

COMPTE RENDU DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2019

Méthode de diffusion de l'enquête :



152 personnes nous ont répondu par téléphone



68 personnes nous ont répondu par mail



20 personnes nous ont répondu par courrier

POINTS POSITIFS A RETENIR



- ☺ L'avis général des usagers sur Solidom est très positif. **Plus de 97% se déclarent satisfaits !**
- ☺ **96% des usagers** se disent satisfaits de la transmission des messages.
- ☺ **97%** des bénéficiaires estiment que leurs droits fondamentaux sont respectés.
- ☺ **98 %** des bénéficiaires se disent satisfaits du travail réalisé par leur(s) intervenant(e)(s).
- ☺ L'évaluation portée sur l'amabilité, la discrétion, la disponibilité, l'honnêteté et la ponctualité des intervenants à domicile se révèle très positive (environ **95%** de satisfaction sur ces critères).
- ☺ **93%** des usagers, pour lesquels plusieurs intervenants se relaient dans la semaine, se déclarent satisfait de la coordination.
- ☺ **Entre 87% et 91%** des usagers expriment une satisfaction concernant la continuité de service durant les absences maladie ou congés de leur intervenant habituel.

POINTS A AMELIORER



- ☹ **31%** des usagers déclarent ne pas avoir assez de contacts avec leur référent. Ce qui est plus que l'année dernière malgré la mise en place des visites annuelles à domicile.
- ☹ A la question ouverte « selon vous quels seraient les points à améliorer ? », les deux points qui reviennent avec une certaine récurrence sont :
 - L'amélioration de la qualité des remplacements (compétence des remplaçant(e)s, coordination, information)
 - Trop d'intervenant(e)s ou de changements d'intervenant(e)s