



# PLEIADES

À CHAQUE INSTANT DE VOTRE VIE

**SYNTHESE DE L'ANALYSE DU QUESTIONNAIRE DE  
SATISFACTION**

**ARRET DE SERVICES SUITE MECONTENTEMENTS  
AIDE A DOMICILE 2021**

*Enquête effectuée du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2021*

Document		Rédaction	Vérification	Approbation	DIFFUSION
Titre Questionnaire analyse 2021	Signé par	Elodie GODARD			
	Fonction	Qualité			
Version : 1	Date	06/01/2022			
Pagination : 5	Visa	Elodie GODARD			

Les enquêtes de satisfaction tiennent une place importante dans la gestion de la qualité car elles permettent de recueillir le sentiment des bénéficiaires, afin d'évaluer la qualité des prises en charge et de proposer des axes d'amélioration.

C'est dans cette démarche d'amélioration constante de la qualité des prestations proposées et afin de mieux répondre aux attentes et besoins des bénéficiaires, qu'une enquête de satisfaction a été envoyée à l'ensemble des bénéficiaires du service de l'aide à domicile de Pléiades qui ont mis fin à leurs interventions sans motifs ou via un mécontentement. Cela aussi bien les personnes âgées, en situation de handicap et les familles fragilisées.

Ces enquêtes permettent de mesurer les niveaux de satisfaction des bénéficiaires et/ou de leur famille concernant les services rendus et de mieux connaître leurs motifs d'insatisfaction qui ont pu amener à souhaiter arrêter les services. Cet outil contribue à une dynamique de bientraitance, à une démarche de qualité continue et optimise les possibilités d'expression des bénéficiaires et de leur famille.

A partir des résultats de cette enquête ont été dégagées des actions d'amélioration, qui seront intégrées au plan d'action « Qualité ».

Les résultats ont été ensuite diffusés aux bénéficiaires ainsi qu'aux salariés notamment via une synthèse par courrier.

## SOMMAIRE :

---

<b>ELEMENTS DE METHODE</b> .....	p.3
<u>TRAITEMENT DES DONNEES</u> .....	P.4
<u>ANALYSE DES RESULTATS</u> .....	P.4
<u>TRANSMISSION DES RESULTATS</u> .....	P.4
<b>SYNTHESE</b> .....	p.5
<b>Conclusion générale</b> .....	p.5

# ELEMENTS DE METHODE

## ELABORATION DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION AIDE A DOMICILE

### **Population interrogée :**

Ce questionnaire est envoyé pour les bénéficiaires souhaitant arrêter les services (hors hospitalisation, décès, entrée en institution etc.) afin d'en connaître les motifs, dans un but d'amélioration continue de la qualité. Le questionnaire a été rempli par les bénéficiaires et/ou leur entourage et/ou les intervenants à domicile.

### **Composition du questionnaire :**

Le questionnaire de satisfaction répond à des obligations réglementaires du secteur de l'aide à domicile.

Il comprend :

- le tableau de référencement des documents qualité
- un paragraphe explicatif informant l'utilisateur et sa famille de :
  - o l'objectif de l'enquête
  - o des modalités de retour
  - o la garantie de la confidentialité et de l'anonymat des données recueillies.

Un espace est laissé libre si les répondants souhaitent renseigner leurs coordonnées et nous faire part de remarques et/ou suggestions et permettre ainsi à l'association de pouvoir faire un retour.

Le questionnaire comprend seize questions divisées en huit thématiques :

- les informations générales
- l'avis général sur les interventions
- l'avis général sur les intervenants
- l'avis général sur le service apporté
- l'avis général sur les relations avec l'association
- l'avis général sur la coordination
- l'avis général sur la communication
- un espace libre d'expression

### **Les types de questions :**

#### **Ce questionnaire comprend quatre types de questions :**

- des questions filtres
- des questions fermées à échelle ordinale (très satisfaisant, satisfaisant, plutôt insatisfaisant, très insatisfaisant)
- des questions dichotomiques (oui/non)
- des questions ouvertes

# ELEMENTS DE METHODE

## TRAITEMENT DES DONNEES

Chaque retour de questionnaire a été informatisé dans l'anonymat. Si les personnes avaient laissé leurs coordonnées, ils ont été recontactés si nécessaire par la Direction.

## ANALYSE DES RESULTATS

### Le taux de retour :

Afin de savoir si les questionnaires renseignés sont représentatifs de l'échantillon étudié, une évaluation du taux de retour a été réalisée, de la manière suivante :

Un taux de 0% à 29 % est considéré comme faible,

Un taux de 30% à 60% est considéré comme satisfaisant,

Un taux de retour de plus de 60 % est considéré comme très satisfaisant.

Sur 15 questionnaires envoyés, 3 nous ont été retournés, soit un taux de retour de 20 %, qui est considéré comme faible. Une synthèse des 3 retours de questionnaire a alors été réalisé et chaque questionnaire a fait l'objet d'un traitement indépendant.

## TRANSMISSION DES RESULTATS

Les résultats des questionnaires sont disponibles au siège de l'association et informatisés dans un dossier commun à l'ensemble des équipes administratives. Ils sont également transmis à la Direction et en revue de Direction Annuelle.

## SYNTHESE

*Malgré le faible nombre de retours qui ne permet pas une exploitation effective des résultats, nous pouvons à travers ceux-ci dégager quelques axes d'amélioration.*

- *Insatisfaction liée au service d'accompagnement à la mobilité et à la téléassistance*
- *Insatisfaction liée au professionnalisme et à la formation de l'intervenant*
- *Insatisfaction liée à la coordination interne et externe de Pléiades*
- *Insatisfaction liée à la gestion des factures et la non réception des plannings*

## CONCLUSION GENERALE

Des axes doivent être considérés comme prioritaires et faire l'objet d'actions d'amélioration :

- La formation et l'adaptation des intervenants aux besoins des bénéficiaires
- L'information donnée aux bénéficiaires notamment sur les changements de planning et les factures.

L'enquête de satisfaction contribue à la mise en place et à la poursuite d'une démarche d'amélioration continue de la qualité.

L'analyse des résultats de l'enquête a permis d'identifier des points forts et des points à améliorer. A partir de ces derniers, des axes d'amélioration ont été dégagés et permettront de mettre en place un plan d'action.