

ENQUETE SATISFACTION DES PROCHES

Nom (facultatif)

Lieu d'hébergement : 1er A

1er B

2^{ème}

3^{ème}

Venez-vous à l'EHPAD ?

- Une fois par semaine
 Une fois par mois
 Une fois par trimestre
 Plus rarement

Depuis combien de temps votre proche est-il hébergé ?

- < 1 an
 entre 1 et 3 ans
 entre 3 et 5 ans
 plus de 5 ans

1. L'accueil de votre proche (Résident arrivé en 2018 et en 2019)

Etes-vous satisfait de l'accueil lors de son admission (présentation des services et des équipes ...)?

- Ne sait pas répondre / sans avis*
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

2. L'établissement

Etes-vous satisfait de l'accessibilité à l'établissement / de la signalétique ?

- Sans avis*
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait du repérage des locaux au sein de la résidence (salle à manger, chambre, salle animation ?)

- Ne sait pas répondre / sans avis*
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait de la propreté et de l'entretien dans l'établissement ?

- Sans avis*
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait de la sécurité dans l'établissement (chambre, locaux, à l'extérieur) ?

- Ne sait pas répondre / sans avis*
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait de la propreté et de l'entretien de la chambre ?

- Ne sait pas répondre / sans avis*
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait du confort du lieu de vie (température, équipement ...) ?

- Ne sait pas répondre / sans avis*
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait de l'environnement sonore ?

- Sans avis*
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait de l'aménagement extérieur (jardin, bancs, accessibilité) ?

- Ne sait pas répondre / sans avis*
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

3. Les repas

Etes-vous satisfait de la qualité des repas ?

- Ne sait pas répondre / sans avis*
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait de la quantité servie aux repas ?

- Ne sait pas répondre / sans avis*
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait des menus proposés ?

- Ne sait pas répondre / sans avis*
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait de l'aide à la prise du repas ?

- Ne sait pas répondre / sans avis*
 Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait des repas à thème ?

Ne sait pas répondre / sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Connaissez-vous la Commission des menus ?

Ne sait pas répondre

Oui Non

4. Le linge

Etes-vous satisfait de la propreté du linge ?

Sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait du délai de retour du linge ?

Sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

5. L'animation

Avez-vous connaissance des animations ?

Sans avis

Oui Non

Participez-vous à certaines animations ?

Sans avis

Toujours Souvent Parfois Jamais

SI OUI :

Etes-vous satisfait de la diversité des animations ?

Ne sait pas répondre / sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait du nombre d'animations proposées ?

Ne sait pas répondre / sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait des horaires des animations ?

Ne sait pas répondre / sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Connaissez-vous les bénévoles intervenants dans le lieu de vie ?

Ne sait pas répondre / sans avis

Oui Non

Etes-vous satisfait des lieux des animations ?

Ne sait pas répondre / sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait de l'organisation des sorties ?

Ne sait pas répondre / sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait des spectacles organisés ?

Ne sait pas répondre / sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

6. L'accompagnement / Les soins

Avez-vous participé à la rédaction du projet de vie personnalisé de votre proche ?

Sans avis

Oui Non, je n'ai pas voulu y participer Non, on ne me l'a pas proposé

Etes-vous satisfait de la prise en charge médicale (médecin, etc.) ?

Sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait de la prise en charge paramédicale (infirmiers, aides-soignants, kinésithérapeute, etc) ?

Sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait de l'accompagnement psychologique de votre proche ?

Sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

***Question concernant les proches des résidents à l'aide sociale :**

Etes-vous informé de la procédure de distribution de l'argent de poche pour votre proche (montant, par qui) ?

Ne sait pas répondre / sans avis

Oui Non

7. La qualité de vie

Etes-vous satisfait du respect de l'intimité ?

Sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait du respect de la confidentialité ?

Sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait du respect des croyances ?

Sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait du respect du rythme de vie (horaire de lever, horaire du coucher, etc.) ?

Sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait du petit marché pour la commande des courses de votre proche ?

Ne sait pas répondre / sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait du fonctionnement du bar ?

Ne sait pas répondre / sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait du fonctionnement du restaurant des familles ?

Ne sait pas répondre / sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

8. Les relations avec le personnel

Etes-vous satisfait de la disponibilité et de l'écoute des professionnels ?

Sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait de l'amabilité et de la gentillesse des professionnels ?

Sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait de la discrétion et du respect des professionnels ? (frappe avant d'entrer, se présente, respect du vouvoiement / tutoiement, choix d'être appelé par son prénom)

Sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

9. Les relations avec votre proche

Etes-vous satisfait des horaires de visite ?

Sans avis

Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

10. Les relations avec les représentants des familles

Etes-vous satisfait des supports d'information (affichage, livret d'accueil, planning d'animation, journal interne...)?

- Ne sait pas répondre / sans avis
- Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Connaissez-vous le Conseil de la Vie Sociale (CVS) ?

- Sans avis
- Oui Non

Etes-vous satisfait de la facilité à prendre contact avec les représentants des familles ?

Les représentants des familles sont les interlocuteurs privilégiés des familles qui ne siègent pas au CVS.

- Sans avis
- Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

11. L'information

Etes-vous satisfait des informations reçues concernant les conditions d'admission (formalités administratives, coût d'un hébergement, aide-sociale, etc.) ?

- Ne sait pas répondre / sans avis
- Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait des informations reçues concernant les conditions de séjour (règlement intérieur, déroulement de la vie quotidienne, activités, prise en charge de la dépendance, etc.) ?

- Ne sait pas répondre / sans avis
- Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait des informations reçues concernant l'accompagnement de votre proche (soins, difficultés éventuelles...)?

- Ne sait pas répondre / sans avis
- Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Etes-vous satisfait des supports d'information (affichage, livret d'accueil, planning d'animation, etc.) ?

- Ne sait pas répondre / sans avis
- Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

Connaissez-vous le site Internet ? <http://ehpad-orchies.fr/>

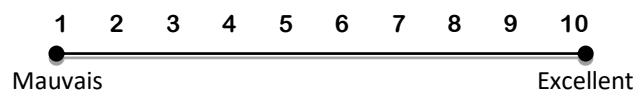
- Ne sait pas répondre / sans avis
- Oui Non

Si oui, en êtes-vous satisfait ?

- Ne sait pas répondre / sans avis
- Très satisfait Satisfait Peu satisfait Insatisfait

12. Appréciation générale

Evaluer la qualité générale de l'accompagnement de votre proche :
(Entourez le chiffre correspondant à votre niveau d'appréciation)



13. Suggestions – Commentaires

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....