



Enquête de satisfaction pour l'année 2016

Dans le cadre de notre démarche qualité, l'association d'Aide à Domicile de Seine et Loing souhaite recueillir votre ressenti sur la qualité des prestations délivrées afin d'améliorer notre service. Pour cela, nous vous demandons de répondre à ce questionnaire anonyme, en prenant quelques instants. Ce questionnaire est à rendre **avant le 11 Mars 2016**.

-  = cocher si la prestations est **satisfaisante**
 = cocher si la prestations est **à améliorer**

En cas de difficultés, le bénéficiaire peut être aidé par sa famille ou une aide à domicile qui devra rester impartiale

L'accueil au bureau



1) Qualité de l'accueil physique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) Qualité de l'accueil téléphonique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) La transmission des messages (adsl > vous)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) La gestion des remplacements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) La disponibilité du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Les prestations



Pas
d'intervention

6) Accompagnement extérieur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7) L'adaptation du service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8) La télégestion (procédure de saisies des heures)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9) Le tarif horaire de l'adsl	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10) L'entretien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11) L'aide à la toilette	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12) Les démarches administratives	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13) L'homme toute main	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Les Aides A Domicile



14) Le comportement général des aides a domicile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15) La tenue de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16) Langage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17) Respect de l'intimité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18) La ponctualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19) La prise en compte des demandes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20) La transmission des informations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(Vous > intervenante > adsl)

21) Êtes-vous satisfait du travail de nos intervenantes ? Oui non, pourquoi ?

remarques :

22) Si vous deviez-changer d'intervenante quel en serait la raison ? (si, aucun avis, passer la question)

Son langage Son âge Son comportement Son travail

Autres :

23) Votre appréciation globale de l'association d'aide à domicile sur une échelle de 1 à 10 ? **Entourez le chiffre**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

24) Avez-vous des remarques ou des suggestions à nous faire parvenir ?

.....

Nous vous remercions pour votre attention et le temps que vous nous avez accordés. Vous avez la possibilité de retourner le questionnaire a notre association d'aide à domicile ou lors de l'intervention de l'aide à domicile qui à la possibilité de le récupérer et de nous le remettre. Cordialement.

Aide à domicile Seine et Loing

Place du 11 nombre 1918

77250 Veneux les sablons

☎ : 01 60 70 82 32