



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 ? :.....

Questionnaire de satisfaction auprès des familles des résidents

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 :

<u>De la chambre</u> :	Très satisfaisant	Satisfaisant	Moyennement satisfaisant	Pas satisfaisant
<u>Des locaux communs</u> :	Très satisfaisants	Satisfaisants	Moyennement satisfaisants	Pas satisfaisants

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

<u>Intérieure</u> :	Très satisfaisante	Satisfaisante	Moyennement satisfaisante	Pas satisfaisante
<u>Extérieure</u> :	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, kinésithérapeute, pédicure) :

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 satisfaisante Satisfaisante Moyennement satisfaisante Pas satisfaisante

8 - Si vous avez bénéficié d'une réunion concernant les objectifs du Projet Personnalisé de votre résident, qu'en avez-vous pensé :

Très satisfaisante Satisfaisante Moyennement satisfaisante Pas satisfaisante

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

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

Oui

Non

Si non, pourquoi ? :.....

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

Votre parent est dans une chambre à l'unité protégée ?

Oui

Non

Votre parent est dans une chambre neuve ?

Oui

Non