



Résidence  
Le Monarque

## QUESTIONNAIRE D'APPRÉCIATION DES SERVICES

Bonjour,

**Répondez spontanément à chacune des questions en indiquant par un crochet votre degré de satisfaction concernant les soins et services reçus.**

**Indiquez un seul choix par question. Il n'y a ni bonne ou mauvaise réponse; ce qui est important, c'est ce que vous pensez.**

Quel est votre niveau de satisfaction pour chacun des aspects suivants.

- Attitude du personnel
- Qualité des soins et des services
- Qualité des services alimentaires
- Qualité de l'environnement
- Évaluation globale

ATTITUDE DU PERSONNEL	Niveau de satisfaction				
	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne s'applique pas (N/A)
La courtoisie et la politesse de la part du personnel de soins et d'assistance					
Le respect de l'intimité lors des soins et traitements					
Les informations concernant votre proche ou vous-même sont traitées de façon confidentielle					
La disponibilité du personnel de soins et d'assistance à répondre aux besoins et aux attentes du résident					
La disponibilité du personnel de soins et d'assistance à répondre aux besoins et aux attentes des proches du résident					

<b>QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES</b>	Niveau de satisfaction				
	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne s'applique pas (N/A)
La qualité de l'accueil, de l'information reçue et du soutien au moment de l'arrivée à la Résidence Le Monarque.					
Le soulagement de la douleur depuis l'arrivée à la Résidence le Monarque					
Le soulagement d'autres symptômes : nausées/vomissements, anxiété, agitation, autres					
La continuité des soins (vous n'avez pas à répéter les mêmes renseignements d'un membre du personnel à un autre					
La sécurité des soins (lavage des mains, vérification de l'identité de votre proche avant l'administration des médicaments, les déplacements sécuritaires)					
Au cours de ce séjour, l'intervenant (médecin, infirmière, pharmacienne) a pris le temps de bien vous expliquer ce qui allait se passer à chacune des étapes d'évolution de la maladie, des effets secondaires de la médication et des objectifs de soins planifiés, et ce, dans un langage accessible					
En plus de l'attention accordée au confort du résident, l'intervenant (médecin, infirmière ou autre professionnel) s'est montré sensible à vos propres préoccupations tout au long du séjour (écoute attentive et soutien)					

<b>QUALITÉ DES SERVICES ALIMENTAIRES</b>	Niveau de satisfaction				
	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne s'applique pas (N/A)
La qualité des aliments (saveur, température, diversité)					
La courtoisie et la politesse de la part du personnel					

<b>QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT</b>	Niveau de satisfaction				
	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne s'applique pas (N/A)
L'environnement physique de la chambre au cours de votre séjour					
Le climat et la tranquillité dans la Résidence Le Monarque					
Les lieux de rencontres : salon, cuisine					
La propreté des lieux					

<b>ÉVALUATION GLOBALE</b>	Niveau de satisfaction				
	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne s'applique pas (N/A)
Globalement, quel est votre degré de satisfaction des soins et services reçus ?					

**Tous vos commentaires sont précieux pour nous aider à améliorer la qualité et la sécurité de nos soins et services à la Résidence le Monarque.**

---



---



---



---



---



---

Date : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

NOM DU RÉSIDENT : \_\_\_\_\_