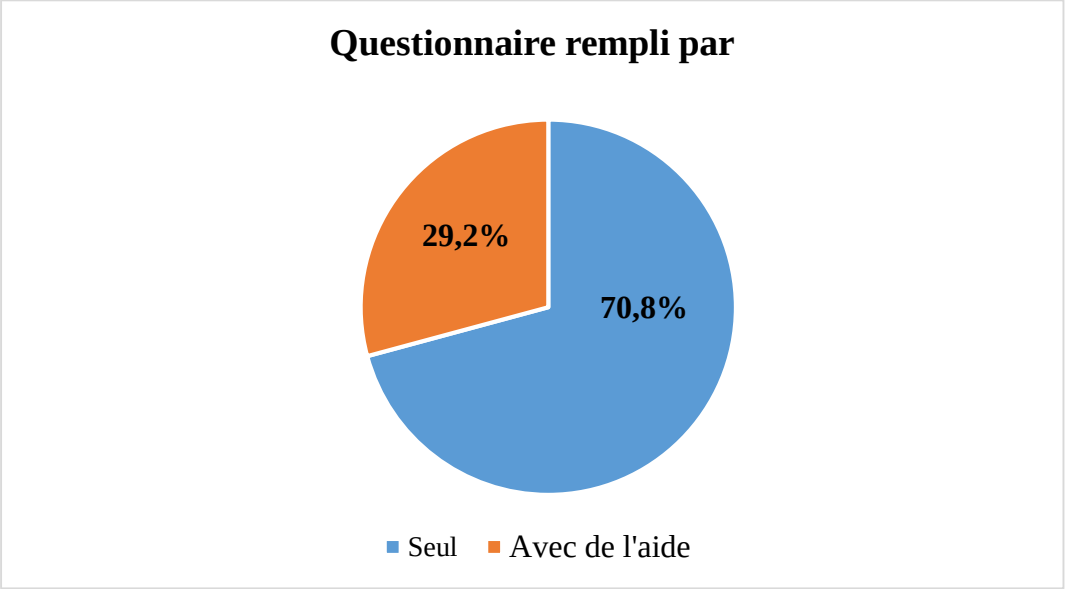
RESULTATS QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION 2018

290 questionnaires ont été adressés, 121 questionnaires ont été retournés, soit 41,7%.

Remplissez-vous le questionnaire :

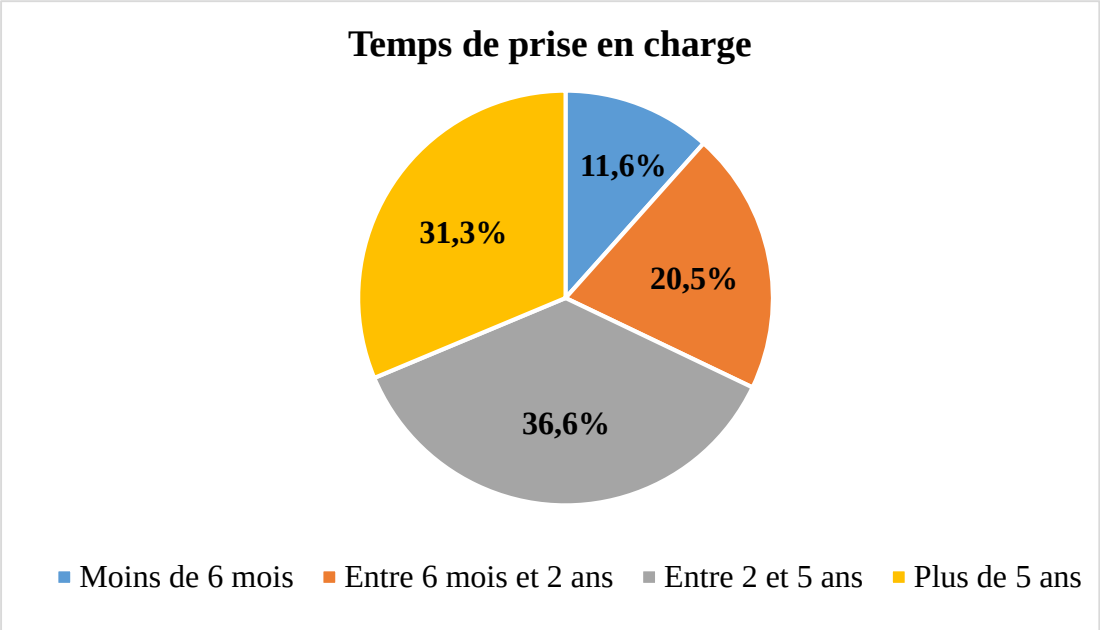
12,4% n'ont pas répondu.



Pour la réponse « avec de l'aide » : Il s'agit principalement d'une aide venant de la famille (conjoint(e), enfant).

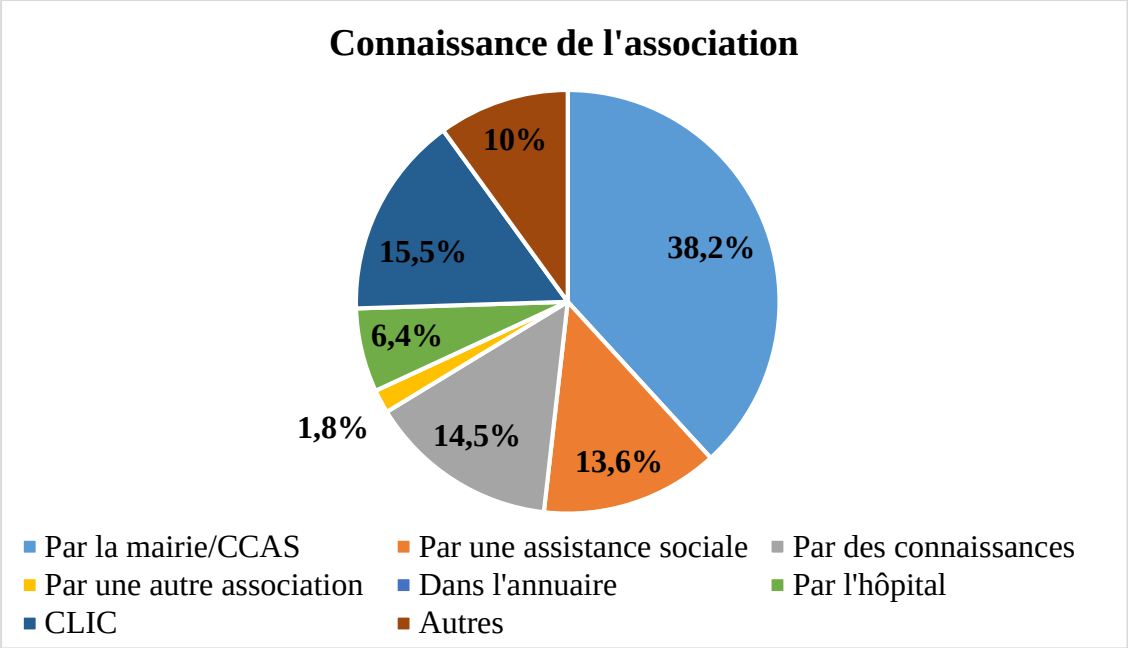
Depuis combien de temps avez-vous une prise en charge avec l'association ?

7,4% n'ont pas répondu.



Comment avez-vous connu l'association ?

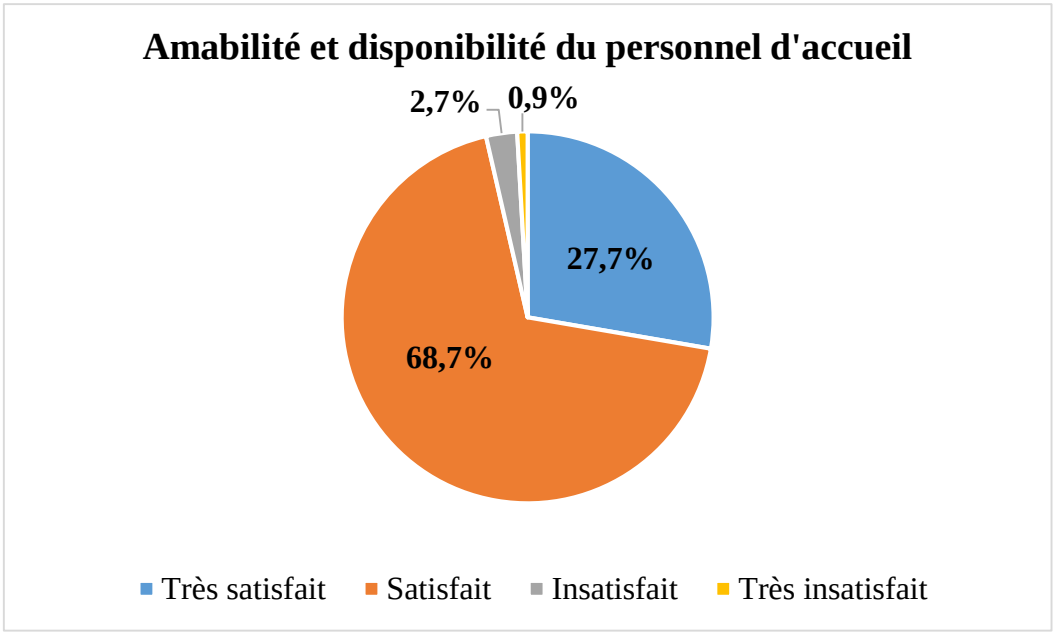
9,1% n'ont pas répondu.



I- L'ACCUEIL ET LE PERSONNEL ADMINISTRATIF

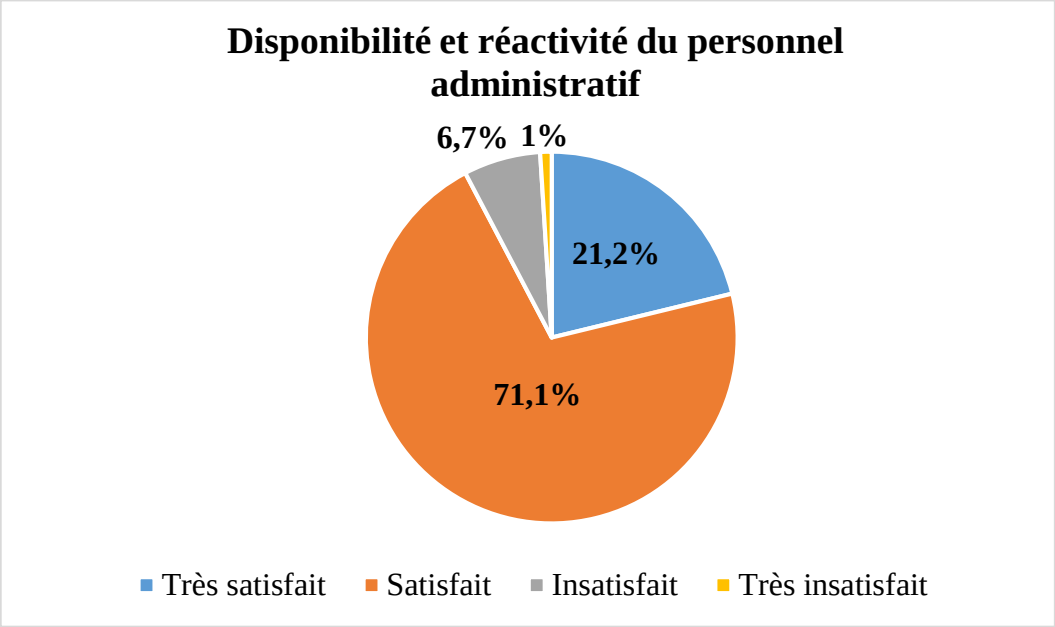
Etes-vous satisfait de l'amabilité et de la disponibilité du personnel d'accueil ?

7,4% n'ont pas répondu.



Etes-vous satisfait de la disponibilité et de la réactivité du personnel administratif ?

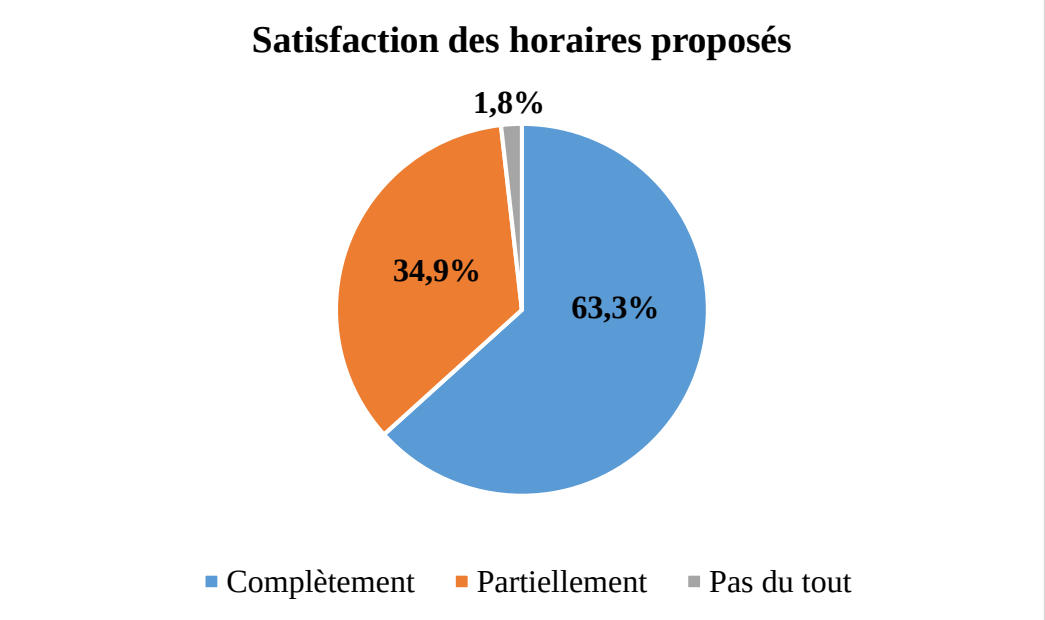
14% n'ont pas répondu.



II- HORAIRES ET FREQUENCES DES INTERVENTIONS

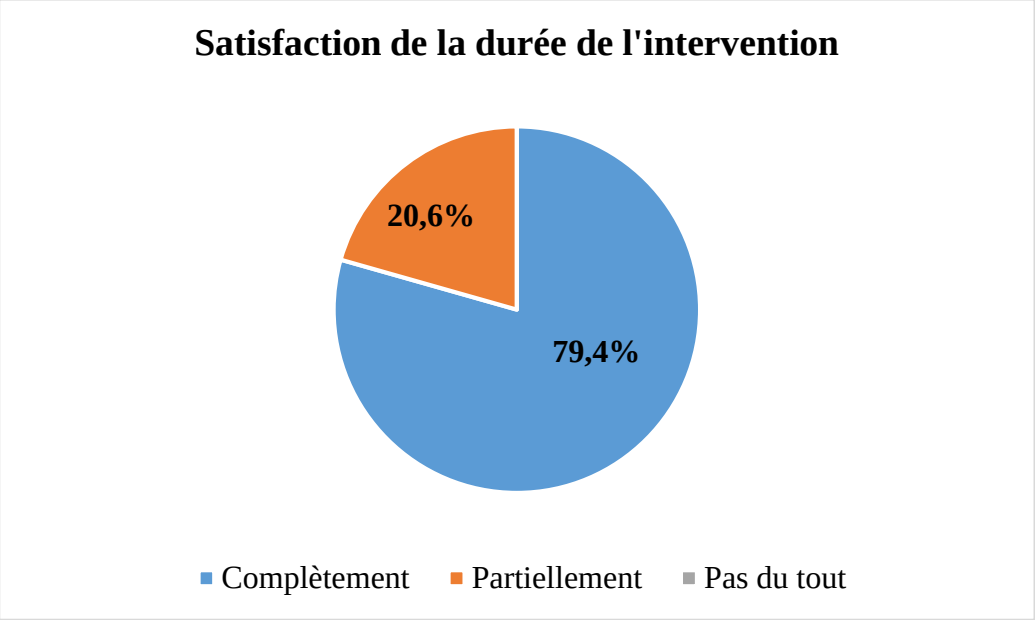
Etes-vous satisfait des horaires proposés ?

9,9% n'ont pas répondu.



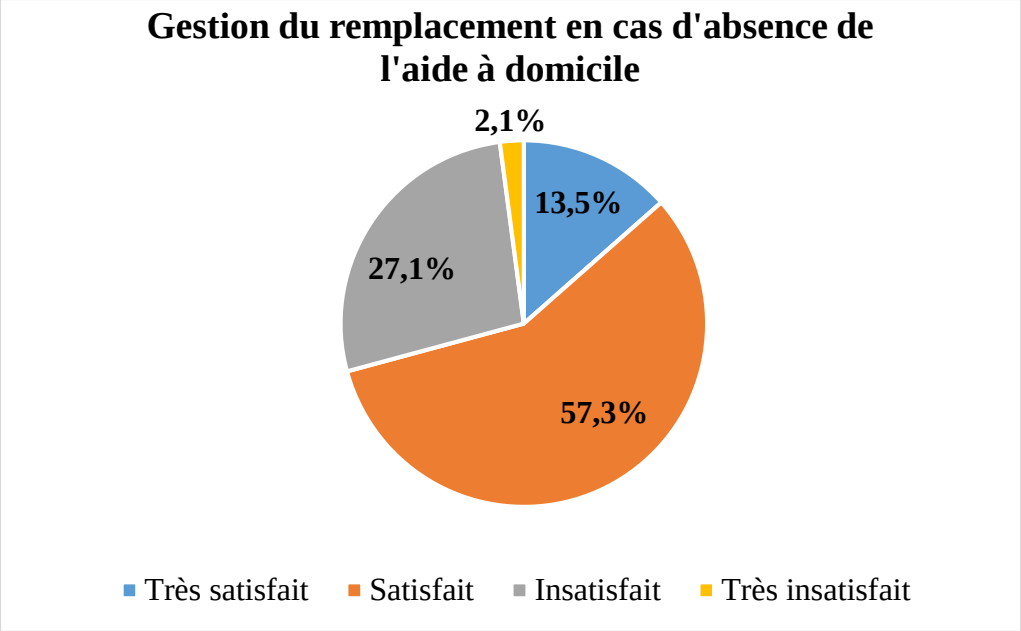
Etes-vous satisfait de la durée de l'intervention ?

11,6% n'ont pas répondu.



Etes-vous satisfait de la gestion du remplacement en cas d'absence de l'aide à domicile ?

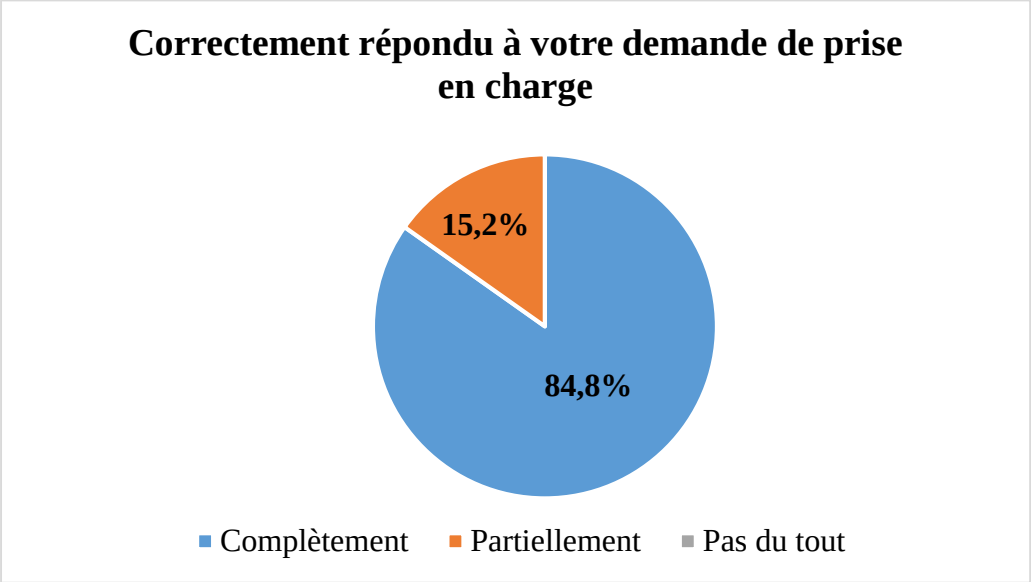
20,7% n'ont pas répondu.



III- LE DEROULEMENT DE LA PRISE EN CHARGE

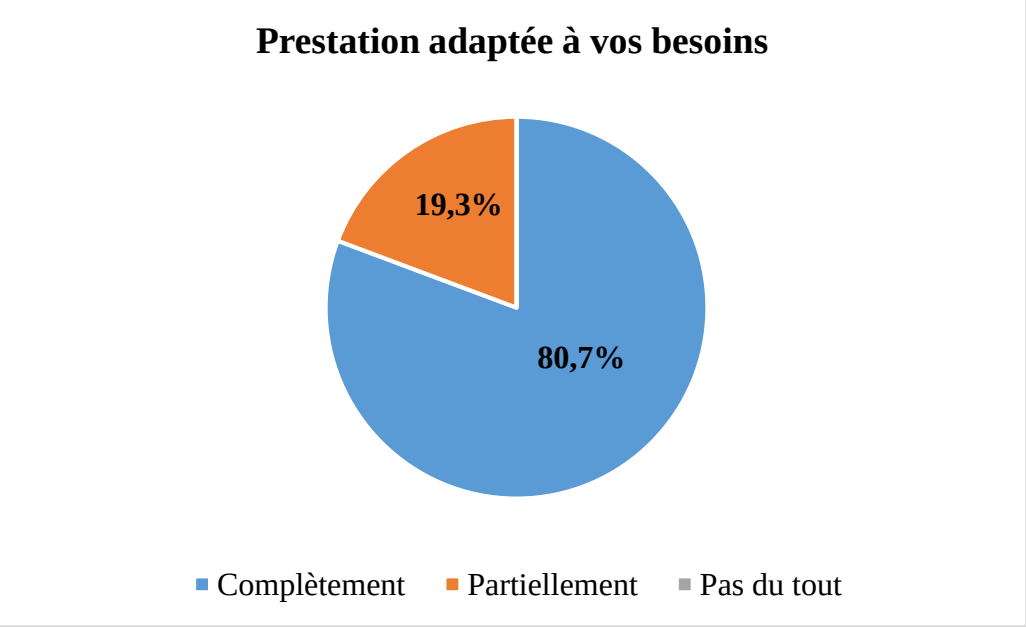
Le service a t-il répondu correctement à votre demande de prise en charge ?

13,2% n'ont pas répondu.



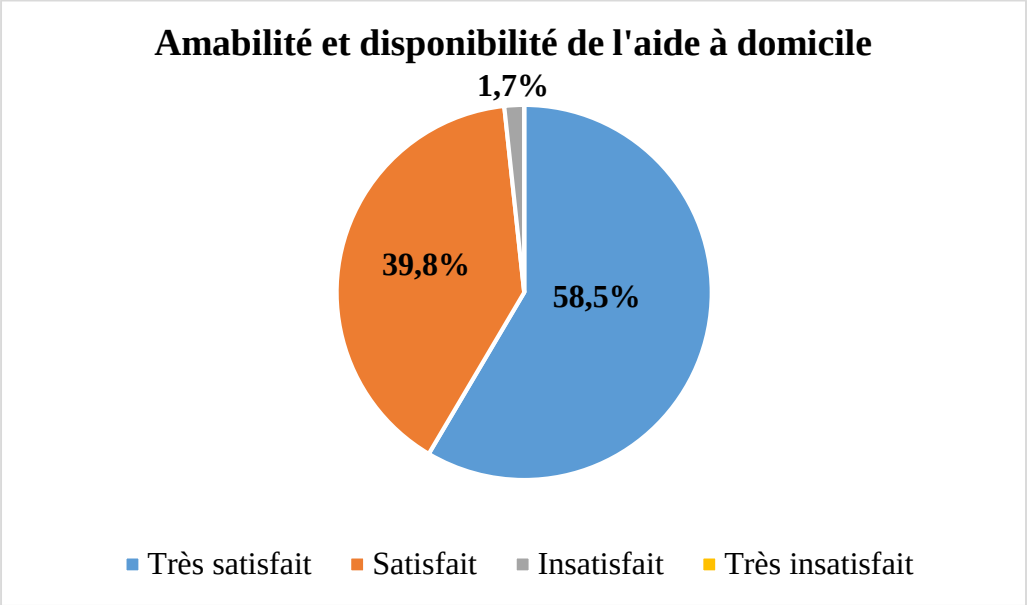
Diriez-vous que la prestation est adaptée à vos besoins ?

9,9% n'ont pas répondu.



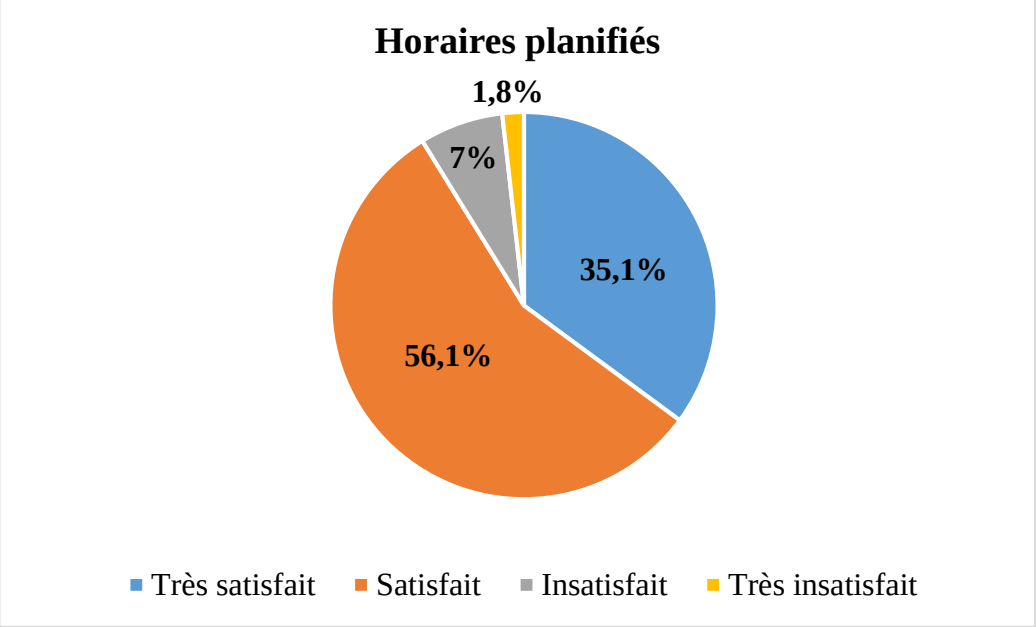
Etes-vous satisfait de l'amabilité et de la disponibilité de l'aide à domicile ?

2,5% n'ont pas répondu.



Etes-vous satisfait du respect des horaires qui vous sont planifiés ?

5,8% n'ont pas répondu.

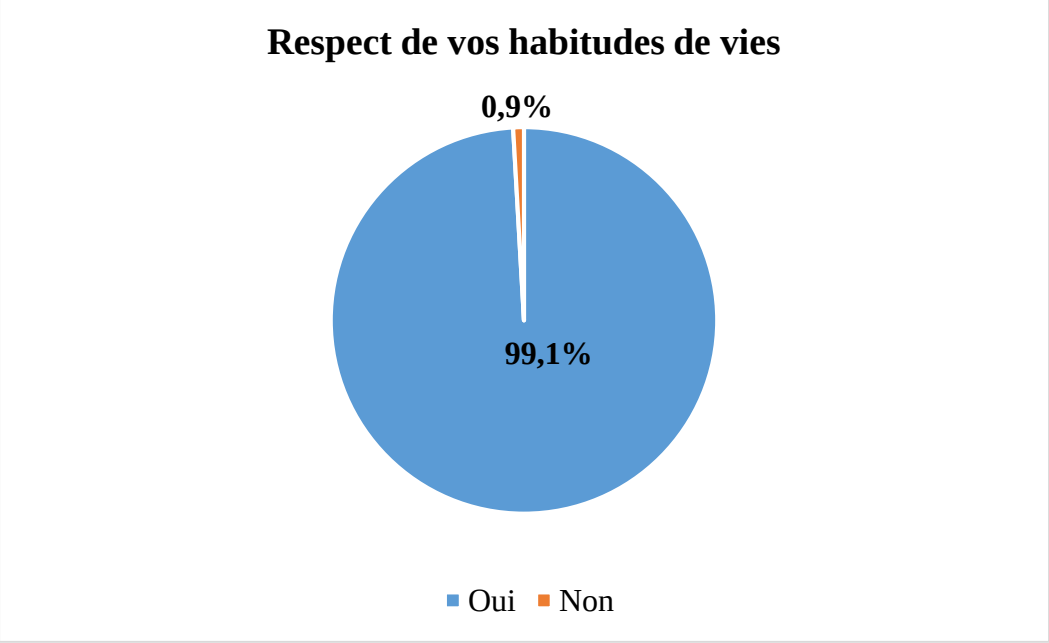


Pensez-vous que votre intimité et dignité est respectée ?

6,6% n'ont pas répondu.

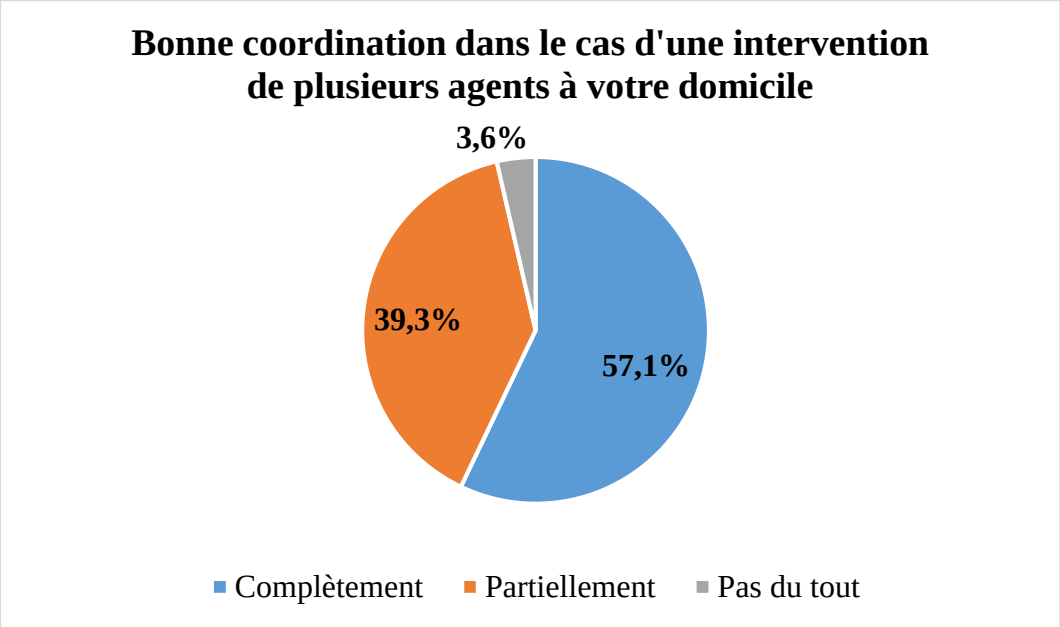
Pensez-vous que vos habitudes de vies sont respectées ?

8,3% n'ont pas répondu.



Dans le cas d'une intervention de plusieurs agents à votre domicile, trouvez-vous qu'il y a une bonne coordination entre eux ?

39,7% n'ont pas répondu.



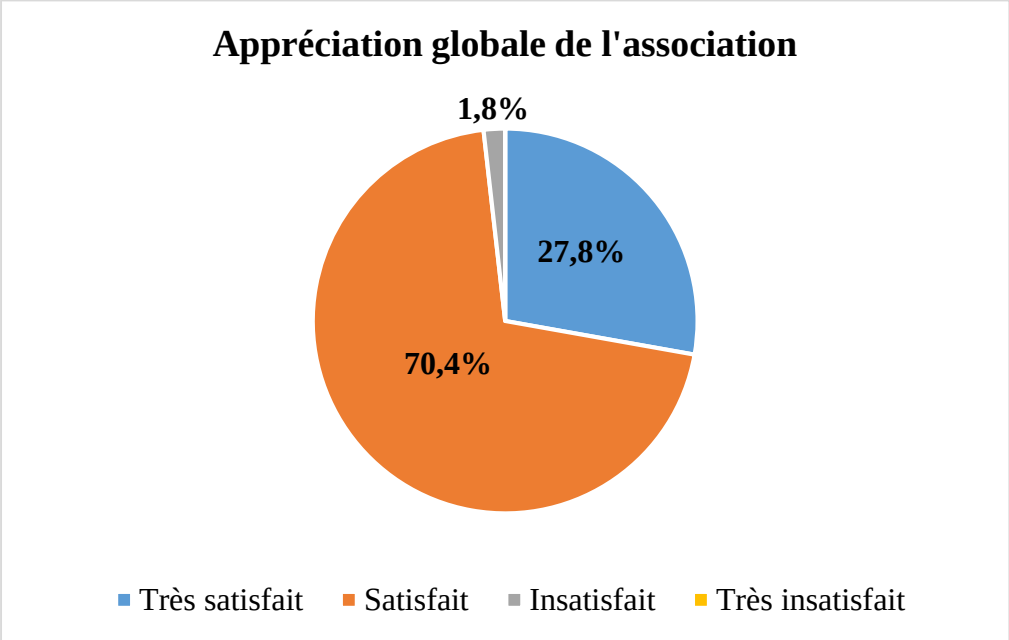
Les services proposés

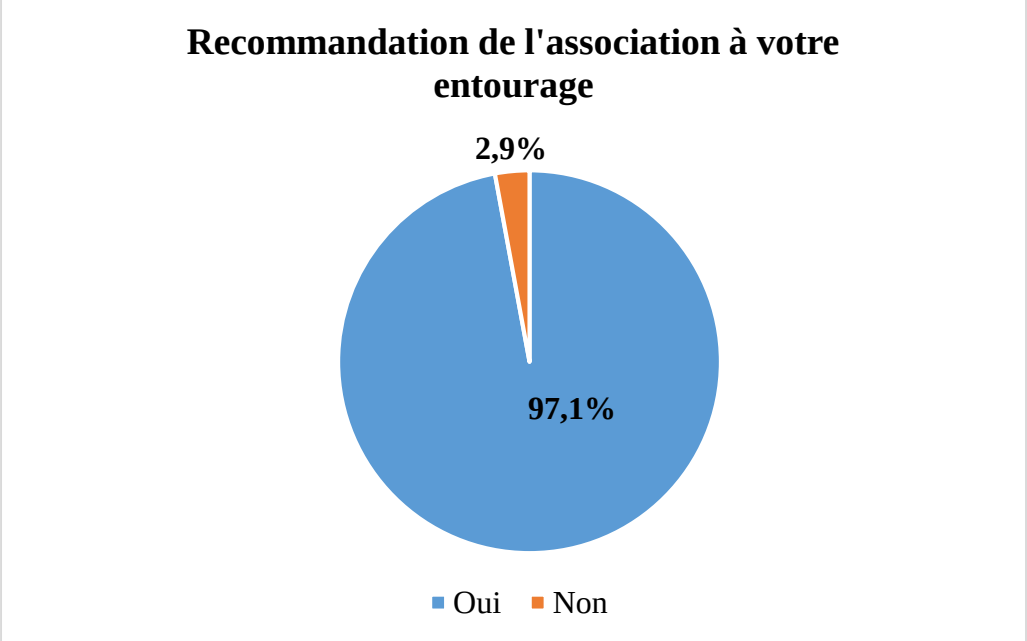
	Non concerné	Sans réponse	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Entretien du logement	5,8%	5,8%	45,8%	49,5%	4,7%	0%
Entretien du linge	26,4%	33,1%	38,8%	57,1%	4,1%	0%
Des courses	38%	35,5%	46,9%	50%	3,1%	0%
De la préparation des repas	45,5%	43%	35,7%	64,3%	0%	0%
De l'aide à la prise des repas	45%	48%	22,2%	66,7%	11,1%	0%
De l'accompagnement dans vos déplacements	40%	38%	37%	59,3%	3,7%	0%
De l'aide à vos démarches administratives	44,6%	44,6%	53,8%	38,5%	7,7%	0%
De l'aide à la toilette et à l'habillage	40,5%	42,1%	57,1%	38,1%	4,8%	0%
Du soutien moral	23,1%	35,5%	48%	52%	0%	0%

IV- APPRECIATION GENERALE

Globalement, concernant l'association et la qualité des prestations, vous diriez que vous êtes ?

5% n'ont pas répondu.



Recommanderiez-vous l'association à votre entourage ?

13,2% n'ont pas répondu.