

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 du 1^{er} semestre 2013 : 204 questionnaires de satisfaction annuel envoyés , 376 questionnaires de début d'intervention diffusés et 261 questionnaires de fin d'intervention transmis, soit un total de 841 questionnaires diffusés sur cette période. 61% des questionnaires nous ont été retournés complétés soit 511 questionnaires :

- ❖ 72% d'entre vous arrivent à joindre facilement l'Association.
- ❖ 68% 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
- ❖ 76% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits du délai de prise en compte de leur demande.
- ❖ 86% d'entre vous pensent que lors de l'évaluation de leur demande leurs besoins ont été satisfaits.
- ❖ 86% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de l'intervention réalisée à leur domicile.
- ❖ 69% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de l'organisation des plannings.



Le journal des bénéficiaires d'A DOMICILE 60

Janvier 2014



Édito

Le Conseil d'Administration et l'ensemble des équipes de l'Association vous adressent leurs vœux sincères pour l'année 2014. Nos services se mobilisent en permanence pour répondre le mieux possible à vos besoins et vos demandes .

Le secteur de l'Aide à Domicile a à faire face à de grands bouleversements en lien avec la conjoncture actuelle notamment en termes de ressources .

Pour autant nous gardons toute notre énergie pour continuer nos missions d'accompagnement et de soutien fondées sur la qualité de nos interventions. Toute remarque de votre part, qu'elle concerne votre satisfaction ou l'inverse nous aidera à progresser et à améliorer nos services. N'hésitez pas à nous en faire part : elles seront bénéfiques pour chacun.

Françoise GERBAULT Présidente A Domicile 60



Au Menu du journal

- Communication de vos plannings
- Rappel : Délai de prévenance pour annuler une prestation
- Transmission d' informations à l'Association
- Rappel : Utilisation du N° d'urgence
- Les résultats des questionnaires de satisfaction

Communication de vos plannings

Nos équipes administratives mettent tout en œuvre pour vous communiquer votre planning au mois.

Nous souhaitons privilégier par ordre de préférence les modes de communication suivants :

- **Par mail** si vous possédez une adresse mail.
- **Par le biais d'un intervenant qui vous remettra une copie papier de votre planning**
- **Par téléphone** : le secrétariat arrive à vous joindre directement, dans ce cas merci de noter les jours et horaires d'intervention qui vous sont communiqués. Si vous ne répondez pas immédiatement le secrétariat laisse un message sur votre répondeur, merci d'en prendre connaissance et de noter les informations communiquées.

L'envoi de votre planning par courrier sera effectué à titre exceptionnel si aucune autre possibilité de communication n'est possible.

Toute modification de planning vous sera communiquée par téléphone ou par mail. Il est donc important que vous consultiez régulièrement votre répondeur et /ou votre boîte mail.

Nous vous rappelons que l'Association s'engage à vous signaler tout retard ou indisponibilité d'un intervenant dès qu'elle en a connaissance et à vous proposer en fonction des disponibilités de chacun et avec votre assentiment, de reporter l'intervention plus tard dans la journée ou à une autre date.

Nota Bene : *Votre adresse mail peut nous permettre également de vous transmettre plus rapidement vos factures, donc n'hésitez pas à nous la communiquer en nous adressant un mail à l'une des adresses mail indiquées en page 3.*

Rappel : Délai de prévenance pour annuler une prestation

En cas d'événement prévisible de nature à empêcher l'exécution de la prestation, le bénéficiaire s'engage à informer l'association au plus tôt.

Toute intervention non décommandée dans un délai minimum de 48 heures (jours ouvrés du lundi au vendredi), sera facturée sur la durée totale de la séance prévue.

Un message laissé sur le répondeur le week-end ne peut être comptabilisé sur les 48 heures.

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 transmettre ces informations **vous-même** 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 :
 - o Pôle Enfance – Famille : contactenfancefamille@adomicile60.org
 - o Pôle autonomie – Service de Convivialité : contactautonomie@adomicile60.org
 - o Service de garde d'enfants : gardenfant@adomicile60.org

Toute réclamation doit nous être adressée **par courrier au siège de l'Association** : 50 rue des Bleuets 60280 Margny les Compiègne 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 **2 motifs suivants** :

- **L'intervenant ne s'est pas présenté**
- **Vous avez un imprévu grave de dernière minute qui ne vous permet pas de recevoir l'intervenant (hospitalisation, décès, ...).**

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.