

« Questionnaire 1<sup>er</sup> Contact »

	2015	%	2014	%
Questionnaires envoyés	241		309	
Questionnaires retournés	93	39	104	34

*Ce questionnaire a été envoyé aux prospects qui ont eu une évaluation à domicile.*

On note une amélioration de 5 points du taux de retour.

L'analyse des questionnaires retournés nous apporte les informations suivantes :

Origine des signalements : Les principaux prescripteurs sont :

1° l'EMS APA, 2° la mairie, 3° le voisinage, 4° le médecin.

Si vous vous êtes déplacé, avez-vous trouvé facilement nos locaux :

82% des prospects qui se sont déplacés ont trouvé facilement nos locaux.

Si vous avez consulté notre site internet, avez-vous trouvé facilement l'information recherchée ?

67 % répondent oui.

Votre avis sur l'accueil :

Globalement, on note une meilleure satisfaction de l'accueil, 81% sont satisfaits soit une amélioration de 4 points.

Evaluation des besoins et présentation générale de l'offre de service :

Les prospects indiquent que l'évaluation des besoins est réalisée (98%), qu'elle est nécessaire (78%) et qu'elle guide leur choix (71%).

Concernant le service que vous avez choisi, pensez-vous avoir été bien informé :

Sur les avantages et inconvénients, sur les modalités financières, le coût, le rôle et la mission des intervenants, le rôle et la mission du référent chargé de votre dossier :

Nous notons une satisfaction globale de 85% sur ces items, identique à l'année dernière.

La visite à votre domicile :

81% des prospects disent avoir reçu un livret d'accueil.

Aucune insatisfaction n'est signalée sur le respect de l'horaire du rendez-vous, l'amabilité et la courtoisie du référent.

La compréhension de votre demande ?

93 % des prospects disent avoir été bien compris et aucun ne pas avoir été compris.

**Bilan :**

**Nous constatons que les axes d'amélioration mis en place depuis 2014 ont atteint leur objectif dans la mesure où la satisfaction des prospects sur ces items est à la hausse.**

Piste d'amélioration pour 2016 :

- Modification de la liste des prescripteurs (plus détaillée afin de mieux cibler l'origine exacte du signalement et d'adapter le plan de communication).

**« Notre Village AAD »**

	<b>2015</b>	<b>%</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>
<b>Questionnaires envoyés</b>	<b>851</b>		<b>963</b>	
<b>Questionnaires retournés</b>	<b>239</b>	<b>28</b>	<b>270</b>	<b>28</b>

Nous vous remercions vivement d'avoir pris le temps de répondre à notre enquête de satisfaction. Les résultats de cette enquête sont envoyés à tous nos clients, distribués au personnel et sont également disponibles sur notre site internet.

Nous notons un taux de retour du questionnaire identique à l'année précédente : 28%. Dans 70% des cas, le questionnaire a été rempli par le client, 15% par la famille. 6% n'ont pas souhaité répondre à cette question. En 2014, ces taux étaient respectivement de 72%, 9% et 9%.

Vous trouverez ci-dessous les résultats de cette enquête.

Accueil :

Vous êtes 85% à être satisfaits de l'accueil et des informations reçues, soit une amélioration de 6 point par rapport à 2014.

Le référent chargé de votre dossier :

Vous êtes 85% à être satisfaits du traitement de votre demande et 79% du suivi de celle-ci. 65% sont satisfait du traitement de leur réclamation. 48% d'entre vous déclarent avoir reçu la visite du responsable de secteur au cours de l'année, soit une hausse de 8 points.

Prestations à domicile :

77% d'entre vous estiment que leur intervenante à domicile est toujours ponctuelle. 86% déclarent que l'intervenante respecte systématiquement la durée d'intervention. 89% apprécient l'amabilité de notre personnel. Si vous êtes 83% à considérer que la tenue de travail de l'intervenante est toujours adaptée, nous notons que 7% d'entre vous pensent le contraire. 82% considèrent que les produits ménagers sont correctement utilisés. Vous êtes 81% à déclarer que vos consignes sont toujours respectées et 11% à juger qu'elles ne le sont pas systématiquement. 86% estiment que l'intervenante à domicile a un effet sécurisant. 88% sont satisfaits du travail qu'elle réalise.

Suivi des prestations :

Vous êtes 83% à être satisfaits de l'adaptabilité de la prestation par rapport à l'évolution de vos besoins. 83% d'entre vous sont satisfaits du délai de prévenance en cas d'absence de l'intervenante, soit une amélioration de 12 points par rapport à l'année dernière. On constate une augmentation de la proposition de remplacement (+ 5 points, soit 89%) ainsi que du taux d'acceptation (+ 1 point soit 56%). De plus, on note une diminution de la non satisfaction de ce remplacement, -2 points soit 9%.

Coordination entre les différents intervenants :

Vous êtes 26% à déclarer qu'un cahier de liaison a été mis en place, soit une amélioration de 5 points.

Satisfaction globale :

Vous êtes 93% à être satisfaits des prestations de Notre Village. Une amélioration de la satisfaction globale de 2 points est à souligner.

De plus, 89% d'entre vous recommanderez Notre Village, soit une hausse de 2 points.

**En conclusion :**

Globalement, nous constatons une amélioration de votre satisfaction sur tous les items. Ces bons résultats prouvent que nous avons su mener des actions pertinentes depuis 2014, tant dans la réorganisation du service que dans le suivi des équipes.

Pour rappel, il s'agissait de :

- ✓ Mettre en place au sein du service une nouvelle organisation avec l'attribution d'un binôme Responsable de secteur / Assistant technique par secteur géographique. Cela devait permettre aux responsables de secteur de disposer de plus de temps pour effectuer les visites de suivi et assurer une meilleure coordination dans la prise en charge des clients. Et permettre aux assistants techniques de se concentrer sur la gestion des plannings et des remplacements.
- ✓ Planifier et organiser des réunions d'échange avec le personnel intervenant afin d'améliorer les pratiques professionnelles.
- ✓ Poursuivre le plan de formation annuel pour assurer un niveau de qualification satisfaisant du personnel (bienveillance/maltraitance, Certificat Prévention Secours, vieillissement et pathologies).

Dans un souci permanent d'amélioration de nos prestations, les actions entreprises seront poursuivies car votre satisfaction reste notre priorité.

**« Notre Village SAD »**

	2015	%	2014	%
Questionnaires envoyés	304		376	
Questionnaires retournés	134	44	135	36

Nous vous remercions vivement d'avoir pris le temps de répondre à notre enquête de satisfaction. Les résultats de cette enquête sont envoyés à tous nos clients, distribués au personnel et sont également disponibles sur notre site internet.

Nous notons un taux de retour du questionnaire supérieur de 8 points à l'année précédente : 44%. Dans 90% des cas, le questionnaire a été rempli par le client. En 2014, ce taux était de 92%.

Vous trouverez ci-dessous les résultats de cette enquête.

Accueil :

Vous êtes 83% à être satisfaits de l'accueil et des informations reçues. Ce taux est identique à l'année dernière.

Le référent chargé de votre dossier :

Vous êtes 99% à être satisfaits du traitement de votre demande, 97% du suivi de celle-ci.

72 % sont satisfaits du traitement de leur réclamation.

69% d'entre vous déclarent avoir reçu la visite du responsable de secteur au cours de l'année, soit une hausse de 10 points.

Prestations à domicile :

86% d'entre vous estiment que leur intervenant à domicile est toujours ponctuel : + 11 points par rapport à l'année précédente.

91% déclarent que l'intervenant respecte systématiquement la durée d'intervention contre 84% en 2014, soit une amélioration de 7 points.

95% apprécient l'amabilité de notre personnel.

Si vous êtes 92% à considérer que la tenue de travail de l'intervenant est toujours adaptée, nous notons que 4% d'entre vous pensent le contraire.

88% considèrent que les produits ménagers sont correctement utilisés.

Vous êtes 90% à déclarer que vos consignes sont toujours respectées.

Vous êtes 96% à être satisfaits du travail de l'intervenant, soit une augmentation de 8 points.

Suivi des prestations :

Vous êtes 85% à être satisfaits de l'adaptabilité de la prestation par rapport à l'évolution de vos besoins.

87% d'entre vous sont satisfaits du délai de prévenance en cas d'absence de l'intervenant : on constate une amélioration de 4 points par rapport à l'année dernière.

On constate une augmentation de la proposition de remplacement (+ 4 points, soit 88%) ainsi que du taux d'acceptation (+ 12 points soit 42%).

Le taux de satisfaction de ce remplacement augmente de 8 points.

Coordination entre les différents intervenants :

Vous êtes 14% à déclarer qu'un cahier de liaison a été mis en place.

Satisfaction globale :

Vous êtes 98% à être satisfaits des prestations de Notre Village, soit une augmentation de 1 point.  
De plus, 97% d'entre vous recommanderaient Notre Village, ce taux est en augmentation de 4 points.

**En conclusion :**

Globalement, nous constatons une amélioration de votre satisfaction sur tous les items. Ces bons résultats prouvent que nous avons su mener des actions pertinentes depuis 2014, tant dans la réorganisation du service que dans le suivi des équipes.

Pour rappel, il s'agissait de :

- ✓ Diffuser une note de service à l'ensemble du personnel relative aux retards et au respect du temps de travail.
- ✓ Poursuivre le plan de formation annuel pour assurer un niveau de qualification satisfaisant du personnel (Certificat Prévention Secours, techniques ménage repassage, ergonomie dans les tâches de la vie quotidienne).
- ✓ Proposer des prestations à tarif promotionnel à certaines périodes et une offre de parrainage pour fidéliser nos clients actuels.

Dans un souci permanent d'amélioration de nos prestations, les actions entreprises seront poursuivies car votre satisfaction reste notre priorité.

« Notre Village MAD »

	2015	%	2014	%
Questionnaires envoyés	74		84	
Questionnaires retournés	22	30	21	25

Nous vous remercions vivement d'avoir pris le temps de répondre à notre enquête de satisfaction. Les résultats de cette enquête sont envoyés à tous nos clients, distribués au personnel et sont également disponibles sur notre site internet.

Nous notons un taux de retour du questionnaire supérieur de 5 points par rapport à l'année précédente (30%). Dans 50% des cas, le questionnaire a été rempli par la famille et 14% par le client. Ces taux étaient respectivement de 67% et 19% en 2014.

Vous trouverez ci-dessous les résultats de cette enquête.

Accueil :

Vous êtes 75% à être satisfaits de l'accueil et des informations reçues contre 91% en 2014.

Référent chargé de votre dossier :

Vous êtes 95% à être satisfaits du traitement de votre demande et également 95% du suivi de celle-ci.

73% sont satisfaits du traitement de leur réclamation.

91% d'entre vous déclarent avoir reçu la visite du responsable de secteur au cours de l'année, soit une hausse de 1 point.

Sélection et suivi des assistantes de vie :

Vous êtes 73% à être satisfaits de la sélection de candidats proposée contre 67% l'année dernière, soit une hausse de 6 points. Les 27% autres n'ont pas souhaité répondre à cette question.

Au sujet des remplacements, vous êtes 78% à être satisfaits du délai de prévenance, + 11 points.

77% d'entre vous déclarent qu'un remplacement leur a été proposé, 64% l'ont accepté et 64% en ont été satisfaits.

Suivi administratif de votre dossier :

73% d'entre vous sont satisfaits de la gestion, soit une baisse de 2 points par rapport à l'année dernière.

Coordination entre les différents intervenants :

Vous êtes 64% à déclarer qu'un cahier de liaison a été mis en place.

Satisfaction globale :

Vous êtes 95% à être satisfaits des prestations de Notre Village.

De plus, 96% d'entre vous recommanderez Notre Village.

**« Notre Village SIAD »**

	<b>2015</b>	<b>%</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>
<b>Questionnaires envoyés</b>	<b>107</b>		<b>93</b>	
<b>Questionnaires retournés</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>27</b>

Nous vous remercions vivement d'avoir pris le temps de répondre à notre enquête de satisfaction. Les résultats de cette enquête sont envoyés à tous nos clients, distribués au personnel et sont également disponibles sur notre site internet.

Le taux de retour du questionnaire est de 27%, identique à 2014.  
Dans 62% des cas, le questionnaire a été rempli par le client et 17% par le conjoint.

Vous trouverez ci-dessous les résultats de cette enquête.

Accueil :

Vous êtes 79% à être satisfaits de l'accueil et des informations reçues contre 83% en 2014.

Infirmier Coordinateur :

Vous êtes 83% à être satisfaits du traitement de votre demande et 76% du suivi de celle-ci.  
56% sont satisfaits du traitement de leur réclamation.  
48% d'entre vous déclarent avoir reçu la visite du coordinateur ou de son adjoint au cours de l'année, soit une baisse de 4 points.

Personnel soignant et Qualité des soins :

Globalement, vous êtes satisfaits de la qualité des soins à 88%, soit une baisse de 4 points.  
Sur chaque item, ce chiffre est supérieur à 90%, à l'exception de la prise en compte de vos attentes qui s'élève à 73% et sur la disponibilité du personnel soignant qui s'élève à 79%.

Suivi des soins :

83% d'entre vous sont satisfaits de l'adaptabilité des soins à leur état de santé, soit une hausse de 7 points.  
42% sont satisfaits de la transmission des infos avec leur médecin mais 51% n'ont pas répondu à cette question.  
Vous êtes 59% à être satisfaits de la continuité des soins en cas d'absence du personnel, soit une baisse de 20 points.

Coordination entre les différents intervenants :

Vous êtes 90% à déclarer qu'un dossier de soins a été mis en place.

Satisfaction globale :

Vous êtes 90% à être satisfaits des prestations de Notre Village.

83% d'entre vous recommanderaient Notre Village à une personne de son entourage.

**En conclusion :**

Nous retenons que même si les chiffres restent satisfaisants, ils sont en diminution par rapport à l'année dernière.

Afin de répondre au mieux à vos suggestions d'amélioration et parce que votre satisfaction reste notre priorité, nous maintenons notre plan d'action qui prévoit de :

- ✓ Revoir l'organisation des tournées et l'affectation du personnel soignant en fonction des soins prodigués afin de répondre au mieux aux besoins des patients.
- ✓ Améliorer la répartition des tâches au sein de l'équipe administrative pour permettre à l'infirmier coordinateur d'être plus disponible pour le suivi des prises en charge.
- ✓ Poursuivre le plan de formation annuel pour assurer un niveau de qualification satisfaisant du personnel (bienveillance/maltraitance, maladie d'Alzheimer et troubles apparentés, prévenir et traiter les plaies chroniques).