

	Rapport d'activité ASSAD Mer Val de Loire Année 2025	24 mars 2021
		R-A DVL 002
		Version 1

Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile

4. QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Dépouillement en Janvier 2026 Nombre de questionnaires envoyés : 117 Nombre de questionnaires retournés : 21

Accueil physique et téléphonique

	<i>Très satisfaisant</i>	<i>Satisfaisant</i>	<i>Peu satisfaisant</i>	<i>Non satisfaisant</i>	<i>Nombre de réponses données</i>
L'accueil téléphonique	6.00	13.00	1.00	0.00	20.00
Le temps d'attente (bureaux et téléphone)	4.00	13.00	1.00	0.00	18.00
L'amabilité, la courtoisie de l'accueil	7.00	13.00	0.00	0.00	20.00
Les horaires d'ouverture de l'association	5.00	12.00	2.00	0.00	19.00
Le personnel administratif est disponible et réactif	4.00	13.00	1.00	0.00	18.00
Le délai de mise en place de la prestation	5.00	10.00	5.00	0.00	20.00
La mise en relation avec le bon interlocuteur	6.00	11.00	1.00	1.00	19.00

Que pensez-vous du service apporté par le SAAD?

	<i>Très satisfaisant</i>	<i>Satisfaisant</i>	<i>Peu satisfaisant</i>	<i>Non satisfaisant</i>	<i>Non répondu</i>	<i>Nombre de réponses données</i>
Adaptation à vos besoins	4.00	8.00	2.00	1.00	6.00	15.00
Conforme aux engagements initiaux	3.00	11.00	2.00	0.00	5.00	16.00
Continuité de l'intervention en cas de maladie de l'intervenante	3.00	5.00	5.00	0.00	8.00	13.00

	<i>Très satisfaisant</i>	<i>Satisfaisant</i>	<i>Peu satisfaisant</i>	<i>Non satisfaisant</i>	<i>Non répondu</i>	<i>Pas de visite</i>	<i>Nombre de réponses données</i>
Etes-vous satisfait de la coordination du service avec les autres intervenants (médecin, infirmière, le personnel administratif, SSIAD)	2.00	6.00	0.00	0.00	13.00	0.00	8.00
Les conseils sont-ils adaptés	2.00	6.00	0.00	0.00	13.00	0.00	8.00
Etes-vous satisfaits des visites d'évaluations de la responsable de secteur	2.00	4.00	1.00	1.00	5.00	8.00	16.00

La responsable de secteur vous a-t-elle remis :				
	Oui	Non	Non répondu	Nombre de réponses données
Le livret d'accueil	17.00	2.00	2.00	19.00
Le règlement de fonctionnement	16.00	1.00	4.00	17.00
Un devis	13.00	3.00	5.00	16.00
Le contrat de prestation	16.00	0.00	5.00	16.00
La charte des droits et des libertés de la personne aidée	16.00	0.00	5.00	16.00

La responsable de secteur vous a-t-elle présenté les possibilités de financement de la prestation ?				
	Oui	Non	Non répondu	Nombre de réponses données
Conseil Départemental, APA, PCH	14.00	3.00	4.00	17.00
Caisses de retraite	7.00	8.00	6.00	15.00
Participation intégrale	8.00	7.00	6.00	15.00

	Oui	Non	Non répondu	Nombre de réponses données
Depuis le début de nos interventions, avez-vous eu une visite de la responsable de secteur	9.00	12.00	0.00	21.00
Etes-vous satisfait des horaires d'interventions	13.00	4.00	4.00	21.00

Quelle est la nature des interventions effectuées à votre domicile ?	
Entretien du linge	3
Aide aux personnes (aide au lever, au coucher)	2
Aides aux courses	3
Présence, accompagnement	6
Entretien du logement	16
Aides aux soins	5
Préparation, ou la prise de repas	0
Repassage	2
Autres	4

	Homme	Femme	Nombre de réponses données
Êtes-vous un(e):	6	14	20

Connaissez-vous le service du portage de repas ?	
Oui	14
Non	7
Non répondu	0
Nombre de réponse donnée	21
Si Non, Souhaitez-vous des renseignements ?	
Oui	0
Non	16
Non répondu	5
Nombre de réponse donnée	21

Durée de prise en charge ?	
Moins de 1 an	1
1 an	5
2 ans	3
3 ans	0
4 ans	2
5 ans	2
6 ans	3
7 ans	0
9 ans	0
Non répondu	5
Nombre de réponses données	20

Comment avez-vous connu SAAD ?	
Bouche à oreille	2
Médecin	1
Mairie	3
CD41	1
Autres	1
Famille/Amis	4
Non répondu	9

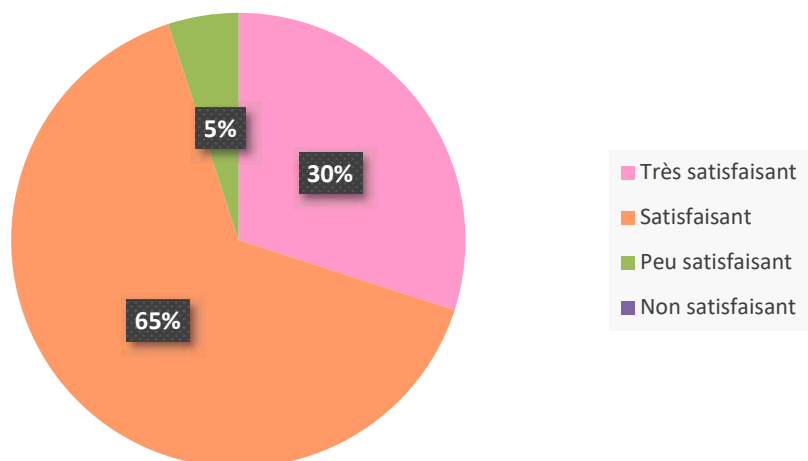
	Oui	Non	Nombre de réponses données
En plus du SAAD, avez-vous un passage du service de soins infirmiers à domicile ? SSIAD	6	14	20

De 1 à 10 comment noteriez-vous l'association Domicile Val de Loire ?	
1	0
2	0
3	0
4	1
5	2
6	3
7	3
8	5
9	3
10	2
Nombre de réponses données	19

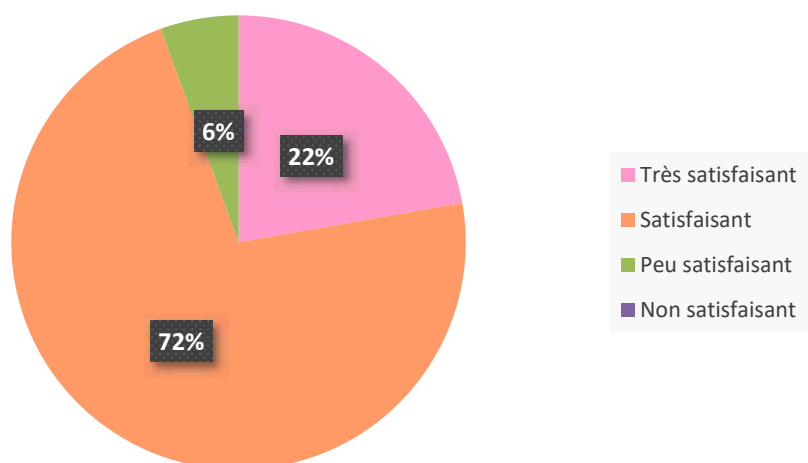
	Bénéficiaire	Famille	Autre	Nombre de réponses données
Cette enquête a été remplie par :	11	8	1	20

Suggestions / Remarques	
Trop de réunion le mardi, qui a pour conséquence des interventions trop tardives.	
Positif	Négatif
	plus d'envoi des plannings pas averti des changements mauvaise organisation contrat non honoré

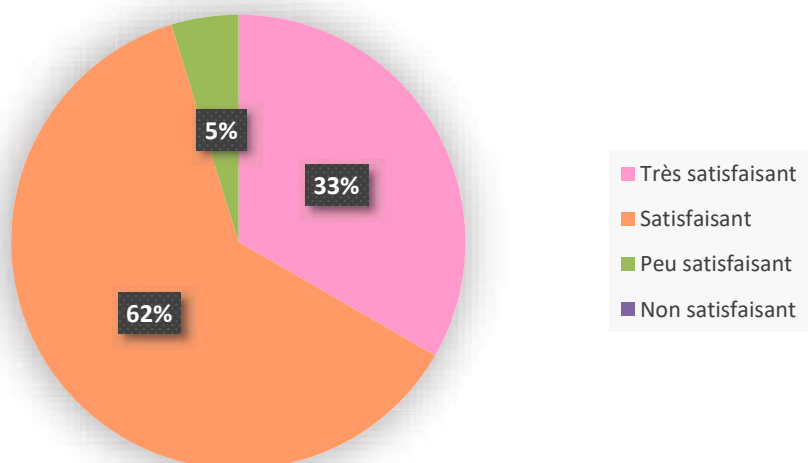
L'accueil téléphonique



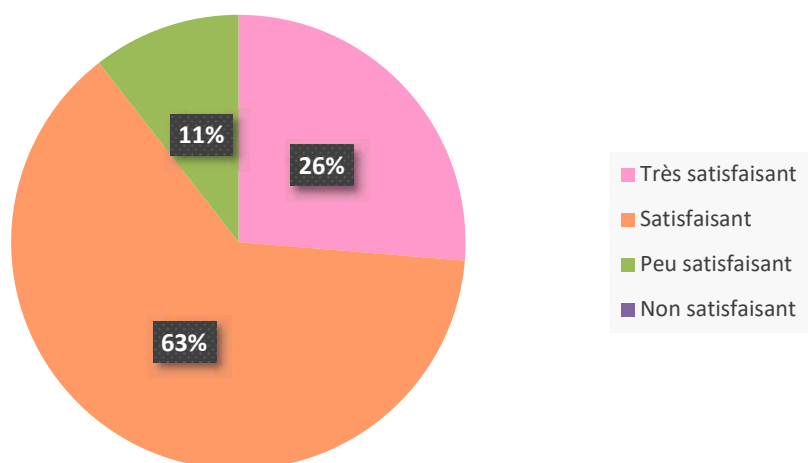
Le temps d'attente



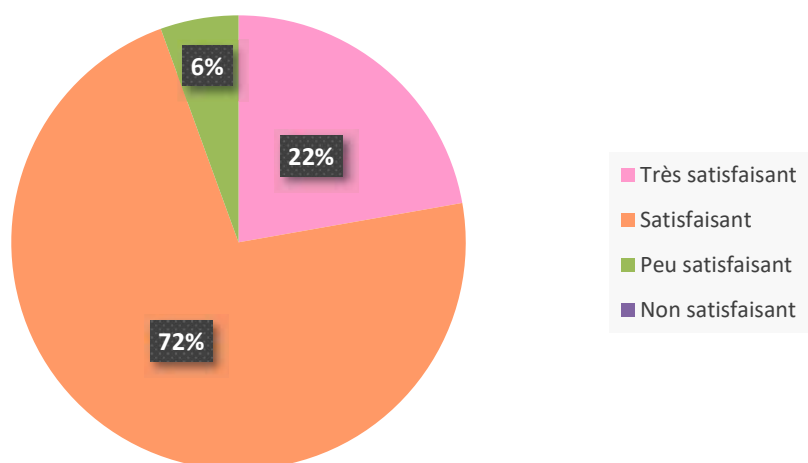
L'amabilité, la courtoisie de l'accueil



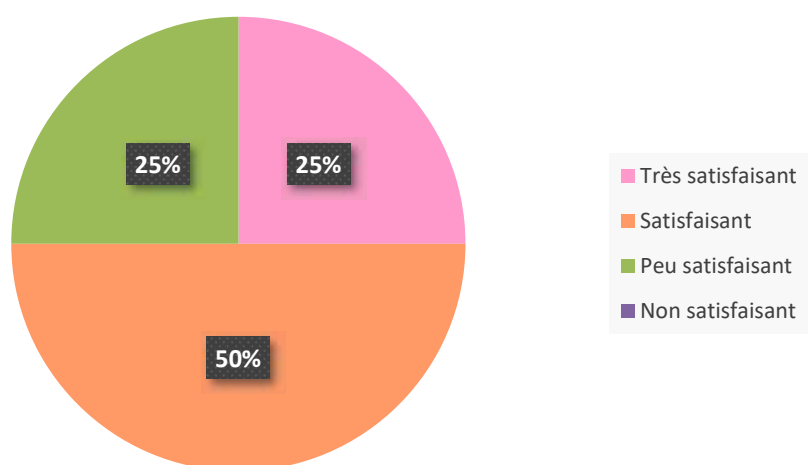
Les horaires d'ouverture de l'association



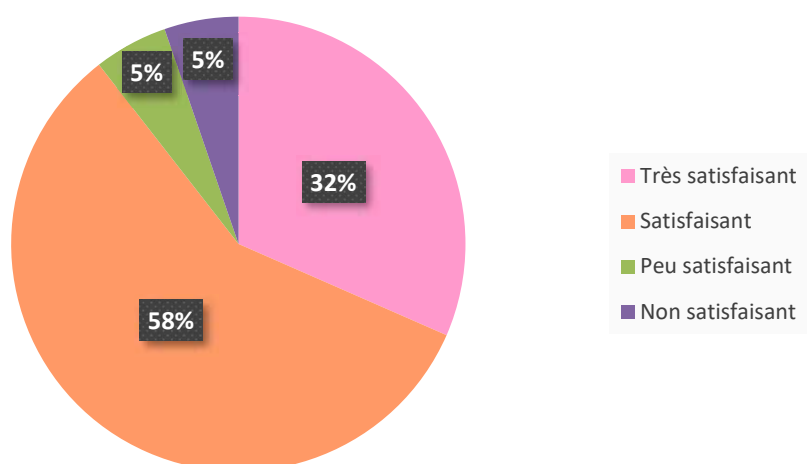
Le personnel administratif est disponible et réactif ?



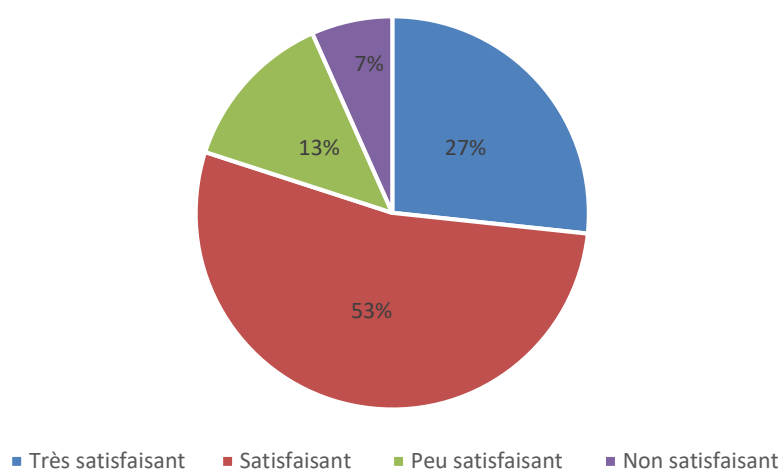
Le délai de mise en place de la prestation



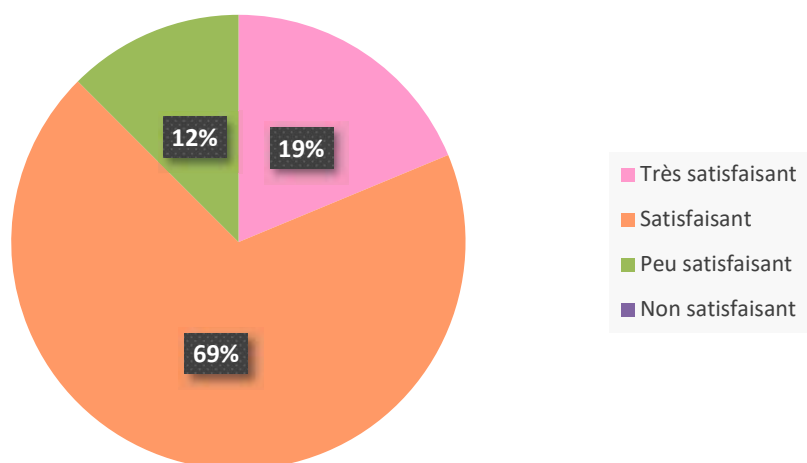
La mise en relation avec le bon interlocuteur



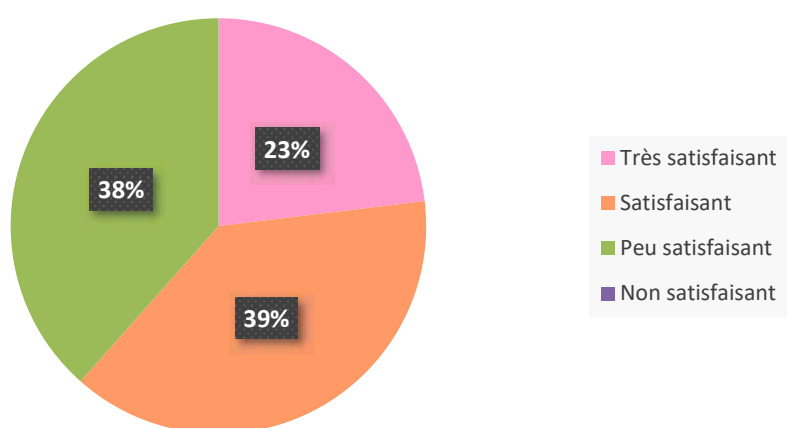
Adaptation à vos besoins



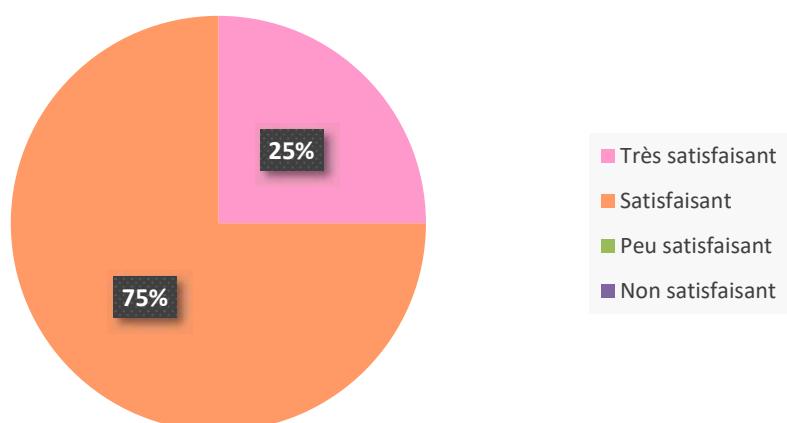
Conforme aux engagement initiaux



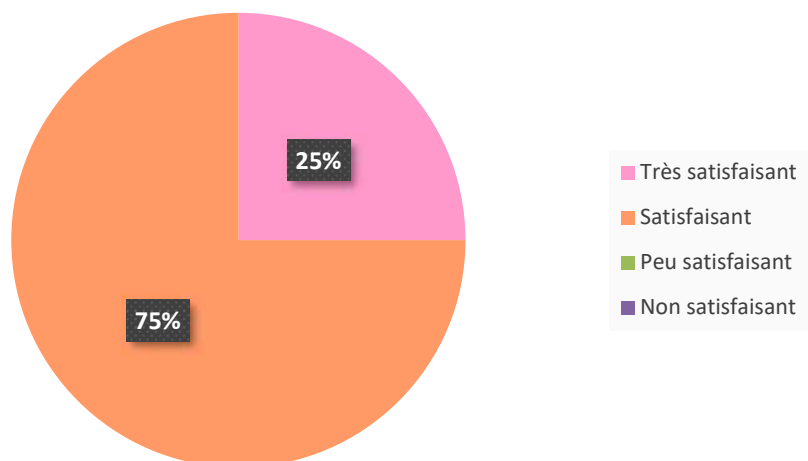
Continuité de l'intervention en cas de maladie de l'intervenante



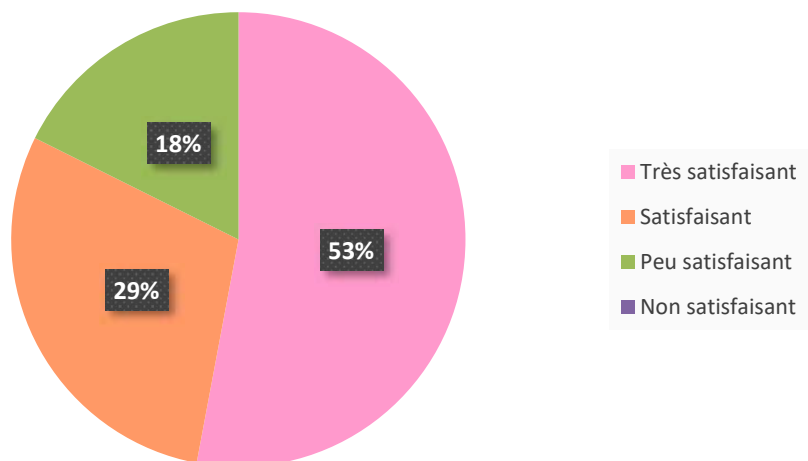
Etes-vous satisfait de la coordination du service avec les autres intervenants ?



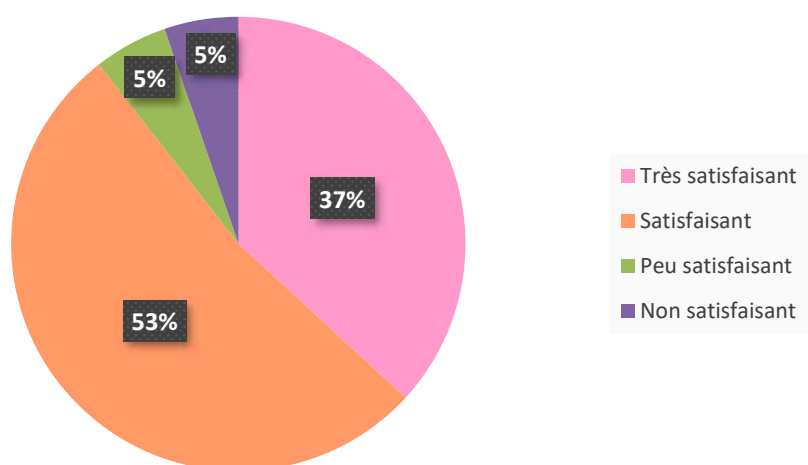
Les conseils sont-ils adaptés ?



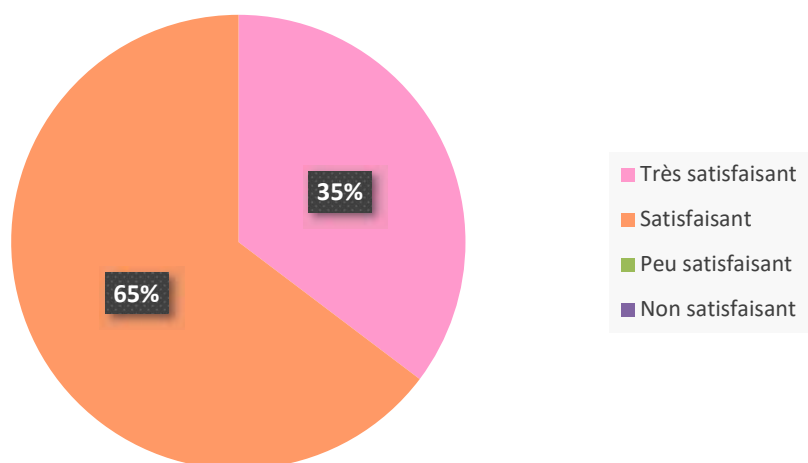
La ponctualité des intervenants



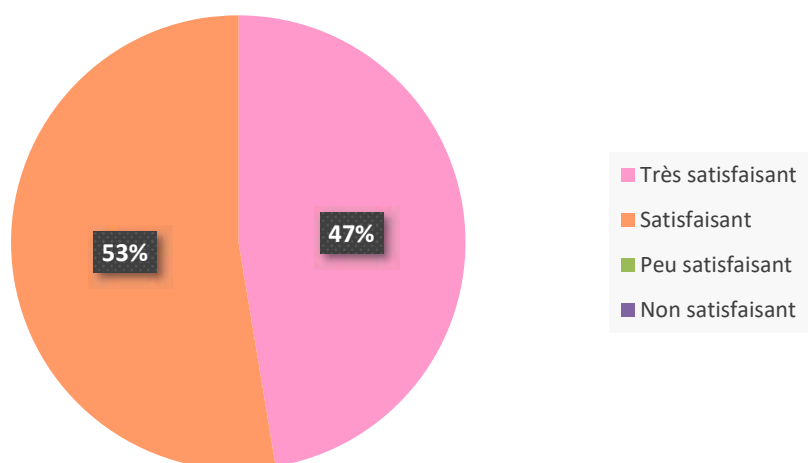
La réponse à vos besoins



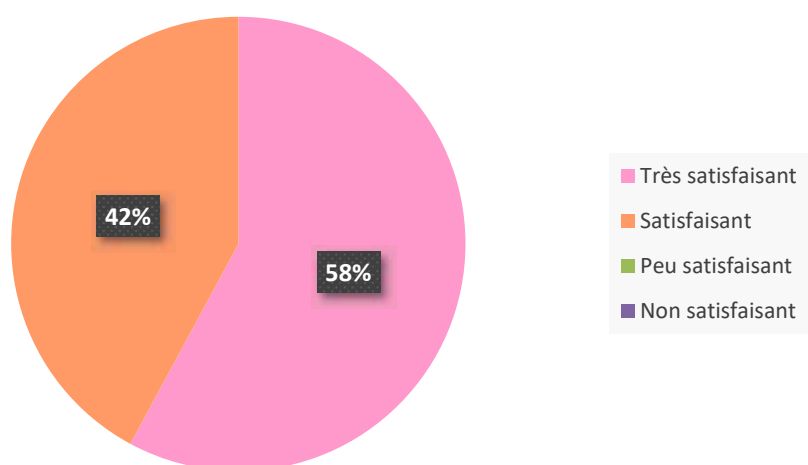
Le respect de votre environnement



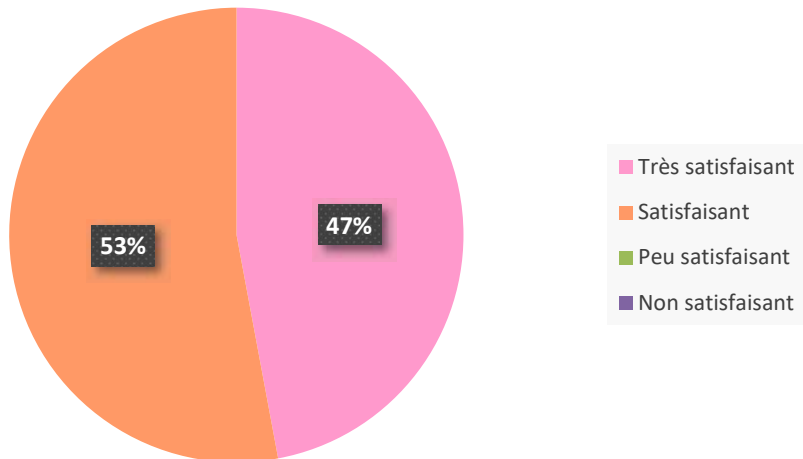
Le respect de votre intimité



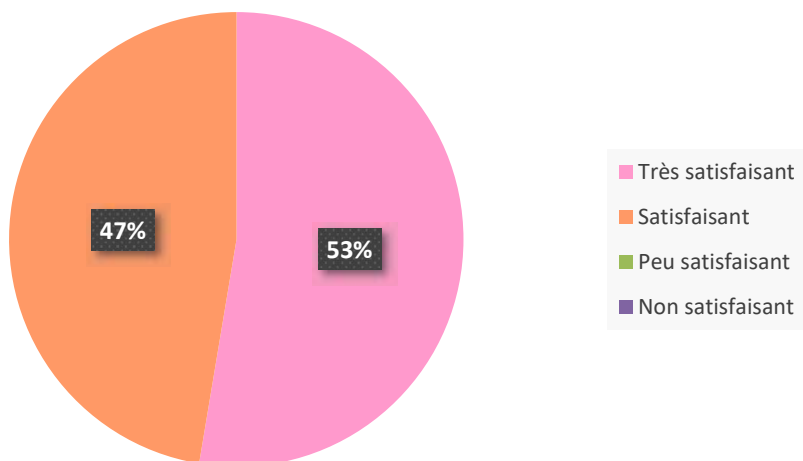
Le dynamisme des intervenants



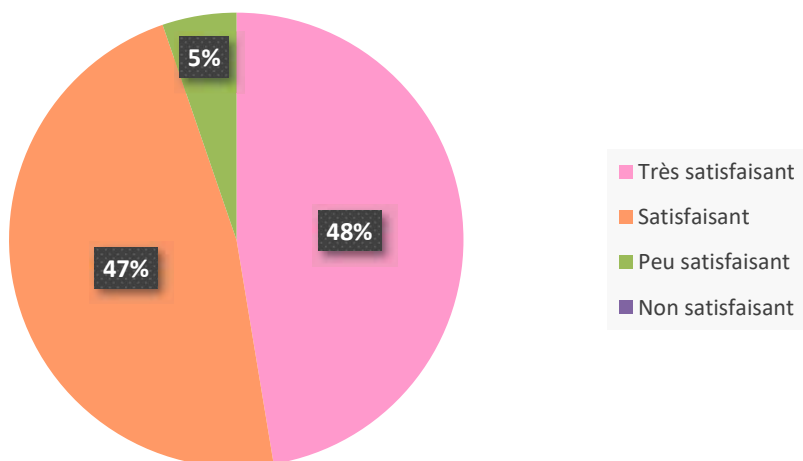
La rigueur et l'organisation du travail



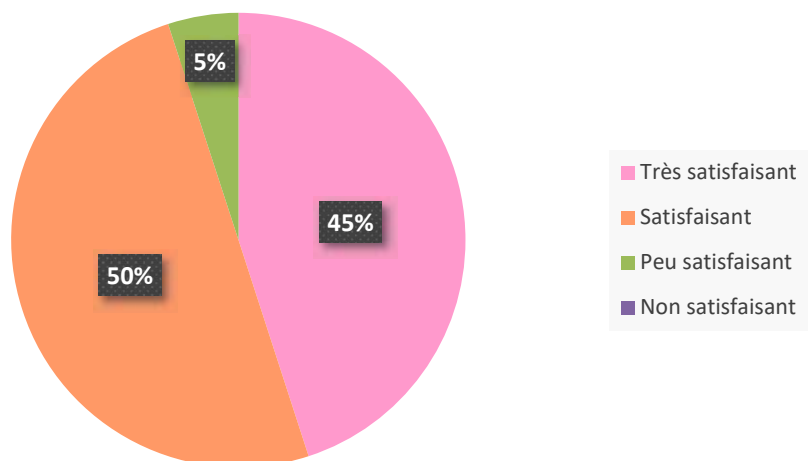
Discrétion et secret professionnel



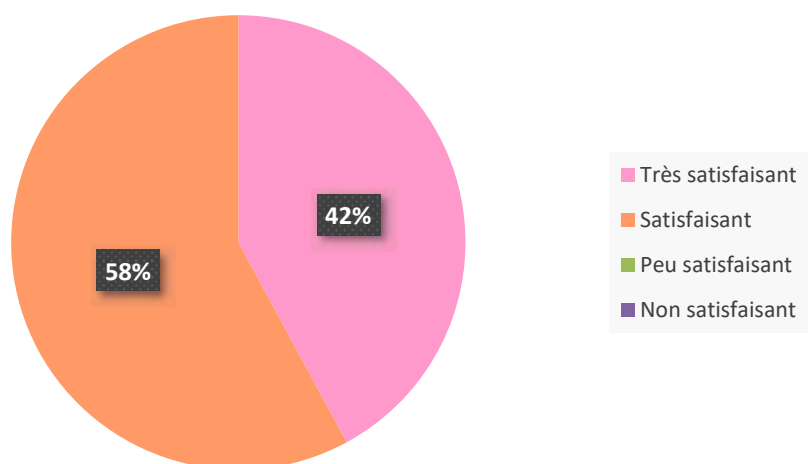
Respect de la durée d'intervention prévue



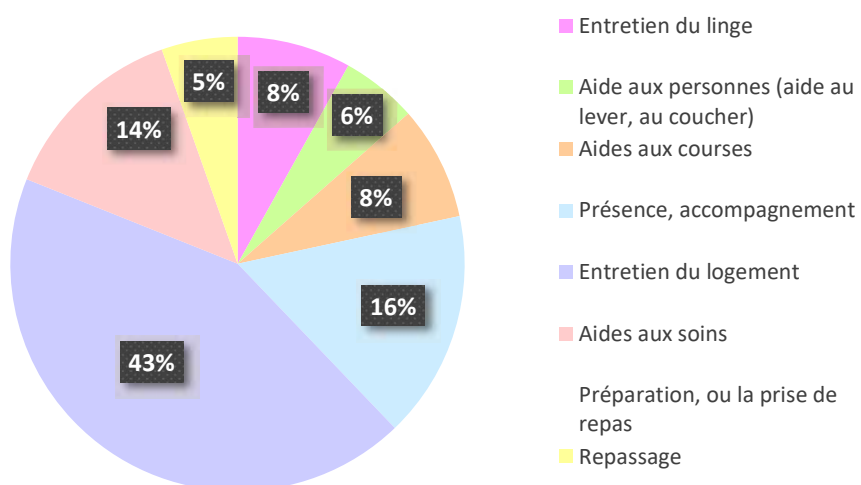
Ecoute



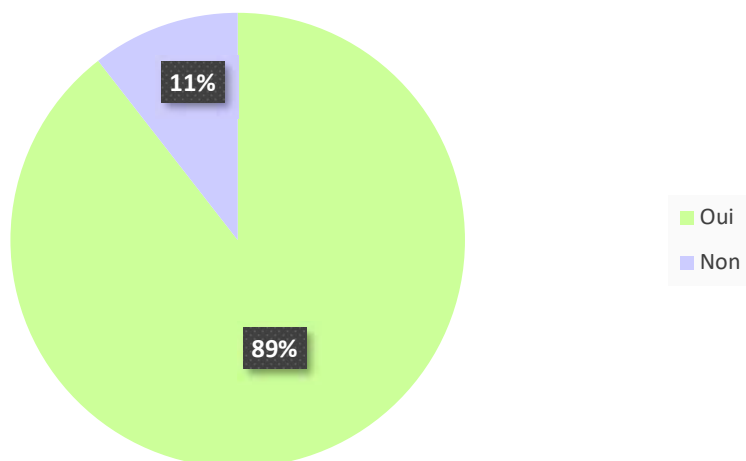
Satisfaction de son travail



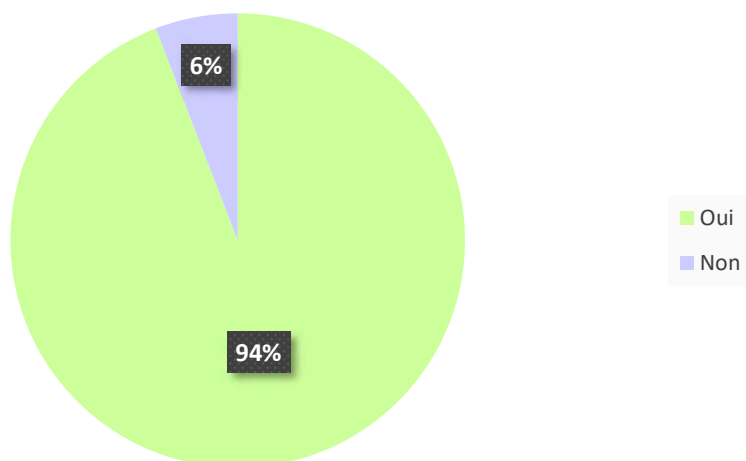
Nature des interventions effectuées



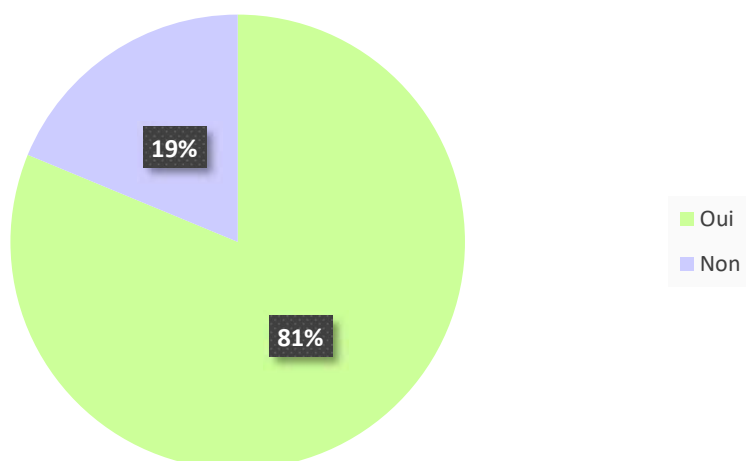
Le livret d'accueil



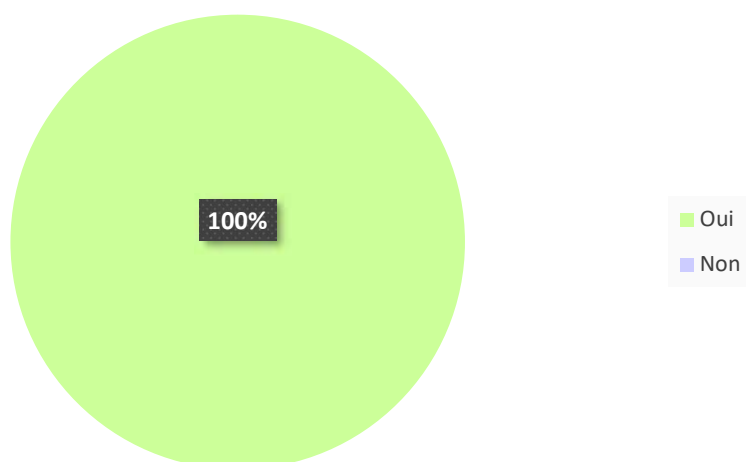
Le règlement de fonctionnement



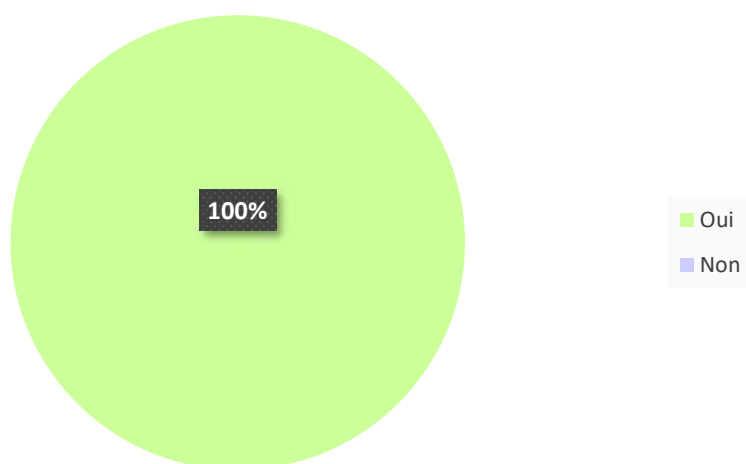
Un devis



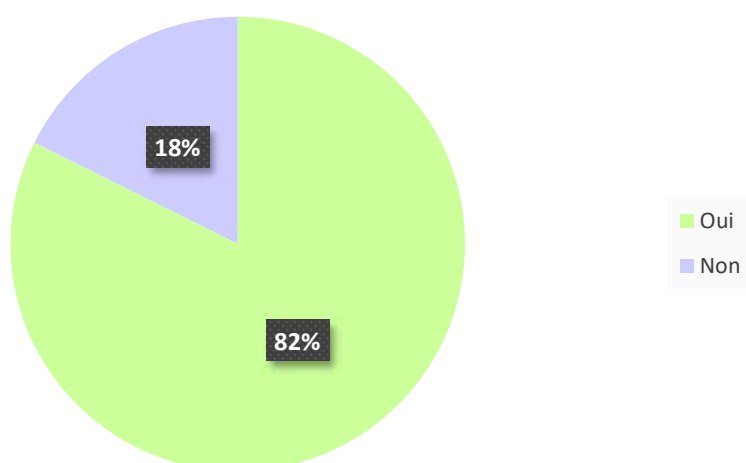
Le contrat de prestation



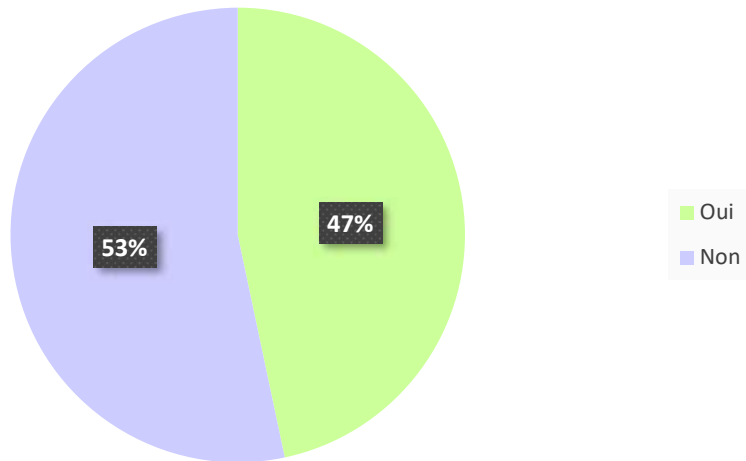
La charte des droits et des libertés de la personne aidée



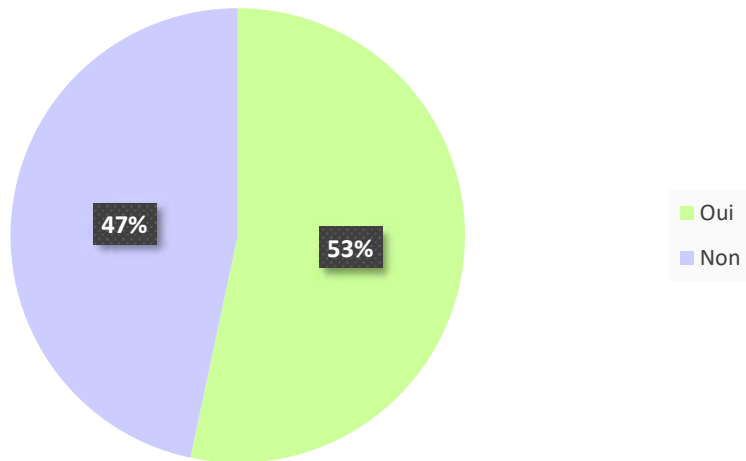
Conseil Départemental, APA, PCH



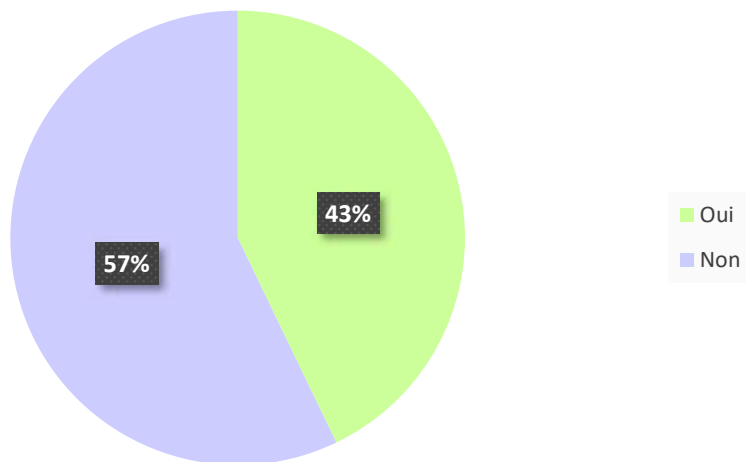
Caisses de retraite



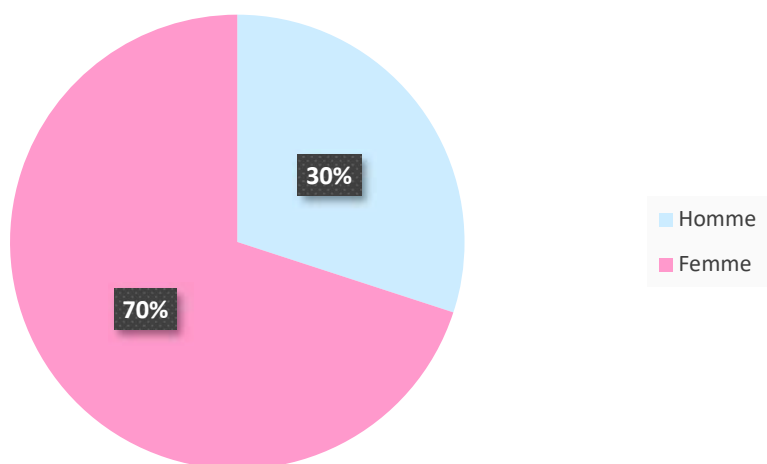
Participation intégrale



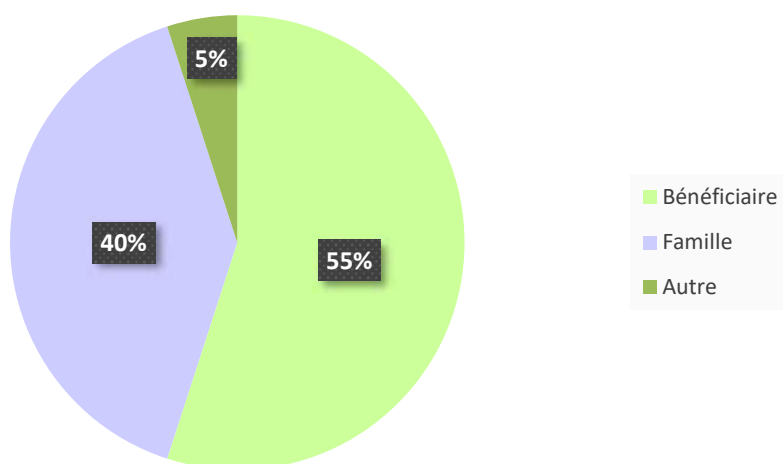
Avez-vous eu une visite de la responsable de secteur ?



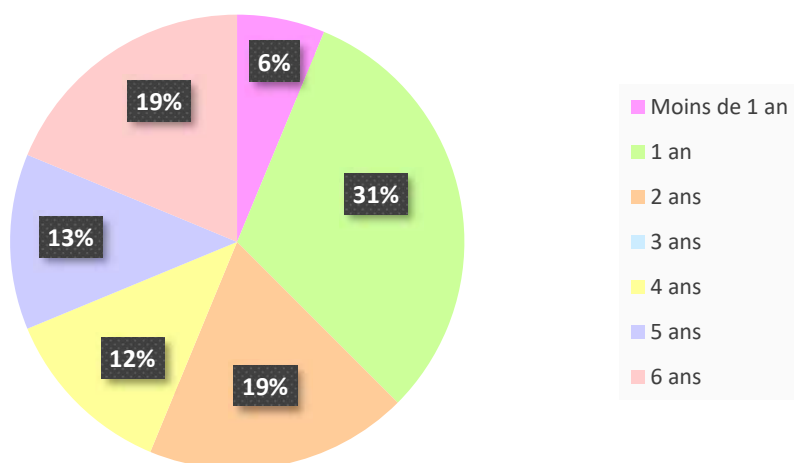
Sexe



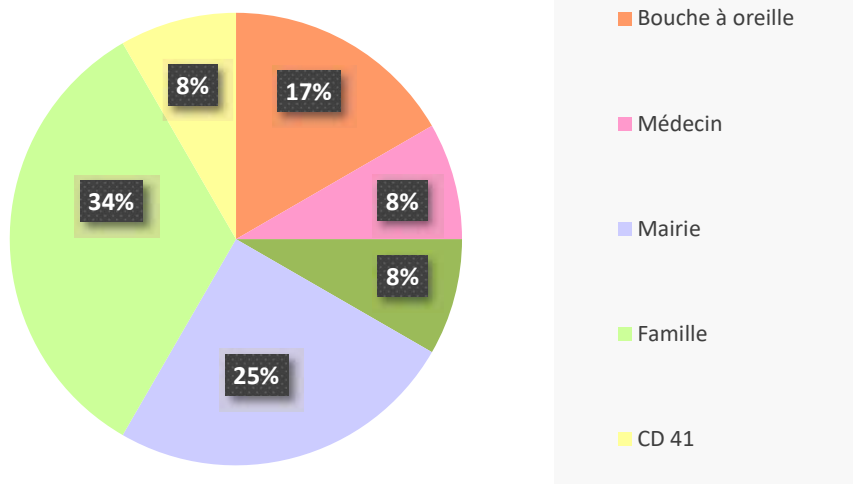
Enquête remplie par :



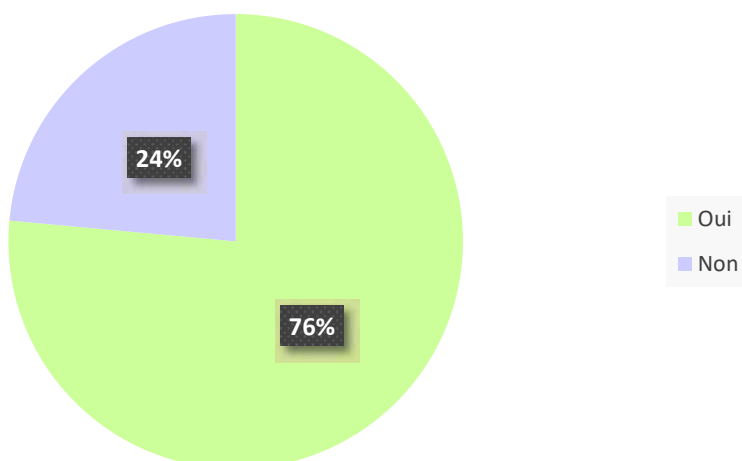
Durée de PEC



Comment avez-vous connu le SAAD ?



Etes-vous satisfait des horaires d'interventions ?



Etes-vous satisfaits des visites d'évaluations des la responsable de secteur

