

RESULTATS



Enquête

de

Satisfaction

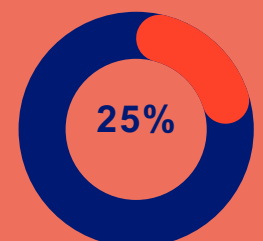
Nous vous avons diffusé une enquête de satisfaction sur les modalités de contacts en février 2023.

De la part de toute l'équipe MJPM : MERCI de votre participation! Vos réponses et remarques vont nous permettre de nous améliorer.

A présent voici pour vous les principaux résultats de cette enquête.

Le service MJPM

Taux de participation



Les modalités de contacts entre vous et nous

CONTACT LE PLUS UTILISÉ

1 : Téléphone (49%),
2 : Visite à domicile (38%).

VOTRE CONTACT PRÉFÉRÉ

1 : Visite à domicile (52%)
2 : Téléphone (23%),

Fréquence annuelle
des contacts

81%

ont entre 1 à 30 contacts
avec leur mandataire/an

Le téléphone

Qualité de l'accueil

Niveau Satisfaction

74%

Rappel systématique?

58% OUI
24% NON

Pour joindre votre mandataire, vous :

1. Utilisez sa ligne directe
2. Laissez un message sur son répondeur
3. Appelez le standard
4. Appelez l'assistante du mandataire
5. Laisser un email, SMS

Le téléphone

Les raisons de vos appels

1. Besoin d'argent pour la vie quotidienne
2. Aides administratives
3. Pour échanger sur budget
4. Progression de mes projets
5. Prendre un rdv pour venir à domicile
6. Besoin d'être rassuré

L'accueil

92%

Ne viennent jamais

Votre venue dans nos locaux

Les visites à domicile

Fréquence des visites

Niveau de satisfaction

75%

Temps d'échange

Niveau de satisfaction

80%

Liberté de choisir les horaires?

50%

Les réclamations

Savez-vous comment déposer une réclamation?

31% OUI
54% NON

Avez-vous eu une réponse?

23% des 31%
répondants ont
eu une réponse

Des avis positifs



J'AI SIMPLEMENT À DIRE UN GRAND MERCI À TOUTES LES PERSONNES QUI M'ONT AIDÉ



J'ESPÈRE QUE L'UDAF RESTERA COMME ELLE EST C'EST DIRE TRÈS BIEN



MERCI POUR TOUTES LES ANNÉES PASSÉES AVEC VOUS POUR L'AIDE APPORTÉE, TRÈS BIEN LE SUIVI. BONNE CONTINUATION POUR LES AUTRES PERSONNES À SUIVRE ET VOUS AUSSI.



JE N'AI RIEN À DIRE. TOUT EST FAIT COMME IL FAUT (HEUREUSEMENT QU'ELLES SONT LÀ.)



BONNE GESTION ET PERTINENCE. JE VEUX RENOUVELER MA CONFIANCE EN L'UDAF



JE VIENS DE SIGNER POUR 5 ANS. JE SUIS CONTENTE CAR JE SUIS CHEZ VOUS DEPUIS DÉJÀ 2 MANDATS DE 5 ANS.

JE SUIS SATISFAIT DE L'UDAF DU FINISTÈRE ET DU SMJPM - TUTELLES - CURATELLES. SINCÈREMENT ! SATISFAIT ! SINCÈREMENT MERCI. L'UDAF DE QUIMPER, SINCÈREMENT, JE NE VEUX PAS QUITTER L'UDAF DU FINISTÈRE. J'Y SUIS ATTACHÉ, SINCÈREMENT.

RESULTATS



Méthode

"Accompagné"

Traceur"

En février 2023, vous êtes 3 personnes protégées du service MJPM du Finistère à avoir bien voulu nous faire partager votre vécu et expérience sur l'exercice de votre mesure et sur les informations que vous avez reçus.

MERCI pour votre accueil et votre participation!

Nous allons vous faire partager les résultats de cette expérimentation

Vos réponses vont contribuer à l'amélioration de nos pratiques professionnelles

Les points positifs

- Une relation de confiance personne protégée/mandataire
- De l'écoute, du soutien dans l'expression des besoins,
- Du respect, de l'autonomie dans les décisions prises
- De l'aide et des conseils sur les droits
- De la réactivité face à une demande
- Un appui sur des étapes de transition
- Coordination avec les intervenants extérieurs (aides à domicile, ...)

Les points à améliorer

- Des rappels sur les droits et recours (personne de confiance, accès dossier, réclamations...)
- Formaliser avec la personne protégée le document individuel de protection des majeurs (DIPM)
- Simplifier l'enquête et renforcer les modalités de participation des personnes protégées au fonctionnement du service
- Mettre à jour l'inventaire des biens
- S'assurer de la qualification des actes pris et à défaut évoquer la situation en CVO
- Mettre le répondeur pour laisser un message

Nos axes d'amélioration

- Adapter nos modalités de contacts aux besoins des personnes protégées, Favoriser les visites à domicile
- Rappeler les droits et recours : personne de confiance, directives anticipées, réclamations, accès dossier...au moment du renouvellement de la mesure
- Informer les personnes protégées des résultats des enquêtes et des actions d'amélioration réalisées
- Elaborer un DIPM avec chaque personne protégée et l'actualiser annuellement
- Développer les modalités de participation des personne protégée