

Ce questionnaire a pour but d'identifier les points d'amélioration possibles à chaque étape de la prise en soin du patient/résident. A la suite de cette enquête, des actions seront mises en place pour améliorer les points négatifs relevés. Nous ne sommes pas dans une situation de jugement des agents, mais bien dans une prise en compte du fonctionnement du système dans sa globalité.

Identification :

Date:

Service d'hébergement : Mauvilly Ste Jeanne

Réponses apportées par : Patient Famille Les deux

1. Avant la prise en charge par l'établissement

Vous êtes-vous senti suffisamment accompagné dans le cadre du pré accueil pour préparer votre entrée en institution ?

Oui Non

Concernant l'aide fournie par l'établissement pour les démarches administratives, êtes-vous ?

1 Très satisfait 2 Satisfait 3 Peu satisfait 4 Pas du tout satisfait

Non concerné

La visite de l'établissement a-t-elle répondu à vos attentes et questionnements ?

Oui Partiellement* Non*

* Pour quelle(s) raison(s) ?

Les documents remis lors du pré accueil étaient-ils assez clairs et complets ?

Oui Partiellement* Non*

* Pour quelle(s) raison(s) ?

Le livret d'accueil de l'établissement vous a-t-il été remis ?

Oui Non

Si oui, à quel moment ?

Remarques, propositions à formuler :

.....
.....

2. Accueil

L'accueil que vous avez reçu lors de votre arrivée dans le service de soins était :

- 1 Très bon 2 Bon 3 Mauvais 4 Très Mauvais

Avez-vous pu identifier les fonctions des différentes personnes travaillant dans le service, c'est à-dire savez-vous si c'est un médecin, une infirmière, une aide-soignante, etc. ?

- 1 Toujours 2 Presque toujours 3 Rarement 4 Jamais

3. La chambre

Que pensez-vous du confort de votre chambre ? Diriez-vous qu'il est...

- 1 Très bon 2 Bon 3 Mauvais 4 Très Mauvais

Que pensez-vous de la propreté de votre chambre ? Diriez-vous qu'elle est...

- 1 Très bonne 2 Bonne 3 Mauvaise 4 Très Mauvaise

Etes-vous gêné(e) par le bruit dans votre chambre ?

- 1 Très souvent 2 Souvent 3 Rarement 4 jamais

4. La Prise en Soins

Le personnel du service est-il poli et aimable ? Diriez-vous...

- 1 Toujours 2 Presque toujours 3 Rarement 4 Jamais

Trouvez-vous que les explications que vous recevez concernant les soins sont :

- 1 Très bonnes 2 Bonnes 3 Mauvaises 4 Très Mauvaises

Diriez-vous que votre douleur est prise en charge de manière...

- 1 Très bonne 2 Bonne 3 Mauvaise 4 Très Mauvaise

Non concerné

Dans l'ensemble, diriez-vous que les soins que vous recevez au CLS BELLEVAUX sont ?

- 1 Très bon 2 Bon 3 Mauvais 4 Très Mauvais

5. La prestation repas

Que pensez-vous des repas servis dans l'établissement de santé ? Sont-ils...

- 1 Très bons 2 Bons 3 Mauvais 4 Très Mauvais

Que pensez-vous de la variété des plats proposés ? Est-elle...

- 1 Très bonne 2 Bonne 3 Mauvaise 4 Très Mauvais

