux

Le service analyse actuellement les possibilités d'améliorer le stationnement.

94 %*

estiment que leurs besoins et demandes sont pris en compte lors de la première rencontre

91 %*

considèrent que l'information était complète et claire

100 %*

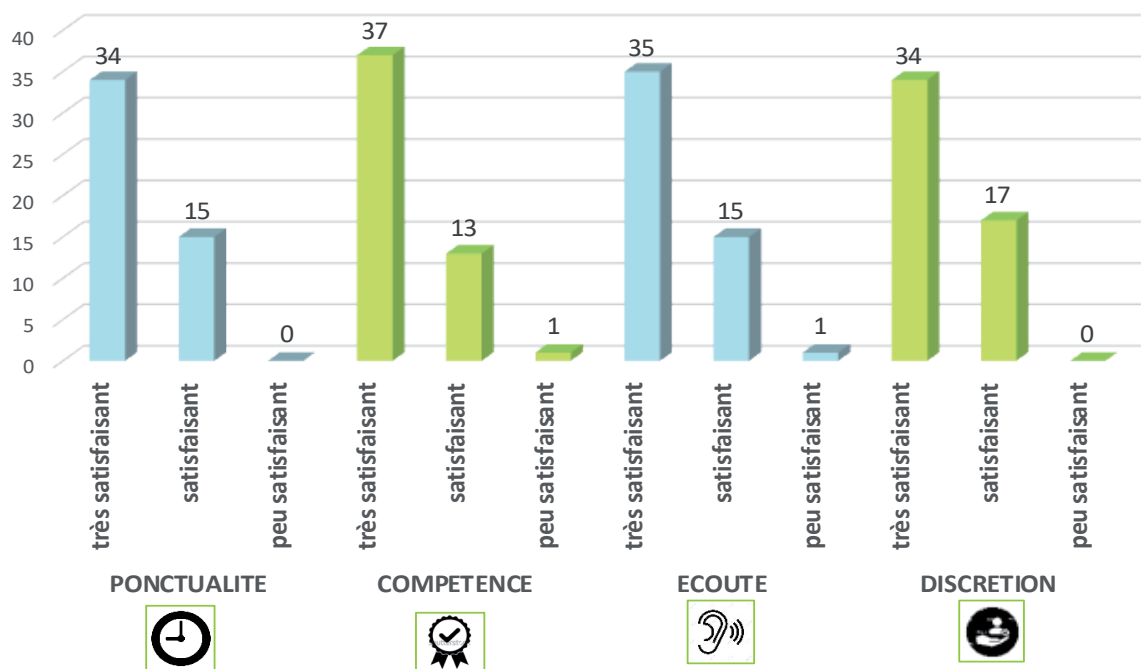
indiquent que la rencontre avec le service, la présentation du devis et du contrat étaient satisfaisantes ou très satisfaisantes

* Des personnes ayant répondu à la question

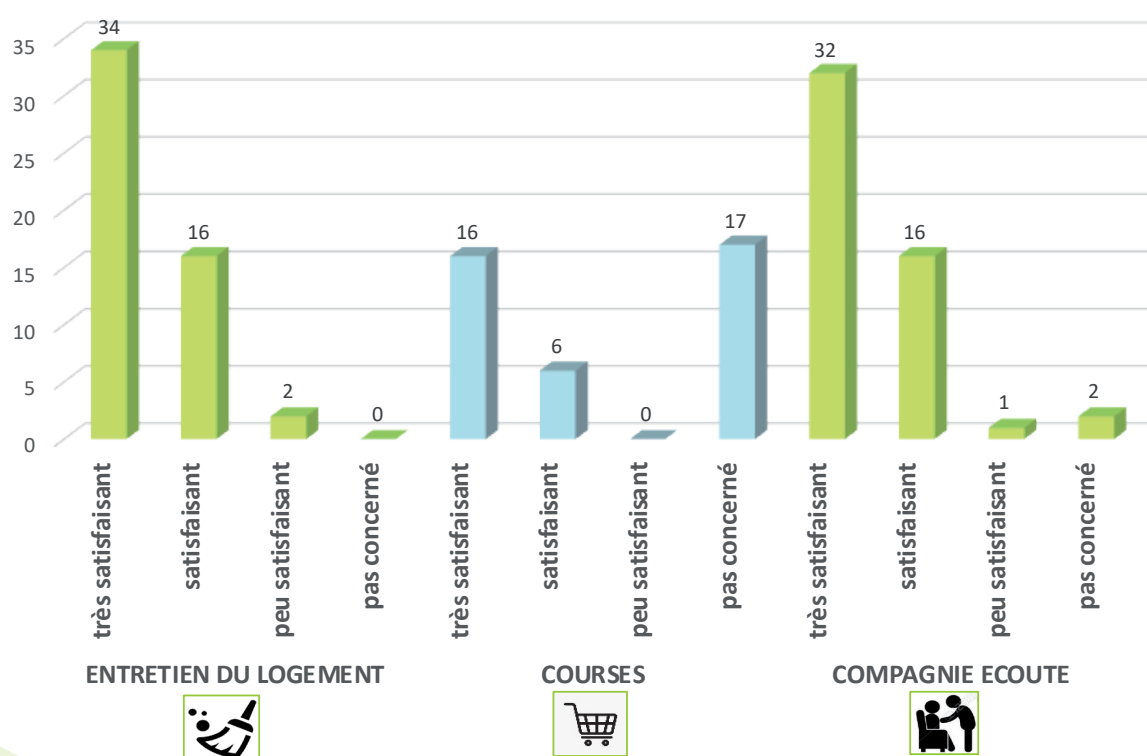
> Les interventions à domicile <

Les résultats mettent en avant les compétences humaines et professionnelles des aides à domicile.

Les qualités mises en œuvre par les aides à domicile



Les missions réalisées par les aides à domicile



> Le regard global sur le service et les souhaits des bénéficiaires <

Concernant la mise en place de la télégestion (système d'enregistrement des interventions et transmission des informations par téléphone mobile), 96% des bénéficiaires* considèrent que cela n'a pas eu d'impact sur les interventions proposées.

Le mode de facturation convient à 98% des bénéficiaires.

100 %
des personnes*

se disent globalement satisfaites du service d'aide à domicile

Parmi les suggestions et remarques, sont indiqués le souhait de sorties organisées et un renforcement de l'accessibilité des locaux.

Huit personnes souhaiteraient des rencontres et des temps conviviaux.



100 %
des personnes*

se disent globalement satisfaites du service d'aide à domicile

Lien social Entretien du logement
Accompagnement Aide aux démarches
Préparation et aide aux repas Convivialité
Aide à domicile
Aide à la toilette Ecoute Entretien du linge
Aide à la prise des médicaments Courses Dévouement

* ayant répondu à la question