



Enquête de satisfaction (Bénéficiaires)

Vous avez fait appel au CLIC Riom Limagne Combrailles. Afin de nous aider à améliorer notre service, nous vous remercions de consacrer quelques minutes pour remplir ce questionnaire.

PREAMBULE

☞ Comment avez-vous connu le CLIC ?

- bouche à oreille outils de communication hôpital/EHPAD/CEGERM
 Professionnel médical/paramédical travailleur social service d'aide ou de soins à domicile
 Autres :.....

☞ Qui a pris contact avec le CLIC ?

- vous-même votre entourage Autres :

☞ Pour quelle(s) raison(s) avez-vous contacté le CLIC ?

- Demande d'information (aide à domicile, établissements, autres, ...)
 Aide administrative (aide à la constitution des dossiers APA, aide sociale, ...)
 Organisation du maintien à domicile
 Recherche d'établissements (EHPAD, hébergement temporaire, ...)
 Autres :.....

PRISE DE CONTACT AVEC LE CLIC (cochez la case qui correspond à votre choix)

	Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Sans réponse
Localisation du bureau					
Accessibilité du bureau					
Horaires d'ouverture au public					
Permanences téléphoniques					
Local accueillant/convivial					
Disponibilité du personnel					

LA PRESTATION DU CLIC RIOM LIMAGNE COMBRAILLES :

☞ 1^{er} entretien avec le CLIC

Votre 1^{er} entretien avec un membre du personnel du CLIC s'est déroulé :

- par téléphone au CLIC à domicile autre :.....

Le délai entre le 1^{er} contact et la réponse apportée a-t-il été satisfaisant ? oui non

☞ Etes-vous satisfait de l'écoute qui vous a été consacrée ? (temps, qualité de l'échange, ...)

- oui non partiellement Ne se prononce pas

Commentaires :

☞ Les informations délivrées répondent-elles à vos attentes ?

- oui non partiellement Ne se prononce pas

Commentaires :

☞ Les démarches et actions entreprises ont-elles répondu à vos attentes ?

- oui non partiellement Ne se prononce pas

Commentaires :

QUALITE DES PRESTATIONS FOURNIES : Quelles appréciations portées vous sur :

	Très satisfait	Satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Sans réponse
Entretien au CLIC					
Entretien téléphonique					
Entretien à domicile					
Respect de confidentialité par CLIC lors accueil et lors de l'accompagnement					
Clarté des informations fournies					
Documentation remise (listes, fiches pratiques, plaquettes,...)					
Coordination avec les différents services					
Le suivi de la demande					

BILAN DE L'INTERVENTION :

☞ Le CLIC vous a-t-il aidé à résoudre les difficultés rencontrées ?

oui non partiellement

Si non ou partiellement précisez pourquoi :

☞ Dans l'ensemble, êtes-vous satisfait des prestations fournies par le CLIC ? (entourez le chiffre correspondant)

Pas du tout satisfait 😞 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 😊 Totalemment satisfait

Recommanderiez-vous le CLIC à vos proches ? oui non

☞ Quelle(s) suggestion(s) souhaitez-vous apporter en vue d'améliorer la qualité de notre service ?

.....

VOTRE PROFIL

☞ Qui a rempli le questionnaire ?

vous-même (bénéficiaire) votre conjoint votre aide à domicile
 votre famille votre entourage (voisin, ami...) autres :

☞ Vous êtes ? Un homme Une femme

☞ Quel est votre année de naissance?

☞ Sur quelle commune résidez-vous ?

L'équipe du CLIC Riom Limagne Combrailles vous remercie de votre participation

Ce questionnaire est à retourner par courrier ou à remettre en mains propres directement au CLIC.