



# SONDAGE SUR L'EXPÉRIENCE DU CLIENT

DATE : \_\_\_\_\_

Manoir South Centennial  
 Hôpital général Anson – SCC

Rosedale  
 Hôpital Bingham Memorial – SCC

Villa Minto  
 Hôpital Lady Minto – SCC

Prenez quelques instants pour répondre à ce sondage avec votre proche ou en son nom.  
Nous vous invitons à ajouter des commentaires au verso.

**Remettez le sondage au personnel de la réception.**

Qui répond au sondage?

Avez-vous été servi(e) dans la langue officielle dans laquelle vous vous sentez le plus à l'aise?

Si vous avez reçu des services en français, avez-vous été satisfait des services fournis?

Résident(e)	Membre de la famille au nom du résident ou de la résidente	Membre de la famille
●	●	●
<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non	
<input type="checkbox"/> Oui	<input type="checkbox"/> Non, pourquoi?	

Pour chacun des énoncés ci-dessous, encerclez le chiffre qui correspond le mieux à la mesure dans laquelle vous êtes d'accord ou non. Si vous ne connaissez pas la réponse, ne mettez rien.

Énoncé	Échelle					S.O.
	Pas du tout d'accord		Tout à fait d'accord			
1. Vous et vos proches avez été chaleureusement accueillis et on vous a tout expliqué à votre arrivée.	1	2	3	4	5	
2. Vous et vos proches êtes toujours les bienvenus et toujours traités avec gentillesse et respect.	1	2	3	4	5	
3. On vous encourage et on encourage vos proches à participer aux discussions concernant vos soins.	1	2	3	4	5	
4. Les membres du personnel respectent vos routines quotidiennes et vos habitudes sans vous presser.	1	2	3	4	5	
5. Le foyer offre une variété d'aliments qui ont bon goût.	1	2	3	4	5	
6. Le foyer offre une variété d'aliments adaptés à la culture.	1	2	3	4	5	
7. Votre chambre est propre.	1	2	3	4	5	
8. On respecte vos effets personnels.	1	2	3	4	5	
9. Les membres du personnel se lavent régulièrement les mains et il y a des affiches qui encouragent les autres à bien se laver les mains.	1	2	3	4	5	
10. Vous et vos visiteurs êtes informés au sujet des infections et des façons de les contrôler.	1	2	3	4	5	
11. Toutes les sections, y compris les aires communes, sont propres.	1	2	3	4	5	
12. Toutes les sections, y compris les aires communes, sont accueillantes.	1	2	3	4	5	
13. Les membres du personnel sourient et rient pendant leur journée de travail.	1	2	3	4	5	
14. On ne communique vos renseignements qu'aux bonnes personnes, au bon moment et d'une façon facile à comprendre.	1	2	3	4	5	
15. On vous a indiqué à qui faire part de vos compliments, de vos commentaires et de vos plaintes aux fins de résolution.	1	2	3	4	5	
16. Les membres du personnel offrent, à vous et à vos proches, des activités adaptées à vos capacités physiques et cognitives qui respectent vos volontés.	1	2	3	4	5	
17. On vous encourage et on encourage vos proches à participer à des activités adaptées à vos capacités physiques et cognitives qui respectent vos volontés.	1	2	3	4	5	
18. Au besoin, le personnel du foyer demande à des fournisseurs de services de contribuer à vos soins.	1	2	3	4	5	
19. Vous et vos proches pouvez parler au personnel lorsque vous en avez besoin.	1	2	3	4	5	
20. Vous et vos proches pouvez parler aux médecins lorsque vous en avez besoin.	1	2	3	4	5	
21. Vous et vos proches vous sentez en sécurité en tout temps.	1	2	3	4	5	
22. Les produits utilisés pour gérer l'incontinence sont bien choisis et de bonne qualité.	1	2	3	4	5	
23. Les membres de l'équipe portent leur insigne porte-nom.	1	2	3	4	5	
24. Les membres de l'équipe se nomment lorsqu'ils fournissent des services.	1	2	3	4	5	
<b>Commentaires :</b>						



Vous pouvez aussi répondre au sondage en ligne en cliquant sur le lien suivant :  
<https://www.surveymonkey.com/r/ZDHGPP7>