



Formulaire d'enquête de satisfaction :

**Accueil - traitement de la demande
Réalisation de la demande**

Validé le :

Procédure : FOR 04 03 02

Page de : 1 à 2

Ce document est traité confidentiellement. Il va nous permettre d'évaluer la façon dont nous réalisons nos prestations chez vous et d'apporter des améliorations possibles le tout dans une démarche qualité.

Service de Soins à domicile

Service d'aide à domicile

Nom du client et adresse : _____

Nom de(s) l'enquêteur(s) : _____

Questionnaire rempli par : client famille enquêteur

I / ACCUEIL :

1/ Quel est votre avis sur l'accueil dans notre service sur les points suivants :

	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Mécontent
Horaires d'ouverture			
Amabilité des personnes de l'accueil			
La mise en contact avec le bon interlocuteur			
Les services proposés (le coût et modalité de prise en charge)			
Les études des besoins à domicile			
La transmission des messages			

II / SATISFACTION GLOBALE :

1/ Satisfaction concernant l'intervenante :

	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Mécontent
Ponctuelle			
Aimable			
Disponible			
Discrète			
Honnête (de confiance)			
Efficace			
Ecoute Réconfort de l'intervenante			
Aspect relationnel avec l'intervenante			

2/ Satisfaction sur l'aide apportée :

	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Mécontent
Les horaires d'intervention			
Le temps d'intervention			
Continuité des services lors de remplacement			
Adaptation selon les besoins (prise en compte de l'état de santé ou handicap)			
Qualité et respect des règles d'hygiène			
Bonne articulation entre les différentes intervenantes			

3/ Si insatisfait, pourquoi ?

4/ De manière générale, si des améliorations devaient être apportées, quelles seraient, selon vous, les priorités ?

5/ Quelle note globale donneriez vous à l'association : entourer le chiffre

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

|----->