



Service d'Aide et de maintien à Domicile Résultats de l'enquête de satisfaction 2016

Madame, Monsieur,

En fin d'année 2016 vous avez été invité, à travers un questionnaire, à donner votre avis et à faire part de vos réflexions concernant le service d'aide à domicile.

En 2016, le service a été sollicité par 472 usagers pour qui il a mobilisé 53 aides à domicile.

Sur les 360 questionnaires envoyés aux usagers réguliers, 121 nous ont été retournés soit une participation de 34 %, qui nous permet d'avoir des éléments de compréhension sur votre perception du service mais aussi vos attentes. **Nous vous remercions pour votre participation.**

En effet, cette enquête permet d'évaluer la qualité du service que nous vous rendons et d'apporter les améliorations nécessaires. Elle n'a pas pour objet d'évaluer individuellement le travail des aides à domicile.

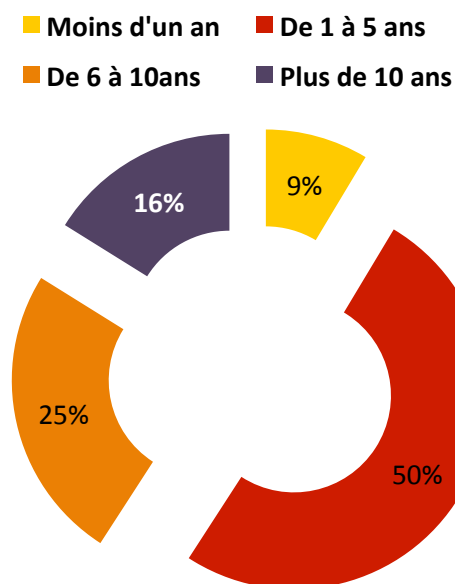
Nous avons le plaisir de partager avec vous, dans ce document, les principaux résultats de cette enquête 2016 et les pistes d'amélioration de 2017. En vous remerciant encore pour votre participation.

Le Président,

Maurice CORRECHER

Ancienneté dans le service

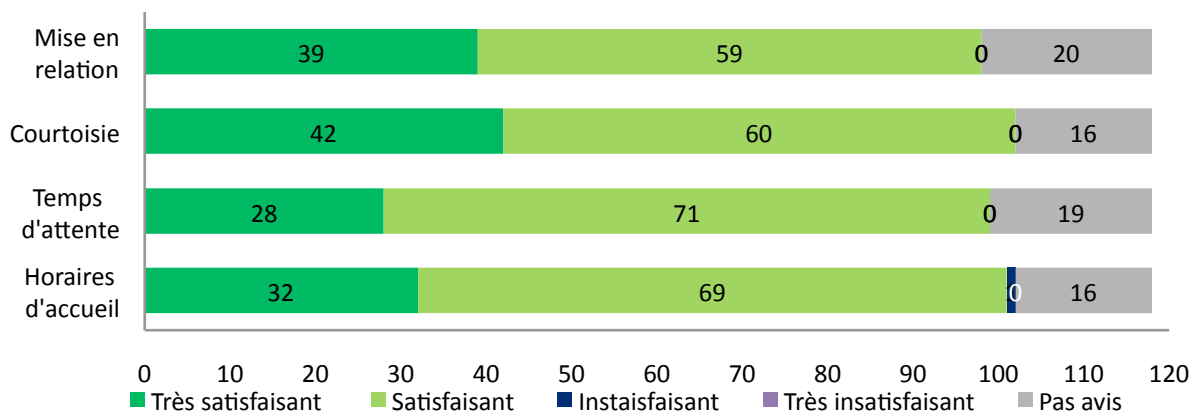
16% des personnes interrogées connaissent bien le service car celui-ci les accompagne depuis plus de 10 ans. Néanmoins, le SAMAD accueille régulièrement de nouveaux usagers puisque **plus d'une personne sur deux bénéficie du service depuis moins de 5 ans.**



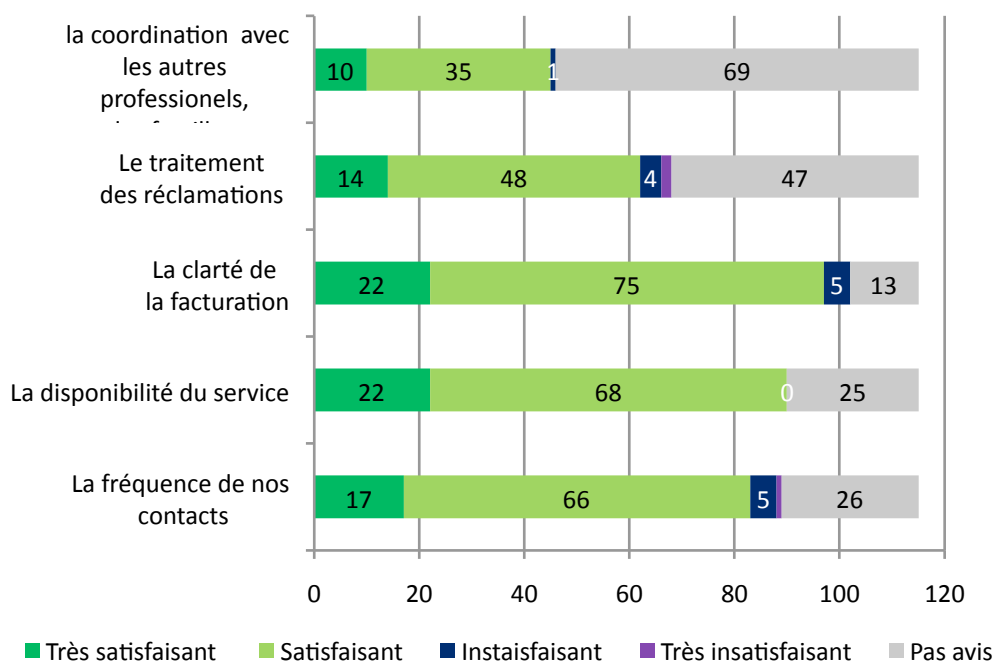
L'appréciation du service :

L'évaluation du service est majoritairement positive en ce qui concerne l'accueil, les relations avec le service administratif et les aides à domicile ainsi que leur travail.

Votre avis sur l'accueil

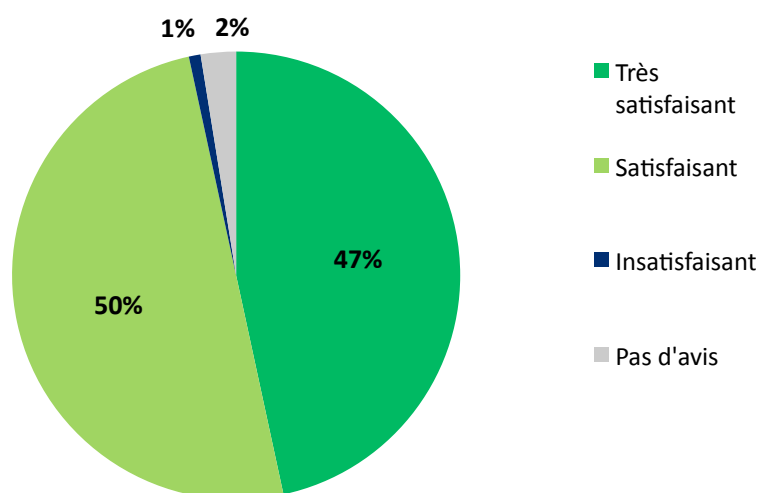


Votre avis sur les relations avec le service administratif



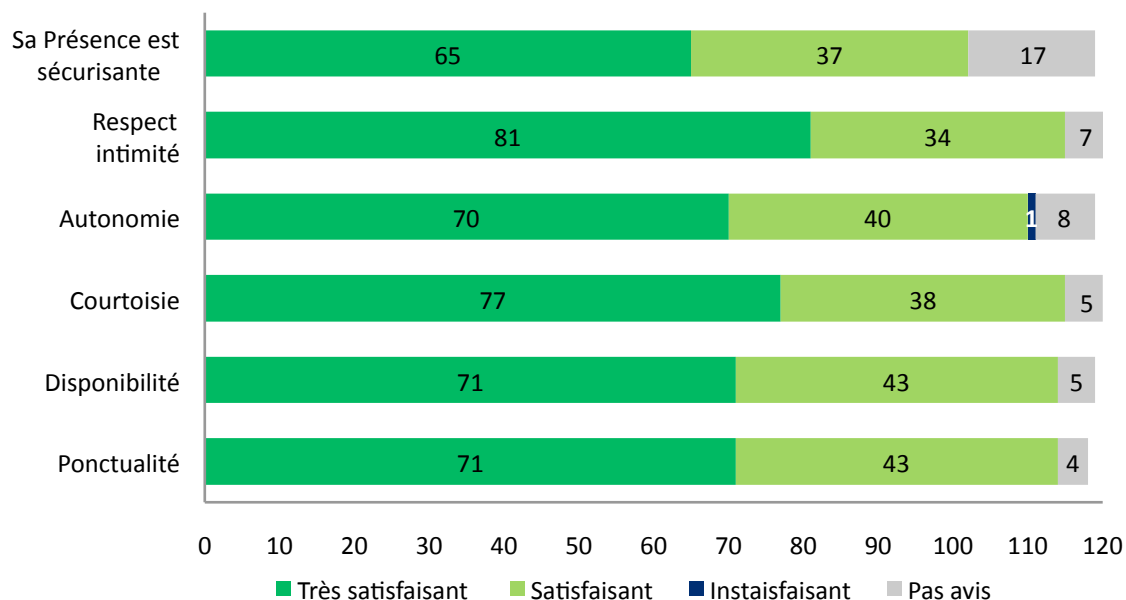
Les personnes ayant témoigné de leur insatisfaction, dans la mesure où elles avaient laissé leurs coordonnées, ont toutes été rappelées (Cf. plus bas).

Votre avis sur la qualité du travail réalisé à votre domicile



97% des usagers ayant répondu sont satisfaits sur le travail réalisé à leur domicile. C'est un résultat très valorisant pour les équipes d'aides à domicile.

Votre avis sur vos relations avec les aides à domicile



Parmi les retours collectés, chaque personne ayant signalé que la prestation ne correspondait pas à ses besoins (et ayant renseigné ses coordonnées) a été rappelée. Ainsi 17 visites à domicile ont été organisées. Dans la majorité des cas, des solutions ont été trouvées. Voici quelques exemples d'améliorations concrètes que nous vous avons apportées à réception de vos retours :

- Aide aux démarches auprès du Conseil départemental pour l'APA,
- Explications sur le contrat de prestation, sur les tarifs et sur l'organisation des plannings,
- Redéfinition des besoins et ajustement de l'intervention que ce soit dans son contenu et/ou dans sa fréquence.

La nature des prestations réalisées :

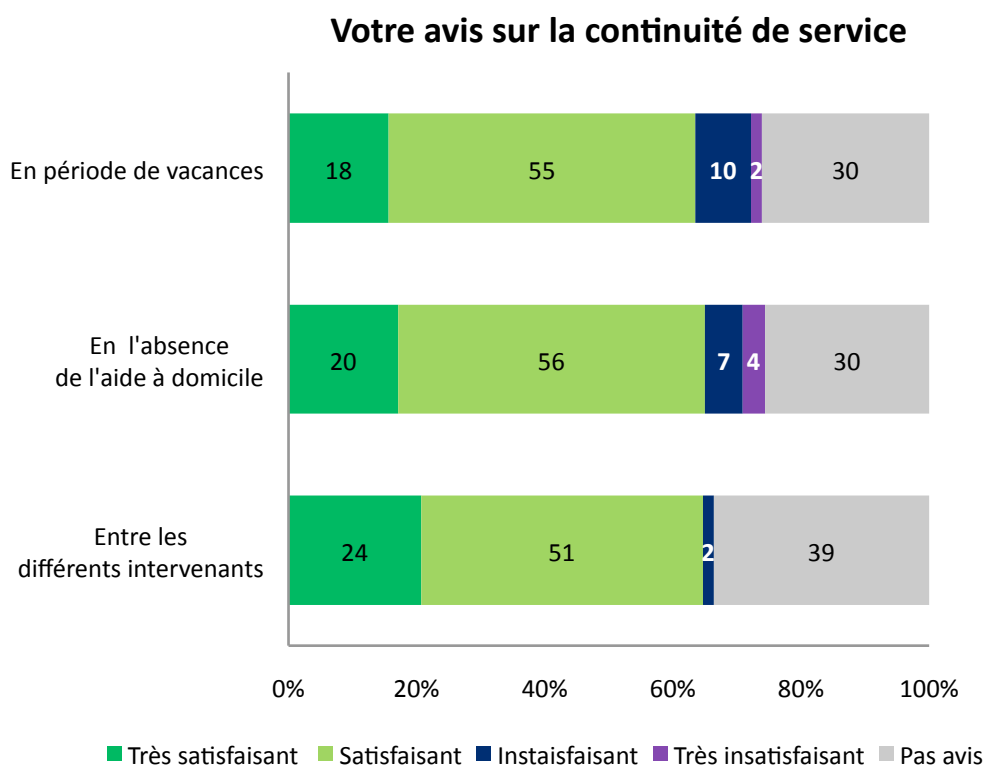
Afin de favoriser le maintien au domicile des personnes le plus longtemps possible, le SAMAD à domicile propose deux types d'intervention :

1. L'aide à l'entretien du domicile : ménage, entretien du linge notamment.
2. L'aide à la personne : préparation des repas, aide à la prise des repas, aide au lever/coucher, aide à la toilette, aide aux déplacements (courses, Etc.).

Dans 80% des situations l'intervention a trait à l'entretien du domicile, mais les deux types d'actions peuvent se cumuler en fonction des besoins de la personne.

Les interventions en matière d'aide à la personne se font régulièrement en complémentarité avec le personnel médical : aides-soignantes, infirmiers, Etc.

La continuité de service : un point d'amélioration attendu



Même si globalement les usagers sont satisfaits de l'organisation des remplacements et de la coordination entre aides à domicile, cela reste le point d'amélioration le plus sollicité par les personnes interrogées.

Là aussi les personnes ont été recontactées et/ou visitées à domicile. Néanmoins, les solutions sur cette thématique relèvent de l'organisation générale du service.

En effet, lors des absences ou des congés, les personnes interrogées ont exprimé le fait que les remplaçantes ne connaissent pas « leurs habitudes » ou précisément le travail à effectuer mais aussi que les interventions se réalisent sur d'autres jours et/ou d'autres créneaux horaires.

- ⇒ Pour des raisons de planification à l'échelle du service (360 usagers réguliers en 2016), la continuité des interventions ne peut être systématiquement garantie aux jours et horaires habituels, nous vous remercions donc pour votre compréhension à ce sujet. Dans tous les cas, les objectifs de nos interventions sont maintenus pour répondre du mieux possible à vos besoins.
- ⇒ En ce qui concerne la nature des tâches à effectuer, plusieurs moyens sont mobilisés pour permettre aux remplaçantes d'être opérationnelles rapidement :

- Chaque aide à domicile remplaçante sait quelle collègue elle va remplacer. Dans la majorité des cas un échange téléphonique permet de préciser ce qui est fait généralement et les habitudes des usagers. Nous veillerons à leur rappeler régulièrement l'intérêt pour elles et pour vous de ces « liaisons ».
- Au-delà de ces échanges verbaux, le service a mis en place des fiches d'intervention détaillant les tâches à accomplir par domicile. Ces fiches sont mises à jour régulièrement et à la disposition des agents.
- Pour des remplacements de moyenne ou longue durée, par exemple pour congé maladie de votre aide à domicile, la chargée d'évaluation vient à votre domicile vous présenter la/les remplaçantes.
- Enfin, pour les personnes bénéficiaires de l'APA et de la PCH, le cahier de liaison qui reste au domicile de la personne permet de s'informer sur les tâches accomplies habituellement.

Les autres points d'améliorations

L'écoute de vos besoins

Notre équipe s'efforce de vous proposer un service le plus individualisé possible. Cependant il est évident qu'étant donné le nombre d'usagers et de salariés nous avons des contraintes fortes relatives à la disponibilité de nos agents.

Toutes les personnes ayant signalé ce point d'amélioration ont été recontactées, soit 8 au total, des solutions ont été trouvées en accord avec les personnes et les familles pour toutes ces situations.

Information sur nos tarifs et nos prestations

Quelques usagers ont souligné que l'information sur nos tarifs et nos prestations pourrait être améliorée, plusieurs solutions ont été mises en place :

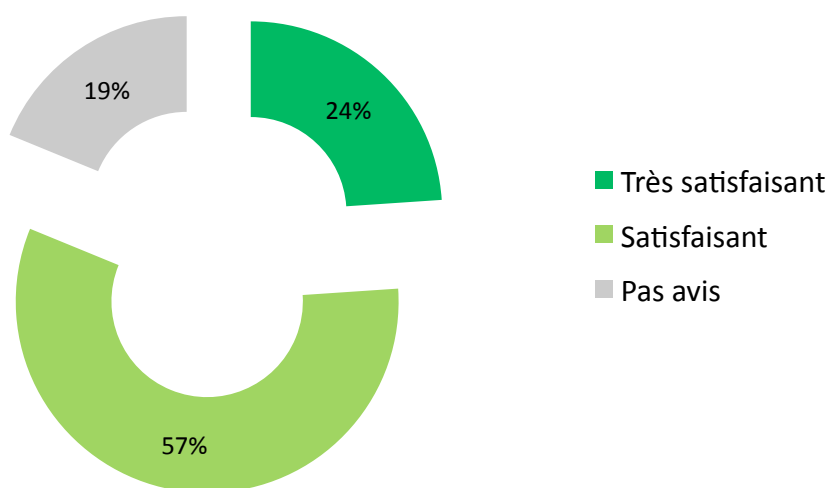
- un courrier individuel vous notifiant l'évolution de notre grille tarifaire en septembre 2016, doublé d'un rappel à réception de la facture avec les nouveaux tarifs.
- Toujours concernant les tarifs, chaque nouveau contrat de prestation est dorénavant assorti d'un devis individualisé qui précise votre reste à charge et l'éventuelle prise en charge de l'organisme financeur. Ces devis sont également établis pour le portage de repas.
- L'édition d'une nouvelle campagne de communication avec réalisation de flyers et d'affiches.

Les autres solutions programmées pour 2017 :

- Le renouvellement du livret d'accueil permettant de vous délivrer une information actualisée et complète sur nos prestations mais aussi le fonctionnement du service.
- Une mise à jour des informations relatives au service est disponible sur le site Internet de la communauté de communes

EN SYNTHÈSE

Globalement notre prestation (accueil, aide à domicile, administratif) vous a paru?



Nous retiendrons donc vos réponses à cette dernière question qui atteste de votre confiance et constitue un bel encouragement aux équipes.

Les autres actions de 2017 du SAMAD :

- **les ateliers « GYM EQUILIBRE »** le lundi après-midi à la salle des fêtes de Nègrepelisse. Pour plus d'informations, vous pouvez appeler Béatrice Badoc, l'animatrice sportive au 06.82.78.80.47.
- La mise en place d'un service de livraison de vos médicaments à domicile à l'étude.

Soyez certain(e)s que nous aurons à cœur de mettre en œuvre les améliorations que vous sollicitez. Nous restons bien sûr à votre écoute.