



ENQUETE DE SATISFACTION



Démarche qualité

Le Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique (**CLIC**) du Pays de Lesneven et du Pays des Abers souhaite connaître votre avis sur le service rendu.

Pour répondre à vos attentes, nous vous remercions de prendre le temps de compléter ce questionnaire sur site ou de nous le transmettre :

CLIC du Pays de Lesneven et du Pays des Abers
Centre Hospitalier - rue Barbier de Lescoat - 29260 LESNEVEN
Mail : clic-lesneven@orange.fr

1) Votre profil :

- ❖ Vous êtes : un homme une femme
- ❖ Vous avez : moins de 60 ans entre 60 et 75 ans 75 ans et plus
- ❖ Vous êtes : La personne aidée Le conjoint La famille L'entourage Un professionnel
- ❖ Sur quelle commune résidez-vous ?

2) Comment avez-vous connu le CLIC ?

- Bulletin municipal
- Bouche à oreille
- Journaux
- Mairie
- Professionnel de santé (médecin, infirmier, hôpital...)
- Professionnel du social (assistante sociale...)
- Organisme d'aide à domicile

3) L'entretien avec la coordinatrice s'est déroulé :

- Au bureau A domicile

4) Pour quelles raisons faites-vous appel au CLIC ? (*Plusieurs réponses sont possibles*)

- Demande d'information concernant le maintien à domicile
- Demande d'information concernant les structures d'hébergement
- Demande d'information concernant les aides financières
- Demande d'information concernant l'amélioration de l'habitat
- Demande d'information sur les mesures de protection juridique
- Aide pour la constitution d'un dossier administratif (APA, aide sociale...)
- Autres :

5) **Etes-vous satisfait de ...** (cocher les cases)

Votre appréciation	Satisfaction		Réserve		Non concerné
	Très satisfait	Satisfait	Moyenne-ment satisfait	Pas satisfait	
Prise de contact					
Accueil téléphonique					
Disponibilité (délai d'attente entre la demande et l'entretien)					
Localisation, Organisation					
Localisation du CLIC (signalétique extérieure et intérieure)					
Accessibilité des locaux					
Horaires d'ouverture					
Accueil de la coordinatrice					
Qualité relationnelle, humaine					
La prise en compte de votre demande					
Respect de la confidentialité					
Information et orientation données par la coordinatrice					
Clarté de l'information : - compréhensible - complète					
Sentiment d'être écouté					
Documentation remise (dossiers, tarifs, dépliants ...)					
Accompagnement dans les démarches					
Orientation vers les services recherchés					
Sentiment d'avoir le choix des services					

Vos propositions pour améliorer le service :

Nous vous remercions chaleureusement pour votre contribution