



# Afad

ÎLE-DE-FRANCE  
AIDE FAMILIALE À DOMICILE

## Aide Familiale à Domicile

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE  
DE SATISFACTION 2024

SERVICE AUTONOMIE AIDE ET SOINS

*Chaque jour à vos côtés*



ÎLE-DE-FRANCE

# Déroulement de l'enquête

Dans le cadre de la démarche d'amélioration continue de la qualité, l'AFAD IDF procède chaque année à une enquête de satisfaction à destination des usagers.

L'enquête de satisfaction constitue un outil privilégié pour connaître la perception des usagers sur la qualité des services rendus.

Les résultats de l'enquête constituent des indicateurs permettant aussi de :

- Analyser l'évolution du service par rapport aux enquêtes précédentes,
- Estimer les écarts avec les indicateurs et objectifs qualités définis,
- Définir les axes d'amélioration et objectifs qualité pour l'année suivante.

## Périmètre d'application

3 questionnaires distincts ont été envoyés :

- Un questionnaire dédié aux bénéficiaires du service aide
- Un questionnaire dédié aux bénéficiaires du service de soins
- Un questionnaire dédié aux bénéficiaires du service d'aide et de soins

Les questionnaires ont été envoyés aux bénéficiaires d'Athis-Mons, de Juvisy-sur-Orge, de Paray-Vieille-Poste et de Wissous.

## Méthodologie

Les questionnaires ont été envoyés à tous les usagers ayant bénéficiés d'interventions entre janvier 2024 et septembre 2024.

## L'envoi des enquêtes

Les questionnaires de satisfaction ont été envoyés par courrier, les questionnaires complétés ont été remis en main propre aux intervenants ou envoyés par courrier à l'antenne ou au siège social.

# Déroulement et retours de l'enquête

- ❑ En octobre 2024, nous avons sondé 353 bénéficiaires.
- ❑ Les résultats ont été clôturés le 16 décembre 2024.
- ❑ Sur 351 questionnaires envoyés, nous avons obtenu 111 retours, soit un taux de retour d'environ 31%.
- ❑ En 2023, le taux de retour était de 37%.

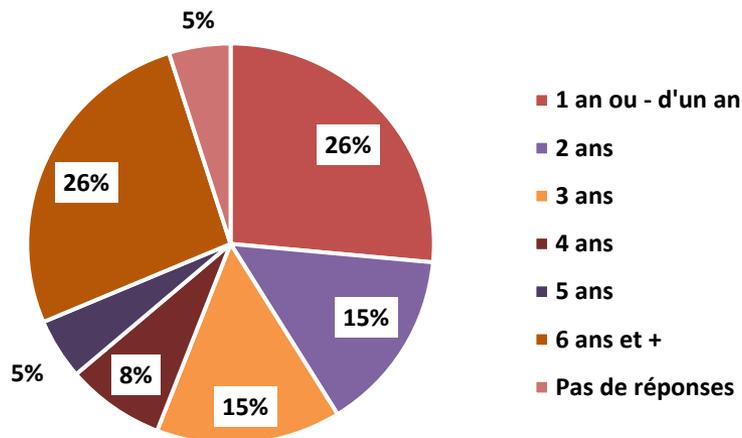
## Taux de retour des questionnaires / nombre d'envoi

	Nombres d'envois	Nombres de retours	%
<b>Athis-Mons</b>	189	61	<b>55%</b>
<b>Juvisy-sur-Orge</b>	75	21	<b>19%</b>
<b>Paray-Vieille-Poste</b>	82	27	<b>24%</b>
<b>Wissous</b>	5	2	<b>2%</b>

**55 % des retours des 3 questionnaires  
proviennent des bénéficiaires d'Athis-Mons  
23% de Juvisy-sur-Orge  
20% de Paray-Vieille-Poste  
2% de Wissous**

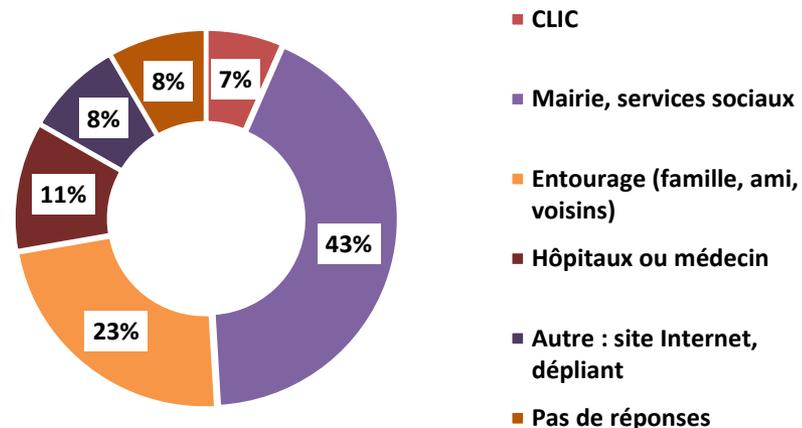
# Ancienneté et prescripteurs

Depuis combien de temps bénéficiez-vous des services de l'AFAD IDF ?



Sur les différents retours, la majorité (26%) concerne les bénéficiaires disposants d'intervention depuis  $\leq$  1an mais aussi des bénéficiaires présents depuis 6 ans et +

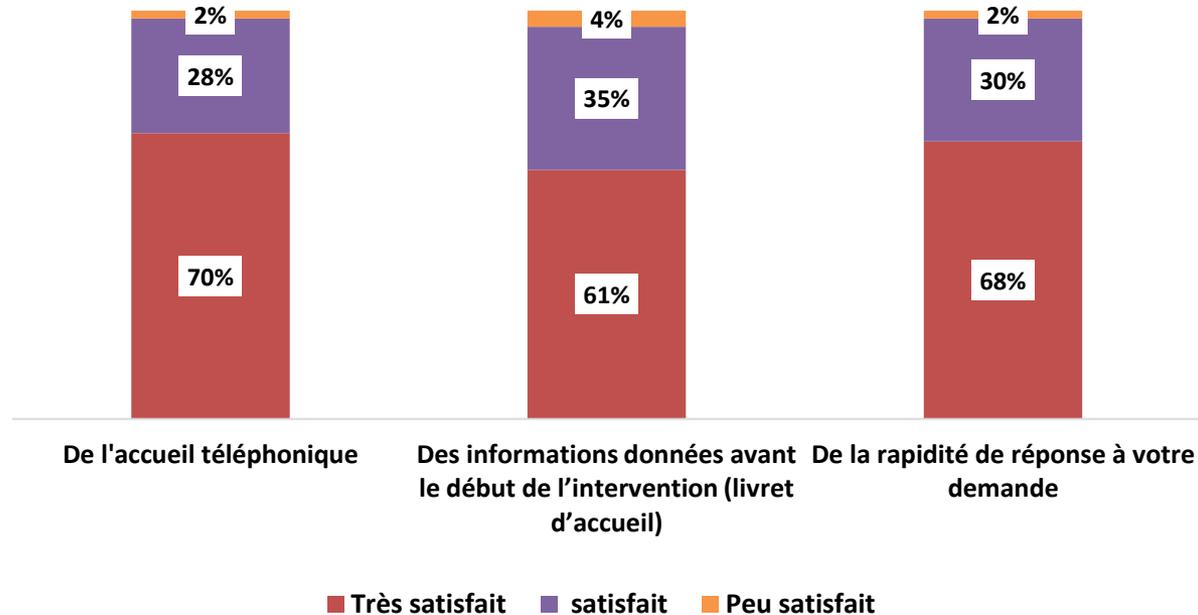
Comment avez-vous connu l'AFAD IDF ?



43% des répondants ont connu l'AFAD IDF par le biais des mairies ou des services sociaux

# Informations sur les activités de l'AFAD IDF

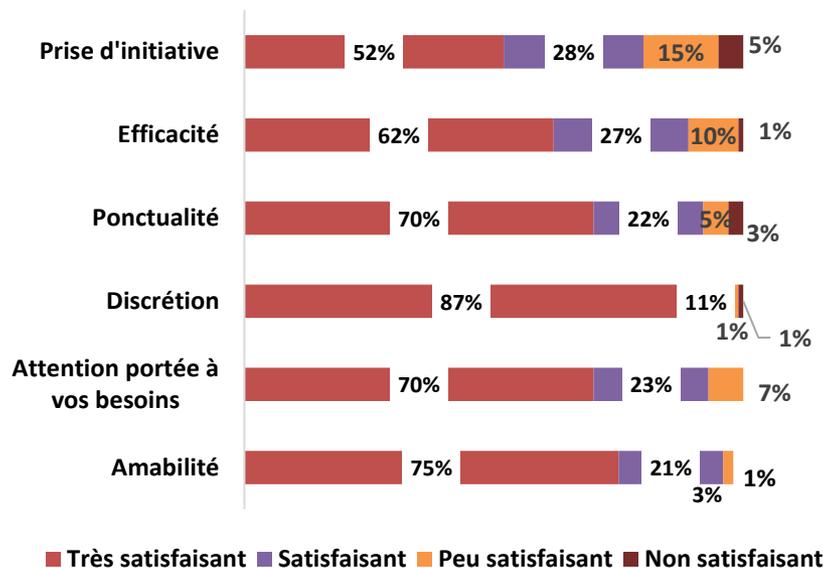
Etes vous satisfait :



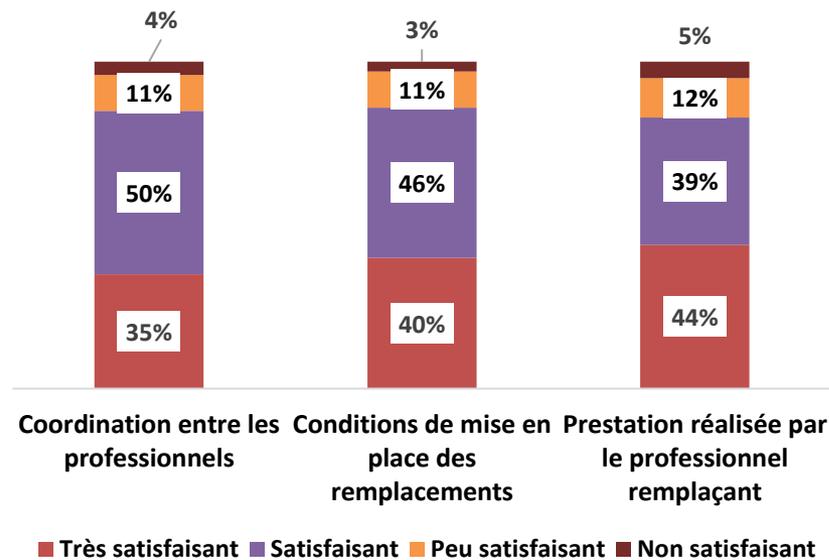
En moyenne 98% des bénéficiaires sont satisfaits des premiers contacts et de la réactivité de l'équipe administrative

# Ressenti des bénéficiaires

Comment avez-vous perçu l'intervenant/aide soignant?



S'il y a eu des remplacements, comment jugez-vous la gestion de ces remplacements ?



Environ **92%** des bénéficiaires sont satisfaits du professionnalisme des intervenants à domicile  
**85%** sont satisfaits de la gestion des remplacements

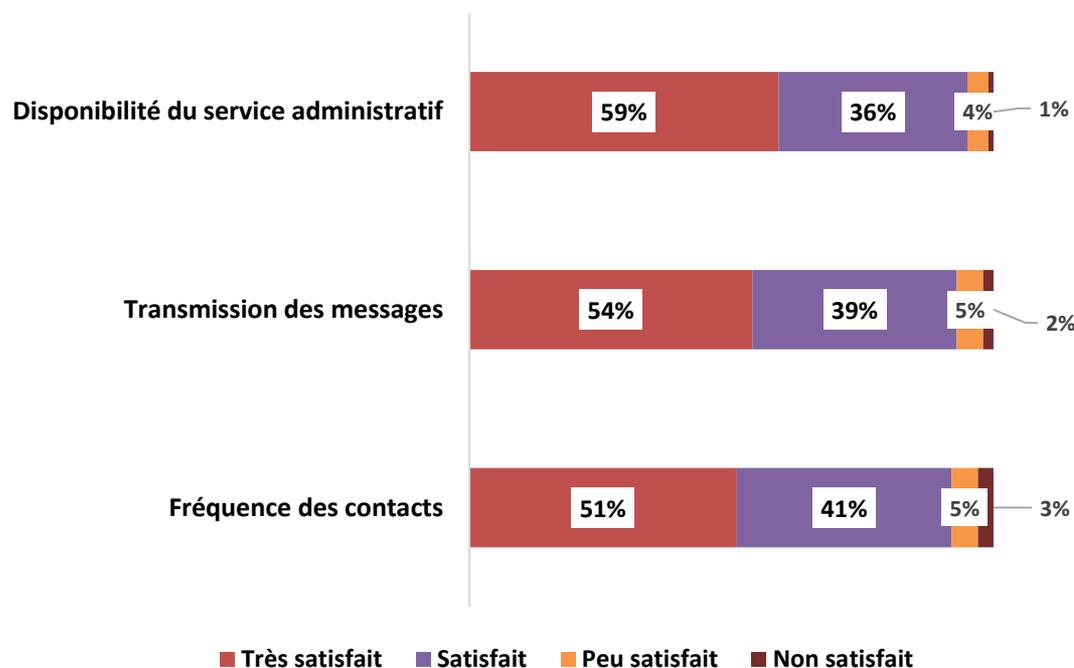
# Soins à domicile

L'ensemble des répondants affirment avoir été bien informés sur les services, les missions des soignants et le rôle de l'infirmière coordinatrice

Ils sont également unanimes au niveau de leur satisfaction sur la prise en compte de leur douleur, leur intimité et leur confort

# Ressenti des bénéficiaires

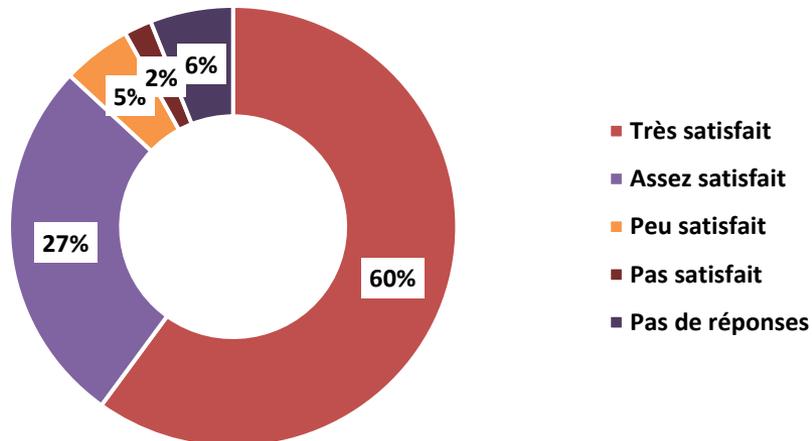
Que diriez-vous de vos relations avec le service sur les points suivants :



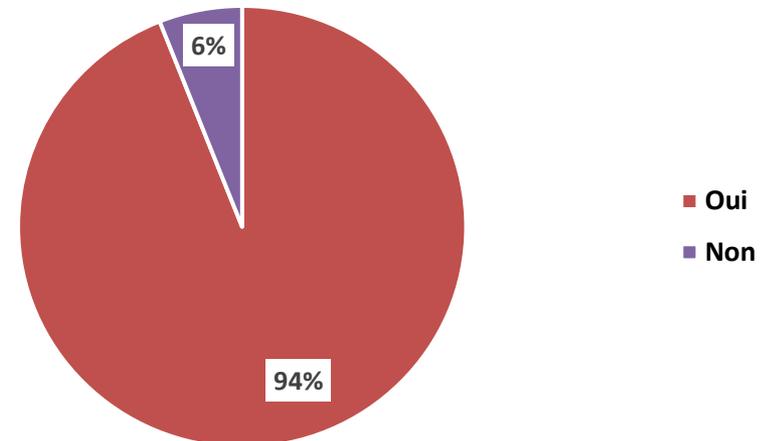
- ☐ 95% des bénéficiaires sont satisfaits de la disponibilité du service administratif
- ☐ 93% sont satisfaits de la transmission des messages
- ☐ 92% sont satisfaits de la fréquence des contacts

# Satisfaction globale

Globalement, quelle est votre appréciation sur nos interventions à domicile :



Recommanderiez-vous l'AFAD IDF à votre entourage ?



87% des répondants sont satisfaits de leurs interventions à domicile

94% des répondants recommandent l'AFAD IDF à leur entourage