

Pôle
Aide

Pôle
Soins

Portage
de repas

Télé
Assistance

flexidom

Enquête de satisfaction 2025

Pôle Aide - Pôle Soins
SAD Mixte - Pôle Libre

Eléments de méthode

Nombre de questionnaires transmis

Pour l'année 2025, il a été procédé à la remise de :

- 620 questionnaires pour le Pôle Aide
- 26 questionnaires pour le Pôle Soins
- 30 questionnaires pour le SAD Mixte, regroupant les Pôles Aide et Soins
- 103 questionnaires pour le Pôle Libre

C'est ainsi la totalité des usagers de l'ADHM qui a été consultée.

Les ratios de retour sont très satisfaisants pour ce type de consultation, voire rares pour ce qui concerne le Pôle Soins :

- Pour le Pôle Aide : 26,6%
- Pour le Pôle Soins : 73,08%
- Pour le Pôle Mixte Aide et Soins : 43,33%
- Pour le Pôle Libre : 34,95%

Glossaire : les notions de « Satisfaction globale » ou d' « Insatisfaction globale »

Hormis les questions auxquelles il n'est possible de répondre que par oui ou par non, une approche globale est possible **en regroupant par 2 les réponses proposées** selon qu'elles sont plutôt positives ou négatives. Ainsi, nous retrouverons cette répartition dans l'analyse :

SATISFACTION GLOBALE		INSATISFACTION GLOBALE	
Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant
Nommé « Grande satisfaction »	Nommé « Simple satisfaction »	Nommé « Simple insatisfaction »	Nommé « Grande insatisfaction »

ou, pour ce qui est de la fréquence :

SATISFACTION GLOBALE		INSATISFACTION GLOBALE	
Toujours	Souvent	Parfois	Jamais
Nommé « Grande satisfaction »	Nommé « Simple satisfaction »	Nommé « Simple insatisfaction »	Nommé « Grande insatisfaction »

Résultats des questionnaires de satisfaction 2025

Pôle Aide - Synthèse

SAAD 2025 : 620 envois - 165 retours

Ratio : 26,6%

1. Comment avez-vous connu l'association ?

	Bouche à oreille	Annuaire / Internet	Pro. de santé	Autres	Sans réponse
2025	22%	7%	36%	29%	6%

Autres :

Famille :

Famille ; Ma fille ; Ma belle-fille (2) ;

Connaissance antérieure de l'ADHM :

Ma femme en bénéficiait ; Je connaissais de nom ; Ancienne salariée ; Je connais depuis 2012 (parents) ; Ma mère de son vivant avait connu l'ADHM ; Depuis sa création ; Aidant pour mes parents ; Déjà fait appel à vous pour mon fils.

Collectivités territoriales :

Mairie et CCAS d'Eysines (6) ; CCAS du Porge (5) ; CCAS de Saint-Médard-en-Jalles (4) ; CCAS du Haillan (3) ; Département (3) ; CLIC (2) ; Mairie de Ludon ; Mairie du Bouscat.

Organismes :

CARSAT (2) ; MDPH ; Caisse de retraite ; Mutuelle familiale.

Etablissements et dispositifs :

EHPAD - Résidence Services seniors Fontaines de Picot (2) ; Hôpital ; Foyer Occupationnel Marc-Bœuf ; RPA ; Centre de Ressources Simone de Beauvoir.

Autre :

Ancien prestataire sur Bordeaux

Analyse : L'influence des professionnels de santé concernant la connaissance de l'existence de l'ADHM progresse très nettement depuis 2024 (+9 points). Concernant les sources « Autres », les collectivités territoriales jouent un rôle prépondérant.

2. Les informations contenues dans notre Livret d'accueil vous ont-elles été utiles ?

	Oui	Non	Pas lu	Sans réponse
2025	59%	4%	28%	9%

Analyse : L'utilité des informations contenues dans le Livret d'accueil bénéficie d'une évaluation positive stable, la « non lecture » conservant dans l'absolu un niveau assez haut.

3. Le devis qui vous a été remis était-il clair ?

	Oui	Non	Sans réponse
2025	78%	4%	19%

Analyse : Les devis sont très majoritairement présentés de manière satisfaisante.

4. Les factures qui vous sont transmises sont-elles claires ?

	Oui	Non	Sans réponse
2025	85%	4%	12%

Analyse : Les factures sont très majoritairement présentées de manière satisfaisante, niveau stable dans le temps.

5. Les explications données par le Service Comptabilité sont-elles claires ?

	Oui	Non	Pas eu besoin de les contacter	Sans réponse
2025	49%	2%	41%	8%

Analyse : Les explications données par le Service Comptabilité sont majoritairement satisfaisantes pour les personnes y ayant recours. Le non-recours au service diminue légèrement comparé à 2024 (- 3 points) mais reste à un bon niveau. Une des hypothèses pour ce dernier point pourrait résider dans la qualité des informations transmises sur les autres supports utilisés par la comptabilité.

6. Quel est votre avis sur la qualité de notre accueil téléphonique concernant les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans réponse
La courtoisie des personnes qui vous répondent					
2025	51%	42%	0%	1%	7%
La mise en contact avec le bon interlocuteur					
2025	44%	42%	1%	1%	13%
La durée de la mise en attente					
2025	31%	52%	2%	1%	15%

Analyse : La qualité de notre accueil téléphonique est très positivement évaluée, avec une satisfaction globale allant de 83 à 93%, niveaux hauts et stables comparé à 2024 pour les 3 catégories évoquées. L'insatisfaction globale reste également, de manière stable, à un niveau résiduel. La **courtoisie** est la catégorie atteignant le plus haut niveau, à 93% de satisfaction globale.

7. Pensez-vous avoir été bien informé(e) sur :

	Oui	Non	Sans réponse
Les services que nous proposons ?			
2025	68%	12%	20%
Les avantages et les inconvénients des modes d'intervention en prestataire et en mandataire ?			
2025	58%	19%	23%
Le rôle des Responsables de Secteur ?			
2025	67%	13%	20%
Les tarifs de nos prestations ?			
2025	74%	6%	20%

Analyse : En comparaison avec 2024, la qualité des **informations transmises sur les services que nous proposons** est en baisse (-10 points) avec une nette augmentation des non-réponses (+11 points).

L'information sur les **avantages/ inconvénients des modes d'intervention** reste majoritairement positive, avec une baisse notable des réponses négatives (-9 points).

L'information sur le **rôle des Responsables de secteur** reste majoritairement positive, avec une baisse notable des réponses négatives (-8 points).

L'information sur les **tarifs de nos prestations** reste majoritairement positive, avec une baisse notable des réponses négatives (-8 points).

8. Pensez-vous que vos besoins ont été bien pris en compte ?

	Oui	Non	Sans réponse
2025	81%	5%	15%

Analyse : Les usagers estiment très largement que leurs besoins ont été bien pris en compte, avec néanmoins une baisse (-7 points) comparé à 2024.

9. En cas de besoin, savez-vous à qui vous adresser ?

	Oui	Pas clairement	Non	Sans réponse
2025	75%	2%	14%	9%

Analyse : Les interlocuteurs au sein du Service sont très clairement identifiés par les usagers, à un niveau néanmoins en baisse de 9 points comparé à 2024. On peut relever que la catégorie « Pas clairement » perd 14 points et que la catégorie « Non » en gagne autant.

10. Globalement, vous êtes... ?

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Sans réponse
2025	39%	45%	4%	0%	12%

Analyse : La satisfaction globale est en légère baisse comparé à 2024, passant de 88% à 84%, restant à un très haut niveau.

11. Choisissez deux mots pour définir l'image que vous avez de nos services aujourd'hui :



Satisfait / Satisfaction (13) ; Compétence (9) ; Professionnel / Professionnalisme (7) ; Bonne écoute / A l'écoute (7) ; Efficacité (7) ; Très satisfait (6) ; Sérieux (5) ; Contact agréable (4) ; Amabilité (4) ; Humain (3) ; Qualité (3) ; Indispensables (3) ; Ponctualité (3) ; Courtoisie (3) ; Gentillesse (3) ; Bienveillance (2) ; Très bons / Très bien (2) ; Belle / Bonne image (2) ; Pratique (2) ; Utile (2) ; Disponibilité (2) ; Réactivité (2) ; Service (2) ; Respect de la personne ; Attentif au Bien-être ; Perfection ; Excellent ! ; Entraide ; Confiance ; Contente ; Continuez ; Bon service ; Discrétion ; Convivial ; Meilleur accompagnement ; Dynamique ; Compréhensif ; Sympathique ; Constant ; Serviable ; Adapté ; Engagés ; Bon suivi ; Facilité ; On peut compter dessus ; Patience.



Correct ; Peut s'améliorer ; Le personnel très bien mais les chefs moins biens ; Visite de responsable de secteur souhaitée ; Ça peut aller ; perfectibles.



Manque d'organisation (2) ; Trop de changements de personnel, d'horaires (2) ; Planning parfois non respecté ; Pas adaptée ; Ne prend pas en compte les besoins de la personne ; Pas très fiable ; Incohérence ; Incomplet ; Sous-évalué ; Manque de communication.

Analyse : Les termes employés pour décrire l'image du Service sont très majoritairement positifs (107 occurrences positives / 12 négatives / 6 neutres).

12. Vous informe-t-on du nom de l'intervenant(e) avant sa première prestation ?

	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Sans rép.
2025	41%	21%	17%	12%	10%

Analyse : Comparé à 2024, la grande satisfaction est en légère baisse avec -6 points. La satisfaction globale (62%) est également en légère baisse (-4 points). L'insatisfaction globale reste stable.

13. Comment évaluez-vous globalement nos interventions ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
Qualité de vos relations avec votre / vos intervenants					
2025	62%	34%	1%	0%	3%
Qualité du travail réalisé					
2025	54%	39%	2%	0%	5%
Le respect de la confidentialité et de la discrétion (nouvelle catégorie 2025)					
2025	59%	33%	0%	1%	7%
Le lien de confiance instauré					
2025	62%	31%	1%	0%	6%
Capacité d'écoute de votre / vos intervenants					
2025	54%	39%	1%	0%	5%
La ponctualité					
2025	63%	30%	3%	0%	4%



Bonnes prestations dans l'ensemble ; J'ai l'habitude avec S. pour le Portage des repas et L. pour le ménage = satisfaction ; Ponctualité. Efficacité ; Je suis très satisfaite des services de Mme G. depuis plusieurs années ; A l'écoute, efficace, ponctuelle et professionnelle ; Surtout ne changez rien ; Une perle, L. ; L. est une perle ! ; Surtout ne changez rien tant que c'est possible et que notre intervenante n'est pas trop mécontente de nous ; C'est

parfait ; Mon aide à domicile Mme D. me donne entièrement satisfaction ; Pour Frédérique C, régularité, ponctualité, écoute, confiance... ; Bonne relation avec mon mari ; O. est très gentille et très compétente ; Très à l'écoute elle m'apporte aide et soutien à réaliser mes tâches dans une ambiance conviviale ; Je suis très satisfait mais c'est moi : j'aimerais faire seul ; Dans l'ensemble bien ; Très bien ; Tous les intervenants sont professionnels ; Parfait ; Assez bien ; Les interventions sont très bonnes, mais trop courtes ; C'est un mystère le repassage de mon intervenante... Comme elle est très bien comme personne, c'est secondaire ; Satisfait de la personne qui vient et ne veut pas de remplaçante lors de ses absences ; Personne sérieuse et à l'écoute ; Très satisfaite de mes deux intervenantes. Efficacité, confiance ; Je souhaiterais M. quotidiennement car elle est très bien ; Je souhaite que cela continue avec les mêmes intervenantes ; Aide à domicile compétente et sympathique ; Humain, discrétion ; Très satisfaite des aides apportées dans la bonne humeur.



Les intervenants habituels sont parfaits. Quand il y a changement ça dépend ; C'est bien lorsque c'est l'intervenant habituel. C'est beaucoup plus compliqué avec les remplaçants ; Difficile de juger, trop d'intervenants ; Des personnes sont parfaites et d'autres pas du tout ; La dernière intervenante, j'ai compris qu'elle en avait un peu marre de ranger ; Dans l'ensemble les consignes sont respectées. Mais il y a encore des oublis concernant la poubelle de la salle de bain et la sortie des containers.



Certaines personnes ont passé plus de temps assise que debout et sans conversation ; A part F. qui est exceptionnelle, les autres personnes sont beaucoup moins dans l'échange ; Qualité du travail réalisé variable en fonction des intervenants avec une propension à passer l'aspirateur et seulement ça ; J'aimerais être avertie quand il y a des remplacements ; Horaires trop décalés pour les repas entre 11h et 12h45 ? ; Retard pris par les interventions précédentes. Horaire fin de matinée peu adapté ; Le personnel intervenant manque de formation, n'a pas les compétences ; Beaucoup trop de remplaçant(e)s. Je souhaiterais pouvoir avoir la même intervenante chaque semaine ; La formation et l'encadrement des nouveaux intervenants semblent légers.

Analyse : cette catégorie du questionnaire remporte **les plus hauts niveaux de satisfaction de l'enquête**.

La qualité des relations avec les intervenants s'établit à un très haut niveau de satisfaction globale (96%) lui-même porté par un haut niveau de grande satisfaction (62%).

Il en est de même pour la **Qualité du travail réalisé** (93% dont 54% de grande satisfaction) et le **Respect de la confidentialité et de la discrétion** (92% dont 59% de grande satisfaction).

C'est également le cas pour l'**instauration d'un lien de confiance** (93%, en augmentation), la **capacité d'écoute des intervenant(e)s** (stable à 93% avec néanmoins une baisse de la grande satisfaction de 24 points) et la **ponctualité** (en légère hausse à 93% avec néanmoins une baisse de la grande satisfaction de 14 points).

Les commentaires positifs sont majoritaires (31 occurrences) et reflètent un attachement fort des personnes avec « leur » intervenant(e). Les commentaires négatifs (9 occurrences) et neutres (6 occurrences) visent particulièrement le changement d'intervenant, les remplacements et le changement de qualité du travail qui y serait lié.

14. Que pensez-vous du service que nous vous apportons concernant les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
Réponses apportées aux demandes					
2025	45%	39%	5%	0%	10%
Remplacement des intervenant(e)s					
2025	27%	42%	14%	1%	16%
Fréquence des visites du Responsable de Secteur					
2025	13%	34%	19%	5%	28%
Transmission des messages					
2025	24%	48%	10%	1%	18%
Disponibilité de vos interlocuteurs					
2025	30%	46%	4%	0%	20%



Réponse positive à mes demandes d'aide occasionnelle ; Dans l'ensemble je suis très satisfait ; Bonnes prestations ; Il faudrait alors la même qualité mais je ne souhaite aucun changement brutal ; Ce n'est pas une mauvaise idée de faire connaissance des Responsables au cours d'une visite conviviale à l'ADHM pour ceux qui peuvent se déplacer ; Que cela continue comme ça ; Très bon ; Dans l'ensemble il n'y a rien à dire, il suffit de se comprendre suivant les situations ; ça débute, je suis enchantée de vos services ; J'ai toujours une réponse à mes demandes avec beaucoup d'amabilité.



Certaines personnes bien, d'autres très moyen ; Le Responsable de Secteur doit-il passer ? Je n'ai rien demandé, pas d'information à ce sujet ; J'aimerais avoir toujours avoir le même ou la même intervenant (M.) ; J'aimerais que les mêmes personnes soient toujours chez ma sœur car perturbée au changement ; Un peu plus de visite de responsable de secteur ; Fréquence des visites des Responsables de secteur : rare mais le téléphone est toujours dispo et à l'écoute.



Pas de visite du Responsable de Secteur ; Responsable de secteur : jamais de visite. Message l'ADHM jamais fait ; Transmission des messages parfois insatisfaisant ; Planning laisse à désirer et je n'ai pas mes heures dans le mois ! ; Problème pour le remplacement des intervenants ; Concernant les vacances les interventions ne sont pas toujours assurées. Surtout en cas d'absence veuillez prévenir. Merci ; Arrêt maladie programmé > Anticiper le remplacement si > à 8 jours de l'intervention ; Nous avons dû appeler plusieurs fois avant d'avoir le responsable de secteur (indisponibilité) notamment sur le règlement d'une facture élevée et incompréhensible ; Je n'ai jamais eu de contact alors que je me suis déplacée et que j'ai téléphoné (avec l'ergothérapeute) ; Seule visite du Responsable de Secteur au début de la prise en charge ; Je demande une personne compétente pour le ménage car avec les jeunes ça laisse à désirer ; La personne remplaçante de nos intervenants ne me convient pas, mais alors pas du tout ; Hormis l'aide-ménagère, nous n'avons aucun contact suivi par l'encadrement ; J'aimerais être prévenu en cas de changement d'horaires ; Vous êtes pratiquement jamais averti du changement des horaires et des personnes qui ne viennent pas ; Manque de passage de la responsable de secteur ; Le remplaçant envoyé n'était pas au top ! Problème signalé par téléphone ; Aucune visite du responsable de secteur à ce jour ; Horaires des intervenants repas insatisfaisants car d'autres intervenants (kiné - Médecin) ; Aucune information quand changement d'heures ou absence ; Non prévenue lors d'interventions de remplaçantes / Pas d'évaluation - Visite Responsable de secteur ; Aucun responsable n'est passé à mon domicile depuis la signature du Contrat il y a 4 ans.

Analyse : Comparé à 2024, la **satisfaction globale** est :

- Stable à un haut niveau (84%) pour les **réponses apportées aux demandes**, avec une augmentation de la grande satisfaction (+5 points),
- en hausse (+4 points) pour les **remplacements**, avec néanmoins une baisse (-7 points) de la grande satisfaction,
- en augmentation pour **la fréquence des visites des Responsables de secteur** (+6 points) avec une baisse de la grande satisfaction (-7 points) et de la grande insatisfaction (-9 points).
- stable (72%) pour la **transmission des messages**. L'insatisfaction globale diminue de 5 points.
- stable (76%) pour la **disponibilité des interlocuteurs**, avec pour ce point une baisse de l'insatisfaction globale (-5 points)

L'occurrence de commentaires négatifs est très nettement majoritaire en nombre (24, contre 11 pour les positifs et 7 pour les neutres) mais surtout par la grande diversité des motifs évoqués par chacun des commentaires.

Les motifs négatifs prépondérants sont les suivants : Manque de contacts avec les Responsables ; Défaut de communication sur les modifications de planning ou les absences.

15. Recommanderiez-vous l'ADHM à vos proches ? (Création 2025)

	Oui	Non	Ne sais pas	Sans réponse
2025	78%	1%	14%	7%

Analyse : Les répondants recommanderaient très majoritairement l'ADHM à leurs proches.

16. Quelles améliorations pourraient, selon vous, être apportées à nos prestations ?

Satisfaction



Elles me satisfont tout-à-fait ; Satisfait pour le moment, que rien ne change. Il me tient à cœur de garder mon auxiliaire de vie référente ; On peut toujours améliorer ! Porteuses de repas S. + L. super sympa. Toujours un mot gentil. Regret de les perdre au 1er avril. Pour le ménage, C. super aussi ; Je ne bénéficie que d'une prestation. Maintenant elle est régulière et F. me satisfait tout à fait et a un très bon contact et des décisions très adaptées pour mon mari. Pour un Parkinsonien, une aide régulière de la même personne s'avère bien meilleure ; Globalement satisfaite du service et des intervenants référents ; Je suis satisfaite du travail fait par mes deux intervenantes en attendant que V. puisse venir l'après-midi plutôt que le matin. Les nouveaux horaires m'ont un peu perturbée mais j'espère que c'est momentané ! ; Tout est parfait ! Merci beaucoup ; Pour moi c'est très bien ; Tout est parfait ; Tout fonctionne correctement. Nous sommes très attachés à nos auxiliaires de vie et demandons à les conserver le plus longtemps possible. Elles sont compétentes et nous apportent tellement par leur joie de vivre. Bravo à V. et H. ; Pour mon compte, il suffit que chacun se tienne à sa place mais pour moi, toutes les personnes qui me viennent en aide, je leur dis un grand merci. Bon courage à tous les responsables de la société et aux aidants ; Tout est adapté, efficace ; Aucune : pour tous les services : parfait, excellent, que cela continue ainsi.

Communication des changements d'horaires et des plannings

- J'aimerais être prévenu en cas de changement d'horaires.
- Communiquer les changements de plannings plus souvent.
- Que les horaires ne changent pas si souvent et de nous prévenir en cas de changement
- Jusqu'à présent j'ai été satisfaite des intervenantes. Je souhaiterais être mieux informée lors des remplacements. Je compte sur l'ADHM pour que les intervenantes soient toujours aussi assidues, professionnelles et discrètes comme cela est le cas depuis de nombreuses années.
- Manque d'information en cas de changement d'intervenant suite à programmation différente ou changement d'horaire

- Planning mensuels distribués trop tard.
- Je ne reçois aucun planning des intervenants qui viennent à mon domicile (horaires, noms).
- Remplacements parfois à la dernière minute.
- Pas forcément au courant d'un changement d'intervenant ou d'horaire.
- Les nouveaux sur le planning viennent pas souvent sans être averti !! Lors des absences pour congés de mes assistantes de vie sont souvent pas remplacés ou annoncé sur le planning mais ne viennent pas souvent ou des horaires changent mais vous êtes pas averti. Le principal c'est d'avertir par SMS, cela ne prend pas trop de temps
- Prévenir des changements de planning à la dernière minute.

Stabilité des intervenants

- J'aimerais que le nom des intervenants soient toujours les mêmes si possible et la comptabilité soit mette le nom les heures et les jours. Par contre Mmes L., H., D. sont des personnes très bien heureusement qu'elles compensent pour les autres.
- Que pour les personnes âgées il y aurait pas toujours des changements dans les personnels
- Pas de changement d'intervenantes.
- Plus d'effectifs et d'heures de disponibilité
- Pallier le manque de personnel pour le remplacement de l'aide-ménagère en cas d'absence
- Avoir toujours la même pour le lendemain.
- J'aimerais avoir toujours la même personne
- Je ne sais pas c'est compliqué quand une personne est malade pour la remplacer essayer de ne pas changer toutes les semaines d'intervenant.

Fiches mission

- Un peu perdue concernant les activités des intervenants entre ce qui est fait pour certains et ce qui est interdit de faire pour d'autres ce qui laisse supposer que tous n'ont pas la même fiche de travail (?). Une fiche de poste individuelle déterminant l'activité de chacun me paraîtrait souhaitable ce qui éviterait que chaque intervenant détermine de lui-même ce qu'il juge utile de réaliser ou envie de faire.
- Créer une fiche "Consignes" sur les habitudes propres à chaque Maison. A relire avant chaque intervention.
- Il est pour moi difficile de répondre au questionnaire car j'ai eu une intervenante pendant 16 ou 17 ans et depuis mars 2025 ou elle s'est arrêtée de travailler pour maladie. Je dois dire que le reste de l'année 2025 les interventions de certains pas terrible, mais j'étais avertie de qui venait, mais c'était ennuyeux pour moi à toujours expliquer ce qu'il fallait faire car j'ai de très gros problèmes de santé. Mais par contre depuis début année 2026 j'ai enfin quelqu'un de très bien Mme S. et j'espère fortement qu'elle restera longtemps. Merci de pouvoir faire le nécessaire pour la garder si elle veut.
- Que les intervenants comprennent que même si mon fils n'habite plus avec moi, j'ai un droit de regard sur certaines choses qui lui passent par-dessus la tête et dont j'attends qu'il soit conseillé par le référent. Ce dernier devrait savoir que chaque famille a des codes vestimentaires, de dresser la table et j'en passer. Vouloir changer ces codes est très préjudiciable.
- Concernant l'aide-ménagère, parfois impression de ne pas pouvoir demander "plus" (pas de ménage à fond proposé plutôt un ménage superficiel).
- Les intervenantes du Midi pensent venir uniquement pour la préparation des repas alors qu'il faut faire aussi un peu de ménage afin que le logement reste propre et que la tâche "ménage" soit plus agréable pour tout le monde et si tout le monde y met du sien tout se passe bien. Il faut vraiment préparer des repas équilibrés protéines, féculents et légumes en quantités raisonnables.

Stabilité ou adaptation des horaires

- Ne pas changer les horaires en fonction des interventions précédentes car cela me permet en tant qu'aidante de prendre des rendez-vous, certains longtemps à l'avance et si les horaires changent je suis obligée d'annuler. Le mardi, j'avais fait la demande d'une intervention 10h15-12h15 au départ après cela a été 10h - 12h , maintenant 9h45-14h45 et quelquefois 9h30-11h30 et c'est très compliqué pour moi de faire mon activité. Pareil pour le vendredi où un départ de Rosita plus tôt chamboule mon planning et m'oblige à reporter mes rendez-vous. Je comprends que la gestion des plannings soit difficile pour vous mais c'est aussi compliqué de notre côté.
- Je préfère avoir des prestations dans la matinée pour notre emploi du temps actuel suite aux rendez-vous chez les praticiens pour mon mari et moi-même. Sauf que je garde le lundi après-midi dans le créneau 14h30-16h.
- Planning qui bouge.
- Que les horaires ne changent pas si souvent et de nous prévenir en cas de changement
- Amélioration sur les changements de planning.

Tarifs

- Ce que je trouve difficile ce sont les dernières augmentations du tarif horaire. Ma retraite n'augmente pas aussi vite. A ce rythme, je vais devoir diminuer le nombre d'heures d'intervention.
- C'est quand même cher. Mais vous n'y pouvez rien.
- Pourquoi autant de différence importante de taux entre la PEC MDPH et ce qui me reste à charge ? Une meilleure coordination entre responsables et intervenants. Les formations dès le départ pour les intervenants arrivant à l'ADHM.
- Pourquoi avoir souvent des petits dépassements à notre charge ?
- Le respect du temps d'heures accordées par le CD afin d'éviter des dépassements d'heures à domicile engendrant un taux TRES élevé des factures.

Formation des intervenants

- Formations, conversation à avoir avec des malades qui ont Alzheimer ou apparentée. Produits d'entretien pas connus ex : pâte verte et protocoles qui vont avec.
- Peut-être que les personnes que vous employez ne sont pas toutes formées pour le rangement.
- En fonction de la pathologie des patients, il serait nécessaire de mettre en place des personnes à l'expérience nécessaire
- Prière de m'envoyer des intervenants qui sachent se servir d'un verticalisateur et surtout qu'ils ne soient pas malades ou handicapés pour pouvoir s'en servir.
- Peut-être un peu plus de formation repassage-ménage sont souvent "inconnus" par les nouvelles générations.

Contacts avec les Responsables de secteur

- Plus de contact avec les Responsables de secteur.
- Voir plus les Responsables de secteur. Appeler pour les remplacements
- Un contact un peu plus fréquent avec la responsable de secteur (1 fois par an, soit téléphone soit visite)
- Pouvoir faire le point avec un responsable de temps en temps.

Proposition ou demande de nouveaux services

- Un service de garde pour les personnes ne pouvant rester seules les samedis voire les dimanches.
- Avoir du personnel pour l'entretien extérieur (tonte de la pelouse / Peinture / Karcher / Bricolage...). Avoir la même intervenante (de préférence le matin).
- Nous sommes, ma mère et mes frères très satisfaits de tous les intervenants, donc RAS. PS : ce questionnaire pourrait être réalisé sur internet (aussi) et l'expédition des réponses sur notre BAL. Ce que je fais [photos des pages du questionnaire]
- Ateliers d'information diététique, téléphonie.

Amélioration de la communication

- Plus de communication, d'activités et propositions d'activités permettant à ma mère de se sentir mieux. Plus de communication entre les intervenantes et moi. Le carnet de transmission n'évoque que ce qu'elle a mangé : je le sais déjà puisque c'est moi qui le mets dans le frigo.
- Je l'ai déjà dit et je le répète, lorsque l'on signe les feuilles de congés des intervenantes, "Remplacement > OUI NON" n'est pas suffisant. Je souhaiterais une case "Commentaires" pour une demande spécifique par exemple (2 fois seulement / 3h au lieu de 5 par exemple)
- Mieux communiquer sur les services associés proposés (Pôle Soins, Portage de repas, Télé assistance)... pour passer un cap de santé difficile transitoire.

Divers

- S'il était possible de transmettre que le portable personnel à la main lors des interventions est peu acceptable et devrait être rangé dans son sac.
- Mon intervenante est la personne qui me correspond, je suis très satisfaite attention !!! à sa remplaçante pendant ses congés, surtout pas la personne que vous m'avez octroyé
- Ce n'est malheureusement pas de votre ressort, mais plus de reconnaissance des intervenants en statut et salaire et plus de personnel pour éviter qu'on manque d'aide.

Analyse : les propositions d'amélioration concernent, par ordre décroissant, les catégories suivantes :

Communication des changements d'horaires et des plannings	11 occurrences
Stabilité des intervenants	8 occurrences
Fiches mission	6 occurrences
Stabilité ou adaptation des horaires	5 occurrences
Tarifs	5 occurrences
Formation des intervenants	5 occurrences
Contacts avec les RS	4 occurrences
Proposition de nouveaux services	4 occurrences
Amélioration de la communication	3 occurrences

Résultats des questionnaires de satisfaction 2025

Pôle Soins - Synthèse

2025 : 26 questionnaires envoyés - 19 retours

Ratio : 73,08 %

1. Comment avez-vous connu l'association ?

	Bouche à oreille	Annuaire / Internet	Pro. de santé	Autres	Sans rép.
2025	16%	0%	58%	16%	11%

Autres :

- Formation des Aidants
- CCAS Le Haillan
- Clinique des Grands Chênes
- CHU Tastet Girard
- IDEL

Analyse : L'influence des professionnels de santé concernant la connaissance de l'existence de l'ADHM progresse très nettement par rapport à 2024 (+25 points, sans compter les 2 établissements de santé mentionnés dans « Autre »), celle du bouche à oreille se réduit de moitié.

2. Les informations contenues dans notre Livret d'accueil vous ont-elles été utiles ?

	Oui	Non	Pas consulté	Sans rép.
2025	74%	0%	16%	11%

Analyse : L'utilité du Livret d'accueil gagne 14 points, soit un très haut niveau. On peut relever que le nombre de personnes n'ayant pas consulté le Livret d'accueil a considérablement baissé depuis 2024 (-24 points).

3. Quel est votre avis sur la qualité de notre accueil téléphonique concernant les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
La courtoisie des personnes qui vous répondent					
2025	47%	37%	0%	5%	11%
La mise en contact avec le bon interlocuteur					
2025	42%	26%	5%	5%	21%
La durée de la mise en attente					
2025	37%	32%	5%	5%	21%

Analyse : L'évaluation de la qualité de l'accueil téléphonique est en baisse pour chacune des catégories, que cela soit la **courtoisie** (-16 points) tout en restant à un haut niveau de satisfaction globale (84%), la **mise en contact** avec le bon interlocuteur (-25 points à 68%) ou la **durée de mise en attente** (-18 points à 69%). Il s'agit néanmoins de niveaux de satisfaction globale très acceptables dans l'ensemble, atteignant 68 à 84%.

4. Pensez-vous avoir été bien informé(e) sur :

	Oui	Non	Sans rép.
Les services que nous proposons			
2025	79%	11%	11%
Le rôle des infirmières			
2025	63%	11%	26%

Analyse : Comparé à 2024, l'évaluation de la qualité des informations que nous transmettons :

- est en légère baisse **concernant l'information sur les services que nous proposons** (- 8 points), en restant à un haut niveau.
- est également en très légère baisse (-4 points) concernant **le rôle des infirmières**, tout en restant à un haut niveau.

5. Globalement, vous êtes... ?

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Sans rép.
2025	47%	47%	5%	0%	0%

Analyse : Cette question atteint un très haut niveau. Le ressenti global des usagers est en légère baisse (-6 points à 94%), avec une baisse d'autant de la grande satisfaction.

6. Choisissez deux mots pour définir l'image que vous avez de notre service aujourd'hui :



Très satisfaisants ; Personnel très compétent ; Savoir-faire et patience ; Cordiale et qualité ; Régulier, taille humaine ; Empathie, professionnalisme ; Bienveillance, agréable ; Compétence et gentillesse ; Indispensable pour nos soins ; Professionnalisme et empathie ; Utile, confort ; Amélioration ; Bien.



Manque d'empathie.

Analyse : l'image du Service est de ses professionnels est très nettement positive. Les termes utilisés sont de manière notable orientés vers le professionnalisme et l'humanité des intervenants.

7. Que pensez-vous du service que nous vous apportons concernant les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
Réponses apportées à vos demandes					
2025	32%	58%	0%	0%	11%
Transmission des messages					
2025	37%	47%	5%	0%	11%
Disponibilité de vos interlocuteurs					
2025	47%	47%	0%	0%	5%



Elles sont- très gentilles et bien aimables, merci ; Informations médicales bien relayées ; Les Aides-soignants sont formidables. Je tiens à remercier l'ADHM pour le travail des aides-soignants pour la toilette de mon mari. Ce service m'a apporté du soutien à moi l'aidante. Mon mari bénéficie d'une hygiène parfaite et c'est aussi pour lui un moment d'échange chaleureux qui lui donne le moral. Merci aussi à C. [ergothérapeute] pour trouver du matériel pour faciliter la vie de mon mari (lit, chaise, chaise tournante dans la baignoire, barre de soutien...). Merci à A. [Infirmière coordinatrice] et S. [Infirmière référente] toujours disponibles et aidantes.



Manque de temps du personnel pour effectuer les tâches à réaliser.

Analyse : Comparé à 2024, la satisfaction globale atteint des niveaux allant de 84% à 94%. La grande satisfaction augmente de manière notable concernant **la disponibilité des interlocuteurs** (+20 points), la satisfaction globale se situant à 94%. La satisfaction globale quant à la **qualité des réponses apportées** (+4 points à 90%) et à la transmission des messages (+11 points à 84%) augmentent pour atteindre de très hauts niveaux.

Ces hauts niveaux reflètent l'aspect nettement positif des commentaires attachés à cette question.

8. Recommanderiez-vous l'ADHM à un proche ?

	Oui	Non	Sans rép.
2025	84%	5%	11%

Analyse : La grande majorité des personnes ayant eu recours au Service recommanderait l'ADHM à un proche.

9. Pensez-vous que vos besoins ont été bien pris en compte ?

	Oui	Non	Sans rép.
2025	84%	11%	5%

Analyse : le sentiment d'une bonne prise en compte des besoins conserve un haut niveau tout en accusant une baisse de 9 points comparé à 2024.

10. En cas de besoin, savez-vous à qui vous adresser ?

	Oui	Non	Pas clairement	Sans rép.
2025	68%	5%	16%	

Analyse : Les interlocuteurs au sein du Service sont bien repérés par une majorité des répondants bien que cette question accuse une très forte baisse (-32 points) comparé à 2024. Une hypothèse concernant cette baisse pourrait résider dans la vacance du poste d'Infirmière coordinatrice d'une durée conséquente en 2025, désorganisant de fait le Service.

11. Comment évaluez-vous globalement les soins réalisés par les aide-soignant(e)s ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
Qualité des soins					
2025	53%	37%	0%	0%	11%
Qualité de vos relations (nouvelle question 2025)					
2025	58%	37%	0%	0%	58%
Capacité d'écoute					
2025	42%	47%	0%	0%	11%
Confidentialité et discrétion (nouvelle question 2025)					
2025	58%	26%	0%	0%	16%



Nous sommes très contents de votre service ; Tous de bonne volonté et à l'écoute des conseils ; Personnel à l'écoute et rassurant dans des situations complexes à gérer Ils sont parfaits. L'hygiène et même les conseils de soins sont au top. La patience, la gentillesse, l'écoute et la disponibilité des soignants sont exceptionnelles.

Analyse :

Concernant l'évaluation de la **qualité des soins**, on observe une baisse de la satisfaction globale (-10 points à 90%, qui reste un très haut niveau) au sein de laquelle la grande satisfaction perd de manière notable 20 points.

Concernant l'évaluation de la **qualité relationnelle** avec les intervenants, la satisfaction globale atteint un très haut niveau (95%).

Concernant la **capacité d'écoute**, on observe une légère baisse de la satisfaction globale (-5 points à 89%, qui reste un très haut niveau) au sein de laquelle la grande satisfaction perd de manière notable 45 points au profit de la simple satisfaction qui en gagne 40.

Enfin, les qualités de **sens de la confidentialité et de discrétion** sont très largement reconnues (84%) sans qu'aucune insatisfaction ne soit relevée.

12. Comment qualifieriez-vous la qualité :

	Très satisfaisantes	Satisfaisantes	Insatisfaisantes	Très insatisfaisantes	Sans rép.
Du remplacement des aide-soignant(e)s					
2025	16%	63%	11%	0%	11%
De la fréquence des visites des infirmières					
2025	16%	37%	21%	0%	26%

Analyse : Comparé à 2024, la satisfaction globale concernant le **remplacement des intervenant(e)s** est en baisse sensible de 14 points, la plaçant à 79%. Pour ce qui concerne la **fréquence de visite des infirmières**, nous assistons également à une nette baisse de la satisfaction globale (-21 points à 53%) et une augmentation notable de la simple insatisfaction (+14 points). A l'identique de la question 10, une hypothèse concernant cette baisse pourrait résider dans la vacance du poste d'Infirmière coordinatrice d'une durée conséquente en 2025, désorganisant de fait le Service.

13. Quelles améliorations pourraient, selon vous, être apportées à nos prestations ?

Horaires d'intervention

Je souhaiterais que la toilette de mon mari soit terminée au plus tard à 14h pour que tout soit terminé l'après-midi. Mais c'est un souhait. Mais je sais qu'il y a des contraintes de remplacement et d'autres patients peut-être prioritaires. Et je remercie les infirmières des efforts d'aménagement d'horaire qu'elles m'ont accordées quand c'était vraiment nécessaire. Un grand merci à toute l'équipe d'aides-soignants.

Les horaires sont très aléatoires.

Disponibilité et stabilité des intervenants

Avoir plus de disponibilités des aides-soignantes, malgré qu'elles ne sont pas responsables, mais la hiérarchie qui leur donne davantage de patients supplémentaires par soi-disant manque d'effectifs. Alors il faut augmenter le personnel afin que les aides-soignantes soient plus disponibles.

Plus d'empathie. Moins de rotation dans l'équipe. Avoir une plus petite équipe attirée (4/5 personnes max.). Moins d'amplitude horaire (passage à heure fixe à 30 minutes près).

Être plus nombreuses pour avoir un peu plus de temps pour le patient et pour vous-même. Je suis preneuse quand il y aura du personnel pour les week-end. Merci à vous pour votre dévouement.

Organisation institutionnelle

Organiser une réunion des familles et soignants 1 fois par an pour poser la compréhension des problématiques soignants / Famille (coordination ADHM - Kiné etc), obligation RDV médicaux etc.

Lors de l'arrivée d'une nouvelle aide-soignante, à la suite de l'accompagnement par une infirmière, prévenir l'aidant pour qu'il soit dispo sur 1 ou 2 passages.

Autre amélioration

Suivant la personne l'appeler par son prénom (ça passe mieux pour mon mari) si c'est possible bien sûr.

A noter : ces propositions d'amélioration sont stables d'année en année. Néanmoins, la rotation de l'équipe d'aides-soignant(e)s et la variabilité des horaires (liée aux besoins en soins des patients précédents, nécessitant plus ou moins de temps en fonction des besoins des personnes le jour J) sont explicités lors de la mise en place de l'accompagnement.

Résultats des questionnaires de satisfaction 2025

Pôle Mixte Aide et Soins - Synthèse

SAD Mixte 2025 : 30 questionnaires transmis - 13 retours

Ratio : 43,33 %

1. Comment avez-vous connu l'association ?

	Bouche à oreille	Annuaire / Internet	Pro. de santé	Autres	Sans rép.
2025	8%	8%	46%	15%	23%

Autres : Mairie et CCAS du Haillan

Analyse : Les professionnels de santé sont de loin les principaux vecteurs de connaissance de l'ADHM.

2. Les informations contenues dans notre Livret d'accueil vous ont-elles été utiles ?

	Oui	Non	Je ne l'ai pas consulté	Sans rép.
2025	69%	0%	15%	15%

Analyse : L'utilité des informations contenues dans le Livret d'accueil est très largement majoritaire.

ACCUEIL ET INFORMATION

3. Quel est votre avis sur la qualité de notre accueil téléphonique concernant les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
Courtoisie des personnes qui vous répondent	46%	46%	0%	0%	8%
Mise en contact avec le bon interlocuteur	46%	46%	0%	0%	8%
Durée de la mise en attente	23%	69%	0%	0%	8%

Analyse : avec **92% de satisfaction globale chacune**, ces 3 questions atteignent de très haut niveaux. On peut noter que la durée de mise en attente recueille moins de grande satisfaction et plus de simple satisfaction que les 2 autres points abordés ainsi que l'absence totale d'insatisfaction.

4. Pensez-vous avoir été bien informé(e) sur :

	Oui	Non	Sans rép.
Les services que nous proposons	62%	15%	23%
Les avantages/Inconvénients des modes d'intervention en prestataire et en mandataire pour l'Aide à domicile	77%	8%	15%
Les tarifs du Service d'Aide à domicile	85%	8%	8%
Le rôle des Responsables de secteur	77%	8%	15%
Le rôle des infirmières	77%	0%	23%

Analyse : quoique située à un niveau très acceptable, la **qualité de l'information que l'ADHM transmet sur l'ensemble des services qu'elle propose** recueille le score le moins haut de l'ensemble des questions. La **qualité de l'information sur les tarifs** du Service d'Aide est quant à elle située au plus haut niveau, les 3 autres points abordés recueillant un score de haut niveau.

VOTRE SATISFACTION GLOBALE

5. Globalement, vous êtes... ?

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Sans Rép.
2025	31%	62%	0%	0%	8%

Analyse : la satisfaction globale atteint 93%. Aucune insatisfaction n'est relevée.

6. Choisissez deux mots pour définir l'image que vous avez de notre service aujourd'hui :



Compétence et discrétion ; Professionnelle et engagée pour la plupart des intervenants ; Indispensable, dévoué ; Sérieux et efficace ; Très bien ; Utile, convenable ; Très appréciables ; Social et serviable ; Parfait.

Analyse : L'ensemble des termes employés pour définir l'image de l'ADHM est positif.

7. Que pensez-vous du service que nous vous apportons concernant les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
Réponses apportées à vos demandes	23%	77%	0%	0%	0%
Transmission des messages	15%	77%	0%	0%	8%
Coordination entre professionnels de l'Aide et du Soins	23%	69%	8%	0%	0%
Disponibilité de vos interlocuteurs	23%	69%	8%	0%	0%



Ponctuel, parfait



Le Service ne répond pas toujours aux demandes et les horaires ne sont pas stables

Analyse : La **satisfaction globale** atteint de très hauts niveaux pour l'ensemble des points évoqués, allant de 92 à 100%. On peut relever que la **simple satisfaction** est prépondérante par rapport à la grande satisfaction.

8. Recommanderiez-vous l'ADHM à un proche ?

	Oui	Non	Je ne sais pas	Sans rép.
2025	92%	0%	8%	0%

Analyse : Les répondants recommanderaient très majoritairement l'ADHM à leurs proches.

CONCERNANT L'AIDE A DOMICILE

9. Le devis qui vous a été remis était-il clair ?

	Oui	Non	Sans rép.
2025	62%	0%	38%

10. Les factures qui vous sont transmises sont-elles claires ?

	Oui	Non	Sans rép.
2025	62%	23%	15%

11. Les explications données par le Service Comptabilité sont elles claires ?

	Oui	Non	Je n'ai pas eu besoin de les contacter	Sans rép.
2025	38%	23%	31%	8%

Analyse : Les explications données par le Service Comptabilité sont majoritairement satisfaisantes pour les personnes y ayant recours. Le niveau de non-recours pourrait résider dans la qualité des informations transmises sur les autres supports utilisés par la comptabilité, dont la clarté des devis et des factures.

Qualité de notre accompagnement

12. Pensez-vous que vos besoins en aide aux actes de la vie quotidienne ont été bien pris en compte ?

	Oui	Non	Sans rép.
2025	77%	0%	23%

Analyse : La bonne prise en compte des besoins en aide aux actes de la vie quotidienne atteint un très haut niveau. On ne relève aucune réponse négative.

13. En cas de besoin, savez-vous à qui vous adresser ?

	Oui	Non	Pas clairement	Sans rép.
2025	69%	8%	15%	8%

Analyse : Bien que situé à un haut niveau, l'identification claire par les répondants de leur interlocuteur de référence est contre-balançée par les réponses négatives et le doute qui, cumulés, atteignent 23%.

14. Comment évaluez-vous globalement l'intervention de votre / vos Aides à Domicile ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
Qualité des relations	62%	38%	0%	0%	0%
Qualité du travail réalisé	46%	54%	0%	0%	0%
Capacité d'écoute	54%	46%	0%	0%	0%
Ponctualité	46%	54%	0%	0%	0%
Confidentialité et discrétion	54%	46%	0%	0%	0%

Analyse : Cette catégorie du questionnaire remporte les plus hauts niveaux de satisfaction de l'enquête, à savoir **100% de satisfaction globale pour l'ensemble des points abordés et l'absence d'insatisfaction**. On peut relever que la qualité de la relation avec l'intervenant(e) emporte le plus haut niveau de grande satisfaction.

15. Comment qualifieriez-vous la qualité :

	très satisfaisant	satisfaisant	insatisfaisant	très insatisfaisant	Sans rép.
Du remplacement des Aides à domicile	15%	62%	15%	0%	8%
De la Fréquence des visites du Responsable de Secteur	0%	77%	0%	0%	23%

Analyse : La satisfaction globale est majoritaire à un haut niveau, 77%, pour les 2 points abordés. On peut relever que la question du remplacement des intervenant(e)s emporte à la fois la seule mention de grande satisfaction et à niveau égal la mention de simple insatisfaction.

CONCERNANT LES SOINS A DOMICILE

16. Pensez-vous que vos besoins en soins ont été bien pris en compte ?

	Oui	Non	Sans rép.
2025	77%	8%	15%

Analyse : La bonne prise en compte des besoins en soins atteint un haut niveau.

17. En cas de besoin, savez-vous à qui vous adresser ?

	Oui	Non	Pas clairement	Sans rép.
2025	69%	8%	8%	15%

Analyse : Bien que située à un haut niveau, l'identification claire par les répondants de leur interlocuteur de référence est contre-balançée par les réponses négatives et le doute qui, cumulés, atteignent 16%.

18. Comment évaluez-vous globalement les soins réalisés par les Aides-soignant(e)s ?

	très satisfaisant	satisfaisant	insatisfaisant	très insatisfaisant	Sans rép.
Qualité des relations	62%	31%	0%	0%	8%
Qualité des soins	54%	38%	0%	0%	8%
Capacité d'écoute	62%	31%	0%	0%	8%
Confidentialité et discrétion	54%	38%	0%	0%	8%



Merci à toutes ces personnes compétentes et dévouées car être au service de personnes bien malades n'est pas facile. Je respecte du plus profond de moi. Merci à ces personnes. Merci aussi aux personnes qui s'occupent de l'administratif.

Toute l'équipe est agréable et prend le temps de s'occuper de la personne aidée.

Analyse : La satisfaction globale atteint 92% ou 93%, soit de très hauts niveaux. On peut relever que la grande satisfaction est systématiquement prépondérante sur la simple satisfaction et qu'aucune insatisfaction n'est mentionnée.

19. Comment qualifieriez-vous la qualité :

	très satisfaisant	satisfaisant	insatisfaisant	très insatisfaisant	Sans rép.
Du remplacement des Aides-soignants	8%	77%	0%	0%	15%
De la fréquence des visites des Infirmières	8%	62%	0%	0%	31%

Analyse : La satisfaction globale est majoritaire à un haut niveau, à 85% pour le remplacement des intervenant(e)s et à 70% pour la fréquence de visite des infirmières. Aucune insatisfaction n'est mentionnée.

VOS PROPOSITIONS D'AMELIORATION

20. Quelles améliorations pourraient, selon vous, être apportées à nos prestations d'Aide ou de Soins ?

Satisfaction

J'apprécie la permanence des intervenants et leur implication

Personnalisation des horaires et communication

Pour les soins d'hygiène (toilette, habillage), passer plus tôt dans la journée (après 13h c'est tard). Passer plus tôt dans la journée et que l'on connaisse à peu près l'heure d'intervention car nous sommes bloqués dans la maison dans l'attente de l'aide-soignant(e).

Prendre en compte les souhaits des patients.

Pour les douches l'après-midi, prévenir à l'avance du passage des intervenants

Stabilité des intervenant(e)s

Présenter toujours les personnes auxquelles nous sommes habitués.

Pour la toilette le soir, il y a des absences au niveau du personnel

Synthèse du questionnaire de satisfaction 2025

Pôle libre - Portage de repas et Transport accompagné

Pôle libre : Nombre de questionnaires envoyés : 103 - Nombre de retours : 36

Ratio : 34,95%

1. Comment avez-vous connu l'association ?

Bouche à oreille	Annuaire / Internet	Pro. de santé	Autres	Sans rép.
31%	8%	22%	33%	6%

Autres :

Les CCAS (de Saint-Médard (4), St-Aubin-de-Médoc et du Taillan-Médoc) sont les principaux vecteurs de mise en lien avec l'ADHM, suivis de membres de la famille (4) et l'utilisation passée d'autres services de l'Association (1).

2. Les informations contenues dans notre Livret d'accueil vous ont-elles été utiles ?

Oui	Non	Pas consulté	Sans rép.
56%	0%	28%	17%

Analyse : L'utilité des informations contenues dans le Livret d'accueil bénéficie d'une évaluation positive, la « non lecture » conservant dans l'absolu un niveau assez haut. Aucune réponse négative n'a été formulée.

ACCUEIL ET INFORMATION

3. Le devis qui vous a été remis était-il clair ?

Oui	Non	Sans rép.
86%	6%	8%

Analyse : Les devis sont très majoritairement présentés de manière satisfaisante

4. Les factures qui vous sont transmises sont-elles claires ?

Oui	Non	Sans rép.
92%	3%	6%

Analyse : Les factures sont très majoritairement présentées de manière satisfaisante.

5. Les explications données par le Service Comptabilité sont elles claires ?

Oui	Non	Pas besoin	Sans rép.
64%	0%	25%	11%

Analyse : Les explications données par le Service Comptabilité sont majoritairement satisfaisantes pour les personnes y ayant recours. Le non-recours au service se situe à un niveau notable. Une des hypothèses pour ce dernier point pourrait résider dans la qualité des informations transmises sur les autres supports utilisés par la comptabilité.

6. Quel est votre avis sur la qualité de notre accueil téléphonique concernant les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
Courtoisie	53%	39%	0%	0%	8%
Mise en contact avec le bon interlocuteur	53%	42%	0%	0%	6%
Durée de la mise en attente	53%	39%	3%	0%	8%

Analyse : La qualité de notre accueil téléphonique est très positivement évaluée, avec une satisfaction globale allant de 92 à 95%, soit de très hauts niveaux pour les 3 catégories évoquées

7. Pensez-vous avoir été bien informé(e) sur :

	Oui	Non	Sans rép.
Les services que nous proposons	67%	6%	28%
Les tarifs	78%	8%	14%
Le rôle de votre interlocutrice Flexidom	82%	0%	18%
Le rôle de la Responsable du Portage de repas	82%	0%	18%

Analyse : La qualité de l'information transmise concernant les 4 catégories se situe globalement à de hauts niveaux de satisfaction. La catégorie emportant le score le plus bas concerne la communication relative aux différentes prestations que l'ADHM est en capacité de fournir.

VOTRE SATISFACTION GLOBALE

8. Globalement, vous êtes... ?

Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait	Sans rép.
64%	18%	0%	0%	18%

Analyse : La satisfaction globale se situe à un très haut niveau (82%). Aucune insatisfaction n'a été formulée.

9. Choisissez deux mots pour définir l'image que vous avez de notre service aujourd'hui :



Très bon ; Très courtois ; Je trouve ça très bien ; Bien ; Très satisfaisant ; Professionnalisme et amabilité ; Fiabilité, réactivité ; Correct Sérieux, à l'écoute ; A l'écoute ; Dans l'ensemble je suis satisfait de vos prestations ; Satisfaisant. Confortable sur la qualité des repas ; Réactif ; Très utile ; Juste agréable ; ça va.

Analyse : Les termes employés pour décrire l'image du Service sont positifs en totalité. La satisfaction globale se situe à un très haut niveau (82%), la pondération venant du taux de non-réponses. Aucune insatisfaction n'a été mentionnée.

10. Que pensez-vous du service que nous vous apportons concernant les points suivants ?

	très satisfaisant	satisfaisant	insatisfaisant	très insatisfaisant	Sans rép.
Réponses apportées aux demandes	64%	18%	0%	0%	18%
Transmission des messages	64%	18%	0%	0%	18%
Disponibilité de vos interlocuteurs	55%	27%	0%	0%	8%

Analyse : La satisfaction globale se situe à de très haut niveau (de 82 à 85%). Aucune insatisfaction n'a été formulée.

11. Recommanderiez-vous l'ADHM à un proche ?

Oui	Non	Sans rép.
82%	0%	18%

Analyse : Les répondants recommanderaient très majoritairement l'ADHM à leurs proches. Les non-réponses viennent pondérer ce score.

CONCERNANT FLEXIDOM - TRANSPORT ACCOMPAGNE

12. Pensez-vous que vos besoins ont été bien pris en compte ?

Oui	Non	Sans rép.
91%	0%	9%

Analyse : Les répondants estiment quasi-unaniment que leurs besoins ont été bien pris en compte. Aucune réponse négative n'a été formulée, seules les non-réponses pondèrent ce score.

13. En cas de besoin, savez-vous à qui vous adresser ?

Oui	Non	Sans rép.
100%	0%	0%

Analyse : Les répondants estiment unanimement identifier clairement leur interlocuteur dans ce Service.

14. Comment qualifieriez-vous vos relations avec nos chauffeurs ?

très satisfaisant	satisfaisant	insatisfaisant	très insatisfaisant	Sans rép.
100%	0%	0%	0%	0%

Analyse : Les répondants estiment unanimement que leurs relations avec les chauffeurs du Service sont très satisfaisantes. Il s'agit du plus haut score de Grande satisfaction concernant cette partie du questionnaire.

15. Comment qualifieriez-vous la réactivité du service à vos demandes ?

très satisfaisant	satisfaisant	insatisfaisant	très insatisfaisant	Sans rép.
91%	9%	0%	0%	0%

Analyse : Les répondants estiment unanimement que la réactivité du Service quant à leurs sollicitations est satisfaisante, avec une très nette prépondérance de la Grande satisfaction.

16. Nos horaires et jours d'intervention vous conviennent-ils ?

Oui	Non	Sans rép.
100%	0%	0%

Analyse : Les répondants estiment unanimement que les horaires d'intervention leur conviennent.

CONCERNANT LE PORTAGE DE REPAS

17. Pensez-vous que vos besoins ont été bien pris en compte ?

Oui	Non	Sans rép.
73%	0%	27%

Analyse : Les répondants estiment très majoritairement que leurs besoins ont été bien pris en compte. Aucune réponse négative n'a été formulée, seules les non-réponses pondèrent ce score.

18. En cas de besoin, savez-vous à qui vous adresser ?

Oui	Non	Sans rép.
73%	0%	27%

Analyse : Les répondants estiment très majoritairement identifier clairement leurs interlocuteurs au sein du Service. Aucune réponse négative n'a été formulée, seules les non-réponses pondèrent ce score.

19. Quel est votre avis sur les repas ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
La qualité	42%	42%	6%	0%	11%
La quantité	56%	39%	0%	0%	6%
Diversité des plats	39%	53%	3%	0%	6%



Très satisfaite ; Repas variés et légumes et viande tendre. Tout est bien mangé, bon dessert gâteaux fruits yaourt, bon fromage, je suis satisfaite. Ça va ; Globalement satisfaisant et varié ; Beaucoup mieux qu'il y a quelques temps ; Je vis seul, les portages de repas me rassurent. J'ai actuellement 82 ans. C'est un bien-être pour moi d'avoir mon repas du midi tous les jours du lundi au vendredi ; Les repas sont variés, plutôt équilibrés, bien préparés et la présentation plutôt soignée. Je mets ma touche perso en les consommant non pas dans les plastiques mais en les présentant dans ma vaisselle et en diversifiant les accompagnements ; Très bons repas bien équilibrés



Cuire un peu plus le riz ; Qualité des repas : plus de légumes, Quantité : très suffisant ; Sauf les merguez trop fortes dans le couscous, donc je jette ;



La qualité des repas est très moyenne ; Pas assez de légumes, trop de sauce, qualité des repas en diminution Pour ma part souvent trop copieux et beaucoup trop de viande en sauce et fruits, comme pommes par exemples, pas mûrs.

Analyse : Les termes employés pour décrire la qualité des repas sont majoritairement positifs (7 occurrences positives / 3 neutres / 3 négatives). La satisfaction globale atteint de très hauts niveaux (84 à 92%).

20. Que pensez-vous du Service Portage de repas concernant les points suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Sans rép.
Horaires de livraison	44%	42%	0%	3%	11%
Qualité de la relation avec le chauffeur livreur	72%	19%	0%	0%	8%
Transmission des messages	53%	39%	0%	0%	8%
Disponibilité du responsable du service	56%	36%	0%	0%	8%



Chauffeurs agréables et disponibles ; Satisfait globalement ; Très gentils et très attentionnés ; Je suis très satisfaite. Je remercie tout le personnel pour la gentillesse ; Très bon contact ; Livreurs très sympas ; Satisfait dans l'ensemble ; Cela m'aide beaucoup d'avoir mon repas, bien restauré, qui me reconforte beaucoup. Merci. Toutes mes amitiés et encore merci ; Je vous encourage beaucoup. les portages de repas sont satisfaisants. Je remercie votre personnel de la cuisine et le livreur de mon repas du midi. Recevez mes sincères salutations et amitiés à tous ; Toujours agréable ; Livreur très sympa.

Analyse : Les termes employés pour décrire la qualité 4 catégories interrogées sont unanimement positifs. On peut relever dans ces commentaires la place importante consacrée à la qualité du savoir-être des chauffeurs. La satisfaction globale atteint de très hauts niveaux (86 à 92%), pondérée par les non-réponses.

VOS PROPOSITIONS D'AMELIORATION

21. Quelles améliorations pourraient, selon vous, être apportées à nos prestations de Transport accompagné (Flexidom) ou de Portage de repas ?

Encouragements

- Aucune amélioration je suis très satisfaite. J'ai 92 ans ça fait longtemps que je mange vos bons repas variés merci beaucoup
- La qualité des services est très bien
- Tout me convient très bien ainsi qu'à mon mari, tout au moins en rapport avec nos besoins actuels.
- Merci de la disponibilité de vos intervenants.

Tarifs

- Délai avant interruption "Portage de repas" : ex : hospitalisation d'urgence > repas non distribués mais facturés [A noter : il s'agit d'un délai de prévenance, concernant notamment les hospitalisations d'urgence, issu des conditions de vente contractuelles].
- Dommage qu'Eysines ne soit pas adhérente de l'ADHM. [A noter : les habitants des villes adhérentes de l'ADHM bénéficient de tarifs préférentiels]
- Prix du transport trop élevé

Qualité des repas

- Amélioration des repas - Moins de sauce, moins de quantité, plus de qualité.
- La composition des repas pourrait être améliorée Ex : entrée au fromage suivie d'un gratin puis d'une portion de fromage.

Organisation

- Livraisons : prévenir des horaires estimés de leur arrivée de façon à ce que le bénéficiaire soit prêt à le recevoir sans être surpris ou bloqué dans sa matinée en attente de la livraison. Prévoir un agenda hebdomadaire avec les horaires de passage ?

Autres

- Les repas livrés sont partiellement différents de ceux annoncés.