



Présentation des **résultats globaux** de  
l'enquête d'opinions 2021 « **USAGERS** »



Début Février 2021, nous vous avons sollicité pour répondre à une enquête d'opinions. Cette dernière avait pour objectif principal de prendre en compte vos attentes et vos remarques concernant les prestations délivrées par notre Association.

Aussi, nous vous remercions pour votre mobilisation et implication puisque vous avez été nombreux à répondre à cette enquête : le taux de retour s'élevant à près de 60 %. Nous avons le plaisir de vous transmettre les résultats globaux de cette enquête d'opinions 2021. Par ailleurs, vous aurez aussi la possibilité de consulter les résultats sur notre site Internet à l'adresse suivante : [www.soinsante-limoges.com](http://www.soinsante-limoges.com) et dans « La lettre du Castel » (publication trimestrielle élaborée par les membres du Conseil de la Vie Sociale (lettre également disponible sur notre site internet).

Grâce à vos réponses, vous nous avez permis d'orienter nos réflexions vers de nouveaux axes de travail. Soyez assurés que notre intention est bien de placer les personnes accompagnées et leurs proches aidants au cœur des prestations que nous délivrons quotidiennement.

Nous restons à votre disposition pour tous commentaires complémentaires.

Bonne lecture !

La Directrice

Aurély BOUGNOTEAU

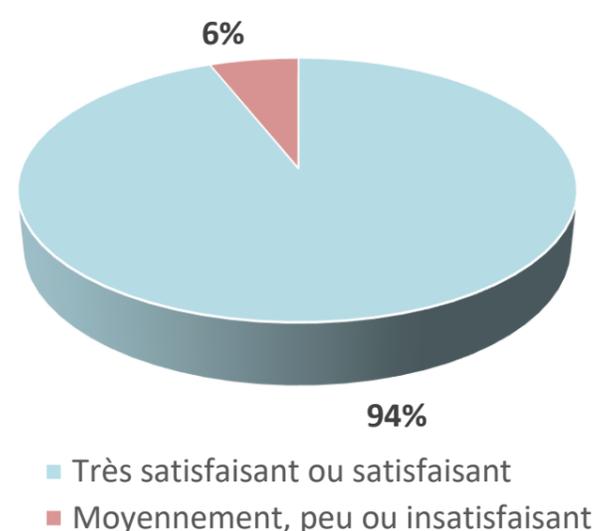
## SITUATION DE LA PERSONNE QUI BENEFICIE DE L'ACCOMPAGNEMENT

- 276 enquêtes envoyées → 162 retournées soit un total de 59 % de retour.
- Sur 162 enquêtes retournées 57% des personnes accompagnées sont des femmes et 43% sont des hommes.
- 90 % des enquêtes retournées sont des personnes de plus de 60 ans.
- L'Association accompagne 13% des personnes depuis plus de 10 et 74 % depuis moins de 5 ans, ce par un ou plusieurs services.
- 76 % des personnes ayant répondu à l'enquête sont accompagnées par un service de l'Association. Et 24 % par au moins deux services.

## L'ACCUEIL

	Très satisfaisant ou satisfaisant	Moyennement, peu ou insatisfaisant
Horaires d'accueils	91 %	9 %
Courtoisie	96 %	4 %
Disponibilité	96 %	4 %
Temps d'attente téléphonique	94 %	6 %
Message d'attente téléphonique	95 %	5 %
Accessibilité des locaux	93 %	7 %
Stationnement	90 %	10 %

Taux global pour l'item « Accueil »

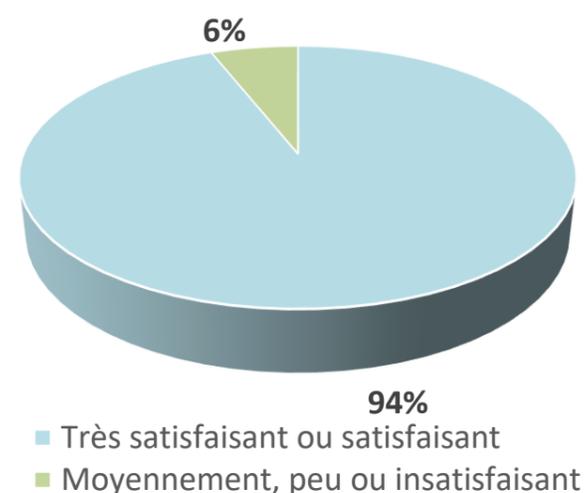


De manière générale, 94 % des personnes ayant répondu à l'enquête sont satisfaites ou très satisfaites par l'accueil de l'Association.

## L'ACCOMPAGNEMENT

	Très satisfaisant ou satisfaisant	Moyennement, peu ou insatisfaisant
Accompagnement personnalisé	93 %	7 %
Respect des règles d'hygiène	95 %	5 %
Sécurité dans l'accompagnement et dans les soins	92 %	8 %
Prise en compte de votre douleur physique et/ou morale	94 %	6 %

Taux global pour l'item « Accompagnement »

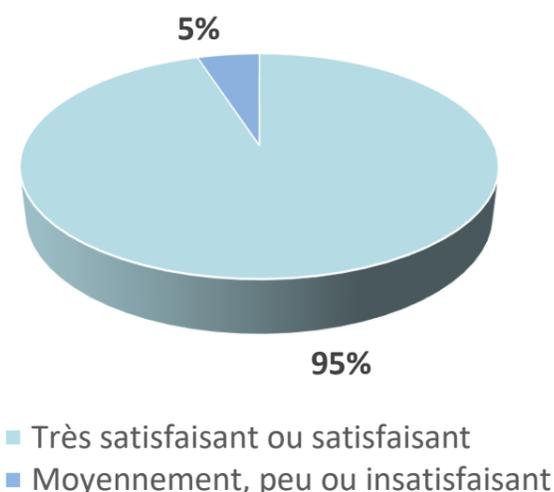


**94 % des personnes ayant répondu à l'enquête sont satisfaites ou très satisfaites de l'accompagnement prodigué par les professionnels de l'Association**

## LES PROFESSIONNELS

	Très satisfaisant ou satisfaisant	Moyennement, peu ou insatisfaisant
Compétences professionnelles	95 %	5 %
Disponibilité	97 %	3 %
Ecoute	93 %	7 %
Discrétion	96 %	4 %
Conseils	93 %	7 %
Respect	96 %	4 %
Amabilité/Gentillesse	95 %	5 %

Taux global pour l'item « Professionnels »

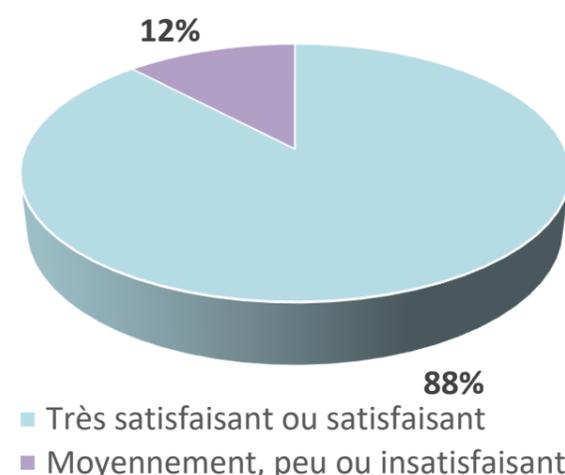


**95 % des personnes ayant répondu à l'enquête sont satisfaites ou très satisfaites des professionnels de l'Association.**

## L'ORGANISATION ET LE FONCTIONNEMENT

	Très satisfaisant ou satisfaisant	Moyennement, peu ou insatisfaisant
Fréquences et durées des interventions	88 %	12 %
Horaires d'interventions	84 %	16 %
Transmissions d'informations pour une bonne continuité des soins	88 %	12 %
Prise en compte de vos contraintes ponctuelles	90 %	10 %

Taux global pour l'item « Organisation et Fonctionnement »



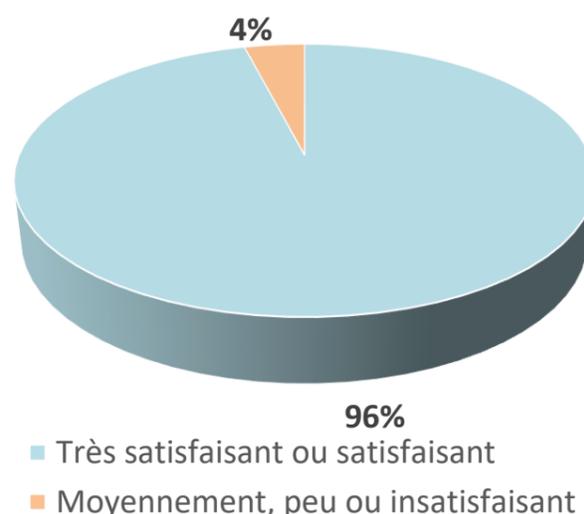
**88 % des personnes ayant répondu à l'enquête sont satisfaites ou très satisfaites par l'organisation et le fonctionnement de l'Association.**

## LA CRISE SANITAIRE LIEE A LA COVID-19

	Très satisfaisant ou satisfaisant	Moyennement, peu ou insatisfaisant
<b>La communication avec l'Association durant les confinements</b>	92 %	8 %
<b>Le respect des gestes barrières lors des interventions</b>	93 %	7 %

Actions bénéficié :	
<b>La continuité des soins</b>	72 %
<b>La substitution des journées d'Accueil de jour par des visites à domicile</b>	24 %
<b>Les appels téléphoniques de convivialité et de réassurance</b>	15 %
<b>Le soutien psychologique</b>	22 %
<b>Les messages de préventions diffusés par l'Association</b>	24 %
<b>Autres</b>	3 %
<b>Aucune</b>	4 %

Taux global pour la satisfaction des actions bénéficié



**96 % des personnes accompagnées ayant répondu à l'enquête sont satisfaites ou très satisfaites des actions mises en place par l'Association durant les confinements.**

## APPRECIATION GENERALE

**Sur 162 enquêtes retournées, 98 % des personnes recommanderaient l'Association à leurs proches.**

**La moyenne des notes attribuées à l'Association pour une appréciation générale est de 9,70/10**

## PRIORITES D'ACTION POUR LES DEUX ANS A VENIR

Même si les résultats de cette enquête sont très satisfaisants, il n'en demeure pas moins que la qualité de notre accompagnement doit se maintenir. Pour cela nous porterons nos priorités d'actions sur :

- Repenser l'accueil téléphonique afin de mieux orienter vos demandes et raccourcir vos délais d'attentes.
- Mieux vous informer des changements d'horaires d'intervention qui peuvent avoir lieu.
- Initier de nouveau mode de communication entre les familles et l'Accueil de Jour.
- Investir dans l'achat de nouvelles tenues professionnelles pour nos équipes.