

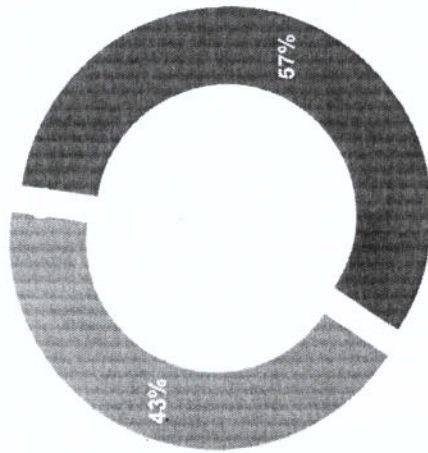
Enquête de Septembre 2019

Nombre de sondés : 48

Nbre de questionnaire retournés : 7

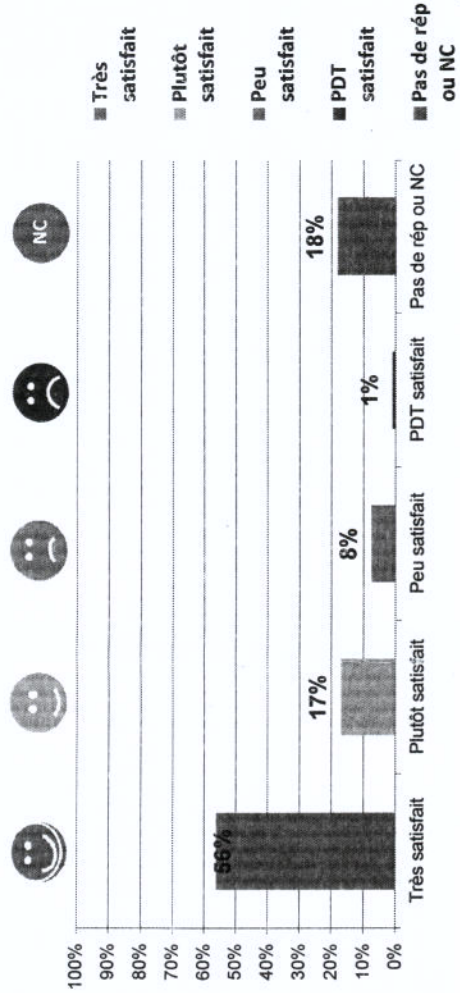
Taux de retour : 15%

Répartition de la clientèle :

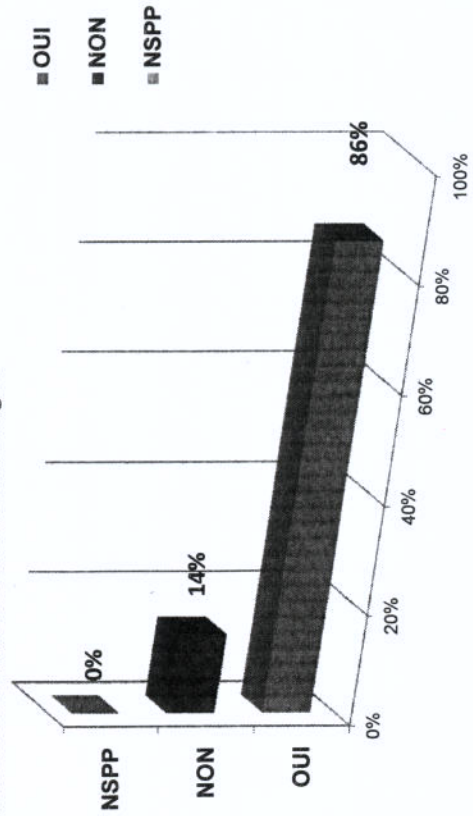


- Aides aux actes essentiels de la vie
- Aides aux tâches ménagères, loisirs
- Aides aux actes essentiels de la vie et Aides aux tâches ménagères, loisirs

Taux de satisfaction globale :



Conseillerez-vous aidAdom à votre entourage ?



Demandes pertinentes de services de la part des clients :

Les insatisfactions les plus marquantes et/ou récurrentes que vous allez traiter par les actions correctives :

Informez le bénéficiaire au plus tôt des modifications du planning

Mois et année de l'enquête : **Septembre 2019**

Nombre sondés : **48**

Nombre de questionnaires retournés : **7**

Taux de retour : **15%**

1/ Services :

Aides aux actes essentiels de la vie	0	soit	0%
Aides aux tâches ménagères, loisirs	4	soit	57%
Aides aux actes essentiels de la vie et Aides aux tâches ménagères, loisirs	3	soit	43%

2/ Items :

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Peu satisfait	PDT satisfait	Pas de rép ou NC	Taux de satisfaction
La qualité générale des prestations	5	2	0	0	0	100%
L'adaptation des prestations à vos besoins et à vos impératifs	6	1	0	0	0	100%
Le respect de votre intimité (discrétion, secret professionnel) et de vos droits	6	1	0	0	0	100%
L'amabilité et la courtoisie des intervenants à domicile	6	0	1	0	0	86%
Le professionnalisme des intervenants (compétences techniques, rigueur)	3	2	1	0	1	83%
La relation que vous entretenez avec l'encadrement (animateurs/trices)	3	1	1	0	2	80%
La relation que vous entretenez avec le bureau d'aidAdom	3	2	1	0	1	83%
La disponibilité de l'assistance téléphonique 24h/24	3	1	0	0	3	100%
La collaboration d'aidAdom avec votre médecin, infirmier, assistante sociale	1	1	1	0	4	67%
La conformité des factures aux tarifs et aux prestations qui vous ont été indiqués	3	3	0	0	1	100%
La ponctualité des intervenants (respect des horaires prévus)	5	1	0	0	1	100%
L'information en cas de changements éventuels (remplacement, horaires)	4	1	1	0	1	83%
L'information en cas de retard d'un intervenant	5	0	0	0	2	100%
Les contrôles qualité effectués à votre domicile	3	0	1	1	2	60%
La prise en compte de vos demandes en général	3	2	1	0	1	83%
Taux de satisfaction globale	56%	17%	8%	1%	18%	88%

> Améliorations sur certains points ci-dessus :

3/ Nouveau(x) service(s) demandé(s) :

4/ Souhaiteriez-vous une visite à votre domicile pour réévaluer vos besoins ?

5/ Conseilleriez-vous aidAdom à votre entourage ?

OUI	1
NON	6
NSPP	0

OUI	6
NON	1
NSPP	0