

RESULTATS

Enquête de Satisfaction 2019 / 2020 (sur 66 questionnaires retournés)

Mise en place du Service :

1. Comment avez-vous connu Ezy à Dom' ? :

18,18% Par la mairie de votre commune	13,64% Par un professionnel de santé
15,15% Par une assistante sociale	1,52% Par une publicité
33,33% Par votre entourage (famille, amis...)	0% Par un référent de l'Association
18,18% Autres :	

2. Que pensez-vous de :

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Pas satisfait du tout	Non utilisé
L'accueil téléphonique : (qualité d'écoute, amabilité et disponibilité)	84,85%	13,63%	0%	0%	1,52%
Le délai de réponse	78,79%	16,66%	1,52%	0%	3,03%
L'accueil physique :	71,21%	10,61%	0%	0%	18,18%

Prestation(s) réalisée(s) au domicile :

3. Quelles sont les prestations réalisées à votre domicile ?

63,64% Aide pour les actes de la vie quotidienne	81,82% Entretien du domicile / Gestion du linge
24,04% Préparation/prise des repas	19,70% Accompagnements extérieurs
6,06% Jardinage / bricolage	

4. Quel est votre avis sur :

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Pas satisfait du tout
L'évaluation de vos besoins faite à votre domicile	78,79%	21,21%	0%	0%
Le délai et l'accompagnement pour la mise en place des interventions	81,82%	18,18%	0%	0%
La qualité de vos prestations	84,85%	15,15%	0%	0%

5. Avez-vous déjà eu une visite à domicile par un membre de l'encadrement ?

93,94% Oui **6,06%** Non

Tourner la page svp

6. Que pensez-vous de votre/vos intervenante(s), en ce qui concerne... :

	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Pas satisfait du tout
La ponctualité	83,33%	15,15%	1,52%	0,00%
La présentation	84,85%	15,15%	0%	0%
L'efficacité et l'autonomie	87,88%	12,12%	0%	0%
L'amabilité et la discrétion	89,39%	10,61%	0%	0%

7. Avez-vous déjà connu un événement indésirable en lien avec les prestations réalisées à votre domicile ?

1,52% Oui 98,48% Non

Quelques unes de vos remarques :

- « Nous sommes très satisfaits de l'assistance apportée aussi bien par les intervenantes que par l'équipe d'encadrement. [...] les intervenantes sont qualifiées, efficaces et pleines de gentilles attentions... »
- « J'aime bien avoir toujours la même personne et [...] est très bien, ses remplaçantes aussi. Un personnel de qualité et très professionnel. »
- « Pas de remarque particulière, [...] est juste parfaite dans son travail et la communication avec Ezy à Dom' se passe bien à chaque fois. »
- « Personnel remarquable très très humain très professionnel, merci à toutes. »
- « Dommage que votre feuille ne soit pas nominative [...] »
- « Très satisfait de toute l'équipe (chacune ayant ses particularités) [...] »
- « Je n'ai aucune suggestion d'amélioration à apporter car votre association a les plus grandes qualités : humanité, compréhension et adaptabilité[...]. Je ne peux que vous remercier pour la énième fois pour ce que vous faites et ce que vous êtes. »
- « Je ne peux que féliciter tous les intervenants à domicile qui ont fait preuve d'un professionnalisme exemplaire et d'une profonde humanité et ont affronté les difficultés liées au confinement et à l'aggravation de l'état de santé de mes parents, avec une grande dextérité. [...] je souhaite longue vie à Ezy à Dom' ! »

Toute l'équipe d'Ezy A Dom' vous remercie du temps et de l'intérêt que vous avez porté à ce questionnaire. Toutes vos notes et remarques nous aident à améliorer toujours plus la qualité de nos services.

Nous tenons également à remercier *tous nos bénéficiaires* pour leur gentillesse, leur compréhension et leur bienveillance envers toute notre équipe, face à une crise sanitaire importante et inédite. Nous avons dû faire face à des situations complexes et espérons avoir répondu au mieux à vos attentes et besoins malgré les difficultés. Un grand MERCI à toutes les personnes qui nous ont donné du tissu et pris de leur temps pour nous confectionner masques et sur-blouses. Votre aide a été très précieuse pour nous !

Merci à vous!!!
Toute l'équipe d'Ezy A dom'