Familles

Ce questionnaire sera traité de façon anonyme, sauf autorisation contraire de votre part.
Veuillez cocher les cases ou entourer les images.

Votre proche est entré dans l'établissement depuis	☐ Moins de 3 mois ☐ Entre 3 mois et 1 an ☐ Plus de 1 an
Votre proche est :	☐ Femme ☐ Homme

Appréciations générales

L'accueil et l'information	
Le cadre de vie	
La chambre	
Les soins	
Les animations	
Le personnel	

ACCUEIL, INFORMATION ET ADAPTATION

Que pensez-vous de l'amabilité de l'accueil ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la disponibilité de l'accueil ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

Avez-vous des difficultés à joindre l'accueil de l'établissement ?	☐ Toujours ☐ Souvent ☐ Rarement ☐ Jamais ☐ Ne se prononce pas
Lorsque vous avez besoin de renseignements, y a-t-il toujours quelqu'un de disponible à l'accueil ?	☐ Toujours ☐ Souvent ☐ Rarement ☐ Jamais ☐ Ne se prononce pas
Avez-vous pu visiter l'établissement avant l'admission de votre proche ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des informations données lors de vos visites ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Avant l'admission de votre parent, vous a-t-on donné les documents suivants : Dossier de renseignement, Livret d'accueil, Règlement de fonctionnement, Les tarifs, La charte des droits et libertés, Les contrats de séjour ?	☐ Tous ☐ Certains ☐ Aucun ☐ Ne se prononce pas
Vous a-t-on expliqué les documents remis ?	☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de l'accueil du personnel lors de l'entrée dans l'établissement ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Un projet d'accompagnement personnalisé a-t-il été fait dans les trois mois qui ont suivi l'entrée dans l'établissement ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne connais pas cette information ☐ Ne se prononce pas
Pensez-vous que l'établissement permet à votre proche de participer à l'adaptation de votre proche ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Votre proche a-t-il un référent au sein de la structure ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne connais pas cette information ☐ Ne se prononce pas
Estimez-vous avoir obtenu toutes les informations dont vous aviez besoin ?	☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de l'information concernant la vie de l'établissement au quotidien (Animations, compte-rendu du Conseil de la Vie Sociale, Tarifs, Projets…)	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Un état des lieux a-t-il été fait avant l'entrée dans la chambre ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne connais pas cette information ☐ Ne se prononce pas
Les effets personnels de votre proche ont-ils été déposés dans un lieu sécurisé ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
De façon générale, êtes-vous satisfait(e) de l'accueil par l'équipe de l'établissement ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

Etes-vous informé(e) des résultats des enquêtes de satisfaction ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas

CADRE DE VIE

Que pensez-vous de l'établissement de façon générale ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des parties extérieures de l'établissement (jardins, terrasses…)?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la décoration de l'établissement ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la propreté des locaux ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de l'odeur des locaux ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
La signalétique de l'établissement vous semble-t-elle claire ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des équipements comme les petits salons, la salle de télévision ou la salle de kiné ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Pouvez-vous manger en famille dans un espace intime ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas

HOTELLERIE ET RESTAURATION

Que pensez-vous de la prise en charge du linge de corps ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la propreté du linge plat ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous du confort de la chambre ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

Que pensez-vous de la propreté de la chambre ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des équipements de la chambre ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
La chambre est-elle adaptée à l'état de santé de votre proche ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
Dans la chambre, y a-t-il tout le mobilier nécessaire ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
La salle de restaurant est-elle agréable ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
D'après vous, les repas proposés sont-ils adaptés aux goûts et aux besoins de votre proche ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des repas en général ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la diversité des repas proposés ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous du goût des plats ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la présentation des plats ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Pensez-vous que l'offre de restauration est adaptée aux résidents très dépendants ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
Diriez-vous que les produits servis sont des produits de qualité ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des repas proposés pour les grandes occasions ? (Noël, Nouvel An...)	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des espaces repas prévus pour vos repas en famille ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

Les régimes particuliers sont-ils respectés ? (sans sel, sans sucre, sans fibre)	☐ Toujours ☐ Souvent ☐ Rarement ☐ Jamais ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la qualité des plats mixés ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la disponibilité des personnels aidant au repas ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des espaces repas prévus pour les repas en famille ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

SOIN ET AIDES

Si vous en avez l'autorisation, vous a-t-on expliqué les soins et les traitements que votre proche reçoit ?	☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de l'information transmise sur les soins donnés à votre proche ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Vous a-t-on parlé des conséquences du refus de soins ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Les informations données par le personnel concernant les conséquences du refus de soins sont-elles claires ?	☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la gestion de l'hospitalisation de votre proche ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Lorsque votre proche est hospitalisé, vous demande-t-on votre avis sur les conditions de retour dans l'établissement ?	☐ Toujours ☐ Souvent ☐ Rarement ☐ Jamais ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des soins d'hygiène apportés à votre proche ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de l'attention portée à l'apparence et à l'image de votre proche ? (coiffure, habillement…)	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Etes-vous satisfait(e) de la connaissance de votre proche par l'équipe soignante ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

Que pensez-vous de la prise en charge de la douleur ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Pouvez-vous communiquer facilement avec le médecin ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
Pouvez-vous communiquer facilement avec le médecin coordonnateur ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
Savez-vous en quoi consiste le projet personnalisé de votre proche ?	☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
L'établissement vous a-t-il informé(e) de l'existence d'un réseau de professionnels spécialisés dans la santé mentale ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de l'accompagnement par le personnel lors d'une situation difficile ? (chute, aggravation de l'état de santé, conflit avec un autre résident…)	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des actions de prévention développées dans l'établissement ? (chutes, incontinence…)	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

VIE QUOTIDIENNE ET ANIMATIONS

Que pensez-vous des activités dédiées au maintien de l'autonomie de votre proche ? (jeux de mémoire, gym douce…)	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Pensez-vous que le maintien de l'autonomie de votre proche est une priorité pour l'établissement ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la diversité des activités proposées dans l'établissement ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des activités proposées à votre proche ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des manifestations organisées dans l'établissement ? (loto, anniversaires...)	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des repas festifs organisés pour Noël, Pâques…?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

Est-il facile pour vous de savoir quelles animations sont proposées ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
Savez-vous que des bénévoles interviennent dans l'établissement ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la venue de bénévoles dans l'établissement ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des activités proposées à l'extérieur de l'établissement ? (visites, voyages, sorties au marché, repas au restaurant…)	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Trouvez-vous la facturation claire ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de l'aide apportée à votre proche pour aller voter (déplacements, vote par procuration…) ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de l'aide apportée par l'établissement pour communiquer avec l'extérieur (boîte aux lettres, messages téléphoniques, lecture du courrier….)	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Connaissez-vous le compte-rendu du Conseil de la Vie Sociale ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Vous sentez-vous impliqué(e) dans la vie sociale de l'établissement ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des actions destinées à favoriser le maintien du lien social ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
D'après vous, le maintien et le développement du lien social est-il suffisamment mis en œuvre par l'établissement ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas

PERSONNEL

Que pensez-vous de la politesse et de l'amabilité du personnel de l'établissement ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la disponibilité du personnel ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de l'attitude du personnel dans son ensemble ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

Que pensez-vous de l'attitude du personnel de l'établissement vis-à-vis de votre proche ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de l'accueil et de l'accompagnement du personnel administratif et social ? (secrétaire, accueil, assistante sociale…)	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la disponibilité et de la prise en charge de l'équipe paramédicale ? (infirmières, aides-soignantes, auxiliaires de vie…)	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la prise en charge par le personnel médical ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Avez-vous l'impression que votre avis est pris en compte par le personnel ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

GENERAL

Est-ce que vous recommanderiez cet établissement à un proche ou une connaissance ? (Avec 0 = Pas probable, et 10 = Très probable)	☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10
Suggestions libres	
Si vous désirez obtenir un retour de la part de l'établissement, vous pouvez nous laisser vos coordonnées	