

# QUESTIONNAIRES AUX FAMILLES

Entourez la réponse qui vous correspond

## A- L'ACCUEIL

1 - Lorsque vous avez déposé la demande d'admission de votre parent, comment avez-vous été accueilli ?

Très bien

Bien

Moyennement bien

Très mal

2 - L'accueil au moment de l'arrivée de votre parent vous a semblé :

Très bon

Bon

Moyen

Mauvais

3 - L'aide apportée par le service des admissions concernant les renseignements sur les aides diverses (allocation logement, APA ...) vous a paru :

Très satisfaisante

Satisfaisante

Moyennement satisfaisante

Pas satisfaisante

4 - Vous a-t-on proposée la visite de l'établissement avant ou au moment de l'entrée de votre parent ?

Oui

Non

Si non, pourquoi ? : .....

Suggestions pour l'ensemble de la question : .....

.....

.....

## B- LA COMMUNICATION ET L'INFORMATION

1 - Que pensez-vous de l'information donnée sur la vie de l'établissement:

Très satisfaisante

Satisfaisante

Moyennement satisfaisante

Pas satisfaisante

2 - A votre avis, lorsque vous donnez une information à l'EHPAD, est-elle traitée de façon :

Très satisfaisante

Satisfaisante

Moyennement satisfaisante

Pas satisfaisante

3 - Lorsque vous devez transmettre une information à l'établissement savez vous à qui vous adresser ?

Oui

Non

Si non, pourquoi ? : .....

4 - Vous sentez-vous intégré dans l'établissement ?

Oui

Non

Si non, pourquoi ? : .....

Suggestions pour l'ensemble de la question :.....  
.....  
.....

## **C - LA RESTAURATION**

### **1 - Que pensez-vous des repas :**

<u>Horaires</u> :	Très satisfaisants	Satisfaisants	Moyennement satisfaisants	Pas satisfaisants
<u>Qualité</u> :	Très satisfaisante	Satisfaisante	Moyennement satisfaisante	Pas satisfaisante
<u>Quantité</u> :	Très satisfaisante	Satisfaisante	Moyennement satisfaisante	Pas satisfaisante

### **2 - Avez-vous déjà pris un repas dans l'établissement ?**

Oui

Non

Si non, pourquoi ? :.....

Suggestions pour l'ensemble de la question :.....  
.....  
.....

## **D - LE CADRE DE VIE**

### **1 - Que pensez-vous de la propreté et de l'entretien des locaux :**

Très satisfaisante      Satisfaisante      Moyennement satisfaisante      Pas satisfaisante

### **2 - Que pensez-vous du cadre de vie :**

De la chambre :      Très satisfaisant      Satisfaisant      Moyennement satisfaisant      Pas satisfaisant

Des locaux communs : Très satisfaisants      Satisfaisants      Moyennement satisfaisants      Pas satisfaisants

### **3 - Que pensez-vous de la signalétique de l'établissement :**

Intérieure : Très satisfaisante      Satisfaisante      Moyennement satisfaisante      Pas satisfaisante

Extérieure : Très satisfaisante      Satisfaisante      Moyennement satisfaisante      Pas satisfaisante

### **4 - Quel est votre ressenti de l'établissement sur le plan olfactif (odeurs)**

Très bon      Agréable      Normal      Désagréable

Suggestions pour l'ensemble de la question :.....  
.....  
.....

## E - LA PRISE EN CHARGE

### 1 - Que pensez-vous de l'entretien du linge :

Très satisfaisant      Satisfaisant      Moyennement satisfaisant      Pas satisfaisant

### 2 - Que pensez-vous de la distribution des médicaments :

Très satisfaisante      Satisfaisante      Moyennement satisfaisante      Pas satisfaisante

### 3 - Avez-vous eu le libre choix des intervenants médicaux et paramédicaux (médecin, pharmacien, pédicure, kinésithérapeute) :

Oui      Non

Si non, pourquoi ? :.....

### 4 - Que pensez-vous des animations (fréquences, variétés, qualité...) :

<u>Fréquence :</u>	Très satisfaisantes	Satisfaisantes	Moyennement satisfaisantes	Pas satisfaisantes
<u>Variété :</u>	Très satisfaisantes	Satisfaisantes	Moyennement satisfaisantes	Pas satisfaisantes
<u>Qualité :</u>	Très satisfaisantes	Satisfaisantes	Moyennement satisfaisantes	Pas satisfaisantes

Suggestions au sujet de l'animation :.....

### 5 - Que pensez-vous de l'écoute du résident par le personnel :

Très satisfaisante      Satisfaisante      Moyennement satisfaisante      Pas satisfaisante

### 6 - Que pensez-vous de notre prise en charge de votre parent au niveau de la toilette et de la tenue vestimentaire :

Très satisfaisante      Satisfaisante      Moyennement satisfaisante      Pas satisfaisante

### 7 - Que pensez-vous de la prise en charge globale de votre parent :

Très satisfaisants      Satisfaisants      Moyennement satisfaisants      Pas satisfaisants

Suggestions pour l'ensemble de la question :.....

## F - Conseilleriez-vous l'établissement à vos amis ?

Oui      Non

Si non, pourquoi ? :.....

## **Questionnaire de satisfaction auprès des familles des résidents**

Suggestions pour l'ensemble de la question :.....  
.....  
.....

**En conclusion,**

**Globalement quelle note donneriez-vous à l'établissement sur une échelle de 0 à 10 ?**

0 étant la plus mauvaise note et 10 étant la meilleure note.

...../10