

Les résultats des questionnaires de satisfaction - 2012

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.

Les résultats :

En 2012, 748 questionnaires ont été remis. Nous avons reçu 318 questionnaires complétés. Soit un taux de retour de 42,5 %.

- ❖ 74% d'entre vous arrivent à joindre facilement l'Association. 😊
- ❖ 72% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de la transmission des messages par l'accueil téléphonique centralisé 😊
- ❖ 76% 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. 😊
- ❖ 85% d'entre vous pensent que lors de l'évaluation de leur demande leurs besoins ont été satisfaits. 😊
- ❖ 86% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de l'intervention réalisée à leur domicile. 😊
- ❖ 69% d'entre vous sont satisfaits ou très satisfaits de l'organisation des plannings. 😊

Rappel : Délai de prévenance pour annuler une prestation

En cas d'événement prévisible de nature à empêcher l'exécution de la prestation, le bénéficiaire s'engage à informer l'association au plus tôt. Toute intervention non décommandée dans un délai minimum de 48 heures (jours ouvrés du lundi au vendredi), sera facturée sur la durée totale de la séance prévue.

Un message laissé sur le répondeur le week-end ne peut être comptabilisé sur les 48 heures.

Mars 2013

Le journal des bénéficiaires d'A DOMICILE 60

Sommaire

- **Changement de Direction**
- **Adhésion 2013, pourquoi et comment adhérer ?**
- **La télégestion, qu'est ce que c'est ?**
- **La fermeture du site de Beauvais**
- **Les résultats des questionnaires de satisfaction - 2012**
- **Rappel : délai de prévenance pour annuler une prestation.**

Changement de Direction

Après huit années passées à la Direction de l'association A DOMICILE 60, Madame Pascale Bouabdillah a quitté ses fonctions, le 13 mars au soir. C'est Monsieur André Tassart qui lui succède au poste de Directeur depuis le 14 mars 2013.

Malgré ce changement, nos missions seront poursuivies dans la continuité de nos valeurs et de nos engagements et nous resterons mobilisés à vos côtés pour vous accompagner au mieux dans la mise en œuvre de votre projet de vie.

Adhésion 2013, pourquoi et comment



En tant que bénéficiaire d'A DOMICILE 60, vous avez la possibilité de devenir adhérent de notre association. A DOMICILE 60 a fait le choix contrairement à d'autres structures d'aide à domicile de ne pas rendre cette adhésion obligatoire.

Pourquoi adhérer ?

Si vous faites le choix d'adhérer, cela signifie que vous souhaitez soutenir notre action, que vous partagez nos valeurs fondées sur la solidarité, le respect et que vous nous encouragez dans notre volonté d'amélioration permanente de la qualité de nos interventions.

En devenant adhérent :

- Vous nous permettez de conforter notre statut d'association Loi 1901
- Vous contribuez à pérenniser les emplois existants
- Vous nous aidez à en créer de nouveaux

Votre adhésion vous permettra de participer aux différents événements qui animent notre vie associative auxquels vous serez conviés, notamment à notre Assemblée Générale annuelle, avec le droit de vote que vous confère votre statut d'adhérent.

Montant annuel de l'adhésion : 10 €

Comment adhérer ?

- Remplir le bulletin d'adhésion 2013 qui vous a été transmis avec votre facture de février.
- Envoyer par courrier le bulletin d'adhésion ainsi que le règlement de votre adhésion à l'adresse suivante :

A DOMICILE 60
50 rue des Bleuets
60280 Margny-lès-Compiègne

- Ou les transmettre sous enveloppe à l'un des intervenants à domicile.

Pour information, nous avons enregistré 36 adhésions en 2012.

La télégestion, qu'est ce que c'est ?



Afin de moderniser les services d'aide à domicile, le Conseil Général de l'Oise a décidé la mise en place d'un système de télégestion permettant de suivre en temps réel les interventions et le suivi des plans d'aides des bénéficiaires. La télégestion est un système de pointage téléphonique et informatique permettant à l'intervenant lors de son arrivée au domicile et à son départ de composer, à l'aide du poste téléphonique du bénéficiaire (téléphone fixe ou mobile), un numéro de téléphone gratuit puis de s'identifier via son code intervenant. Le serveur vocal enregistre l'intervention, il n'y a donc plus de feuilles de présence. Depuis le 2 janvier 2013, la télégestion concerne tous les bénéficiaires qui bénéficient des prestations suivantes :

- l'APA (allocation personnalisée d'autonomie)
- la PCH (prestation de compensation du handicap)
- l'aide sociale – aide ménagère.

Pour le moment, une période de transition est mise en place, les intervenants utilisent la télégestion et continuent à faire signer les feuilles de présence aux bénéficiaires, afin de valider le bon fonctionnement de ce nouveau système.

Fermeture du site de Beauvais



Le Conseil d'Administration d'A Domicile 60 a pris la décision de fermer le site de Beauvais situé au 25 rue Sénéfontaine, à partir du 1^{er} mars. Malgré la fermeture de ces locaux, A DOMICILE 60 poursuit ses interventions sur le secteur de Beauvais. Des permanences seront organisées sur Beauvais, nous vous informons des dates et du lieu. Pour tout renseignement, vous pouvez contacter le **03.44.38.33.80**. Tout courrier ou document devra être dorénavant adressé au Siège Social de l'association à l'adresse suivante :

**50 rue des Bleuets
60280 Margny-lès-Compiègne**

Ou par mail :

contact@adomicile60.fr