













BILAN GENERAL DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2019





1) Accueil physique et téléphonique

- Téléphonique  
- Fréquence des contacts  
- Transmission des messages  
- Disponibilité du service prestataire  
- Facturation 
- Traitement des réclamations 


2) Que pensez-vous des informations qui vous ont été données d'ors de votre premier contact au domicile ?

- Chartes AXION 
- Vous a été-t-il remis le règlement de fonctionnement, le contrat de prestation ? 







3) Le responsable administratif vous a-t-il présenté les possibilités de financement de la prestation :

- Conseil général APA ? 
- Caisse de retraite ? 
- Participation intégrale ? 
- La défiscalisation ? 












4) - Depuis le début de notre intervention, avez-vous eu une visite du responsable ?

- Depuis le début de notre intervention, avez-vous eu un appel du service ? 





5) - Que pensez des interventions mises en place chez vous, par rapport à vos besoins et à votre demande ?

- Adaptation à vos besoins ?  
- La continuité de l'intervention en cas de maladie de l'auxiliaire de vie sociale ? 
- La continuité de l'intervention en période de congés de l'auxiliaire de vie sociale ? 
- Le service est-il conforme aux engagements initiaux ?  

6) Appréciation générale portée sur les auxiliaires de vie :

- Le respect de l'intimité 
- Le respect de l'environnement 
- Disponibilité 
- Ponctualité 
- Respect de la durée de l'intervention prévue 
- Amabilité 
- Utilisation des produits ménagers 
- Tenue de travail correcte 
- Confiance en votre intervenante 
- Présence sécurisante 
- Satisfaction de son travail 

7) Satisfaction de la coordination des services entre les autres intervenants médicaux, les familles

- Connaissez-vous le nom du responsable de secteur 
- « » le nom de l'intervenant 
- « » le nom du remplaçant éventuel 
- Si plusieurs intervenants viennent à votre domicile, diriez-vous qu'il y a une bonne articulation entre eux ? 

 Non satisfaisant

 Peu satisfaisant

 Satisfaisant

 Très satisfaisant

 Très très satisfaisant