





## ENQUETE DE SATISFACTION janvier 2019

Dans le cadre de la démarche qualité, il nous paraît important d'effectuer une enquête afin de connaître vos satisfactions et vos attentes. Nous vous serions très obligés de bien vouloir répondre au questionnaire ci-dessous et de le retourner en le déposant dans la boîte aux lettres située à droite de l'accueil ou par courrier pour le 30 juin 2019.

Au-delà de cette date, nous ne serons plus en mesure d'exploiter les réponses. Ce questionnaire est anonyme, toutefois, si vous le souhaitez, il vous est possible de renseigner votre nom et prénom au bas de celui-ci.

*Très insatisfait(e)*  
*Insatisfait(e)*  
*Satisfait(e)*  
*Très satisfait(e)*

<b>Quel est votre degré de satisfaction sur les aspects suivants :</b>				
1- De manière générale êtes-vous satisfait du travail réalisé chez vous ?				
2- Le personnel se montre t-il ponctuel ?				
3- Le personnel se montre t-il aimable et souriant ?				
4- Les intervenantes qui viennent chez vous sont-elles de confiance ?				
5- Si plusieurs intervenantes viennent à votre domicile, diriez-vous qu'il y a une bonne coordination entre elles ?				
6- Etes-vous satisfait de la continuité du service en cas de congés ou maladie de votre intervenant habituel ?				
7- Y a-t-il une bonne transmission des messages entre vous, le service et les intervenantes à domicile ?				
8- Le service s'adapte t'il en fonction de l'évolution de vos besoins ?				
9- Avez-vous le sentiment d'un bon suivi de votre plan d'aide ?				
10- Etes-vous satisfait(e) des réponses qui vous sont faites lors de vos appels téléphoniques ou lors des visites à domicile ?				
11- Recommanderiez-vous notre SAAD à vos proches ?				
Commentaires libres				

Nous vous remercions d'avoir consacré un peu de votre temps pour répondre à ce questionnaire. Nous ne manquerons pas de vous faire part des résultats au cours du dernier trimestre 2019, qui vous seront communiqués par voie d'affichage et dans le journal interne « Entre nous ».