

## 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.



**1<sup>er</sup> semestre 2011 : 114 questionnaires de satisfaction annuel envoyés , 68 reçus soit 60% de retour**

- ❖ 73% d'entre vous arrivent à joindre facilement l'Association.
- ❖ 65% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de la transmission des messages par l'accueil téléphonique centralisé
- ❖ 68% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de la réponse apportée
- ❖ 78% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits du délai de prise en compte de leur demande.
- ❖ 88% d'entre vous pensent que lors de l'évaluation de leur demande leurs besoins ont été satisfaits.
- ❖ 92% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de l'intervention réalisée à leur domicile.
- ❖ 65% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de l'organisation des plannings.

## N° d' appel en cas d'urgence et son utilisation

L'Association met un N° d'urgence à votre disposition : **03.44.38.33.88**  
A joindre uniquement en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique centralisé et dans les cas suivants : - **L'intervenant ne s'est pas présenté**

- **Vous êtes hospitalisé.**

**Pour toute autre demande ou communication d'informations, contacter l'accueil centralisé.**

# ctu d'A Domicile60

Association d'aide et de soutien à la personne et à la famille

*Le journal des bénéficiaires d'A DOMICILE 60*

*Janvier 2012*



### Édito

Vous avez fait confiance à nos services pour apporter la meilleure réponse possible aux besoins qui sont les vôtres et nous vous en remercions . Ce petit journal vous fait part des changements en cours de notre Association en terme d'organisation . Ce choix a été fait avec l'objectif principal de rendre le meilleur service à nos bénéficiaires . Vos remarques sont toujours prises en compte et nous aident à améliorer nos prestations . N'hésitez pas à nous faire parvenir ces remarques , sachez qu'elles nous sont précieuses et nous confortent dans notre engagement de respect et de prise en compte des besoins des personnes que nous accompagnons .

**Françoise GERBAULT Présidente A Domicile 60**



### Au Menu du journal

- La nouvelle organisation d' A Domicile 60
- Les résultats des questionnaires de satisfaction
- La mise à disposition d'un N° d'appel en cas d'urgence et son utilisation



### La Nouvelle Organisation d' A Domicile 60

Après 1 an de réflexion et de travaux, A Domicile 60 a choisi de réorganiser ses services en Pôles d'activité à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2012. L'objectif de cette réorganisation est de vous apporter une réponse plus adaptée à vos attentes et besoins et améliorer son organisation .

**Toujours un Accueil téléphonique centralisé au :**

**03.44.38.33.80**

**Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h**

## Un Pôle Autonomie



58 rue Robert Schumann  
Appartement 12  
60100 CREIL

### Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi : 8h30 à 12h30 14h à 17h

### Permanences d'accueil du Pôle Autonomie :

**Beauvais** : 25 Rue Sénéfontaine Appartement 42 - 60000 Beauvais

Tous les jeudis de 14h à 17h

**Compiègne** : 4 Rue Notre Dame de Bon Secours - 60200 COMPIEGNE

Tous les mercredis de 9h à 12h

Ce pôle regroupe :

- ✓ Le service d'aide et de soutien auprès des personnes âgées et des personnes handicapées
- ✓ Le service de Convivialité en direction des personnes âgées
- ✓ Le service de Garde de nuit itinérante en direction des personnes handicapées et des personnes âgées.
- ✓ Le service d'aide aux particuliers (+60 ans)

Vos contacts :

- **Séverine WALDMAN** : Responsable du pôle Autonomie
- **Sophie PRAT** : Responsable des services de convivialité et de garde de nuit itinérante
- **Christel MANGUIN** : Assistante technique du pôle Autonomie
- Secréariat Pôle Autonomie : **Emilie LECOMTE et Chantale BLIOT**

## Un Pôle Enfance – Famille



4 rue Notre Dame de Bon Secours  
60200 Compiègne

### Horaires d'ouverture :

Du lundi au vendredi : 8h30 à 12h30 14h à 17h

### Permanences d'accueil du Pôle Enfance – Famille :

**Beauvais** : 25 Rue Sénéfontaine Appartement 42 - 60000 Beauvais

Tous les jeudis de 14h à 17h

**Creil** : 58 Rue Robert Schumann Appartement 12 - 60100 CREIL

Tous les vendredis de 14h à 17h

Ce pôle regroupe :

- ✓ Le service d'aide et de soutien auprès des familles
- ✓ Le service de garde d'enfants à horaires décalés
- ✓ Le service d'aide aux particuliers (-60ans)

Vos contacts :

- **Isabelle PONTUS** : Responsable du pôle Enfance-Famille
- **Mathilde FAUGOUT** : Responsable de secteur
- **Céline CONTE** : Responsable du service de garde d'enfants
- Secréariat Pôle Enfance-Famille : **Céline PAVIOT , Martine LELU, Sylvie MEREL et Chantale BLIOT**