



Enquête de satisfaction SPJM

2024

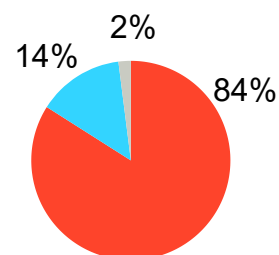
Pour améliorer le service rendu, l'Udaf a lancé une enquête en mai 2024. Des personnes bénéficiaires d'une mesure de tutelle ou curatelle ont été interrogées par téléphone.

199 personnes choisies au hasard ont accepté de répondre.

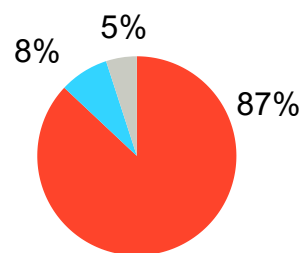
■ Oui ■ Non ■ Ne sait pas

8 personnes sur 10 sont satisfaites des services de l'Udaf.

Q1. Globalement, êtes-vous satisfait des services de l'Udaf ?

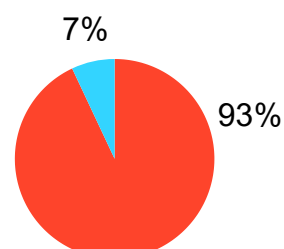


Q2. Vous sentez-vous bien accueilli par les professionnels de l'Udaf ?



9 personnes sur 10 se sentent bien accueillies à l'Udaf.

Q3. Savez-vous à qui vous adresser à l'Udaf ?

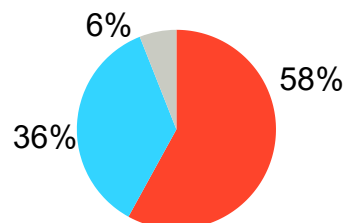


9 personnes sur 10 savent qui interroger à l'Udaf.

■ Oui ■ Non ■ Ne sait pas

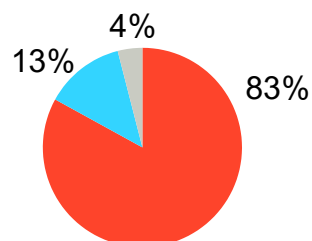
6 personnes sur 10 déclarent être informées des changements d'organisation de l'Udaf.

Q4. Est-ce que l'Udaf vous informe de ses changements d'organisation : horaires, changement de mandataire ?



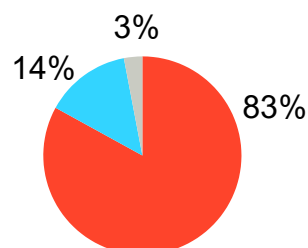
8 personnes sur 10 ont confiance en leur délégué mandataire.

Q5. Avez-vous confiance en votre délégué mandataire ?



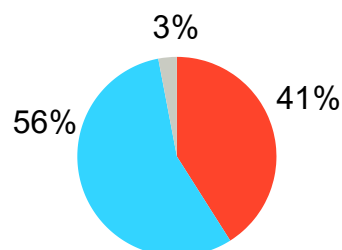
8 personnes sur 10 comprennent les informations reçues de leur délégué mandataire.

Q6. Comprenez-vous des informations que votre délégué mandataires vous donne ?



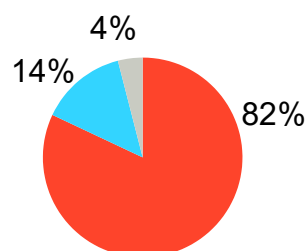
4 personnes sur 10 aimeraient avoir plus d'informations de la part de leur délégué mandataire.

Q7. Aimeriez-vous avoir plus d'informations de la part de votre délégué mandataire ?



8 personnes sur 10 posent facilement des questions à leur délégué mandataire.

Q8. Pouvez-vous poser facilement des questions à votre délégué mandataire ?



■ Oui
 ■ Non
 ■ Ne sait pas
 ■ Ne l'a jamais demandé

Près de 8 personnes sur 10 déclarent pouvoir donner leur avis sur tout ce qui les concernent.

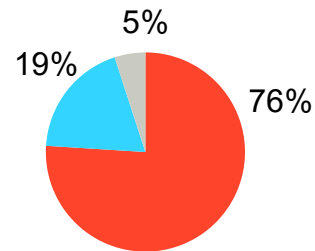
5 personnes sur 10 peuvent demander à être accompagnées par des proches si elles le souhaitent.
Mais beaucoup sont seules.

7 personnes sur 10 déclarent que leur délégué mandataire fait des propositions pour améliorer leur quotidien.

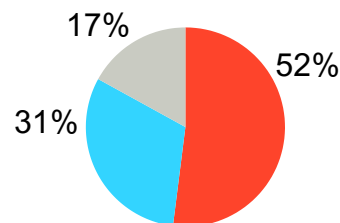
6 personnes sur 10 peuvent faire leurs démarches seules avec l'aide de leur délégué mandataire, si elles leur demandent.

8 personnes sur 10 pensent que leur délégué mandataire les aidera pour tout changement dans leur vie.

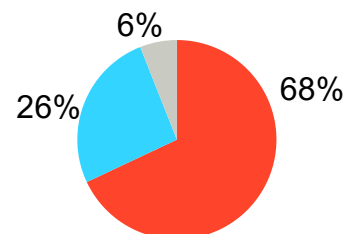
Q9. Pouvez-vous donner votre avis sur tous les sujets qui vous concernent ?



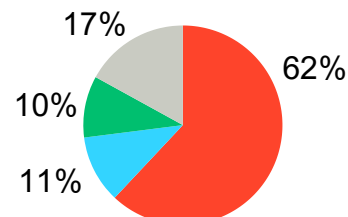
Q10. Si vous le demandez, pouvez-vous faire participer des membres de votre entourage dans vos échanges avec votre délégué mandataire ?



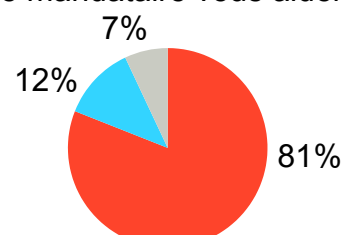
Q11. Votre délégué mandataire vous fait-il des propositions, pour améliorer votre qualité de vie (logement budget...) ?



Q12. Si vous le demandez, votre délégué mandataire vous-aide-il dans les démarches que vous pouvez faire seul ?



Q13. En cas d'un important changement dans votre vie (déménagement, hospitalisation...) pensez-vous que votre délégué mandataire vous aidera ?



■ Oui ■ Non ■ Ne sait pas

Près de 8 personnes sur 10 pensent que leur délégué mandataire fait attention à leur santé.

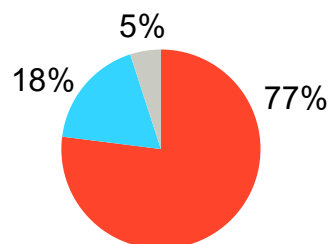
Près de 8 personnes sur 10 pensent que leur délégué mandataire peut les aider dans leurs démarche de santé si besoin.

6 personnes sur 10 déclarent que leur délégué mandataire propose des solutions pour qu'elles restent autonomes. Toutes n'en ont pas besoin

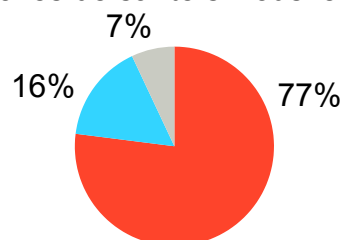
Les points positifs

- La satisfaction générale.
- La relation de confiance avec les délégués mandataires.
- Le bon accueil à l'Udaf.
- Le respect de la personne.
- L'aide et le conseil des délégués mandataires.
- L'autonomie dans la prise de décision.

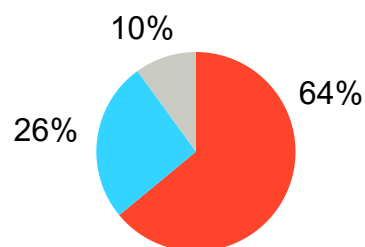
Q15. Votre délégué mandataire fait-il attention à votre état de santé ?



Q16. Pensez-vous que votre délégué mandataire peut vous aider, dans vos démarches de santé si vous le souhaitez ?



Q17. Votre délégué mandataire vous propose-t-il des solutions pour être le plus autonome possible ?



Les points à améliorer

- La transmission des informations concernant les changements d'organisation de l'Udaf.
- L'information donnée par les délégués mandataires sur l'ensemble sur tous les sujets concernant la personne.
- Etre force de proposition concernant l'amélioration de la qualité de vie, la présence de l'entourage, les démarches faites en autonomie.