

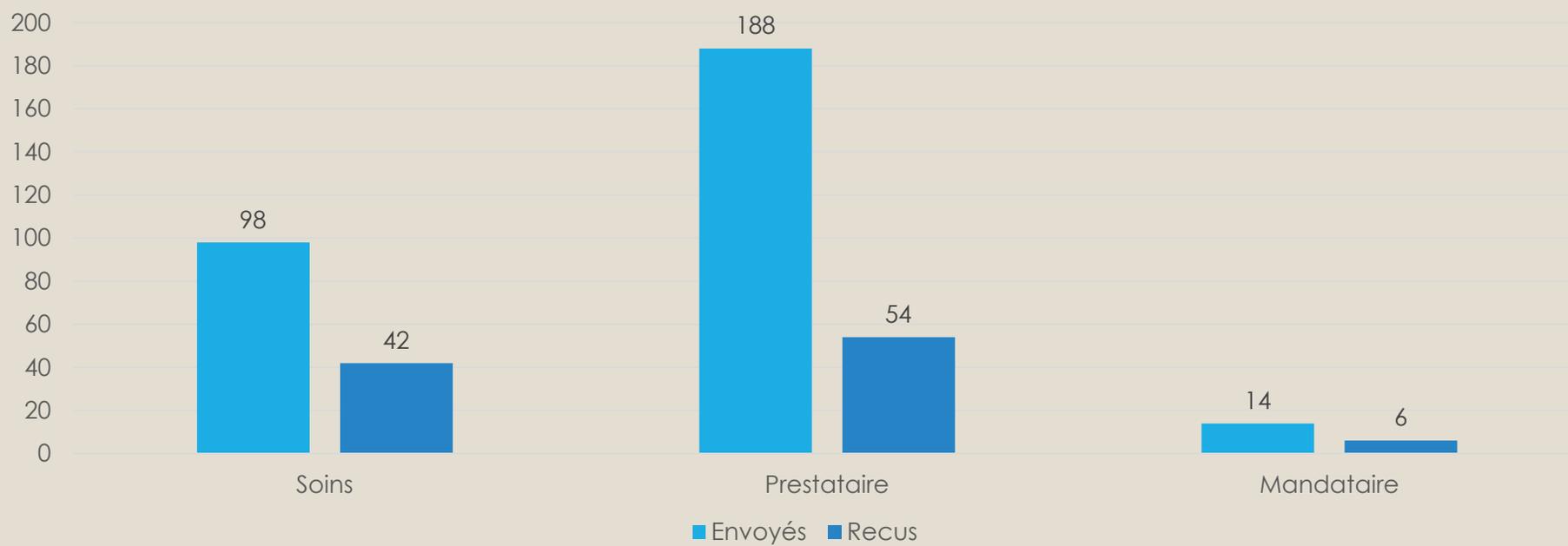


# SATISFACTION 2020

AMADPA

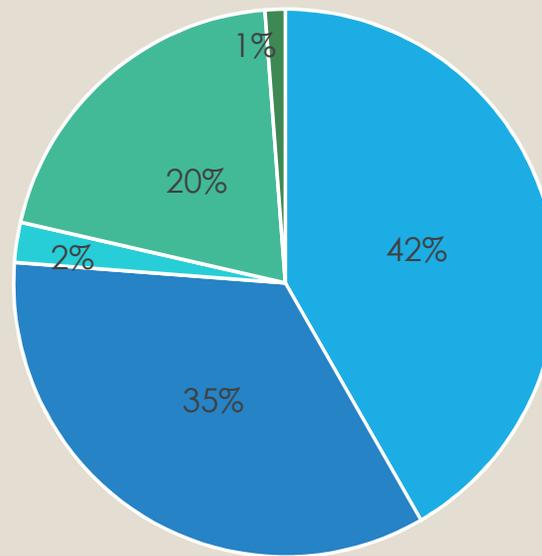
# Réponses

Enquêtes 2021 (envoyés /répondus)



# Profil des répondants

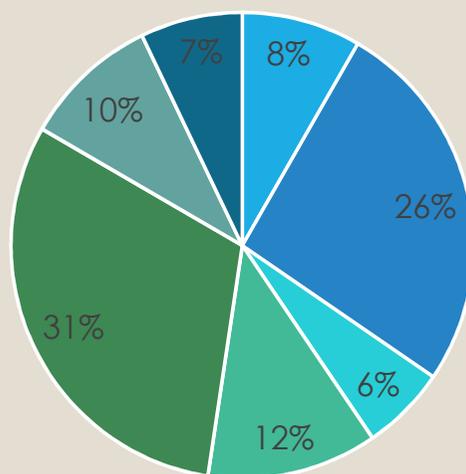
Profil des répondants



■ Seul ■ Avec entourage ■ Avec l'intervenant ■ Entourage seul ■ Non répondu

# Connaissance AMADPA

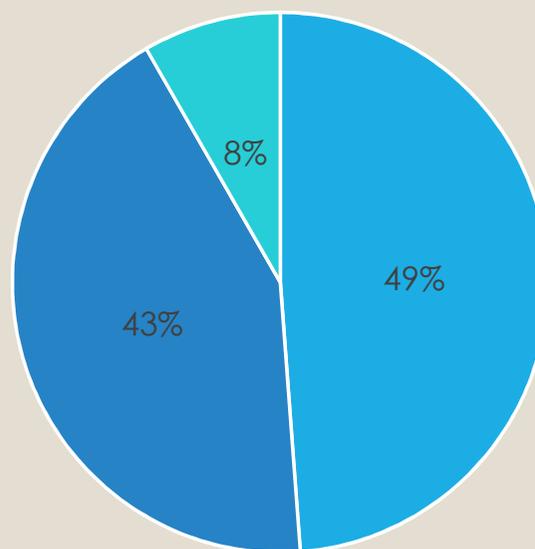
Connaissance du SPASAD



■ Médecin ■ Assistante sociale ■ Service hospi ■ SAD ■ Entourage ■ Autre ■ Pas de réponse

# Comment qualifiez -vous l'accueil téléphonique?

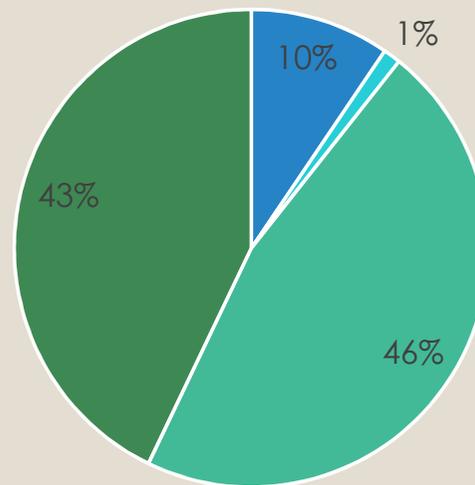
Accueil téléphonique



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Pas de réponse

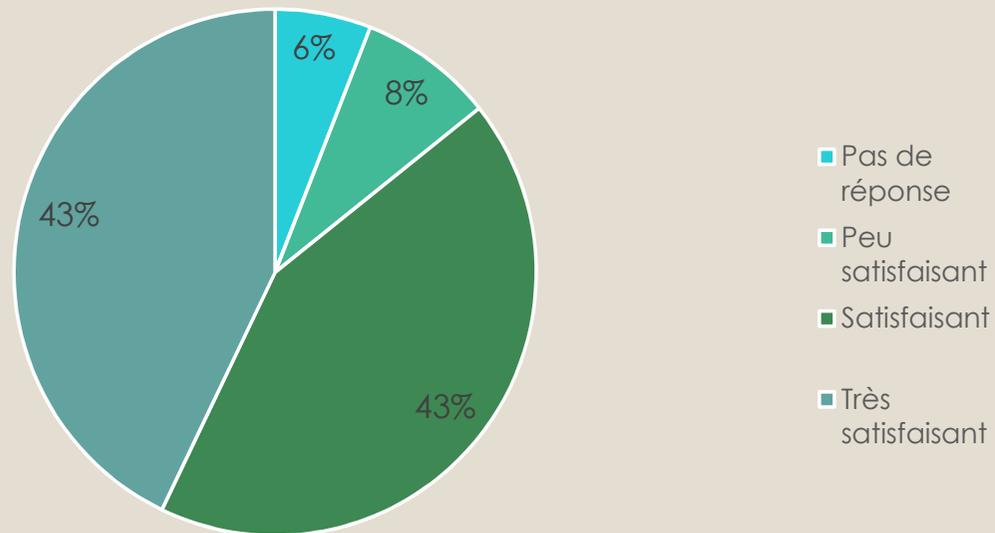
# La réponse qui vous été formulée a-t-elle été adaptée à votre demande?

Réponse Adaptée à la demande



■ Pas de réponse ■ Peu satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Tres satisfaisant

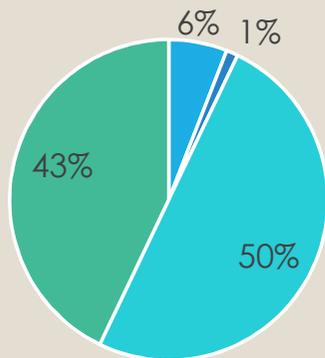
Le délai d'attente entre votre demande de prise en charge et votre entrée a été:



# Comment jugez vous la clarté des informations sur les points suivants

## Fréquence d'intervention

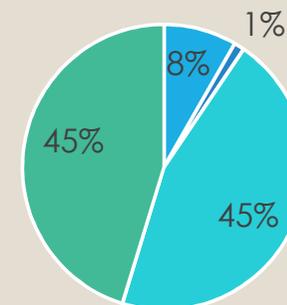
Clarté de la fréquence d'intervention



■ Pas de réponse ■ Insatisfaisant  
■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

## Fonctionnement du service

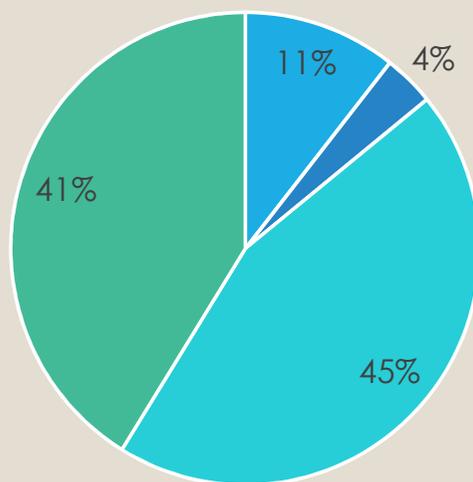
Clarté des explications sur le fonctionnement



■ Pas de réponse ■ Insatisfaisant  
■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

# Comment jugez vous la clarté des informations sur les points suivants:

Modalité de prise en charge



■ Pas de réponse ■ Insatisfaisant ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

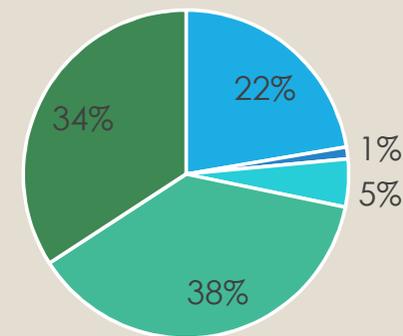
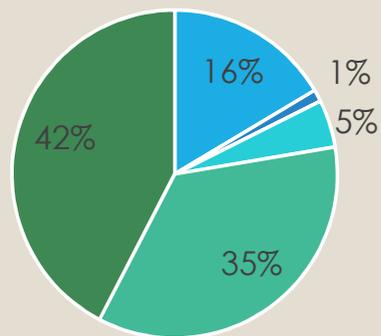
# Les visites à domicile de l'infirmière coordinatrice ou la responsable de secteur vous ont-ils permis :

D'exprimer vos besoins

D'exprimer vos inquiétudes

Exprimer vos besoins

Exprimer vos inquiétudes



■ pas de réponse ■ Insatisfaisant ■ peu satisfaisant  
■ Satisfaisant ■ Tres satisfaisant

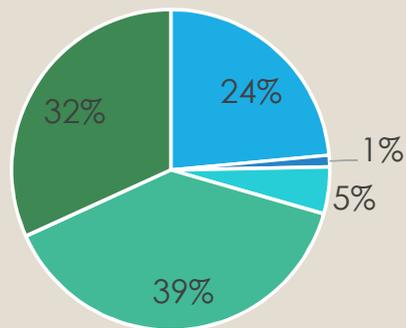
■ pas de réponse ■ Insatisfaisant ■ peu satisfaisant  
■ Satisfaisant ■ Tres satisfaisant

# Les visites à domicile de l'infirmière coordinatrice ou la responsable de secteur vous ont-ils permis :

De vous sentir rassuré

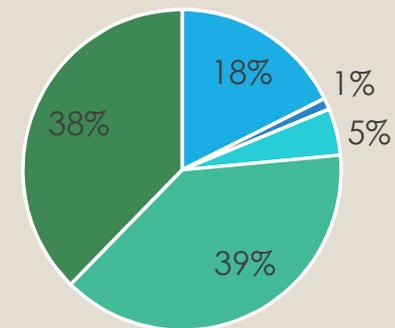
De répondre à vos questions

Visité/Rassuré



■ pas de réponse   ■ Insatisfaisant  
■ peu satisfaisant   ■ Satisfaisant

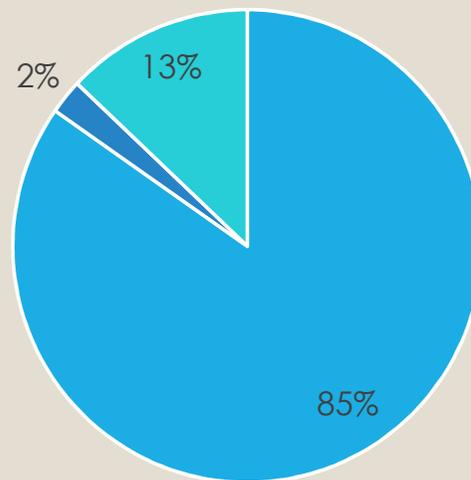
Répondre aux questions



■ pas de réponse   ■ Insatisfaisant   ■ peu satisfaisant  
■ Satisfaisant   ■ Tres satisfaisant

# En cas de besoin ou d'urgence, pouvez-vous joindre facilement le SPASAD ?

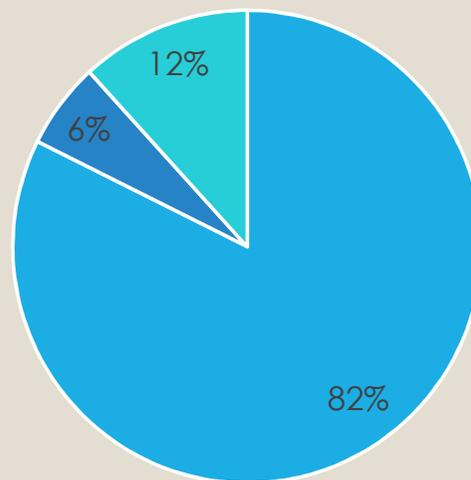
Facilité de joindre



■ OUI ■ NON ■ pas de réponse

# Avez-vous la possibilité d'exprimer toute réclamation éventuelle?

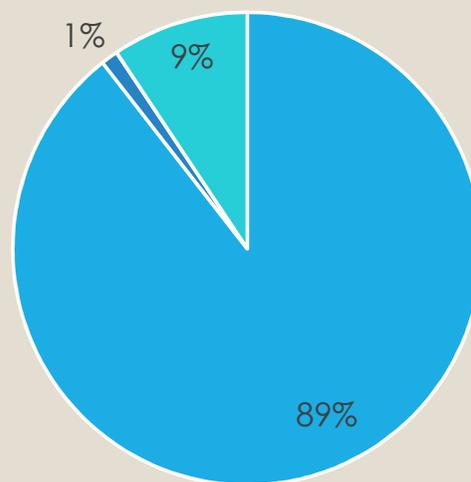
Exprimer une possible réclamation



■ OUI ■ NON ■ pas de réponse

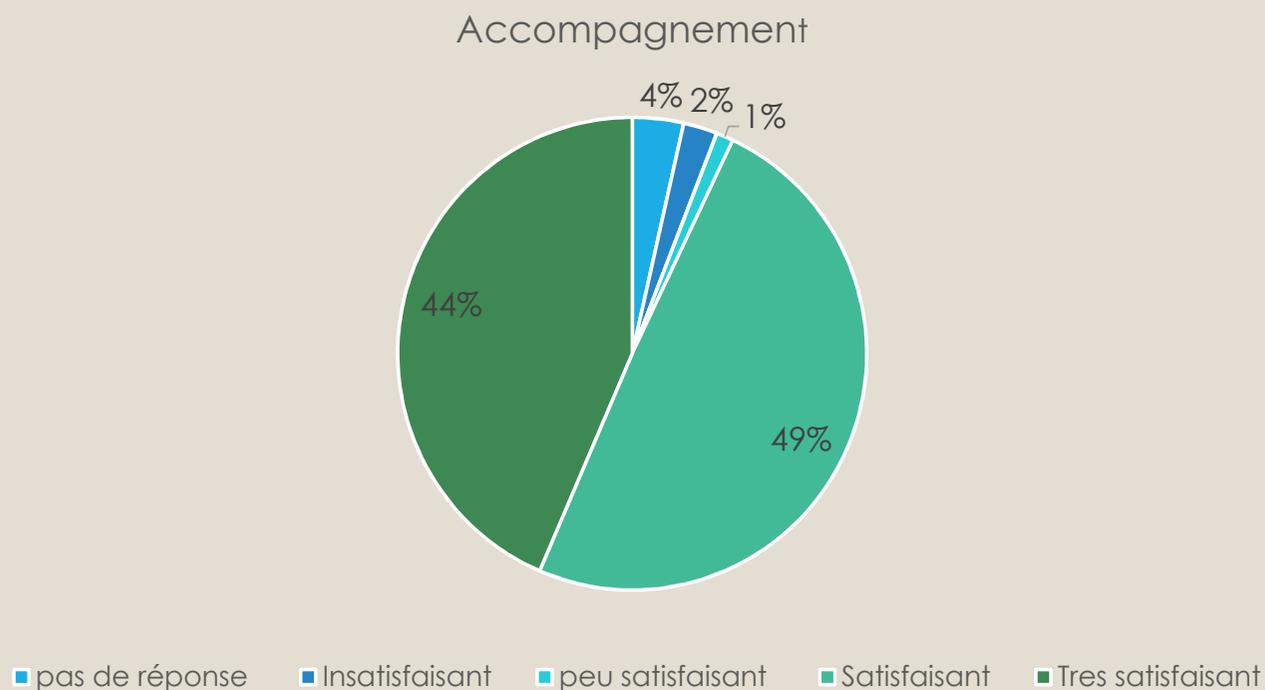
# Le SPASAD contribue t-il à préserver votre autonomie au quotidien ?

SPASAD préservation d'autonomie



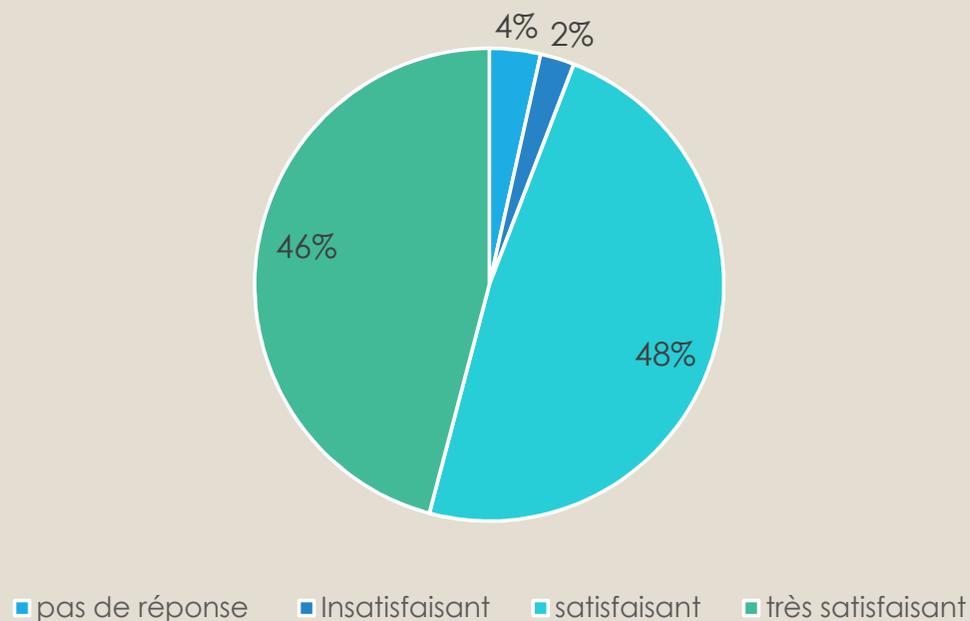
■ OUI ■ NON ■ pas de réponse

# Quelle est votre appréciation sur l'accompagnement reçu à votre domicile ?



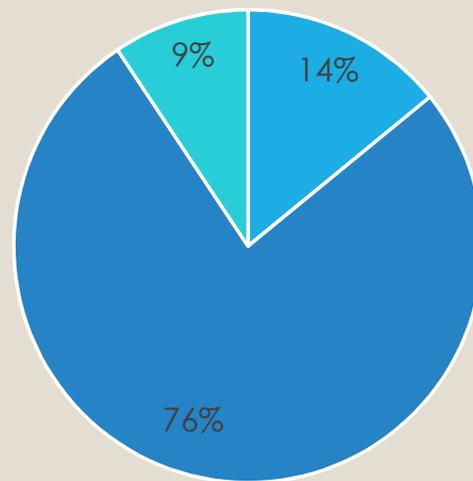
# Quelle est votre appréciation générale sur le SPASAD?

SPASAD appréciation générale

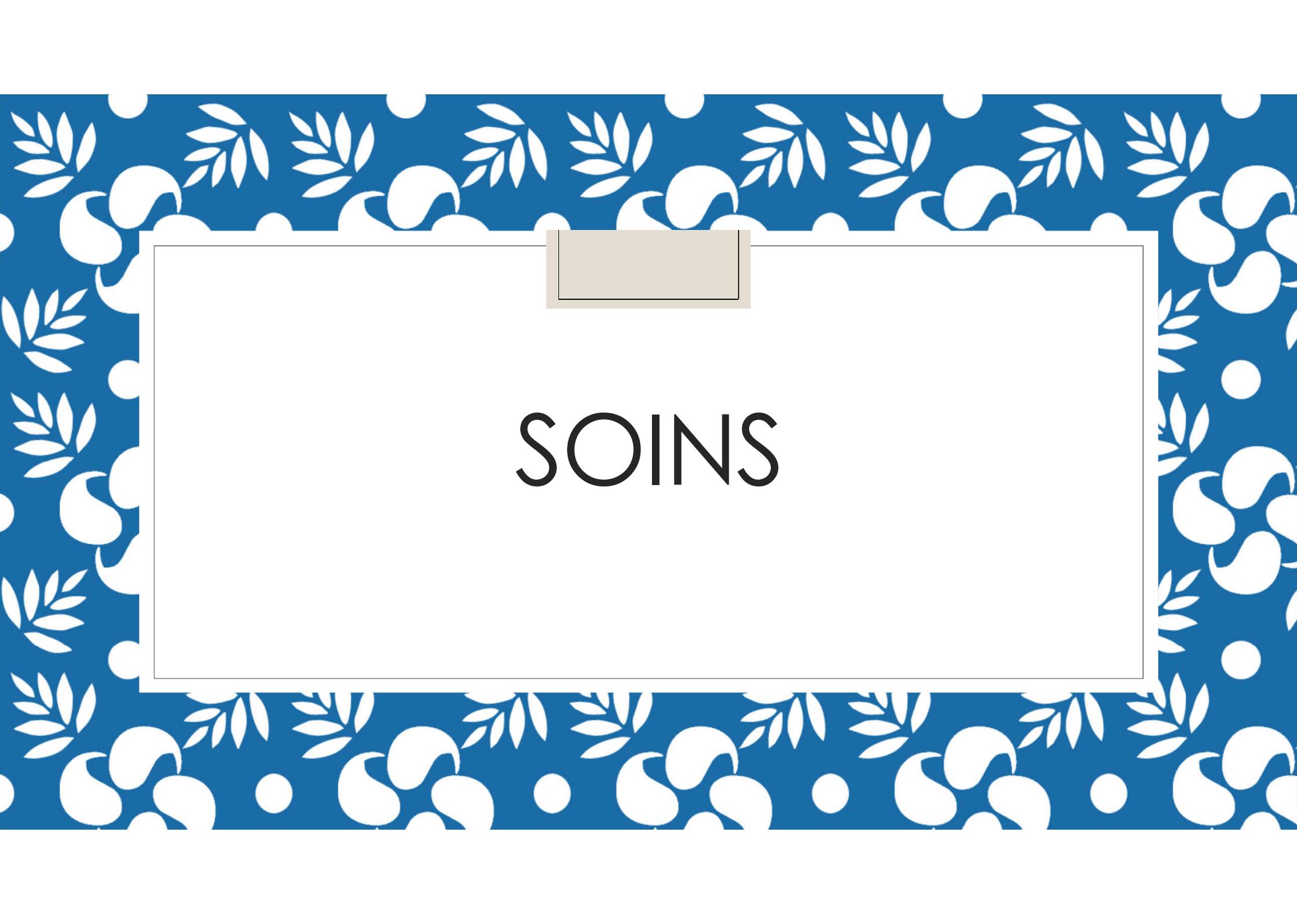


# Etes vous intéressé(e) pour participer aux actions collectives (gouter, journées de sensibilisations...)

Actions collectives



■ OUI ■ NON ■ pas de réponse

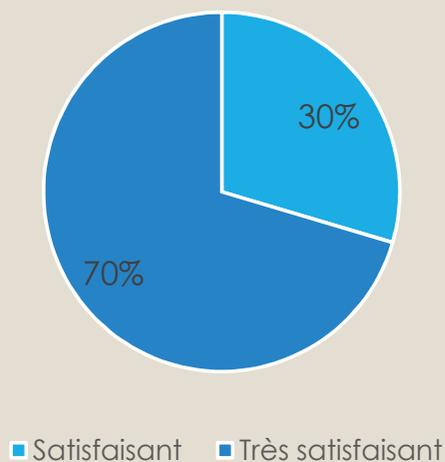


SOINS

# Concernant le personnel de soin, quel est votre avis sur :

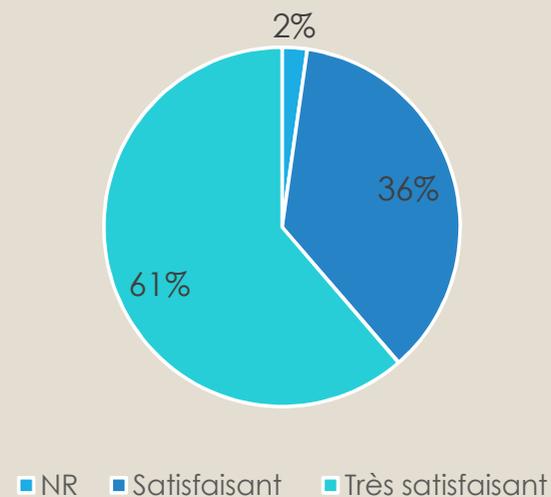
## Le respect de votre personne

Respect personnel



## Le respect de votre intimité

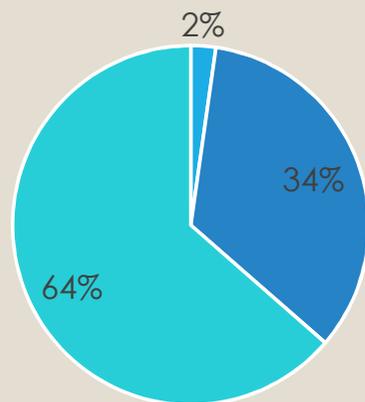
Respect intimité



# Concernant le personnel de soin, quel est votre avis sur :

## Le respect de votre environnement

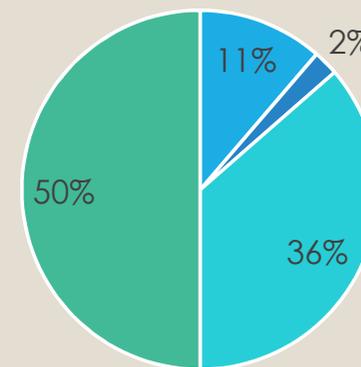
Respect environnement



■ NR ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

## Leur disponibilité

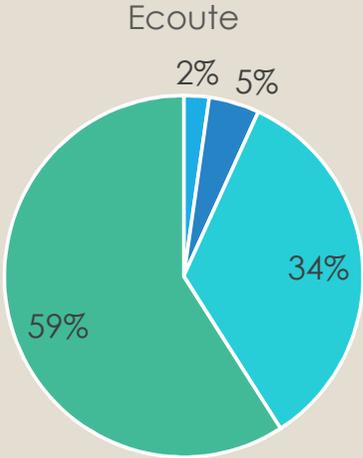
Disponibilité



■ NR ■ Peu satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

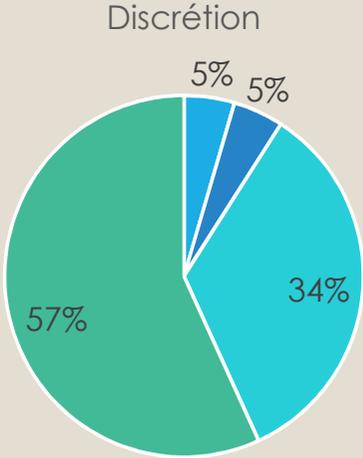
# Concernant le personnel de soin, quel est votre avis sur :

### L'écoute



■ NR ■ Peu satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

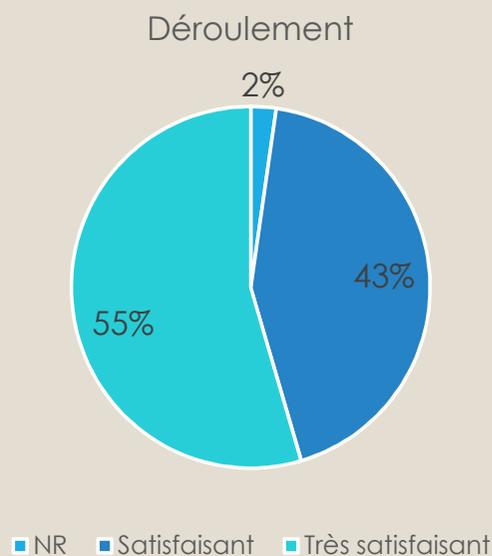
### La discrétion



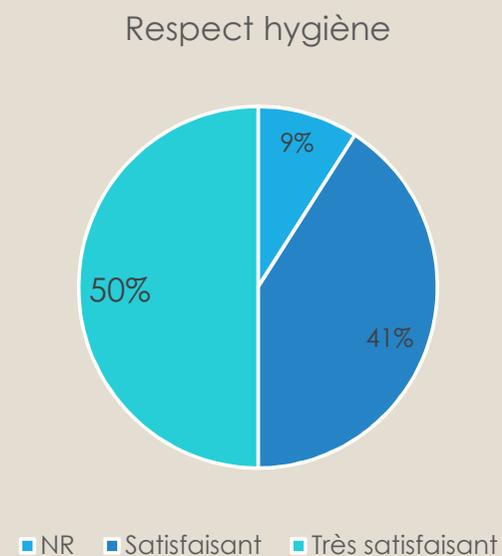
■ insatisfaisant ■ NR ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

# Concernant le personnel de soin, quel est votre avis sur :

## Le déroulement de l'intervention



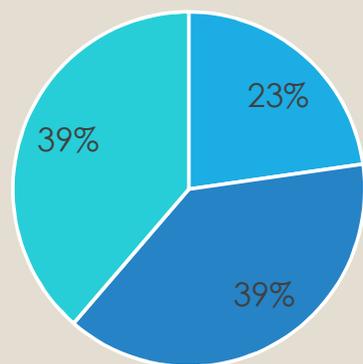
## Le respect de l'hygiène



# Concernant le personnel de soin, quel est votre avis sur :

L'adaptation des gestes  
(lever, coucher...)

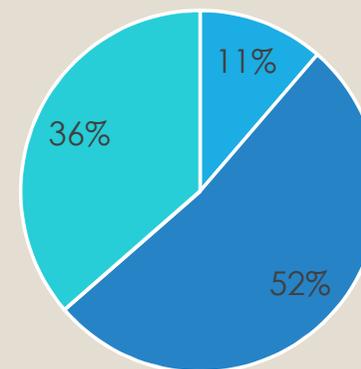
Adaptation



■ NR ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

La prise en compte de votre demande  
(soin reporté si cause de fatigue)

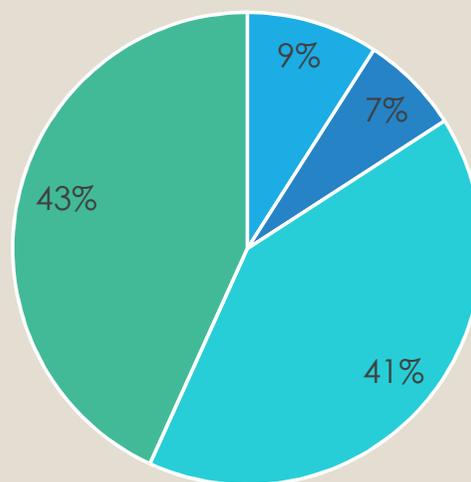
Demande



■ NR ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

# Concernant le personnel de soin, quel est votre avis sur :

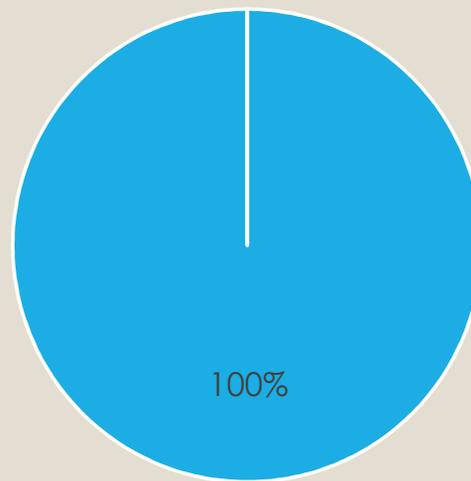
Temps de présence



■ NR ■ Peu satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Très satisfaisant

# Le nombre de passage répond-il à vos attentes ?

Nombre de passage



■ Oui

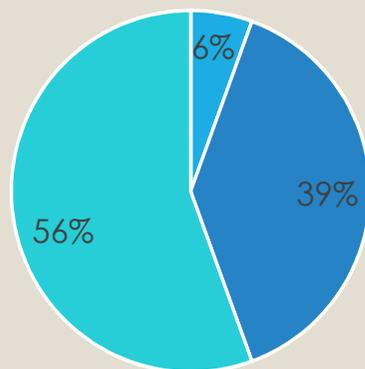


PRESTATAIRE

# Concernant le personnel de soin, quel est votre avis sur :

## Le respect de votre personne

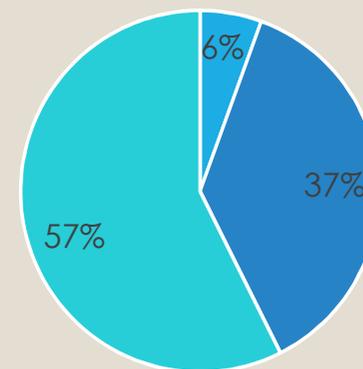
Respect



■ pas de réponse ■ satisfaisant ■ très satisfaisant

## Le respect de votre intimité

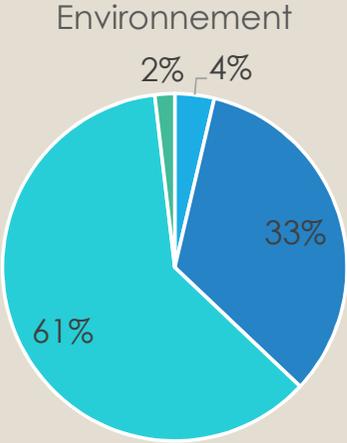
Intimité



■ pas de réponse ■ satisfaisant ■ très satisfaisant

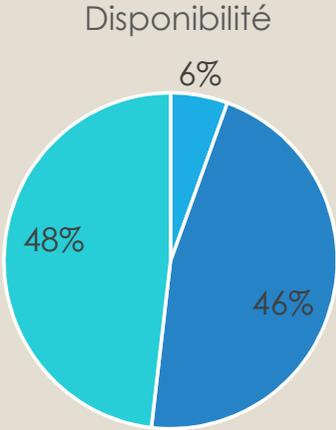
# Concernant le personnel de soin, quel est votre avis sur :

## Le respect de votre environnement



■ pas de réponse ■ satisfaisant  
■ très satisfaisant ■ peu satisfaisant

## Leur disponibilité

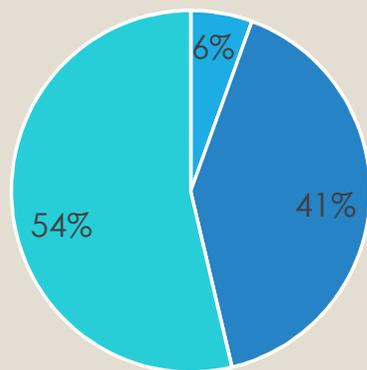


■ pas de réponse ■ satisfaisant ■ très satisfaisant

# Concernant le personnel de soin, quel est votre avis sur :

## L'écoute

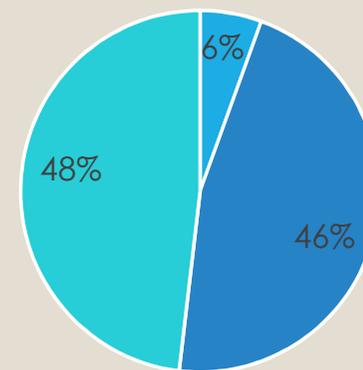
Ecoute



■ pas de réponse ■ satisfaisant ■ très satisfaisant

## La discrétion

Discrétion

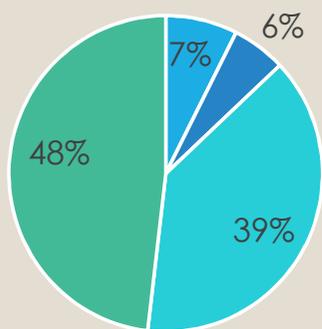


■ pas de réponse ■ satisfaisant ■ très satisfaisant

# Concernant le personnel de soin, quel est votre avis sur :

## Le déroulement de l'intervention

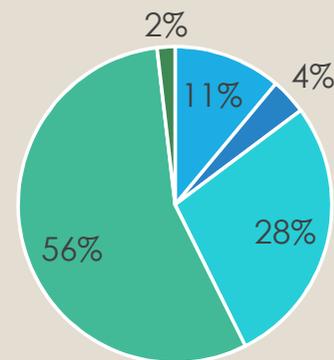
Déroulement



■ pas de réponse ■ peu satisfaisant  
■ satisfaisant ■ très satisfaisant

## Le respect de l'hygiène

Respect Hygiène

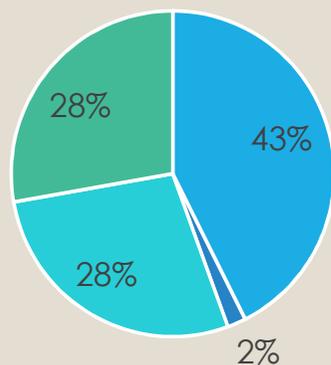


■ pas de réponse ■ peu satisfaisant ■ satisfaisant  
■ très satisfaisant ■ insatisfaisant

# Concernant le personnel de soin, quel est votre avis sur :

L'adaptation des gestes (lever, coucher)

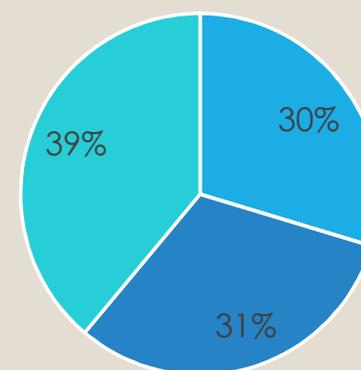
Adaptation



■ pas de réponse ■ peu satisfaisant  
■ satisfaisant ■ très satisfaisant

La prise en compte de votre demande (soin reporté si cause de fatigue)

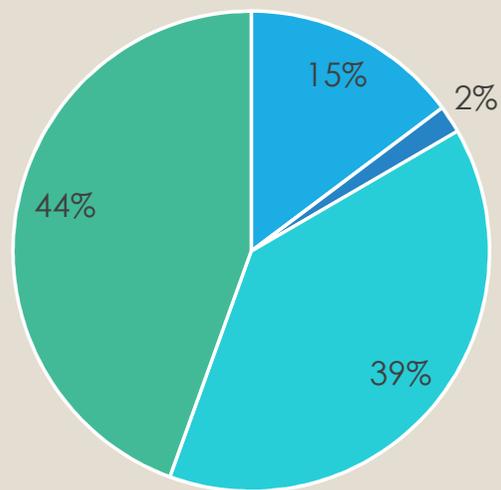
Demande



■ pas de réponse ■ satisfaisant ■ très satisfaisant

# Concernant le personnel de soin, quel est votre avis sur :

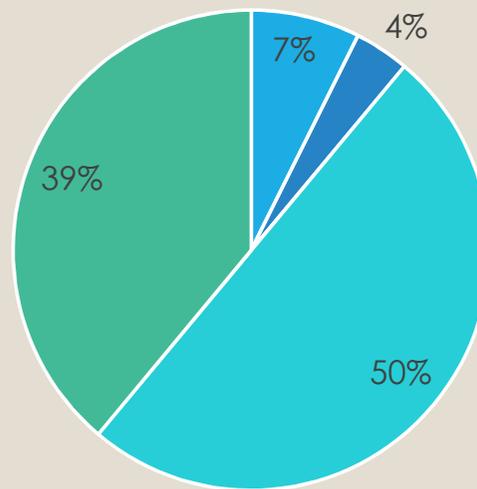
Temps de présence



■ pas de réponse ■ peu satisfaisant ■ satisfaisant ■ très satisfaisant

Selon vous, les horaires de passages du personnel de soin sont respectés de manière :

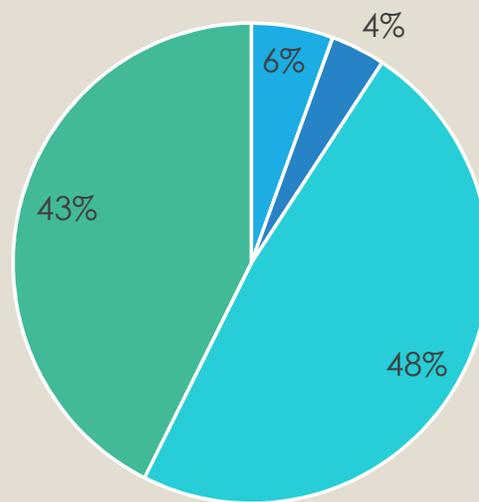
Horaires de passages



■ pas de réponse ■ peu satisfaisant ■ satisfaisant ■ très satisfaisant

# Selon vous, la durée des passages est respectée de manière:

Durée de passage



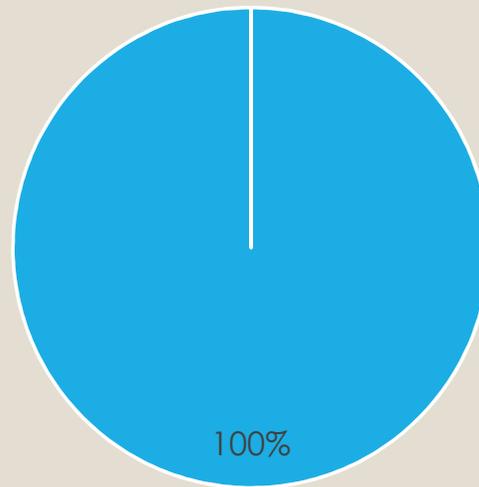
■ pas de réponse ■ peu satisfaisant ■ satisfaisant ■ très satisfaisant



MANDATAIRE

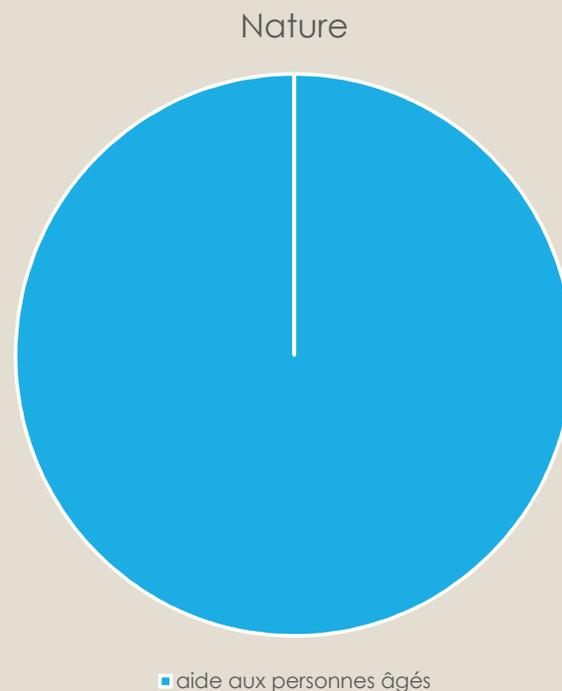
# Qui répond à ce questionnaire ?

Questionnaire



■ vous

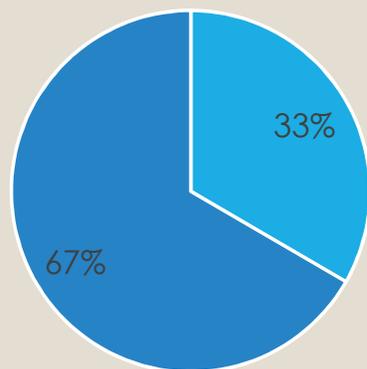
# Quel est la nature des interventions effectuées à votre domicile ?



# Quel est votre relation avec l'association ?

## Les horaires d'ouvertures

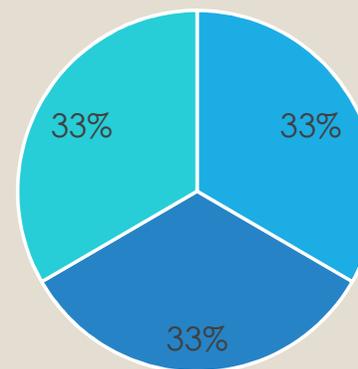
Horaires



■ pas de réponse ■ très satisfaisant

## Les locaux (accessibilité, aménagement)

Locaux

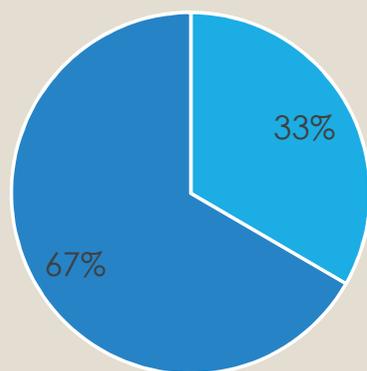


■ pas de réponse ■ satisfaisant ■ très satisfaisant

# Quel est votre relation avec l'association ?

L'accueil physique (bienveillance, courtoisie)

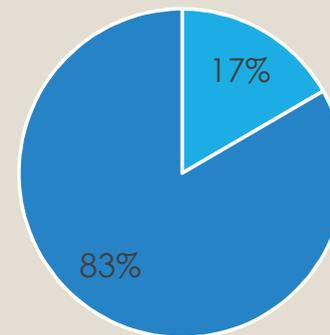
Accueil physique



■ pas de réponse ■ très satisfaisant

L'accueil téléphonique (bienveillance, courtoisie)

Accueil téléphone

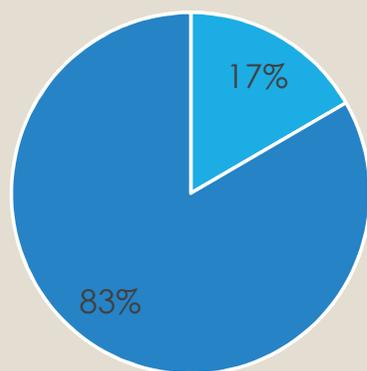


■ pas de réponse ■ très satisfaisant

# Quel est votre relation avec l'association ?

La mise en relation avec le bon interlocuteur

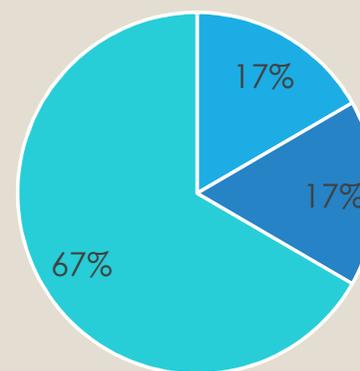
Mise en relation



■ pas de réponse ■ très satisfaisant

Le personnel administratif (disponibilité, réactivité)

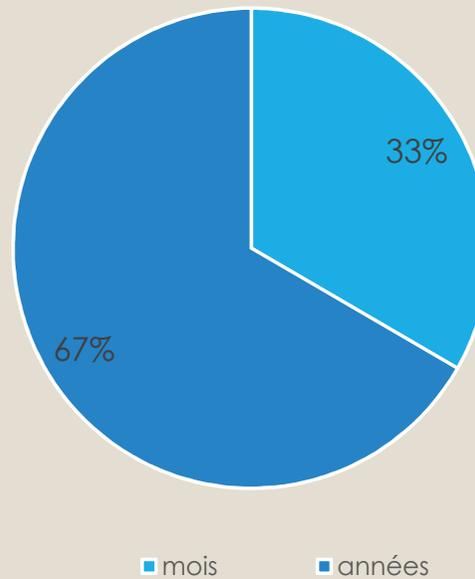
Personnel admin



■ pas de réponse ■ satisfaisant ■ très satisfaisant

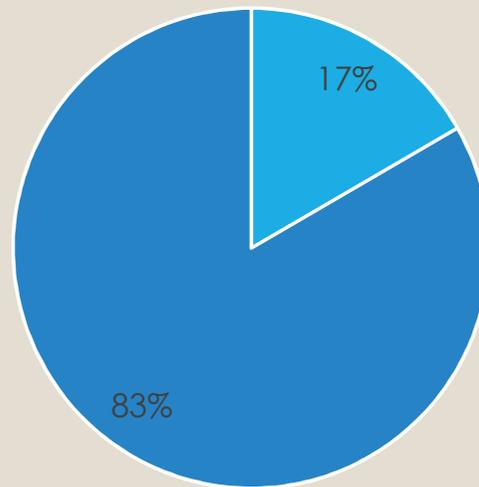
# A quelle fréquence échangez-vous avec ces personnes ?

Fréquence d'échange



# De façon globale, le travail réalisé est-il satisfaisant ?

Générale

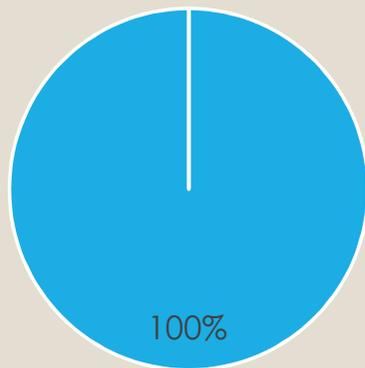


■ satisfaisant ■ très satisfaisant

# Quel est votre avis sur le personnel d'intervention ?

## La ponctualité

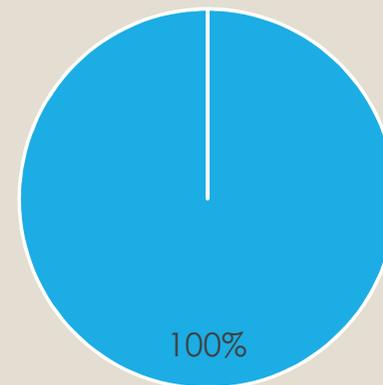
Ponctualité



■ très satisfaisant

## La compétence

Compétence

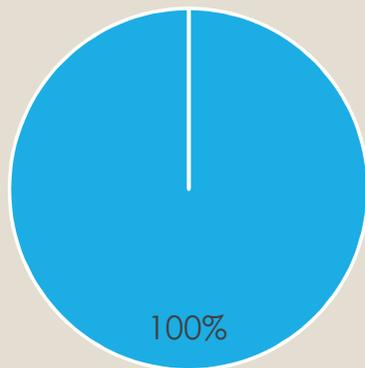


■ très satisfaisant

# Quel est votre avis sur le personnel d'intervention ?

## L'écoute

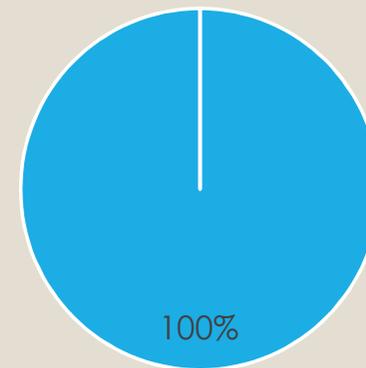
Ecoute



■ très satisfaisant

## La discrétion

Discrétion

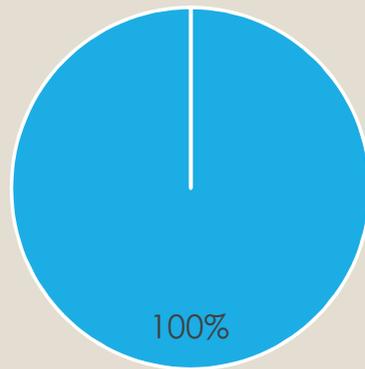


■ très satisfaisant

# Quel est votre avis sur la qualité du travail et la continuité d'intervention?

Le travail réalisé correspond au travail prévu dans le contrat

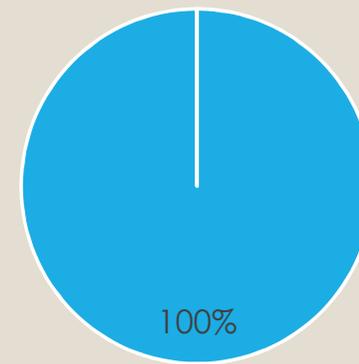
Qualité travail/contrat



■ très satisfaisant

Le travail réalisé correspond à vos besoins

Travail/besoins

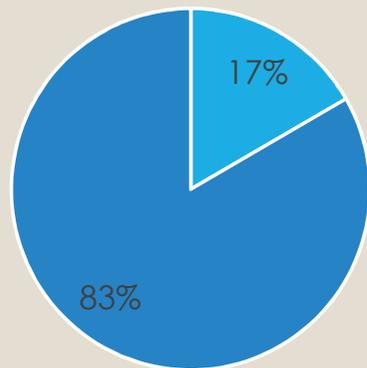


■ très satisfaisant

# Quel est votre avis sur la qualité du travail et la continuité d'intervention?

Dans le cas d'absence imprévue  
(maladie de l'intervenant)

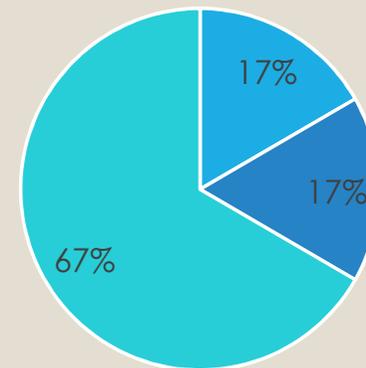
Absence imprévue



■ satisfaisant ■ très satisfaisant

Dans le cas d'absence prévue  
(congé de l'intervenant)

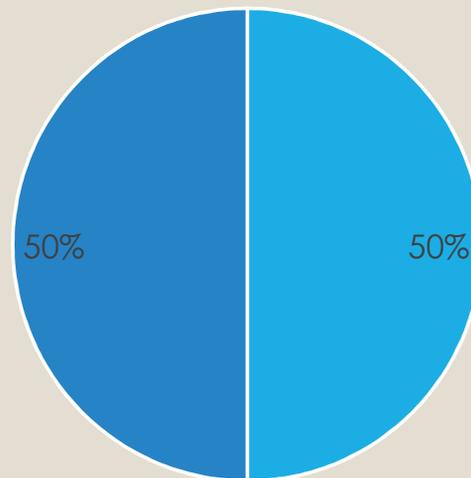
Absence prévue



■ pas de réponse ■ satisfaisant ■ très satisfaisant

# Est-ce que plusieurs intervenants viennent à domicile ?

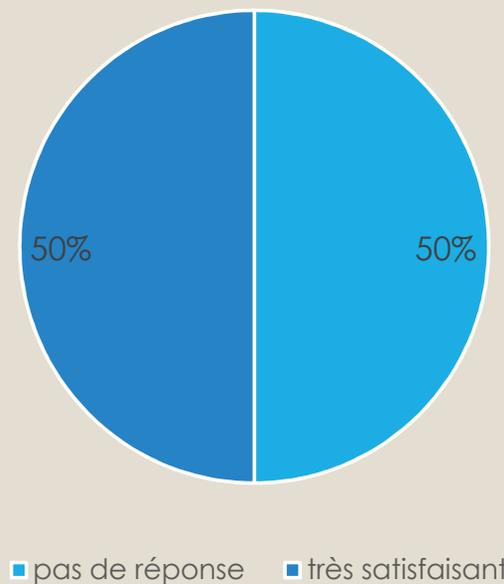
Intervenants



■ non ■ oui

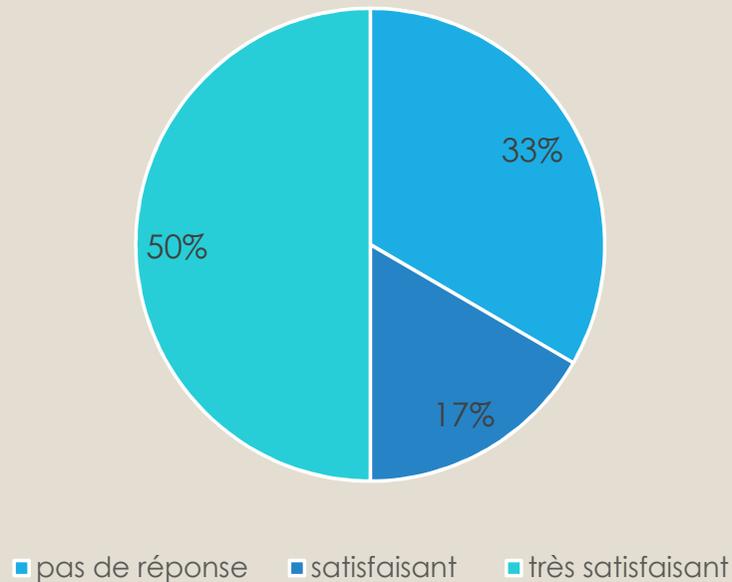
Dans le cas où plusieurs intervenants bonne coordination entre eux? viennent à domicile, diriez-vous qu'il y a une coordination entre eux ?

Coordination



# Si vous avez formulé une réclamation, avez-vous été satisfait de la réponse ?

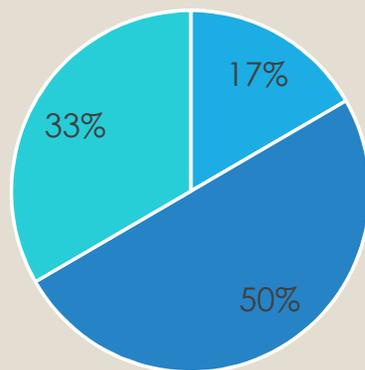
Réclamation



# Concernant la qualité de l'accueil, êtes-vous satisfait(e) ?

## Accessibilité des locaux

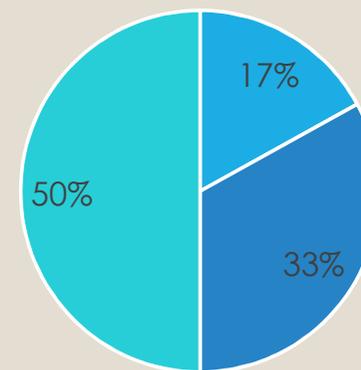
Accueil



■ pas de réponse ■ satisfaisant ■ très satisfaisant

## Horaires des conditions d'accueil physique et téléphonique

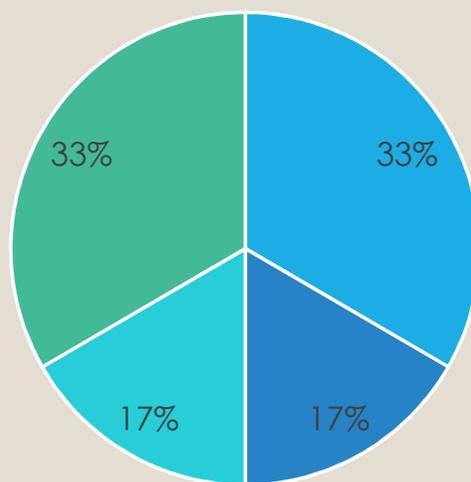
Horaire



■ pas de réponse ■ satisfaisant ■ très satisfaisant

# Concernant la qualité de l'accueil, êtes-vous satisfait(e) ?

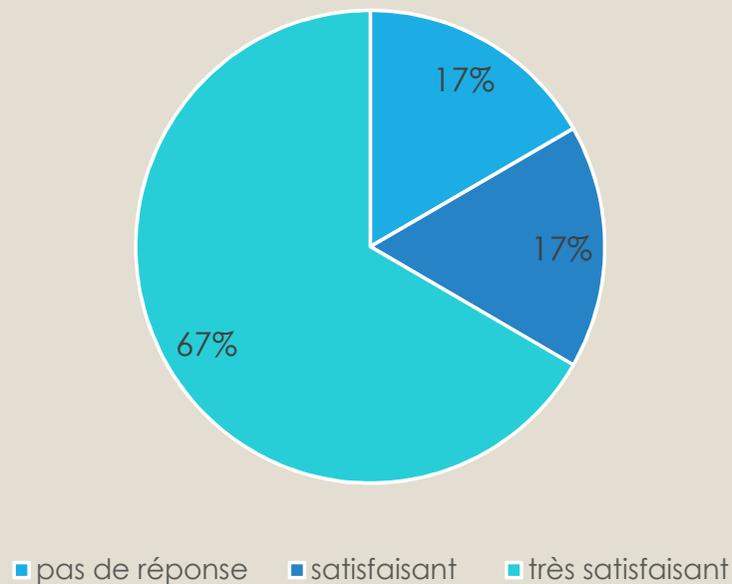
Affichage



■ pas de réponse ■ peu satisfaisant ■ satisfaisant ■ très satisfaisant

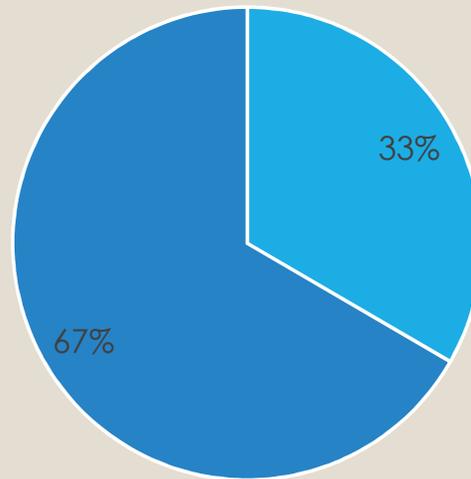
# Concernant la qualité des services: Êtes-vous satisfait par les informations fournies dans ces documents ?

Qualité réponse



# Êtes-vous satisfait de la gestion administrative faite par l'AMADPA?

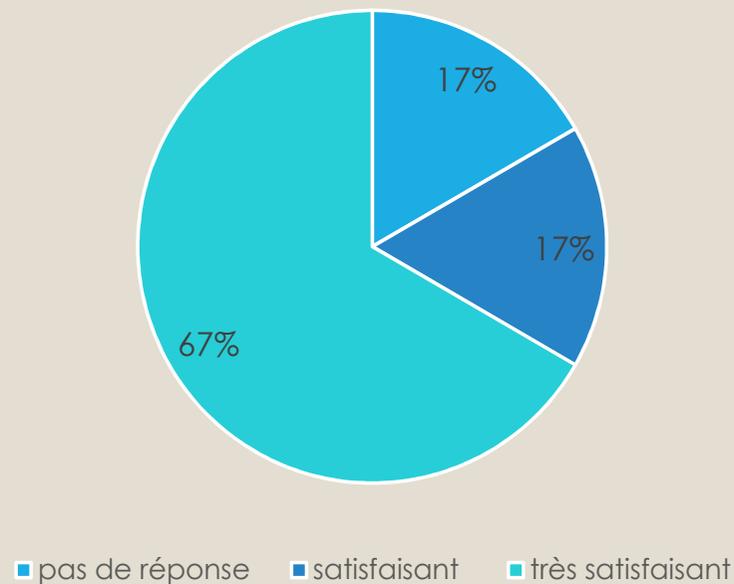
Gestion administrative



■ satisfaisant ■ très satisfaisant

# Êtes-vous satisfait des procédures de réclamations, sont-elles accessibles et faciles à suivre ?

Qualité réponse



# Globalement, diriez-vous que vous êtes satisfait des services rendus par l'AMADPA ?

Satisfaction générale

