

# **RESULTAT DU QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION**

Le service Plus à la personne a procédé à une enquête de satisfaction auprès de l'ensemble de ses adhérents,

Ce questionnaire a été envoyé à 33 adhérents et nous avons eu 4 retours .

Voici le détail des réponses par questions

La note globale du Service Plus est de 8.25

## ACCUEUIL

Comment avez-vous connu le service Plus?

ACSV 2

CONNAISSANCE 2

### **1. Accueil physique et téléphonique**

Selon vous, l'accueil téléphonique est :

Très satisfait 1 Satisfait 1 peu satisfait 2

La fréquence des contacts :

Satisfait 4

La transmission des messages :

Satisfait 4

La disponibilité du service prestataire :

Tres satisfait 2 Satisfait 2

La facturation :

Très Satisfait 1 Satisfait 3

Traitement des réclamations :

Tres satisfait 1 - Satisfait 2 - Ne sait pas 1

### **2. Que pensez-vous des informations qui vous ont été données lors de votre premier contact au domicile ?**

1/ Le référent de secteur vous a-t-il remis : 100% de réponse oui

Le règlement de fonctionnement Oui

Le livret d'accueil Oui

Le contrat de prestation Oui

La grille tarifaire Oui

**3 Le référent de secteur vous a-t-il présenté les possibilités de financement de l'aide à domicile, Défisicalisation ?**

2 réponses oui - 1 réponse non - 1 réponse ne sait pas

**4 Depuis le début de notre intervention, avez-vous eu une visite du responsable ?**

3 réponses Non - 1 réponse oui

**5 Depuis le début de notre intervention, avez-vous eu un appel du service ?**

4 Réponses OUI

**6. Que pensez vous des interventions : mises en place chez vous ou en extérieur, par rapport à vos besoins et à votre demande ?**

Tres satisfaisant 2 satisfaisant 2

**7. Que pensez-vous du service apporté par le service prestataire sur les points suivants :**

Adaptation a vos besoins 2 tres satisfait / 2 satisfait

Service conforme au engagement 4 oui

Etes-vous satisfait de la continuité de l'intervention en cas de maladie de l'intervenant ?

Très satisfait 1 / satisfait 3

Continuité de l'intervention en période de congés de l'intervenant ?

Très satisfait 2 / satisfait 2

<b><u>Prestation</u></b>
--------------------------

**8 Quelle appréciation portez-vous sur vos intervenant**

Est-ce qu'il/elle respecte votre intimité ?

oui 3 ne sait pas 1

Est-ce qu'il/elle respecte votre environnement

oui 3 ne sait pas 1

Est-il/elle disponible ?

oui 3 ne sait pas 1

Est-il/elle ponctuel(le) ?

Oui 4

Respecte-t-il/elle la durée d'intervention prévue ?

Oui 4

Est-il/elle aimable ?

Oui 4

Sa tenue au travail est-il/elle correcte

Oui 4

Avez-vous confiance en votre intervenant(e) ?

Oui 4

Etes-vous satisfait de son travail ?

Tres satisfaisant 3 Satisfait 1

**9 Êtes-vous satisfait de la coordination nos services (coordination - intervenants) avec les autres acteurs médicaux sociaux (médecin, infirmière, kinésithérapeute IME/EMP/FOYER/EDUCATEURS...)?**

Ne sait pas 2 / satisfait 1 / tres satisfait 1

**10. Connaissez-vous le nom du remplaçant éventuel ?**

Oui 1 non 1 ne sait pas 1 pas de réponse 1

**11. Si plusieurs intervenants viennent à votre domicile, diriez vous qu'il y a une bonne articulation entre eux ?**

Oui 2 ne sait pas 1 pas de réponse 1

Si non, précisez aucune précision n'a été apportée

**Note Globale :** 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - **8** - 9 - 10

**Selon vous :** les réponses apportées

Quel est le point le plus positif de notre structure ?

Intervenants sérieux a l'écoute des parents / réactif / qualité de la formation / bonne adaptation  
Et communication des intervenants

Quel est le point le plus négatif de notre structure ?

Changement d'intervenant fréquent / manque d'intervenant  
Fidélisation du personnel / problème de trésorerie récurrent/

Améliorations prioritaires à apporter :

procédure pour rendre communication plus rapide en cas de changement  
d'intervenant et /ou mise en place intervenants

stabilité des intervenants et fiabilité