

Transmission d'informations à l'Association

Nous vous rappelons que si vous souhaitez nous faire part d'une information sur les modalités de votre prise en charge (jours, horaires d'intervention...), sur vos absences, sur vos rendez-vous nécessitant la présence d'un intervenant..., vous devez vous-même transmettre ces informations à notre Association :

- Soit en contactant l'Association par téléphone au 03.44.38.33.80 – du lundi au vendredi de 8h30 à 12H30 et de 14h à 17h.
- Soit en laissant un message sur le répondeur de l'Association en dehors des horaires mentionnés ci-dessus.
- Soit par mail aux adresses suivantes en fonction du pôle ou service auquel vous êtes rattaché :
 - Pôle Enfance – Famille : contactenfancefamille@adomicile60.org
 - Pôle autonomie – Service de Convivialité : autonomie@adomicile60.fr

Toute réclamation doit nous être adressée par courrier au siège de l'Association : Parc d'Activité Bois de Plaisance 173 rue du Chemin Croissant – 60280 Venette ou par mail à contact@adomicile60.fr

Rappel : Utilisation du N° d'urgence

L'association met à votre disposition un N° d'urgence : **03.44.38.33.88**

Ce numéro ne doit être utilisé qu'en dehors des horaires d'ouverture de nos bureaux. Et uniquement pour les Motifs suivants :

- L'intervenant ne s'est pas présenté ;
- Vous êtes hospitalisé ou vous avez un imprévu de dernière minute qui ne vous permet pas de recevoir l'intervenant.

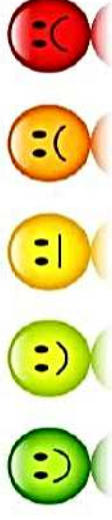
Quand vous composez ce numéro, votre appel est renvoyé vers le téléphone d'une personne qui gère les urgences ; mais votre N° de téléphone ne s'affiche pas. Vous devez donc laisser votre nom et prénom et votre numéro de téléphone ainsi que l'objet de votre appel.

La personne qui est en charge de la gestion des urgences, prendra connaissance de votre message et le traitera si il correspond aux motifs cités ci-dessus.



Les résultats des questionnaires de satisfaction

Nous remercions les bénéficiaires qui nous ont retourné le questionnaire de satisfaction. Ces retours nous permettent d'avoir votre avis sur la qualité de nos prestations et de pouvoir ainsi mettre en place des actions d'améliorations pour vous apporter davantage de satisfaction. Nous vous encourageons donc à nous retourner les prochains questionnaires qui vous seront transmis.



Au cours de l'année 2019 :

- ❖ 81% d'entre vous arrivent à joindre facilement l'Association ;
- ❖ 72% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de la transmission des messages par l'accueil téléphonique centralisé ;
- ❖ 70% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de la réponse apportée ;
- ❖ 73% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits du délai de prise en compte de leur demande.
- ❖ 83% d'entre vous pensent que lors de l'évaluation de leur demande leurs besoins ont été satisfaits.
- ❖ 87% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de l'intervention réalisée à leur domicile.
- ❖ 61% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de l'organisation des plannings.

Gestes barrières - Coronavirus

Comme vous le savez, nous faisons face au Coronavirus depuis début d'année 2020. Face aux infections respiratoires, il existe des gestes simples pour préserver votre santé et celle de votre entourage :

Parce que le virus est toujours là, respectez ces gestes simples pour éviter sa transmission :

- ✓ Se laver les mains très régulièrement ;
- ✓ Tousser ou éternuer dans son coude ;
- ✓ Utiliser des mouchoirs à usage unique et les jeter à la poubelle ;
- ✓ Ne pas se toucher le visage ;
- ✓ Saluer sans se serrer la main, éviter les embrassades ;
- ✓ Respecter une distance physique d'au moins un mètre ;
- ✓ Port du masque dans les lieux publics et clos.

Le masque est un moyen de protection complémentaire qui ne remplace pas les gestes barrières.

Pour vous protéger et protéger les autres, les gestes barrières sont vos meilleurs alliés !

Pour une qualité assurée !

Nous sommes fiers de vous annoncer que nous avons obtenu le renouvellement de notre certification AFNOR « Services aux personnes à domicile » pour une période de 3 ans, soit jusqu'au 09/08/2023.

Ce renouvellement est le fruit du travail de nos intervenants de terrain et de nos administrateurs, qui est une très belle réussite collective.

La qualité de nos services et des salariés de notre association est reconnue par vous même, nos financeurs et également par les auditeurs externes de grandes normes.



Manger oui ... mais pas n'importe quoi !

Même si la chaleur vous coupe l'appétit, il est important de vous nourrir, et bien évidemment de boire, sans quoi vous risquez de vous déshydrater davantage.

- ✓ Privilégiez les aliments riches en eau comme les fruits et légumes. Parmi les fruits, les melons, pastèques et fraises en contiennent beaucoup. Ils sont tout à fait indiqués.
- ✓ Une alimentation riche en fruits vous permet également de faire le plein de sels minéraux, essentiel pour compenser la perte liée à la transpiration.

