

## Objet : Rapport d'enquête de satisfaction

### S.A.A.D de Combourg

Le Centre Communal d'Action Sociale de Combourg vous remercie d'avoir consacré du temps à remplir le questionnaire. Vos remarques nous sont précieuses et permettent d'adapter au mieux notre fonctionnement à vos besoins.

Les questionnaires de satisfaction ont été distribués à l'ensemble des 93 usagers du SAAD le 03 février 2022. Ils ont été transmis par l'intermédiaire des aides à domicile, qui interviennent auprès des usagers. 52 questionnaires complétés nous ont été retournés soit un **taux de réponses de 56%**.

Le profil type du répondant est une femme âgée de plus de 86 ans et usagère du service depuis 1 à 5 années.

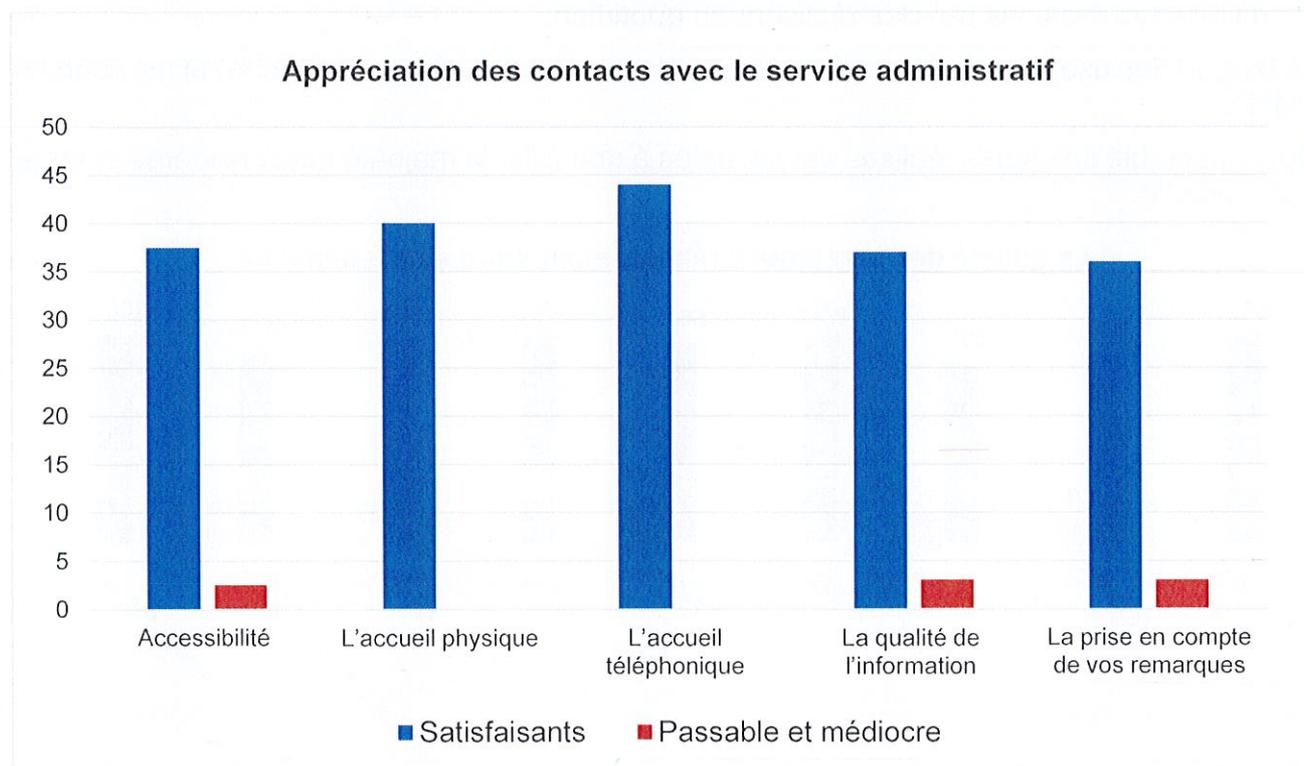
Ces questionnaires reposaient sur plusieurs critères d'appréciation, concernant d'une part le service administratif et d'autre part la qualité des prestations des aides à domicile.

### Appréciation des contacts avec le service administratif

L'enquête de satisfaction révèle une très bonne satisfaction générale des contacts avec le service administratif.

Sur les 41 usagers ayant répondu se sentir concernés :

- 96 % sont satisfaits notamment en terme d'accueil téléphonique et physique ;
- 4 % estiment que la prise en compte des remarques et la qualité de l'information sont passables et que l'accessibilité est médiocre.

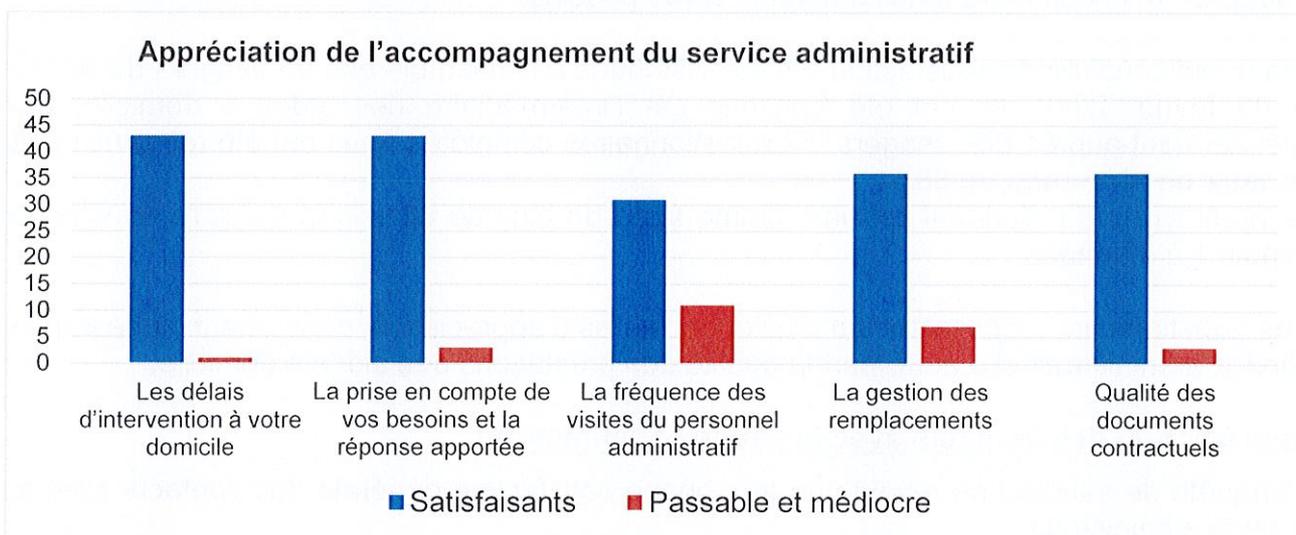


## Appréciation de l'accompagnement du service administratif

L'accompagnement du service administratif semble convenir à la plupart des usagers.

Sur les 43 usagers ayant répondu se sentir concernés :

- 88 % sont très satisfaits de la prise en compte de leurs besoins et des délais d'intervention suite à la 1<sup>ère</sup> demande ;
- 12 % pensent la gestion des remplacements est passable et que les visites à domicile devraient être plus fréquentes (médiocre).

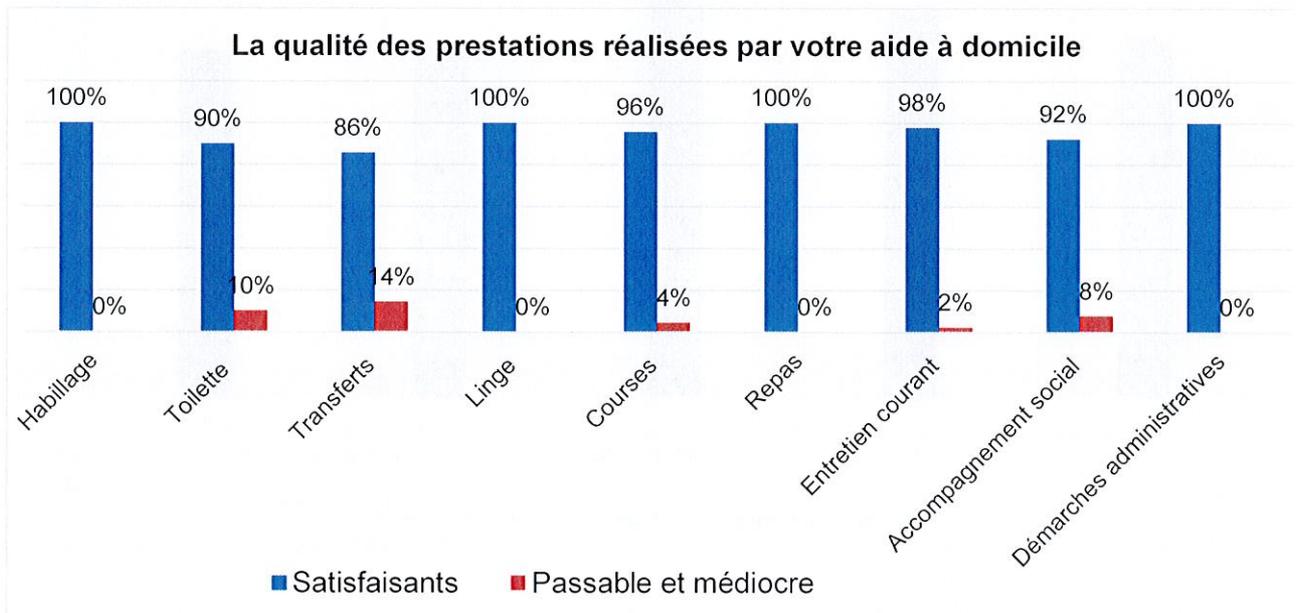


## La qualité des prestations réalisées par votre aide à domicile

L'enquête met en évidence la qualité du travail réalisé par les aides à domicile du SAAD dans les différentes missions qu'elles réalisent au quotidien.

La plupart des usagers déclarent avoir des aides pour l'entretien courant (90%) et les courses (44%).

Sur l'ensemble des actes réalisés par les aides à domicile, la majorité est considérée comme satisfaisante.

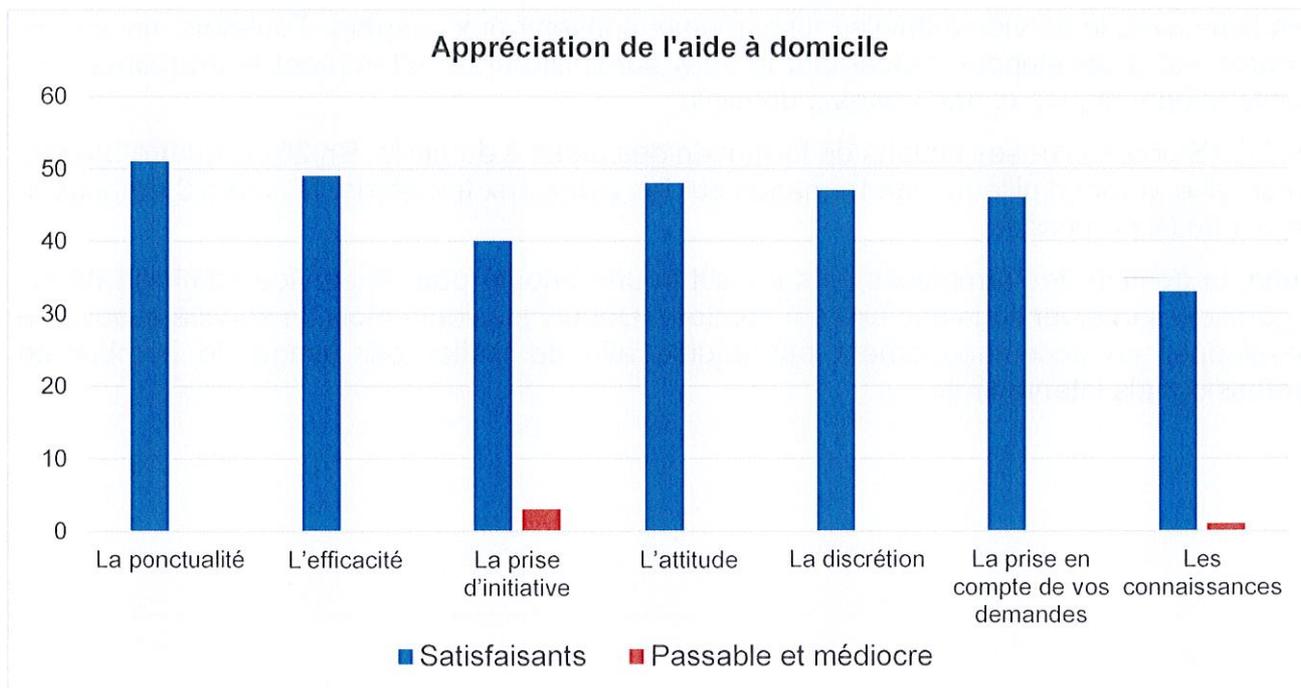


## Appréciation de l'aide à domicile

L'enquête révèle que les aides à domicile sont très appréciées par les usagers.

Sur les 45 usagers ayant répondu se sentir concernés :

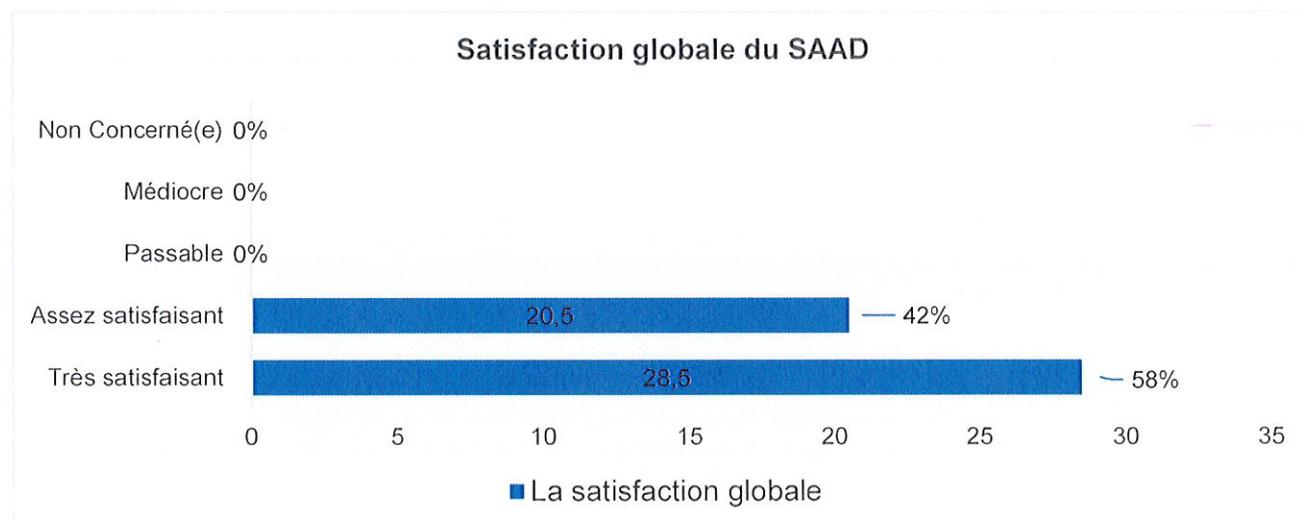
- 99 % sont très satisfaits des actes réalisés par les aides à domicile intervenant chez eux, notamment leur ponctualité et leur efficacité.
- 1 % pensent que la prise d'initiative et les connaissances sont passables.



## Satisfaction globale :

La majorité des usagers du service sont très satisfaits du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile.

Aucun usager n'estime le service passable ou médiocre.



## **Bilan :**

L'enquête de satisfaction met en évidence une satisfaction générale importante du Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile.

Les liens avec le service administratif semblent convenir aux usagers. Toutefois, un axe de progrès est à développer concernant le suivi administratif et notamment la fréquence des points téléphoniques et des visites à domicile.

Le CCAS poursuivra ses actions de formation des aides à domicile. En 2022, quatre agents, du service auront d'ailleurs une formation sur les aides aux transferts. D'autres thématiques seront aussi proposées.

Enfin, la gestion des remplacements constitue une priorité pour le service administratif qui organise les interventions des aides à domicile. Depuis plusieurs mois, le service essaye de développer un accompagnement par équipe afin de limiter par usager le nombre de professionnels intervenants.