



COMITE CANTONAL D'AIDE A DOMICILE
48 A RUE JEAN PREVOST 76110 GODERVILLE

☎ : 02.35.27.98.07 📠 : 02.35.29.63.79

goderville.ccad@wanadoo.fr

ANALYSE DES RETOURS DES QUESTIONNAIRES DE SATISFACTION ANNUEL 2018

Pour cette enquête annuelle réalisée auprès de l'ensemble des bénéficiaires actifs, **122 questionnaires ont été envoyés**, 64 ont été retournés (49 nominatifs et 15 anonymes). Il y a donc **52.46% des bénéficiaires qui ont souhaité s'exprimer et donner leur avis sur la structure.**

L'AIDE A DOMICILE

Concernant l'**avis sur le travail** qui est effectué au domicile par les intervenantes, il est **jugé satisfaisant pour 97.14% des personnes exprimées.**

Pour ce qui est de l'**aide apportée**, les réponses sont **satisfaisantes à plus de 84.75%** pour l'amabilité, l'écoute, le dialogue et la disponibilité, la confiance et l'honnêteté, la présentation, la discrétion, la ponctualité, la prise d'initiative et l'organisation ainsi que la prise en compte des remarques.

Dans l'ensemble et par rapport aux types de tâches réalisées, **le travail est apprécié**, la majorité des personnes interrogées le trouve **satisfaisant à plus de 84.62%** pour les courses, la préparation et la prise des repas, l'entretien du linge, l'aide à la toilette, l'aide à l'habillage, l'aide aux déplacements, l'entretien du logement et l'aide aux démarches.

Les **compétences du personnel d'intervention sont reconnues**, à plus de **87.23%**, la seule notion d'acquisition qui ressort (pour 1 bénéficiaire) et qui n'en est pas une, est le manque d'initiative.

Le rythme des interventions réalisées convient à l'ensemble des bénéficiaires qui se sont exprimés.

Les **relations entre les bénéficiaires et les aides à domicile sont qualifiées de bonnes à 92.06%** et d'une manière générale elles sont **aussi professionnelles qu'amicales pour 85.97% des retours comptabilisés.**

Les bénéficiaires soulèvent que le travail est bien coordonné au domicile lorsqu'il est effectué par plusieurs aides à domicile.

Pour ce qui concerne l'adaptation à l'évolution des besoins, elle a été jugée satisfaisante pour 85% des bénéficiaires.

La continuité du service est elle aussi satisfaisante pour 90% en cas de maladie et à hauteur de 90.24% pour les remplacements de congés.

Il apparaît que 96.77% des bénéficiaires estiment que le service informe suffisamment tôt en cas de changement d'aide à domicile.

Pour 61.54% des bénéficiaires, le remplacement semble avoir une incidence sur la qualité de la prestation qu'ils trouvent moindre.

LE SERVICE D'AIDE A DOMICILE

A plus de 81.82%, les bénéficiaires trouvent l'accueil, les informations reçues, les réponses aux questions, la rapidité de mise en place, la fréquence des contacts, la transmission des messages, la disponibilité du référent et la résolution des problèmes satisfaisant.

La facturation reste claire pour 98.25% des bénéficiaires concernés par cette enquête de satisfaction. Ils sont 82.76% à ne jamais avoir contesté le montant d'une facture.

Les bénéficiaires sont 76.60% à être au courant des services proposés par la structure, et pour faciliter le maintien à domicile, ils sont 5 à penser avoir besoin d'autres services (1 pour le portage de repas et 4 pour le jardinage et le bricolage). Une liste a été établie avec les prestataires recensés sur le secteur pour le portage de repas et la livraison de courses, ainsi que pour le jardinage et le bricolage, elle a été envoyée aux bénéficiaires demandeurs.

71.43% des bénéficiaires ont été aidé pour le remplissage du questionnaire par de la famille.

Enfin, pour la 1^{ère} année, un système de notation a été proposé aux bénéficiaires, allant de 1 à 10 (1 étant la moins bonne note et 10 étant la meilleure), pour évaluer le service. 52 bénéficiaires sur 64 se sont exprimés et la moyenne des notes qui a été effectuée situe à **8.48 sur 10 la note attribuée au CCAD.**