

## SYNTHESE SUR LES QUESTIONNAIRES SATISFACTION CLIENTS 2017

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

	2017	%	2016	%
Questionnaires envoyés	246		301	
Questionnaires retournés	46	19%	15	5%

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

Le taux de retour est supérieur à l'année précédente de 14 points.

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

Origine des signalements : Les principaux prescripteurs sont :  
1° la mairie, 2° le voisinage.

Si vous vous êtes déplacé, avez-vous trouvé facilement nos locaux :  
41% 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 ?  
17% répondent oui.

Votre avis sur l'accueil :

Globalement, on note une meilleure satisfaction de l'accueil, 86% sont satisfaits soit une amélioration de 1 point.

Évaluation 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 (89%) et qu'elle guide leur choix (74%).

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

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

Nous notons une satisfaction globale de 91% sur ces items, en baisse de 2 points par rapport à l'année dernière.

La visite à votre domicile :

89% des prospects disent avoir reçu un livret d'accueil. Soit une hausse de 2 points.

Comme l'année dernière, 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 ?

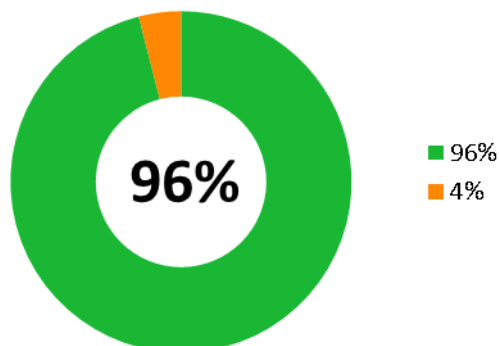
98% des prospects disent avoir été bien compris.

**Nous constatons que sur les réponses exprimées, la satisfaction générale est constante voire en légère hausse.**



**Analyse des questionnaires annuels 2017**  
**« Notre Village AAD »**

Taux de satisfaction générale  
des prestations AAD :



*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 avons envoyé 799 questionnaires, le taux de retour est de 19%. Nous notons une augmentation de ce taux de 1 point.

Dans 80% des cas, le questionnaire a été rempli par le client, 19% par la famille ou le conjoint. En 2016, ces taux étaient respectivement de 76% et 16%.

Vous trouverez ci-dessous les résultats de cette enquête.

Accueil :

Vous êtes 86% à être satisfaits de l'accueil et des informations reçues, taux identique à l'année précédente.

Le référent chargé de votre dossier :

Vous êtes 89% à être satisfaits du traitement de votre demande et 88% du suivi de celle-ci.

71% sont satisfaits du traitement de leur réclamation.

53% d'entre vous déclarent avoir reçu la visite du responsable de secteur au cours de l'année, soit une hausse de 12 points.

Prestations à domicile :

78% d'entre vous estiment que leur intervenante à domicile est toujours ponctuelle (- 1 point).

82% déclarent que l'intervenante respecte systématiquement la durée d'intervention (- 4 points).

93% apprécient l'amabilité de notre personnel (+ 4 points).

Si vous êtes 82% à considérer que la tenue de travail de l'intervenante est toujours adaptée, nous notons que 7% d'entre vous pensent le contraire (idem).

82% considèrent que les produits ménagers sont correctement utilisés (- 1 point).

Vous êtes 79% à déclarer que vos consignes sont toujours respectées (- 1 point) et 1% à juger qu'elles ne le sont pas systématiquement (idem).

80% estiment que l'intervenante à domicile a un effet sécurisant (- 4 points).

86% sont satisfaits du travail qu'elle réalise (+ 2 points).

*Suivi des prestations :*

Vous êtes 78% à être satisfaits de l'adaptation de la prestation à l'évolution de vos besoins (idem).  
76% d'entre vous sont satisfaits du délai de prévenance en cas d'absence de l'intervenante (- 6 points).  
Vous êtes 83% à déclarer avoir reçu une proposition de remplacement (- 2 points) et 55% à avoir accepté ce remplacement (- 4 points). Vous êtes 41% à être satisfaits de ce remplacement (- 1 point).  
Vous êtes 100% à être satisfaits de la prestation de l'ergothérapeute  
Vous êtes 100% à être satisfaits de la prestation de la psychologue

*Coordination entre les différents intervenants :*

Vous êtes 38% à déclarer qu'un cahier de liaison a été mis en place, soit une amélioration de 8 points.

*Satisfaction globale :*

Vous êtes 94% à être satisfaits des prestations de Notre Village (+ 1 point).  
De plus, 85% d'entre vous recommanderez Notre Village.

**En conclusion :**

Globalement, nous constatons un niveau de satisfaction de votre part identique à celui des années précédentes. Ces résultats prouvent que nous avons su mener des actions pertinentes depuis 2014, tant dans la réorganisation du service que dans le suivi des équipes.

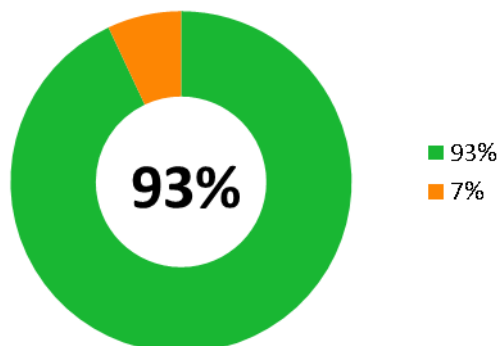
Pour rappel, il s'agit de :

- ✓ Adapter l'organisation du service aux besoins de notre métier.
- ✓ 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.

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

**Analyse des questionnaires annuels 2017**  
**« Notre Village SAD »**

Taux de satisfaction générale  
des prestations SAD :



*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 avons envoyé 269 questionnaires, le taux de retour est de 22%. Nous notons une diminution de ce taux de 3 points.

Dans 95% des cas, le questionnaire a été rempli par le client. En 2016, ce taux était de 92%.

Vous trouverez ci-dessous les résultats de cette enquête.

Accueil :

Vous êtes 86% à être satisfaits de l'accueil et des informations reçues, soit une diminution de 1 point par rapport à l'année dernière.

Le référent chargé de votre dossier :

Vous êtes 75% à être satisfaits du traitement de votre demande (- 13 points) et 78% du suivi de celle-ci (- 13 points).

60% sont satisfaits du traitement de leur réclamation (- 6 points).

43% d'entre vous déclarent avoir reçu la visite du responsable de secteur au cours de l'année, soit une diminution de 13 points.

Prestations à domicile :

93% d'entre vous estiment que leur intervenant à domicile est toujours ponctuel (+ 13 points).

92% déclarent que l'intervenant respecte systématiquement la durée d'intervention (+ 7 points).

93% apprécient l'amabilité de notre personnel (+ 5 points).

90% considèrent que la tenue de travail de l'intervenant est toujours adaptée

87% considèrent que les produits ménagers sont correctement utilisés (+ 6 points).

Vous êtes 88% à déclarer que vos consignes sont toujours respectées (+ 9 points).

Vous êtes 93% à être satisfaits du travail de l'intervenant (+ 10 points).

Suivi des prestations :

Vous êtes 77% à être satisfaits de l'adaptation de la prestation à l'évolution de vos besoins (idem). 79% d'entre vous sont satisfaits du délai de prévenance en cas d'absence de l'intervenant (- 4 points).

Vous êtes 85% à déclarer avoir reçu une proposition de remplacement (- 2 points) et 37% à avoir accepté ce remplacement (- 8 points). Le taux de satisfaction de ce remplacement diminue de 12 points (32%) nous précisons cependant que vous êtes 23% à ne pas avoir répondu à cette question contre 12% l'an passé.

Coordination entre les différents intervenants :

Vous êtes 18% à déclarer qu'un cahier de liaison a été mis en place.

Satisfaction globale :

Vous êtes 93% à être satisfaits des prestations de Notre Village, chiffre identique à l'an passé.

93% d'entre vous recommanderaient Notre Village, ce taux est en augmentation de 5 points.

**En conclusion :**

Globalement, nous déplorons une légère diminution de votre satisfaction sur le responsable de secteur. Nous expliquons cela par les différents mouvements de personnel administratif que le service a connu en 2017. Inéluctablement, la gestion du service a été impactée par ces changements. La situation est aujourd'hui stabilisée et notre équipe est à nouveau à votre entière disposition.

Néanmoins, les résultats prouvent que nous avons su mener des actions pertinentes depuis 2014, tant dans la réorganisation du service que dans le suivi des équipes.

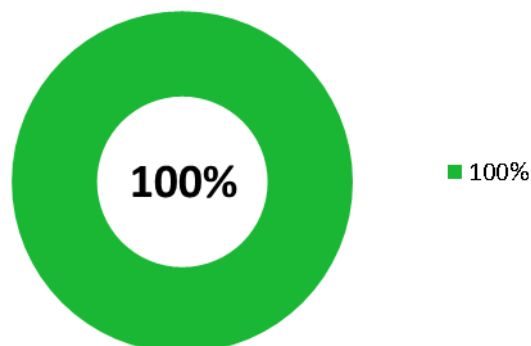
Pour rappel, il s'agit de :

- ✓ Encadrer rigoureusement le personnel d'intervention.
- ✓ Poursuivre le plan de formation annuel pour assurer un niveau de qualification satisfaisant.
- ✓ Maintenir notre offre de parrainage pour fidéliser nos clients et proposer des prestations à tarif promotionnel à certaines périodes.

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

**Analyse des questionnaires annuels 2017**  
**« Notre Village MAD »**

Taux de satisfaction générale  
des prestations MAD :



*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 avons envoyé 49 questionnaires, le taux de retour est de 24%. Nous notons une augmentation de 2 points.

Dans 100% des cas, le questionnaire a été rempli par le tuteur ou le curateur. Contre 36% en 2016.

Vous trouverez ci-dessous les résultats de cette enquête.

Accueil :

Vous êtes 100% à être satisfaits de l'accueil et des informations reçues contre 83% en 2016 (+ 17 points).

Référent chargé de votre dossier :

Vous êtes 100% à être satisfaits du traitement de votre demande et également 100% du suivi de celle-ci (+5 points).

100% sont satisfaits du traitement de leur réclamation (+ 29 points).

100% d'entre vous déclarent avoir reçu la visite du responsable de secteur au cours de l'année, soit une hausse de 14 points.

Sélection et suivi des assistantes de vie :

Vous êtes 100% à être satisfaits de la sélection de candidats proposée contre 93% l'année dernière, soit une hausse de 7 points.

Au sujet des remplacements, 100% d'entre vous sont satisfaits du délai de prévenance en cas d'absence de l'intervenant (+ 15 points).

Vous êtes 100% à déclarer avoir reçu une proposition de remplacement (+ 7 points) et 100% à avoir accepté ce remplacement (+ 7 points). Le taux de satisfaction de ce remplacement augmente de 14 points (100%).

*Suivi administratif de votre dossier :*

100% d'entre vous sont satisfaits de la gestion, soit une hausse de 17 points par rapport à l'année dernière.

*Coordination entre les différents intervenants :*

Vous êtes 100% à déclarer qu'un cahier de liaison a été mis en place (+ 21 points).

*Satisfaction globale :*

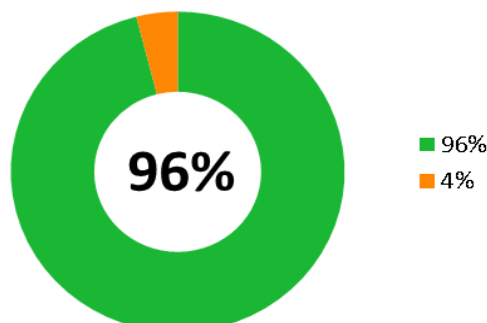
Vous êtes 100% à être satisfaits des prestations de Notre Village.

De plus, 100% d'entre vous recommanderez Notre Village.



**Analyse des questionnaires annuels 2017**  
**« Notre Village SIAD »**

Taux de satisfaction générale  
des prestations SIAD :



*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 avons envoyé 111 questionnaires, le taux de retour est de 24%. Nous notons une augmentation de ce taux de 2 points.

Dans 67% des cas, le questionnaire a été rempli par le client, 34% par la famille ou le conjoint. En 2016, ces taux étaient respectivement de 60% et 36%.

Vous trouverez ci-dessous les résultats de cette enquête.

Accueil :

Vous êtes 90% à être satisfaits de l'accueil et des informations reçues contre 78% en 2016.

Infirmier Coordinateur :

Vous êtes 92% à être satisfaits du traitement de votre demande et 85% du suivi de celle-ci.  
81% sont satisfaits du traitement de leur réclamation, soit une hausse de 17 points.  
59% d'entre vous déclarent avoir reçu la visite du coordinateur ou de son adjoint au cours de l'année, soit une hausse de 23 points.

Personnel soignant et Qualité des soins :

Globalement, vous êtes satisfaits de la qualité des soins à 93%, soit une hausse de 9 points.  
Sur chaque item, ce chiffre est supérieur à 85%.  
76% d'entre vous ont eu recours à une pédicure-podologue du service, 96% ont été satisfaits de la qualité de ses soins.

Suivi des soins :

85% d'entre vous sont satisfaits de l'adaptation des soins à leur état de santé, soit une hausse de 13 points.  
70% sont satisfaits de la transmission des infos avec leur médecin (+ 42 points) .  
Vous êtes 82% à être satisfaits de la continuité des soins en cas d'absence du personnel, soit une hausse de 6 points.

Ceux d'entre vous qui ont eu recours aux services de l'ergothérapeute sont 77% à en être satisfaits. Cependant que vous êtes 52% à ne pas avoir répondu à cette question.  
Ceux d'entre vous qui ont eu recours aux services de la psychologue sont 75% à en être satisfaits. Cependant que vous êtes 85% à ne pas avoir répondu à cette question.

Coordination entre les différents intervenants :

Vous êtes 89% à déclarer qu'un dossier de soins a été mis en place.

Satisfaction globale :

Vous êtes 96% à être satisfaits des prestations de Notre Village.

93% d'entre vous recommanderaient Notre Village à une personne de son entourage.

**En conclusion :**

Globalement, nous constatons un niveau de satisfaction de votre part supérieur à celui des années précédentes. Ces résultats prouvent que nous avons su mener des actions pertinentes depuis 2016, tant dans la réorganisation du service que dans le suivi des équipes.

Dans ce cadre, nous menons depuis 2016 des actions visant à améliorer la qualité de nos prestations :

- ✓ Optimiser l'organisation des tournées et l'affectation du personnel soignant en fonction des soins prodigués afin de répondre au mieux à vos besoins.
- ✓ Adapter l'organisation du service et 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.

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