


CCAS/EHPAD J. Barat  SOMMEDIEUE	ENQUETE DE SATISFACTION AUX FAMILLES	Date de création : 25.10.2016	
		Date de mise à jour :	
Date d'application / diffusion: 21.11.2016	Codification du document : QUA / EV /06	Nombre de Pages :	Version :
		4	1

ENQUETE DE SATISFACTION DESTINEE AUX FAMILLES

Votre avis nous intéresse !

Madame, Monsieur,

Nous souhaitons mener une enquête sur votre satisfaction concernant l'admission de votre parent au sein de notre établissement.

L'objectif de ce questionnaire est de recueillir votre avis et ainsi apporter, si nécessaires, des améliorations et satisfaire aux mieux vos attentes.

Consignes de remplissage :

→ Pour la réponse cocher la case correspondante.

→ Si vous ne savez pas ou si vous hésitez dans la réponse, merci de passer à la question suivante.

Ce questionnaire est anonyme et confidentiel mais si vous le souhaitez, vous pouvez indiquer :





Votre Nom :

Votre Prénom :

Merci de le retourner à l'accueil dans le mois après l'admission de votre parent (ou dans la boîte aux lettres).

ACCUEIL

1- Avez-vous été satisfait de l'accueil ... ?

	Très chaleureux 	Chaleureux 	Moyen 	Mauvais 
De l'administration				
Du service des soins				

2- Concernant les appels téléphoniques, êtes-vous satisfait.... ?

	Satisfaisant	Insatisfaisant
L'amabilité		
Le temps d'attente		
Des renseignements donnés		



3- Avez-vous visité l'établissement avant votre admission ?

Oui Non

4- Etes-vous satisfait ?

	Satisfaisant	Insatisfaisant
De la disponibilité du personnel		
La prise en compte du respect de vos habitudes de vie		
Du respect de l'intimité		

5- Lors de l'admission de votre parent dans l'établissement avez-vous été renseigné sur les documents réglementaires à l'admission :

		
Règlement de fonctionnement		
Contrat de séjour		
Attestation de la personne de confiance		
Attestation droit à l'image		

DOSSIER D'ADMISSION

1- Avez-vous été satisfait des renseignements donnés par l'établissement concernant les éléments constituant le dossier d'admission ?

Oui Non

2- Si non, sur quel sujet auriez-vous souhaité avoir plus amples informations ?

- Le suivi du dossier d'admission
- Les différentes instances de la résidence et leur rôle

- Le contrat de séjour
- Vos droits de vos parents
- Le règlement de fonctionnement
- Les activités existantes
- Autres (préciser) :

.....

3- Avez-vous eu des difficultés pour compléter votre dossier d'admission ?

- Oui
- Non

4- Si oui, pourquoi ?



- Difficultés de compréhension
- Accompagnement insuffisant
- Autres (préciser) :

L'ETAT DE VOTRE CHAMBRE

1- Etait-elle prête à l'arrivée de votre parent ?

- Oui
- Non

2- Lors de votre arrivée dans la chambre, vous a-t-elle paru accueillante au niveau ... :

		
De la température		
De la propreté		
Du confort		
Du niveau sonore		
De la décoration		

CONCLUSION

1- Globalement, comment estimez-vous l'accueil de votre parent au sein de l'établissement ?


Très Satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Insatisfaisant

2- Si vous avez des remarques et suggestions, n'hésitez pas à nous en faire part ici :

.....

Merci du temps que vous avez consacré pour répondre à notre enquête !



REDACTION		VALIDATION		APPROBATION	
Date	25.10.2016	Date	21.11.2016	Date	21.11.2016
Fonction	Agent administratif	Fonction	Conseil d'Administration	Fonction	Président du Conseil d'Administration
Nom	MAZURIER Océane	Nom		Nom	MRSAUX Arnaud
Signature		Signature		Signature	