



QUESTIONNAIRE D'APPRÉCIATION DES SOINS ET SERVICES

Répondez spontanément à chacune des questions en indiquant par un crochet votre niveau de satisfaction, soit de très satisfait à très insatisfait ou ne s'applique pas. N'hésitez pas à noter vos commentaires.

ATTITUDE GÉNÉRALE DU PERSONNEL	Niveau de satisfaction				
	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne s'applique pas (S/O)
La courtoisie et la politesse de la part des membres du personnel					
Le respect de l'intimité					
La confidentialité des informations concernant votre proche ou vous-même					
La disponibilité du personnel à répondre aux besoins du/de la résident(e)					
La disponibilité du personnel à répondre aux besoins des proches du/de la résident(e)					

QUALITÉ DE L'ENVIRONNEMENT	Niveau de satisfaction				
	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne s'applique pas (S/O)
L'environnement physique de la chambre					
Le climat et la tranquillité dans la Résidence Le Monarque					
Les lieux communs (salons, cuisine...)					
La propreté des lieux					
La sécurité des lieux					

QUALITÉ DES SOINS	Niveau de satisfaction				
	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne s'applique pas (S/O)
L'accueil (l'admission) à la Résidence					
L'information donnée verbalement et fournie (pochette d'information, livres)					
Le soulagement de la douleur					
Le soulagement d'autres signes et symptômes (nausées, vomissements, anxiété, agitation, etc.)					
La sécurité des soins (lavage des mains, identification du résident, déplacements sécuritaires, etc.)					
Le/la médecin a pris le temps de bien expliquer ce qui allait se passer à chacune des étapes d'évolution de la maladie et ce, dans un langage accessible					
Le professionnalisme des infirmières					
La disponibilité des préposées					
La présence et l'écoute de l'intervenant en relation d'aide					
La disponibilité des bénévoles, s'il y a lieu					

QUALITÉ DES SERVICES ALIMENTAIRES	Niveau de satisfaction				
	Très satisfait(e)	Satisfait(e)	Insatisfait(e)	Très insatisfait(e)	Ne s'applique pas (S/O)
La diversité des aliments					
La saveur des aliments					
La température des aliments					

Tous vos commentaires sont appréciés, pour ainsi nous aider à améliorer la qualité et la sécurité des soins et des services offerts par la Résidence Le Monarque.

Date : _____