RÉSULTATS D'ENQUÊTE DE SATISFACTION MJPM

Enquête réalisée en 2016

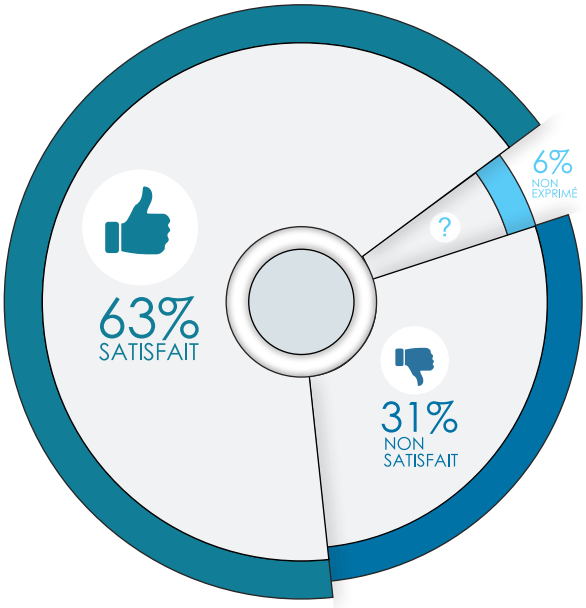
Enquête conduite en avril 2016 auprès de 294 partenaires MJPM répartis sur l'ensemble du département.

24% DE RETOURS
MERCI POUR VOTRE PARTICIPATION !
SOIT 68 PARTENAIRES

1 ACCUEIL PHYSIQUE ET TÉLÉPHONIQUE

Que pensez-vous de l'accueil de nos services ?
(sur 68 retours)

Accueil téléphonique

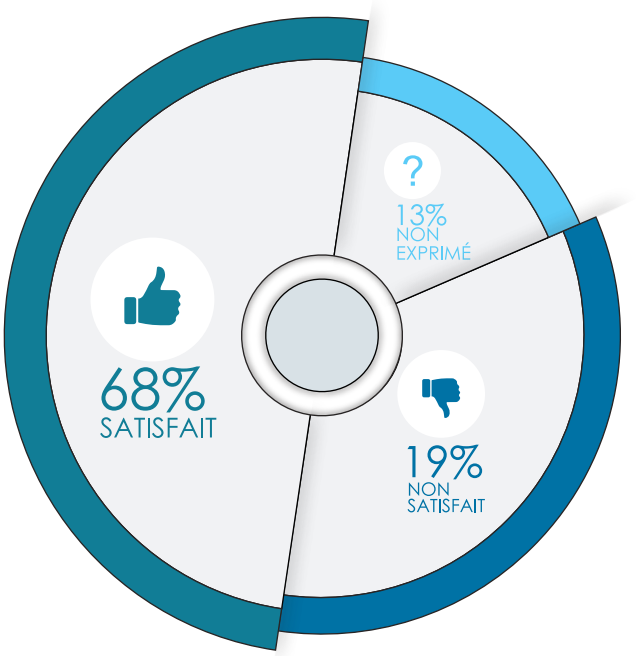


« . Le personnel est difficile à contacter par téléphone, l'échange de mail est le seul contact pour moi.
. Bon accueil, bons échanges, personnel très agréable, très bonne entente et très bon relationnel.
. Pas toujours facile de joindre la bonne personne. »

2 Rencontre avec le personnel de l'UDAF

Rencontrez-vous régulièrement le personnel de l'UDAF ?

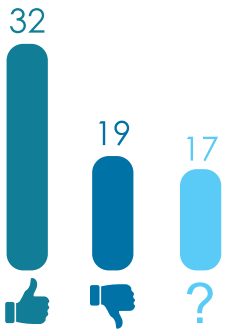
Quelle est votre opinion concernant le personnel de l'UDAF ?



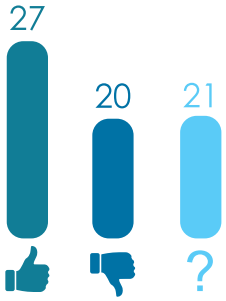
« . Les rencontres entre nos services respectifs sont peu nombreuses et certains tuteurs sont particulièrement difficiles à contacter.
. Des échanges professionnels de qualité, un partenariat précieux.
. Il y a des difficultés d'échanges et de disponibilités lors de dossiers communs.
. Pas toujours facile de joindre la bonne personne.
. Nos demandes sont relativement prises en compte et traitées rapidement. »

3 INFORMATIONS REÇUES

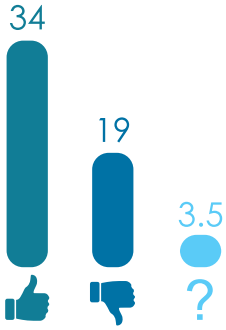
Que pensez-vous des informations que vous recevez sur les mesures de protection ?



Que pensez-vous des informations que vous recevez sur le fonctionnement du service ?



Que pensez-vous des informations que vous recevez sur l'accompagnement et le suivi administratif ?

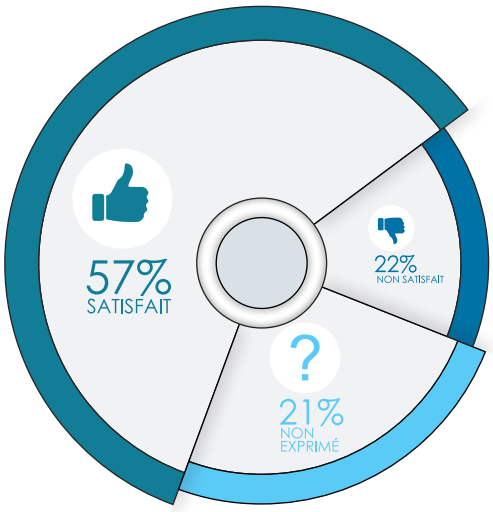


« . Pour certaines situations un peu plus complexes, il est difficile de mettre en place un travail de partenariat et nous nous sentons un peu démunis face à certaines questions que peuvent nous poser les majeurs.

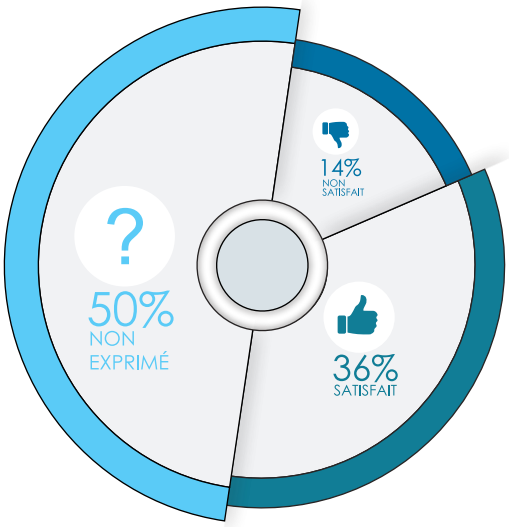
. Je souhaite un plus grand accès à l'information sur les mesures de protection et le fonctionnement de l'UDAF, une plus grande harmonisation des pratiques des différents mandataires. »

4 LE PARTENARIAT

Les échanges



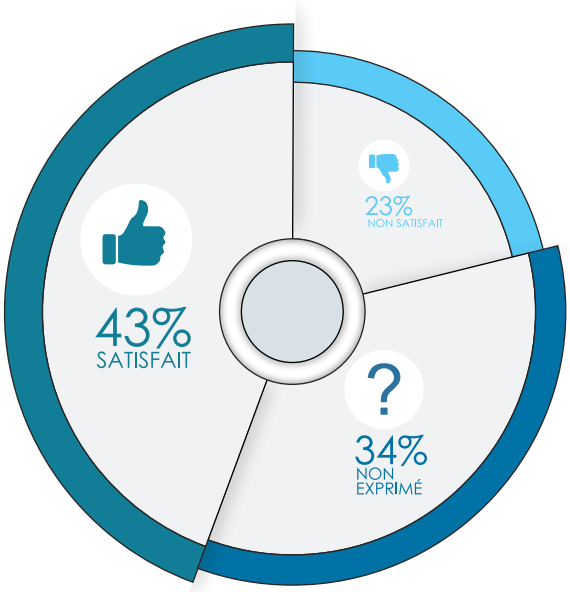
La complémentarité des actions



RÉSULTATS D'ENQUÊTE DE SATISFACTION MJPM

Enquête réalisée en 2016

Le Mandat

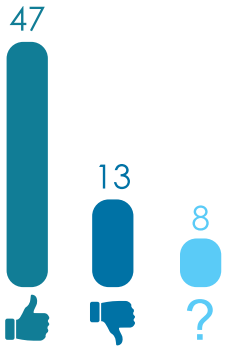


« . Davantages d'échanges avec les référents et pourquoi pas mettre en place des RDV communs avec les usagers.

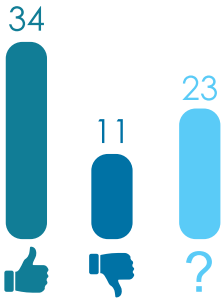
. Dans l'ensemble, bon partenariat sur les situations avec les mandataires.

. D'un professionnel à l'autre, on observe de grandes disparités avec pour certains un manque de rigueur et d'attention. »

Que pensez-vous du traitement de vos demandes ?



En cas de mécontentement, obtenez-vous une réponse à vos réclamations ?



« . Bon suivi administratif, réacitivité en cas de besoin de documents.

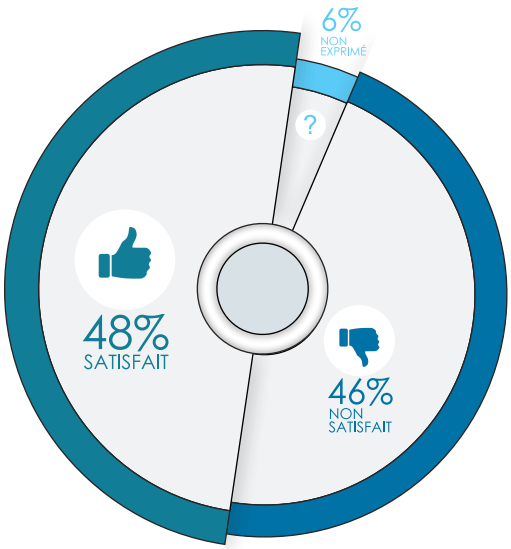
. Ils répondent majoritairement à la demande de leurs protégés.

. Nous souhaiterions sur le même établissement avoir un référent unique UDAF pour l'ensemble de nos résidents. »

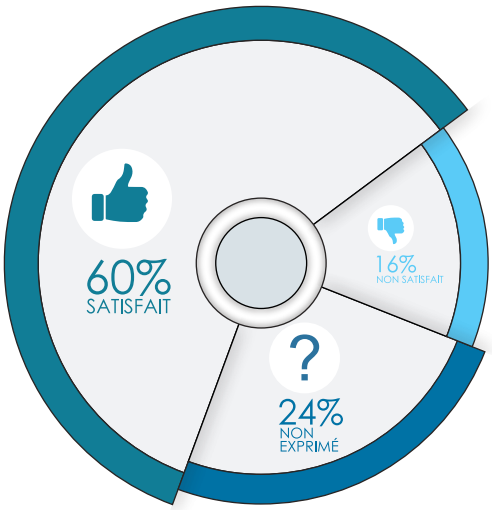
RÉSULTATS D'ENQUÊTE DE SATISFACTION MJPM

Enquête réalisée en 2016

Êtes-vous suffisamment informés des dispositifs de protection des majeurs protégés ?



Pensez-vous que nous sommes attentifs aux besoins des personnes ?



« . Les usagers accompagnés sont à priori insatisfaits par le manque d'accompagnement et le manque de disponibilité de leur tuteur (relation complexe).

. Le tuteur reste une personne importante pour les résidents, ils se sentent pris en considération, rassurés sur la situation et ils ne se sentent pas dépossédés. »

Quelle image les majeurs protégés vous renvoient-ils de nos services ?

Cette enquête a été réalisée dans le but d'évaluer et d'améliorer les prestations délivrées par le service MJPM de l'UDAF du Loiret.

Le service MJPM de l'UDAF remercie l'ensemble des personnes qui ont pris du temps pour répondre à cette enquête de satisfaction.

Nous remercions également tous les professionnels du service MJPM qui accompagnent quotidiennement plus de 2200 personnes.