

Synthèse des questionnaires de satisfaction 2024

Pôle Aide

Comment a été connue l'association ?

Le bouche à oreille reste une porte d'entrée stable dans le temps vers l'ADHM (30%). On relève une baisse sensible des orientations par les professionnels de santé (-5 points) et une augmentation des orientations réalisées par les collectivités locales.

Qualité des informations transmises

L'utilité des informations contenues dans le livret d'accueil bénéficie d'une évaluation positive quoiqu'en légère baisse (58%), la « non lecture » conservant dans l'absolu un niveau assez haut (27%).

Les devis sont très majoritairement présentés de manière satisfaisante, quoiqu'en légère baisse (-7 points à 73%).

Les factures sont très majoritairement présentées de manière satisfaisante, dans une proportion stable dans le temps (87%).

Les explications données par le Service Comptabilité sont majoritairement satisfaisantes pour les personnes y ayant recours (89,5%). Le non-recours au service augmente sensiblement (+7 points, à 44%). Une des hypothèses pour ce dernier point pourrait résider dans la qualité des informations transmises sur nos autres supports.

Les interlocuteurs au sein du Service sont très clairement identifiés par les bénéficiaires, à un niveau stable par rapport aux années précédentes (84%).

Concernant l'information transmise sur le nom de l'intervenant(e) avant sa première prestation, la satisfaction globale gagne 6 points de 60% à 66%.

La satisfaction relatives à la qualité des informations transmises sur les points suivants est en légère baisse : de -5 points à -9 points pour ce qui concerne la présentation de nos services, du mode mandataire et de nos tarifs. L'information sur le rôle des Responsables de secteur voit la satisfaction augmenter (+2 points à 70%) mais l'insatisfaction également (+6 points à 21%).

Qualité de la prise en compte des besoins et de la relation au Service

Les bénéficiaires estiment très largement que leurs besoins ont été bien pris en compte (88%), à un niveau qui reste stable dans le temps.

88% des répondants ressentent une satisfaction globale quant à leur relation au Service, en sensible baisse (-6 points). On peut néanmoins relever une augmentation de la grande satisfaction de 10 points (28% à 38%).

Qualité de notre accueil téléphonique

La qualité de notre accueil téléphonique est très positivement évaluée, avec une satisfaction globale de 84 à 92%, stable comparé à 2023. La grande satisfaction augmente respectivement de 3 points concernant la courtoisie et de 3 points pour la durée de mise en attente.

Qualité de l'image du Service

Les commentaires libres formulés pour qualifier l'image du Service sont très majoritairement positifs. Quelques exemples :



Aides à domicile très performantes, à l'écoute ; Très compétent ; Chaleureux ; Attentif ; Ponctualité – Disponibilité ; ADHM c'est PARFAIT ; Compréhension – Adaptabilité ; Efficacité – Ponctualité ; Courtoisie – Soutien ; Vital – Irremplaçable ; Très à l'écoute et très professionnels ; Efficacité, gentillesse ; A l'écoute, bienveillant ; Attentionné et efficace ; Sérieux – Professionnels.

Qualité de la relations avec l'intervenant(e)

La satisfaction globale reste stable comparé à 2023 (passage de 95% à 94%) à un très haut niveau. On relève une augmentation de la grande satisfaction de 13 points (51% à 64%). Les termes employés pour qualifier la relation à l'intervenant sont quasi-exclusivement positifs.

Exemples de commentaires positifs :



Les personnes qui viennent s'adaptent ; Ces sont des fées ; Heureux de voir du personnel encore de grande valeur morale ; Très gentille et très à l'écoute de nos besoins ; Très agréables et effectuent du bon travail ; Personnel sympathique et agréable ; C'est une belle personne, très agréable, toujours gentille ; Discrète, à l'écoute, respectueuse. Relation agréable et sympathique. Parfaite. J'espère pouvoir la conserver longtemps ! ; A l'écoute, disponible, impliquée, professionnelle.

Qualité du travail réalisé au domicile

La satisfaction globale est en légère baisse (de 95% à 91%) à un très haut niveau. La grande satisfaction gagne 4 points pour arriver à 48%. Les commentaires sont soit positifs, soit neutres. L'insatisfaction est quasiment nulle.

Exemples de commentaires positifs :



Très professionnelle et qualifiée ; Travail bien réalisé ; Les auxiliaires font du très bon travail ! ; Energique ; Adaptation, discrétion, efficacité, sympathie, ponctualité... ; Travail sérieux, et bienveillante envers moi. Top dans les prises d'initiative.

Qualités des intervenant(e)s

La satisfaction globale atteint de très hauts niveaux :

- 99% pour l'aspect respectueux
- 92% pour la discrétion
- 89 % pour l'aspect « de confiance »
- 93% pour le sens de l'écoute
- 91% pour la ponctualité.

Les commentaires positifs sont nettement majoritaires.

Exemples de commentaires positifs :



Je suis très contente de l'entretien de la maison et la capacité d'écoute pour pouvoir me comprendre dans mes demandes ; Ces 2 personnes ont de la rigueur, sont à mon écoute ; Personne de confiance, discrète et très bosseuse ; Adaptation et capacités d'initiative. Souplesse. Bienveillance ; Toujours à l'écoute, pleine d'idées.

Qualité de l'offre de service

La satisfaction globale est :

- stable (83%) pour la qualité des es réponses apportées aux demandes.
- stable (65%) pour les remplacements, avec une nette augmentation de la grande satisfaction (+17 points).
- en augmentation de 34% à 41% (+7) pour la fréquence des visites des Responsables de secteur.
- stable (68%) pour la transmission des messages. L'insatisfaction globale augmente par contre de 10 points (de 6% à 16%) sur ce point.
- stable (74%) pour la disponibilité des interlocuteurs, avec pour ce point une augmentation de la simple insatisfaction (de 3% à 7%)

Les commentaires sont équilibrés entre ceux positifs, les commentaires neutres et les avis négatifs.

Propositions d'amélioration

2 catégories d'améliorations ressortent plus particulièrement :

- Atténuation du turn-over des intervenants / les remplacements
- Amélioration de la communication et augmentation des visites

Synthèse des questionnaires de satisfaction 2024

Pôle Soins

Comment a été connue l'association ?

Le bouche à oreille est un vecteur important de sollicitation du Service (33%), à égalité avec l'orientation par un professionnel de santé, qui remonte nettement comparé à 2023.

Qualité des informations transmises

On constate une baisse de la satisfaction concernant l'utilité des informations contenues dans le Livret d'accueil (-11 points à 60%) et une nette augmentation de la non-consultation de ce document (19% à 40%).

Les interlocuteurs au sein du Service sont bien repérés par la totalité des répondants (100%).

L'évaluation de la qualité des informations que nous transmettons :

- est stable concernant les services proposés, en restant à un haut niveau (87%).
- diminue concernant le rôle de l'infirmière référente (-9 points à 67%).

Qualité de la prise en compte des besoins

Le sentiment d'une bonne prise en compte des besoins conserve un très haut niveau : 93%.

La satisfaction globale quant à la relation au service atteint des niveaux allant de 73% à 93%. La grande satisfaction augmente de 16 points concernant les remplacements, pour arriver à 93% de satisfaction globale. La satisfaction globale concernant la fréquence des visites de l'infirmière référente perd 7 points (de 81% à 74%) et la satisfaction globale concernant la disponibilité des interlocuteurs en perd 17 (de 91% à 74%).

Qualité des soins

La satisfaction globale se situe à 93%, en légère augmentation depuis 2023. La grande satisfaction gagne 20 points et se retrouve à un niveau plus habituel (53%) après une baisse en 2023.

Qualité de l'accueil téléphonique

L'accueil téléphonique remporte un grand succès, atteignant 100% de satisfaction pour la courtoisie, 93% pour la mise en contact avec le bon interlocuteur et 87% pour la durée de mise en attente.

Qualité de l'image du Service

Des termes positifs sont très majoritairement employés pour définir l'image du Service. Quelques exemples :



Bienveillance ; Fiabilité, efficacité ; Très satisfaisant ; Compétence ; Respect ; Professionnalisme ; Empathie ; Personnel efficace.

Qualité des relations avec les aides-soignant(e)s ?

La satisfaction globale se situe à 100%, en augmentation de 9 points depuis 2023. La grande satisfaction gagne 25 points.

Des termes exclusivement positifs ont été utilisés pour qualifier la qualité de la relation avec les aide-soignant(e)s. Exemples de commentaires positifs :



Bon relationnel avec l'équipe. Attention et écoute ; Les aides soignants sont formidables, très compétents, chaleureux, à l'écoute. Ils et elles prêtent une attention très précieuse à l'état de santé physique et morale du patient, et aussi de l'aidante ; Personnel très à l'écoute, efficace et compétent, sympathique ; Souriant(e)s, bonne volonté, attentionné(e)s.

Qualité de la posture professionnelle des aides-soignant(e)s ?

La satisfaction globale atteint des niveaux allant de 93% à 94%, en augmentation sensible depuis 2023. La grande satisfaction augmente de 12 points concernant l'aspect respectueux des soignants, de 7 points concernant la discrétion, de 16 points concernant la confiance et de 20 points sur la capacité d'écoute.

Qualité de l'offre de service

La satisfaction globale atteint des niveaux allant de 73% à 93%. La grande satisfaction augmente de 16 points concernant les remplacements, pour arriver à 93% de satisfaction globale. La satisfaction globale concernant la fréquence des visites de l'infirmière référente perd 7 points (de 81% à 74%) et la satisfaction globale concernant la disponibilité des interlocuteurs en perd 17 (de 91% à 74%).

Synthèse des questionnaires de satisfaction 2024

Portage de repas à domicile

Comment a été connue l'association ?

Le bouche à oreille (stable à 32%) et les professionnels de santé (en baisse de 9 points à 24%) restent les principaux relais entre les futurs bénéficiaires et le Service. Les mairies/CCAS se démarquent également. Les sources d'information Annuaire/Internet restent à un niveau très bas (4%).

Qualité des informations transmises

Si l'aspect utile des informations contenues dans le Livret d'accueil restent à un bon niveau (44%), on peut s'étonner de la proportion de personnes indiquant ne pas l'avoir consulté (44%).

Les devis sont très majoritairement présentés de manière satisfaisante (80%), de manière stable.

Les interlocuteurs sont très majoritairement bien identifiés par les usagers (76%). Cet indicateur subit néanmoins une baisse sensible (-10 points) au bénéfice du « Pas clairement » (+6 points).

Les factures sont très majoritairement présentées de manière satisfaisante (96%), avec un indicateur en augmentation constante depuis 2022.

Les explications données par le Service Comptabilité sont très majoritairement satisfaisantes pour les personnes y ayant recours (80%). Le « non-recours » augmente de manière significative (+16 points à 40%). On constate un très faible niveau d'insatisfaction. Une des hypothèses pour ce dernier point pourrait résider dans la qualité des informations transmises sur nos autres supports.

Les répondants sont très majoritairement satisfaits des informations qui leur sont transmises concernant les services proposés et nos tarifs (76% à 84%). Ces niveaux restent stables au cours des années.

La qualité de l'accueil téléphonique est positivement évaluée dans une très large mesure, avec des scores qui vont de 72% à 92% en termes de satisfaction globale.

Qualité de la réponse aux besoins et satisfaction globale

Une très large majorité de répondants (88%) reçoit une prestation répondant à ses besoins, en augmentation.

88% des répondants ressentent une satisfaction globale quant à leur relation au Service, indicateur stable au cours des années.

Qualité de l'image du Service

Les termes employés pour définir l'image du service sont exclusivement positifs. Quelques exemples :



Sérieux ; Régularité dans les horaires de portage de repas ; Sympathique ; Empathique ; Merci beaucoup ; Satisfaisant ; Partage, bienveillance ; Régularité sans faille ; Fiable ; Professionnel. Serviabilité ; Il n'y a rien à dire sinon merci.

Qualité des repas

Les réponses positives sont très nettement majoritaires (83 à 89%). On peut également relever que :

- concernant la qualité des repas : la satisfaction globale perd 10 points, de 86% à 76%.
- concernant la quantité des repas : la satisfaction globale est en légère baisse (87% à 80%).
- concernant la diversité des plats : La satisfaction globale est en baisse de 11 points, de 87% à 76%, avec le retour de l'insatisfaction globale, à 12%.

Qualité de notre offre de service

La satisfaction globale atteint des niveaux allant de 76% à 92%. Au sein de celle-ci :

- Les horaires de livraison sont quasiment exclusivement satisfaisants, de manière stable, à 92% en 2024.
- La qualité de la relation avec les chauffeurs livreurs remporte également un haut niveau de satisfaction globale (84%), avec une augmentation notable de la grande satisfaction (+13 points).
- La qualité de la transmission des messages atteint également un haut niveau de satisfaction globale (84% - en augmentation), avec une augmentation notable de la grande satisfaction (+9 points).
- La satisfaction relative à la disponibilité de la responsable du service est stable depuis 2023.

A relever : on retrouve pour chacun des critères, de manière notable, une absence de manifestation d'insatisfaction depuis 2021.