

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION ET D'EXPERIENCE DES RESIDENT(ES)

Votre avis nous intéresse !

Notre établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité. Ainsi un recueil de votre satisfaction est effectué tous les ans par le biais de ce questionnaire. Il doit nous permettre avec votre aide d'améliorer nos prestations et recueillir vos remarques et suggestions.

Nom (facultatif) :

Prénom (facultatif) :

Numéro de chambre (facultatif) :

Merci de préciser si vous complétez ce questionnaire:

- Seul(e)
- Avec l'aide d'un proche
- Avec l'aide d'un représentant du conseil de la vie sociale
- Avec l'aide d'un personnel

Merci de nous préciser depuis combien de temps séjournez-vous dans notre établissement? :

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

1 - VOTRE ACCUEIL (question pour les résidents accueillis depuis moins 1 an)

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	NC
				/ /

1	Comment avez-vous vécu votre accueil ?						
2	Comment avez-vous vécu la mise en lien avec les autres résidents ?						
3	Comment s'est passée la visite des lieux avant votre entrée ?						

Commentaires :

2 - VOTRE CHAMBRE

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	NC
				/ /

1	Vous a-t-on encouragé à personnaliser votre chambre (décorations et meubles) ?						
2	Est-ce que les professionnels respectent votre intimité et votre vie privée ?						
3	Frappe-t-on à votre porte avant d'entrée ?						
4	Après avoir frappé à votre porte, le personnel attend - il d'être invité à rentrer dans votre chambre ?						
5	Les soignants répondent-ils à vos demandes lorsque vous sonnez ?						
6	Etes-vous satisfait(e) du ménage et de la propreté ?						
7	Etes-vous satisfait(e) de la température ambiante de votre chambre ?						
8	Etes-vous gêné(e) par le bruit ?						

Commentaires :

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION ET D'EXPERIENCE DES RESIDENT(ES)

3 – VIE SOCIALE ET CULTURELLE (ACTIVITE, ANIMATION, EVENEMENT)

Oui	Non	NC
-----	-----	----



/

1	Etes-vous intéressé(e) par les activités et animations proposées ?				
2	Les activités proposées répondent-elles à vos attentes et à vos besoins?				
3	Les informations données vous paraissent-elles suffisantes et compréhensibles (affichage, planning animation...)?				
4	Les personnels vous sollicitent-ils pour participer aux activités et animations ?				
5	Les activités et animations proposées chaque semaine vous paraissent-elles adaptées et diversifiées ?				

Commentaires : Merci de nous indiquer quelles sont les activités que vous souhaitez pratiquer ?

4 - L'ACCOMPAGNEMENT ET LA PRISE EN SOINS

Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	NC
----------------	-----------	---------------	-------------	----



/

1	L'accompagnement proposé par le personnel pour préserver votre autonomie répond à vos attentes ?				
2	La prise en soins proposée par le personnel répond à vos besoins et à vos attentes ? (dépendance)				
3	Les soignants vous laissent le temps de parler et de poser toutes les questions qui concernent votre état de santé ?				
4	Est-ce qu'on vous a expliqué de façon claire tous les soins qu'on vous propose, pour que vous puissiez comprendre et accepter ? (pansements, médicaments)				
5	Les soignants vous proposent un autre accompagnement quand les soins ne vous conviennent pas ? (douche, médicamente...)				

Commentaires :

5 - LE PERSONNEL

Oui	Non	NC
-----	-----	----



/

1	Parvenez-vous à identifier facilement les différents personnels (les personnes qui s'occupent de vous)?			
2	A votre avis, le personnel est-il à votre écoute ?			
3	Vous tutoie-t-on sans votre accord ?			
4	Lorsque vous avez un souci, vous semble-t-il possible d'en parler à un membre du personnel ?			
5	D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de la qualité des contacts avec le personnel ?			

Commentaires :

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION ET D'EXPERIENCE DES RESIDENT(ES)

6 - LE REPAS

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	NC
--	----------------	-----------	---------------	-------------	----

Etes-vous satisfait :



Satisfait

Peu satisfait



NC

/ /

1	Des plats proposés						
2	De la prise en compte de vos habitudes alimentaires						
3	Du goût et assaisonnement des plats servis						
4	De la température des repas						
5	De la quantité servie						
6	Des horaires des repas						

Commentaires : Que faudrait-il modifier pour améliorer la restauration ?

7 - LE LINGE

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	NC
--	----------------	-----------	---------------	-------------	----

Etes-vous satisfait :



Satisfait

Peu satisfait



/ /

1	De la propreté de la literie					
2	De l'entretien du linge de toilette					
3	De l'entretien du linge personnel					
4	Du délai de retour du linge personnel					

Commentaires :

8 - LE CADRE DE VIE

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	NC
--	----------------	-----------	---------------	-------------	----

Etes-vous satisfait :



Satisfait

Peu satisfait



/ /

1	Du cadre extérieur				
2	Des locaux communs (salle à manger, salle d'animation...)				
3	De la propreté des locaux communs (salle à manger, salle d'animation ...)				
4	De l'accessibilité dans les locaux communs (ascenseurs ...)				

Commentaires :

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION ET D'EXPERIENCE DES RESIDENT(ES)

9 – VIE INSTITUTIONNELLE ET CITOYENNETE

	Très satisfait	Satisfait	Peu satisfait	Insatisfait	NC
--	----------------	-----------	---------------	-------------	----

Votre avis sur :

1	L'accompagnement proposé par le personnel pour préserver vos droits (droits civiques, droit de pratique religieuse,...) répond à vos attentes ?					/	/
2	Etes- vous informé(e) sur la vie de l'établissement (réunion de la commission menu, réunion du CVS conseil de la vie sociale, soirées, ...) ?						
3	Comment avez-vous accès à ces informations ? :	<input type="checkbox"/> Par l'affichage <input type="checkbox"/> Par le petit journal <input type="checkbox"/> Par mail <input type="checkbox"/> Par lecture des comptes rendus du conseil de la vie sociale en animation <input type="checkbox"/> Par d'autres résidents ou membres du CVS <input type="checkbox"/> Autre :					

Commentaires :

10 - LA SATISFACTION GLOBALE

Oui	Non	NC
-----	-----	----

1	D'une manière générale, êtes-vous satisfait(e) de la qualité des prestations ?			/	/
2	Conseillerez-vous notre établissement à quelqu'un ?				

Commentaires :