

L'enquête de satisfaction est un moment important dans l'année. Elle permet de connaître le niveau de satisfaction des usagers sur notre service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) et de les faire participer à l'amélioration continue de la qualité de nos services.

- Le taux de réponse est calculé sur la base des personnes qui se sont exprimées -

**268 participants**

Enquête envoyée à 769 clients

- 57% sont des femmes
- 34% ont plus de 80 ans



**93%** sont satisfaits  
voire très satisfaits de  
l'ADMR



## Accueil

### Accueil et information

94% des répondants ont trouvé facilement nos coordonnées.

83% sont satisfaits de l'accueil à l'ADMR.

Ils ont obtenu des renseignements sur :

- ✓ Les services proposés (93%)
- ✓ Le rôle des aides à domicile (91%)

82% ont reçu une documentation qu'ils jugent satisfaisante à 86%.

### Comment avez-vous connu notre association ?

Bénéficiaires ADMR



### Evaluation des besoins

86% estiment que leurs besoins ont bien été compris. 84% des personnes bénéficiant d'une aide du Conseil départemental (APA, PCH, aide sociale) ont bénéficié d'une évaluation à domicile.

## Prestations

### Relations avec les aides à domicile

96% sont satisfaits voire très satisfaits de la relation avec les intervenant.es. Ils les évaluent aimables et disponibles à 98% et ponctuels à 97%.

Certains clients souhaiteraient plus de prises d'initiatives de la part des aides à domicile.



### Relations avec le service administratif

80% des répondants sont satisfaits voire très satisfaits de la gestion des remplacements.

83% évaluent la gestion des réclamations satisfaisante voire très satisfaisante.

Les horaires d'interventions sont satisfaisants pour 87% des répondants.

## Service



### La communication au sein du service

85% des personnes sont satisfaites de la communication au sein du service

### La fréquence des contacts

La fréquence des contacts satisfait 82% des répondants.

### La disponibilité des interlocuteurs

84% sont satisfaits voire très satisfaits de la disponibilité des interlocuteurs.

## Propositions



### Les souhaits des clients :

- ✓ Meilleure planification
- ✓ Communication plus importante avec le service et leurs référent.es
- ✓ Meilleure communication des modifications de planning
- ✓ Davantage de personnel compétent

### Axes d'amélioration



Fédération départementale ADMR des Côtes d'Armor  
2 rue Claude Bernard | 22190 PLERIN  
02 96 61 42 36 | [contact@admr22.org](mailto:contact@admr22.org)

[www.admr22.org](http://www.admr22.org)

[twitter@admr22.org](https://twitter.com/admr22.org) / ADMR des Côtes d'Armor