



## *Questionnaire de satisfaction*

### *Portage de repas géré par le CCAS / Pôle Senior*

*A retourner avant le 1<sup>er</sup> avril 2023*

#### **Le présent questionnaire peut être**

- 1) Remis à l'accueil ou dans la boîte aux lettres de la Résidence Autonomie
- 2) Remis à l'accueil ou dans la boîte aux lettres du CCAS
- 3) Donné à votre famille ou à votre aide à domicile
- 4) Envoyé à l'adresse postale suivante

*CCAS Pôle Senior*  
*Résidence Autonomie G. BRASSENS*  
*PARC MARTIN – RUE MOZART*  
*38430 – MOIRANS*

# I- Renseignements généraux

1. Vous êtes :  Homme  Femme

2. Quel est votre âge ?

3. Etes vous bénéficiaire de l'APA (Allocation Personnalisée d'Autonomie) ?

Oui  Non

4. Qui remplit le présent questionnaire ?

Vous-même  Votre famille  Votre entourage (amis, voisins...)

Autre .....

5. Comment avez-vous pris connaissance du service de portage de repas ?

CCAS  Bouche à oreille  Famille

Assistante sociale  Professionnel Médical  Professionnel paramédical

Autre .....

6. Qui a pris contact avec le service Pôle Senior ?

Vous-même  Votre entourage  Assistante sociale

Professionnel de santé  Autre .....

# II- Prestation du portage de repas

1. Depuis combien de temps bénéficiez-vous du service de portage de repas

Moins d'un an  Un an  Plus d'un an

2. Les horaires de livraison vous, conviennent-ils ?  Oui  Non

3. Si la réponse est non, pourquoi ?

.....  
.....  
.....

**4. La variété des menus vous semble**

- Très satisfaisante       Satisfaisante       Peu satisfaisante       Insatisfaisante

Si la réponse est insatisfaisante, dites-nous pourquoi ?

.....  
.....

**5. La quantité des plats livrés vous paraît**

- Très satisfaisante       Satisfaisante       Peu satisfaisante       Insatisfaisante

Si la réponse est insatisfaisante, dites-nous pourquoi ?

.....  
.....

**6. Dans l'ensemble, les plats sont-ils ?**

- Trop copieux       Copieux       Peu copieux       Ne se prononce pas

**7. Les plats, sont-ils ?**

- Très équilibrés       Equilibrés       Peu équilibrés       Pas équilibrés

**8. Les plats livrés sont-ils bien présentés ?**

- Oui       Non       Partiellement       Ne se prononce pas

Autre .....

**9. La cuisson des aliments, vous convient-elle ?**

- Oui       Non       Partiellement       Ne se prononce pas

Autre .....

**10. Que pensez-vous de la qualité des viandes ?**

- Très satisfaisante       Satisfaisante       Peu satisfaisante       Insatisfaisante

Si la réponse est insatisfaisante, dites-nous pourquoi ?

.....  
.....

**11. Que pensez-vous de la qualité des potages ?**

- Très satisfaisante       Satisfaisante       Peu satisfaisante       Insatisfaisante

Si la réponse est insatisfaisante, dites-nous pourquoi ?

.....  
.....

**12. Le goût des plats cuisinés est-il ?**

- Très satisfaisant       Satisfaisant       Peu satisfaisant       Insatisfaisant

Si la réponse est insatisfaisante, dites-nous pourquoi ?

.....  
.....

**13. Les repas annoncés pour la semaine sont-ils respectés ?**

- Toujours       Occasionnellement       Rarement       Jamais

Autre .....

**14. Consommez-vous à chaque fois votre potage ?**

- Oui       Non       Partiellement       Ne se prononce pas

Autre .....

**15. Suivez-vous un régime spécifique établi sur prescription médicale ?**

- Oui       Non       Ne se prononce pas

Si la réponse est oui, merci de préciser le type de régime

.....  
.....

**16. Ce régime, est-il toujours respecté par le prestataire ?**

- Toujours       Généralement       Rarement       Jamais

**17. Diriez-vous que les repas sont adaptés à votre régime ?**

- Oui       Non       Partiellement       Ne se prononce pas

**18. Comment trouvez-vous le rapport Qualité / Prix**

- Très satisfaisante       Satisfaisante       Peu satisfaisante       Insatisfaisante
- Si la réponse est insatisfaisante, dites-nous pourquoi ?

.....

.....

**19. Avez-vous des observations à apporter sur le service de portage de repas ?**

.....

.....

**III- Votre avis sur le fonctionnement du Pôle Senior**

**1. La prise en charge de votre demande auprès du service administratif, est-elle**

- Très satisfaisante       Satisfaisante       Peu satisfaisante       Insatisfaisante
- Si la réponse est insatisfaisante, dites-nous pourquoi ?

.....

.....

**2. Votre demande auprès du service, s'est-elle déroulée**

- Par téléphone       A l'accueil Pôle Senior du CCAS       Par mail

**3. L'écoute qui vous a été consacrée est-elle ?**

- Très satisfaisante       Satisfaisante       Peu satisfaisante       Insatisfaisante
- Si la réponse est insatisfaisante, dites-nous pourquoi ?

.....

.....

**4. Les informations délivrées répondent-elles à vos attentes ?**

- Oui       Non       Partiellement       Ne se prononce pas

**5. Le délai de réponse pour débiter la prise en charge est-il ?**

- Très satisfaisante       Satisfaisante       Peu satisfaisante       Insatisfaisante

**6. Avez-vous déjà effectué des réclamations ?**

- Oui  Non

**7. Si oui, quel type de réclamations avez-vous effectué et sous quelle forme ?**

.....  
.....

**8. Quel était le délai de réponse ?**

- Très rapide  Rapide  Court  Très court

**9. Le service a-t-il réussi à résoudre les difficultés rencontrées ?**

- Oui  Non  Partiellement

**10. Avez-vous des observations à apporter sur le service de portage de repas ?**

.....  
.....

**11. Pensez-vous avoir été bien informé de vos droits ?**

- Oui  Non  Partiellement  Ne se prononce pas

**12. Avez-vous été informé des différentes aides financières existantes ?**

- Oui  Non  Ne se prononce pas

**13. Les documents contractuels vous-ont été remis à temps ?**

- Oui  Non  Ne se prononce pas

**14. Quel est votre sentiment général sur le service de livraison et de portage de repas ?**

.....  
.....  
.....

***MERCI***

***POUR VOTRE PARTICIPATION***