

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION DESTINE AUX RESIDENTS

Ce questionnaire est anonyme ou non selon votre volonté :

Nom : _____ Prénom _____

N° de chambre : _____

Si vous complétez ce questionnaire, merci de préciser :

Comment vous êtes arrivé

- seul
 avec l'aide d'un proche
 avec l'aide d'un bénévole

et depuis combien de temps

- Moins de 3 mois
 Moins d'un an
 Plus d'un an

Accueil et admission

Comment avez-vous jugé l'accueil lors des premiers contacts?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Avez-vous pu visiter l'établissement avant votre admission?

- Oui Non

La qualité des renseignements donnés était:

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Vous a-t-on aidé pour la constitution de votre dossier?

- Oui Non

Commentaires :

Avant votre admission vous-a-t-on remis les documents suivants :

- Règlement de fonctionnement Charte des droits et des libertés
 Contrat de séjour Livret d'accueil de l'établissement

Lors de votre admission vous a-t-on expliqué le rôle du Conseil de Vie Sociale?

- Oui Non

Commentaires :

Environnement

Les locaux vous sont-ils accessibles facilement?

- Oui Non

Commentaires :

Les locaux sont-ils bien signalés?

- Oui Non

Commentaires :

Les locaux sont-ils propres?

- Oui Non

Commentaires :

L'équipement des locaux vous semble-t-il satisfaisant (présence de petits salons, salle de télévision...)

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Comment trouvez-vous les aménagements extérieurs (jardins, terrasses, balcons...)

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Chambre

Etes-vous satisfait de la chambre qui vous a été attribuée?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait des équipements de votre chambre (lit, meuble...)?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait du confort de votre chambre?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait de la propreté de votre chambre ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait de la tranquillité de votre chambre ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Personnel

Etes-vous satisfait de la politesse et de l'amabilité du personnel ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait de la disponibilité du personnel ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait de l'accompagnement réalisé par le personnel administratif et social (accueil, direction, secrétaire, assistante sociale) ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait de la prise en charge par le personnel para-médical (infirmier, aide soignant...) ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait de la prise en charge par le personnel médico-technique (psychologue, ergothérapeute, Kinésithérapeute, diététicienne) ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes- vous satisfait de la prise en charge par le personnel médical ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait du service de nuit ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait des intervenants de soins de confort (coiffeur, pédicure, esthéticienne...) ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Avez-vous le sentiment que le personnel respecte votre intimité et votre dignité ?

- Oui Non

Commentaires :

Soins et traitements

Les soins et traitement qui vous sont prodigués vous sont-ils expliqués ?

- Oui Non

Commentaires :

Etes-vous satisfait de la prise en charge de la douleur ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Avez-vous l'aide nécessaire pour les soins d'hygiène ?

- Oui Non

Des soins de bien être et de confort vous sont proposés (coiffure, pédicure ...) ?

- Oui Non

Vie quotidienne et activités

Etes-vous satisfait de l'aide apportée dans les activités de la vie courante ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait de l'accès donné à l'exercice de votre culte ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Pouvez-vous exercer vos droits civiques ?

- Oui Non

Etes-vous satisfait de la diversité des activités et animations proposées au sein de la résidence ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait du nombre d'activités proposés par semaine ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait de la présence des bénévoles ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait de la liberté d'aller et venir au sein et en dehors de l'établissement ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Linge

Etes-vous satisfait de l'entretien du linge plat (draps, serviettes,) ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait de l'entretien de vos vêtements ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Repas

Etes-vous satisfait de la diversité des plats proposés ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait de la présentation des repas ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait du goût des plats servis ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait de la quantité des plats servis ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Etes-vous satisfait du déroulement du repas (horaire, service, aide au repas, installation temps accordé au repas) ?

- Très satisfaisant Satisfaisant
 Peu satisfaisant Pas du tout satisfaisant

Pourquoi :

Si vous avez un régime particulier est-il bien respecté lors de la proposition des menus ?

- Oui Non

Satisfaction générale

Vous sentez-vous en sécurité au sein de l'établissement ?

- Oui Non

Commentaires :

Souhaiteriez-vous d'autres prestations ?

- Oui Non

Si oui, lesquelles :

Recommanderiez-vous cet établissement à un membre de votre famille ou à un ami?"

- Oui Non

Commentaires :