

# VOTRE SERVICE D'AIDE À DOMICILE EN 2021

Enquête réalisée entre février et mars 2022



**359**  
bénéficiaires



**78 550**  
Heures



**53 %**  
ont répondu à l'enquête

## LES PRESTATIONS



**97 %**  
sont très satisfaits voire satisfaits au sujet de  
**ENTRETIEN DU LINGE**



**93 %**  
sont satisfaits à très satisfaits au sujet du  
**MÉNAGE**



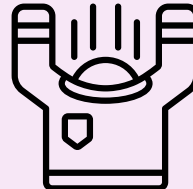
**100 %\***  
sont très satisfaits voire satisfaits au sujet de la  
**PREPARATION DES REPAS**



**100 %\***  
sont satisfaits au sujet de  
**L'AIDE POUR MANGER**



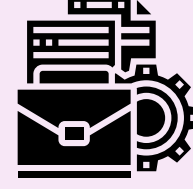
**100 %\***  
sont très satisfaits voire satisfaits au sujet de la  
**L'AIDE À LA TOILETTE**



**100 %\***  
sont très satisfaits voire satisfaits au sujet de la  
**L'AIDE À L'HABILLAGE**



**95 %**  
sont satisfaits voire très satisfaits au sujet de  
**L'AIDE AUX COURSES**



**100 %\***  
sont satisfaits voire très satisfaits au sujet de  
**L'AIDE ADMINISTRATIVE**



**85 % \***  
sont satisfaits voire très satisfaits au sujet de  
**L'AIDE AUX SORTIES**

\*Taux de réponse faible

## LES QUALITÉS DES AIDES À DOMICILE



PONCTUALITÉ



**95 %**

RESPECT DES CONSIGNES



**95 %**

DISPONIBILITÉ



**98 %**

SENTIMENT DE SÉCURITÉ / SÉCURITÉ



**95 %**

RESPECT DE VOS DROITS



**98 %**

RESPECT DE VOS HABITUDES



**98 %**



**95 %**

sont satisfaits voire très satisfaits de la  
**COORDINATION**

# LA COMMUNICATION

82 %

Le service est facilement joignable

89 %

Les plaintes et réclamations sont prises en compte

60 %

Ont eu un contact annuel pour faire le point



# CONTINUITÉ DE SERVICE ET COORDINATION

Le point de vue des bénéficiaires

47 %

Des bénéficiaires sont toujours prévenus en cas d'absence de l'intervenant

81 %

Des remplacements sont toujours ou souvent assurés

89 %

Les interventions du service sont toujours voire souvent articulées avec les autres intervenants à domicile



69 %

Des bénéficiaires estiment que leur avis est pris en compte dans les changements de planning

# L'IMPACT SUR VOTRE QUOTIDIEN

Meilleure alimentation

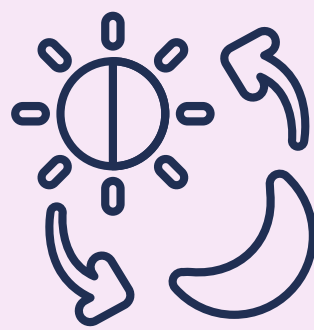
8.4%

Rassuré(e)

21.9%

Moins isolé(e)

18.5%

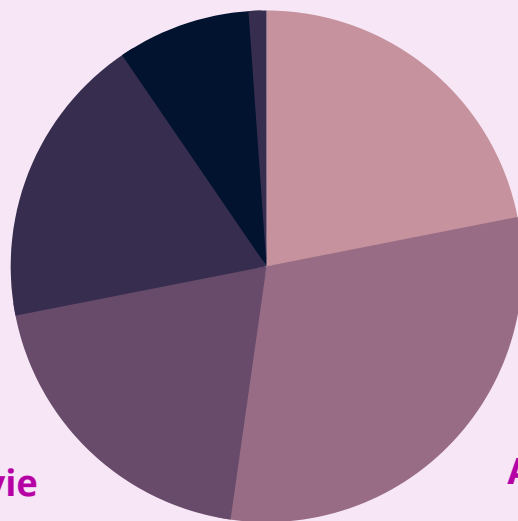


Meilleure qualité de vie

19.7%

A facilité la vie quotidienne

30.3%



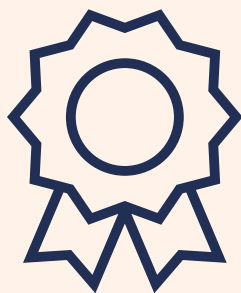
# AMÉLIORATION CONTINUE



80 %

recommanderaient le service à leur entourage

Nos axes d'amélioration



- 1 - Modification du planning
- 2 - Limiter le nombre d'intervenants

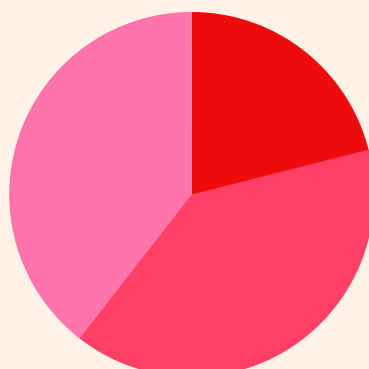
Note moyenne attribuée au service

de 1 à 6 - Détracteurs

21.1%

de 9 à 10 - Promoteurs

39.5%



de 7 à 8 - Passifs

39.5%