

2025 - FILDARGENT QUESTIONNAIRE RESIDENTS

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

Ce questionnaire est rempli:

- ☐ Vous-même ☐ Avec l'aide de votre famille
☐ Avec l'aide d'une personne de l'établissement
☐ Avec l'aide d'un tiers

Vous êtes arrivé dans l'établissement depuis :

- ☐ Moins de 3 mois ☐ Entre 3 mois et 1 an ☐ Plus de 1 an

Vous êtes :

- ☐ Femme ☐ Homme

Appréciations générales



L'accueil et l'information



Le cadre de vie



La chambre



Les repas



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 ?	☐ 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 votre admission, 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
Vous a-t-on posé des questions sur vos habitudes de vie ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Refus d'y répondre ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous du respect de vos habitudes de vie ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Avez-vous participé à une visite d'adaptation avant l'admission ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Hospitalisation ☐ Autre Département ☐ Mobilisation difficile ☐ 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
Avez-vous un référent au sein de l'établissement ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne connais pas cette information ☐ Ne se prononce pas
Lorsque vous êtes arrivé(e) dans la chambre, vos affaires étaient-elles installées ?	☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non ☐ 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
Avez-vous eu participer à votre projet personnalisé d'accompagnement ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Je ne connais pas cette information ☐ Ne se prononce pas
Etes-vous satisfait de votre projet personnalisé d'accompagnement ?	☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
La fréquence d'actualisation du projet personnalisé d'accompagnement vous paraît-elle adaptée ?	☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Votre avis est-il pris en compte ?	☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non ☐ 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 (Animation, Compte-rendu du Conseil de la Vie Social, 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
vos effets personnels 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
Vous sentez-vous chez vous dans l'établissement ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ 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
Pouvez-vous vous promener sans difficulté dans l'établissement ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
La signalétique de l'établissement vous semble-t-elle claire ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
La température dans l'établissement vous convient-elle ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Y a-t-il des espaces pour recevoir votre famille ?	☐ 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

Trouvez-vous que votre intimité est respectée lorsque vous êtes dans votre chambre ?	☐ Toujours ☐ Souvent ☐ Rarement ☐ Jamais ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la possibilité de personnaliser la chambre ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Considérez-vous votre chambre comme votre véritable logement ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
Dans votre chambre, y a-t-il tout le mobilier nécessaire ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
D'après vous, les repas proposés sont-ils adaptés à vos goûts et vos besoins ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des repas ?	☐ 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
La salle de restaurant est-elle agréable ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la température des plats ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de la qualité des produits que l'on vous sert ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous du déroulement du repas ? (service, aide au repas, organisation de la salle...)	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

Que pensez-vous du temps que vous avez pour manger ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ 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
Vous a-t-on demandé de choisir votre place à table ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas

SOIN ET AIDES

Vous explique-t-on les soins et les traitements que l'on vous donne ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
Concernant les soins, avez-vous l'impression que votre avis est entendu par l'équipe ?	☐ Toujours ☐ Souvent ☐ Rarement ☐ Jamais ☐ Ne se prononce pas
Vous a-t-on parlé des conséquences du refus de soins ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Avez-vous l'aide nécessaire pour les soins d'hygiène ?	☐ Toujours ☐ Souvent ☐ Rarement ☐ Jamais ☐ Ne se prononce pas
Pouvez-vous faire votre toilette comme vous le désirez ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des soins de confort et de bien-être qui vous sont proposés ? (coiffeur, pédicure, maquillage...)	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de l'attention portée au soulagement de votre douleur ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

Lorsque vous souffrez, avez-vous l'impression que le soulagement de votre douleur est une priorité pour le personnel ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ 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
Savez-vous en quoi consiste le projet d'accompagnement personnalisé ?	☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
L'établissement vous-a-t-il informé(é) de l'existence d'un réseau de professionnels spécialisé dans la santé mentale ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
L'établissement vous-a-t-il informé(é) sur les directives anticipées ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
L'établissement vous-a-t-il informé(é) sur la personne de confiance ?	☐ 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

VIE QUOTIDIENNE ET ANIMATIONS

Que pensez-vous de l'aide du personnel dans la vie de tous les jours ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Etes-vous satisfait(e) du nombre d'activités proposées dans la semaine ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous des horaires des animations ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ 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 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
Quelle est l'animation que vous préférez ?	
Que est votre contact avec les autres résidents ?	☐ Oui ☐ Partiellement ☐ Non ☐ 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
Si vous le pouvez, vous sentez-vous libre d'entrer et de sortir de l'établissement ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
Pouvez-vous pratiquer votre religion ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Lorsqu'il y a des élections, avez-vous toute l'aide nécessaire pour aller voter ?	☐ Oui ☐ Non ☐ Ne se prononce pas
Que pensez-vous de l'aide apportée par le personnel pour remplir vos documents administratifs ?	☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait ☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas
Trouvez-vous la facturation claire ?	☐ Oui ☐ Non ☐ 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'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

Que pensez-vous du service de nuit ?

☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait
☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

Avez-vous des difficultés à joindre le personnel de nuit ?

☐ Toujours ☐ Souvent ☐ Rarement ☐ Jamais
☐ Ne se prononce pas

Que pensez-vous du personnel de restauration ?

☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait
☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

Que pensez-vous du respect de votre volonté par le personnel ?

☐ Très satisfait ☐ Satisfait ☐ Peu satisfait ☐ Insatisfait
☐ Très insatisfait ☐ Ne se prononce pas

Considérez-vous que le personnel est à votre écoute ?

☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout
☐ Ne se prononce pas

Vous sentez-vous écouté(e) par le personnel ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
Avez-vous l'impression que votre avis est pris en compte par le personnel ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ Ne se prononce pas
Votre intimité est-elle respectée ?	☐ Tout à fait ☐ Plutôt ☐ Plutôt pas ☐ Pas du tout ☐ 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	