

**SERVICE D'AIDE A DOMICILE  
(SAAD)**

**PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE  
DE SATISFACTION 2022**

Dans le cadre de la démarche qualité de l'association, la direction met en place une enquête de satisfaction annuelle auprès des usagers du service. Ce document présente la synthèse des résultats de cette enquête. (L'intégralité des résultats est consultable sur notre site internet : [www.asad91.fr](http://www.asad91.fr))

Sur 365 questionnaires envoyés, vous avez été 103 à nous répondre (soit 28,21 %) et nous vous en remercions vivement.

**Cette enquête de satisfaction met en évidence de nombreux points positifs, en particulier la qualité de la prise en charge et l'accompagnement délivré par le personnel du service.**

Vous êtes 91,26 % à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et 82,52 % satisfaits de la disponibilité et de la réactivité du référent.

Vous êtes 84,47 % à être satisfaits des horaires proposés.

Vous êtes 87,38 % à être satisfaits de la durée des interventions de nos aides à domicile et à considérer que la prestation est adaptée à vos besoins.

Vous êtes 95,15 % à répondre que nos professionnels sont respectueux de votre intimité et 92,23 % qu'ils font preuve de discrétion professionnelle.

Vous êtes 86,41 % à exprimer que vos habitudes sont respectées et 91,26 % que les professionnels sont à l'écoute.

En moyenne, 96,5% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de la réalisation des prestations (entretien ménager du logement, aide au repas, aide à la toilette, ...).

**Cette enquête permet également de mettre en lumière des axes de progression afin d'améliorer en continue notre qualité de prise en charge selon vos besoins.**

Même si 76,7 % d'entre vous sont satisfaits de la gestion du remplacement en cas d'absence de l'aide à domicile, 9,71 % d'entre vous restent non satisfaits.

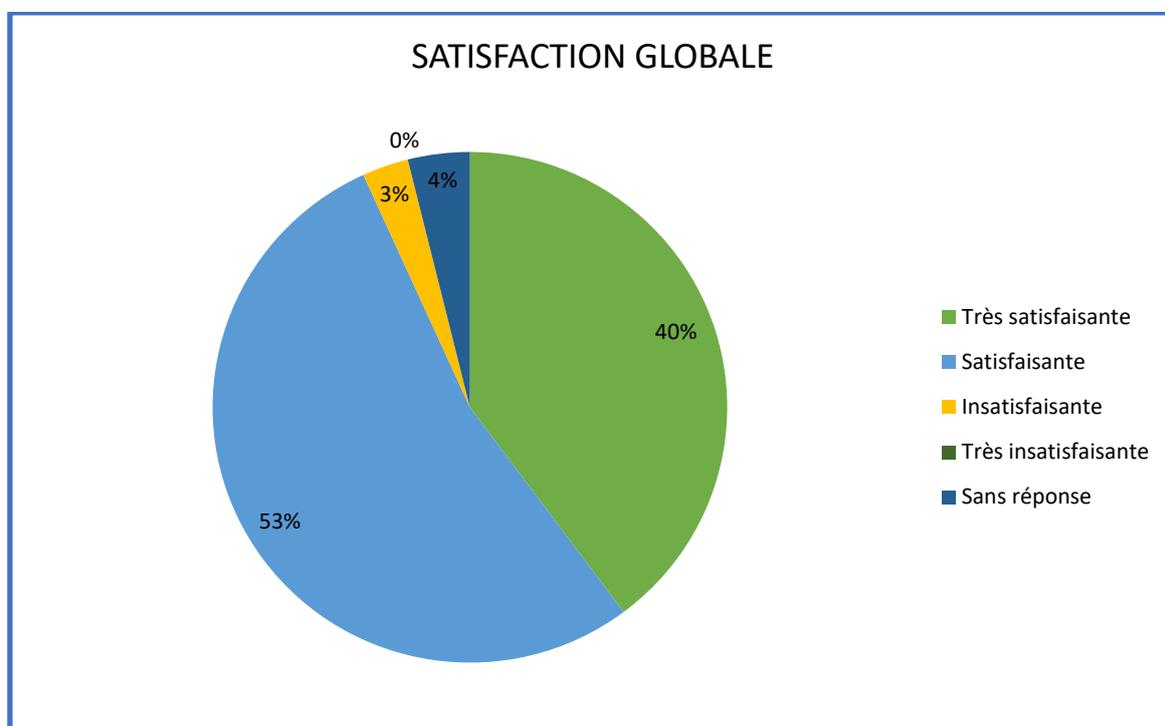
Ce questionnaire de satisfaction nous a permis de décliner des axes d'amélioration du service pour l'année 2023/2024 :

- Maintenir la qualité de prestation du service d'aide à domicile afin d'être au plus proche des besoins de nos usagers
- Continuer les actions permettant d'améliorer le taux d'embauche et la fidélisation des intervenants.

## CONCLUSION

Au sein de l'ASAD nous nous engageons à développer continuellement la qualité de nos prestations. Nous restons bien évidemment à votre écoute pour toute suggestion.

## VOTRE APPRECIATION GENERALE



La directrice,  
Agnès Labarre



**SERVICE SOINS INFIRMIERS A DOMICILE  
(SSIAD)**

**PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE  
DE SATISFACTION 2022**

Dans le cadre de la démarche qualité de l'association, la direction met en place une enquête de satisfaction annuelle auprès des usagers du service. Ce document présente la synthèse des résultats de cette enquête. (L'intégralité des résultats est consultable sur notre site internet : [www.asad91.fr](http://www.asad91.fr))

Sur 144 questionnaires envoyés, vous avez été 76 à nous répondre (soit 52,78 %) et nous vous en remercions vivement.

**Cette enquête de satisfaction met en évidence de nombreux points positifs, en particulier la qualité de la prise en charge et l'accompagnement délivré par le personnel du service.**

Vous êtes 97,37 % à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et 90,79 % satisfaits de la disponibilité et de la réactivité du référent.

Vous êtes 65,79 % à être satisfaits des horaires proposés.

Vous êtes 86,84 % à être satisfaits de la durée des interventions de nos aides à domicile et à considérer que la prestation est adaptée à vos besoins.

Vous êtes 96,05 % à répondre que nos professionnels sont respectueux de votre intimité et 93,42 % qu'ils font preuve de discrétion professionnelle.

Vous êtes 93,42 % à exprimer que vos habitudes sont respectées et 93,42 % que les professionnels sont à l'écoute.

En moyenne, 96,05% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de la réalisation des prestations (toilette, shampoing, pansement, prise des médicaments ...).

**Cette enquête permet également de mettre en lumière des axes de progression afin d'améliorer en continue notre qualité de prise en charge selon vos besoins.**

Même si 89,47 % d'entre vous sont satisfaits de la gestion du remplacement en cas d'absence de l'aide à domicile, 9,71 % d'entre vous restent non satisfaits.

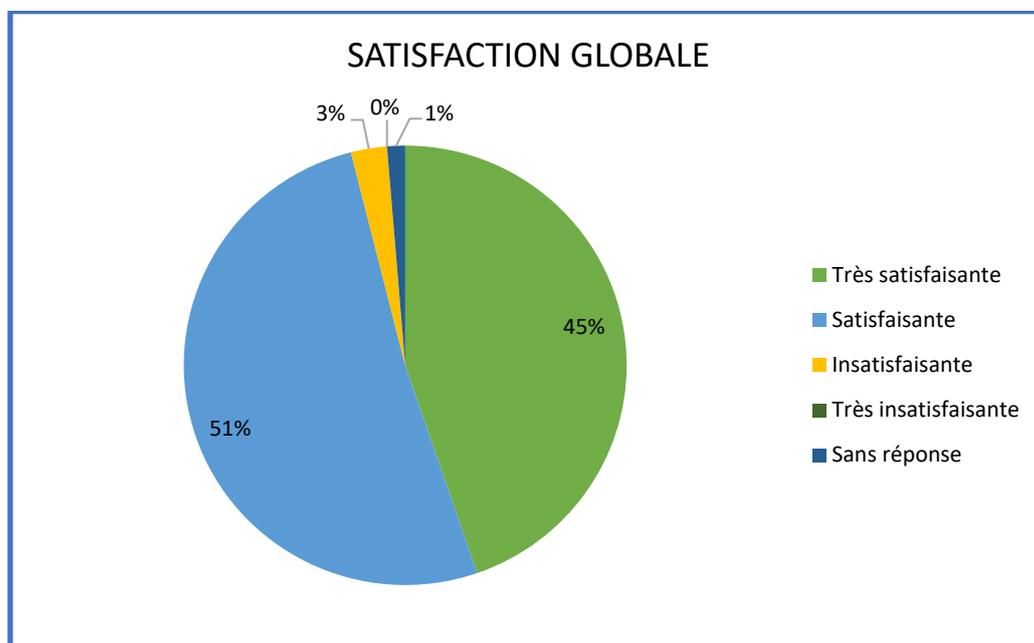
Ce questionnaire de satisfaction nous a permis de décliner des axes d'amélioration du service pour l'année 2022/2023 :

- Maintenir la qualité de prestation du service d'aide à domicile afin d'être au plus proche des besoins de nos usagers
- Continuer les actions permettant d'améliorer le taux d'embauche et la fidélisation des intervenants.

## CONCLUSION

Au sein de l'ASAD nous nous engageons à développer continuellement la qualité de nos prestations. Nous restons bien évidemment à votre écoute pour toute suggestion.

### VOTRE APPRECIATION GENERALE



La directrice,  
Agnès Labarre



**EQUIPE SPECIALISÉE ALZHEIMER  
(ESA)**

**PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE  
DE SATISFACTION 2022**

Dans le cadre de la démarche qualité de l'association, la direction met en place une enquête de satisfaction annuelle auprès des usagers du service. Ce document présente la synthèse des résultats de cette enquête. (L'intégralité des résultats est consultable sur notre site internet : [www.asad91.fr](http://www.asad91.fr))

Sur 139 questionnaires envoyés, vous avez été 65 à nous répondre (soit 21,38 %) et nous vous en remercions vivement.

**Cette enquête de satisfaction met en évidence de nombreux points positifs, en particulier la qualité de la prise en charge et l'accompagnement délivré par le personnel du service.**

Vous êtes 100 % à être satisfaits de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil et 100 % satisfaits de la transmission des messages.

Vous êtes 87,69 % à être satisfaits des horaires proposés.

Vous êtes 100 % à être très satisfaits et satisfaits du déroulement des séances proposées.

Vous êtes 100 % à répondre que nos professionnels sont respectueux de votre intimité et 100 % qu'ils font preuve de discrétion professionnelle.

Vous êtes 100 % à exprimer que vos habitudes sont respectées et 100 % que les professionnels sont à l'écoute.

De plus, 100% sont satisfaits des préconisations proposées et à estimer que le plan d'intervention est respecté.

**Cette enquête permet également de mettre en lumière des axes de progression afin d'améliorer en continue notre qualité de prise en charge selon vos besoins.**

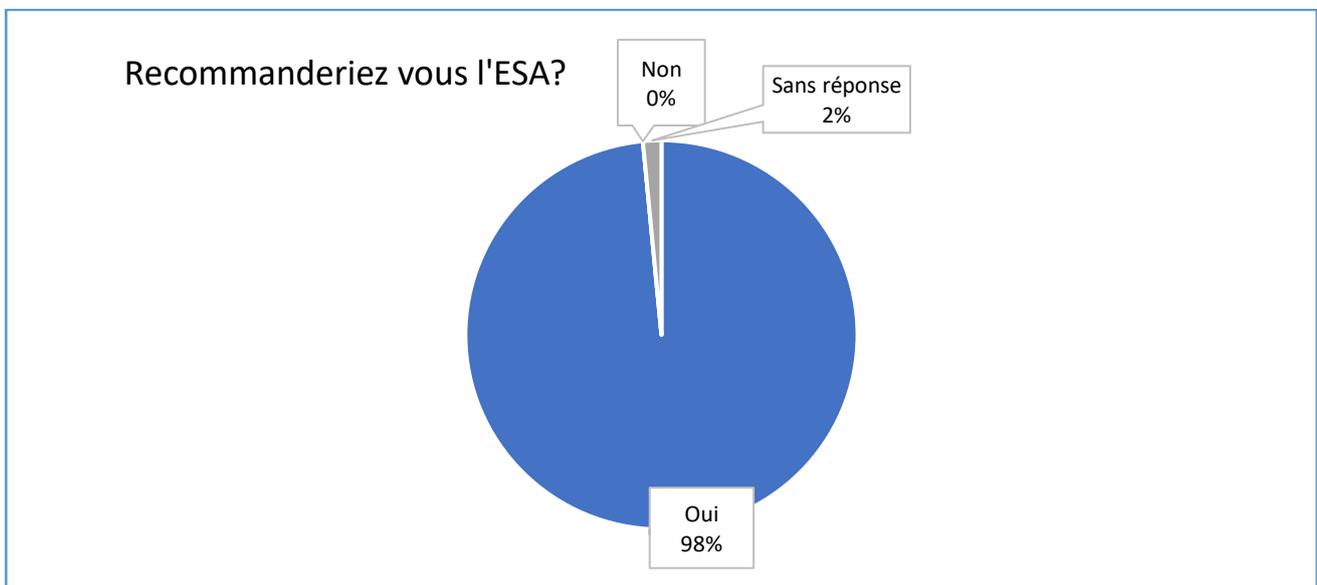
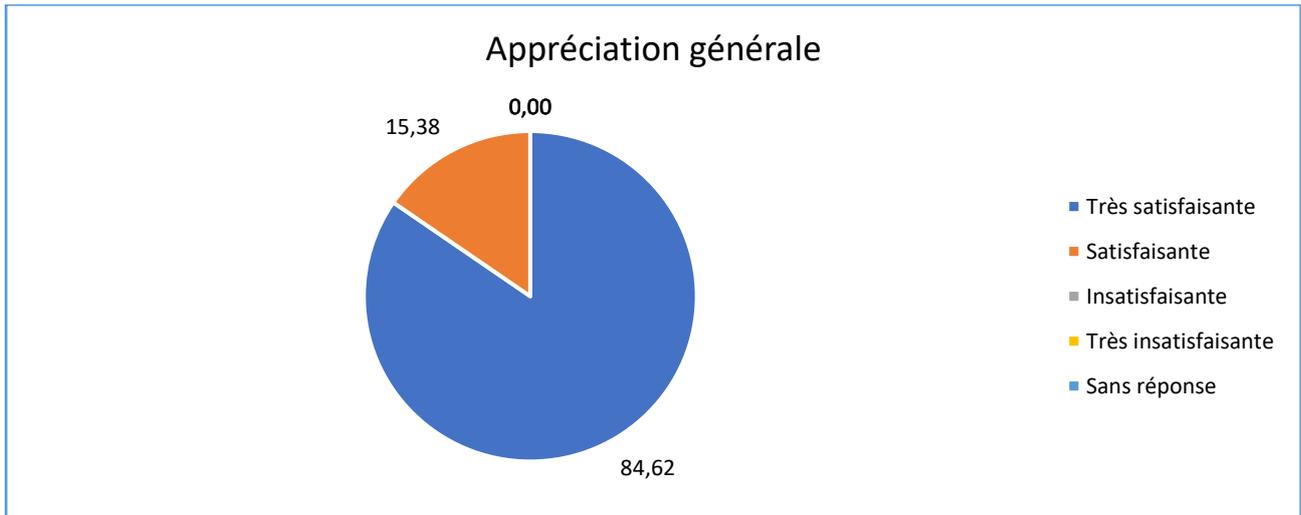
Les commentaires montrent que les bénéficiaires apprécieraient une augmentation des visites.

Ce questionnaire de satisfaction nous a permis de décliner des axes d'amélioration du service pour l'année 2022/2023 :

- Maintenir la qualité de prestation du service d'aide à domicile afin d'être au plus proche des besoins de nos usagers

### CONCLUSION

Au sein de l'ASAD nous nous engageons à développer continuellement la qualité de nos prestations. Nous restons bien évidemment à votre écoute pour toute suggestion.



La directrice,  
Agnès Labarre