

**QUESTIONNAIRE D'ÉVALUATION  
DE LA SATISFACTION DE LA  
CLIENTÈLE  
EN LIEN AVEC LES REPAS**

**SONDAGE FAIT EN MARS 2012**



Le Comité des usagers du Centre de santé et de services sociaux Haut-Richelieu – Rouville (CSSS HRR) a effectué, en mars 2012, un questionnaire d'évaluation de la satisfaction aux résidents des six centres d'hébergement de notre territoire.

Le questionnaire en lien avec les repas a été adressé aux résidents aptes à répondre selon la liste fournie par la direction du CSSS HRR. Des 327 noms que nous avons, 259 ont répondu à notre questionnaire, ce qui nous fait un taux de participation de 79.2%.

Les résultats ont été apportés à la direction, afin que celle-ci apporte les correctifs nécessaires.

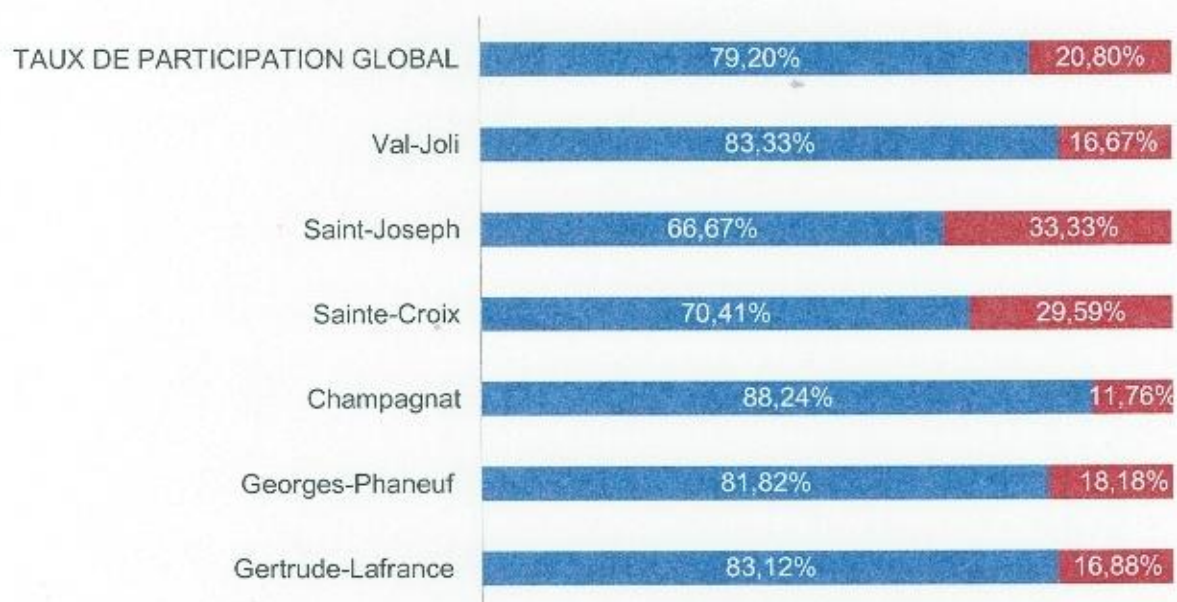
**Note :**

- ✓ *Ce sondage n'a pas de propriété scientifique.*
- ✓ *Le Comité des usagers ne peut être tenu responsable des commentaires recueillis par les répondants, car il s'agit de leurs propres perceptions.*

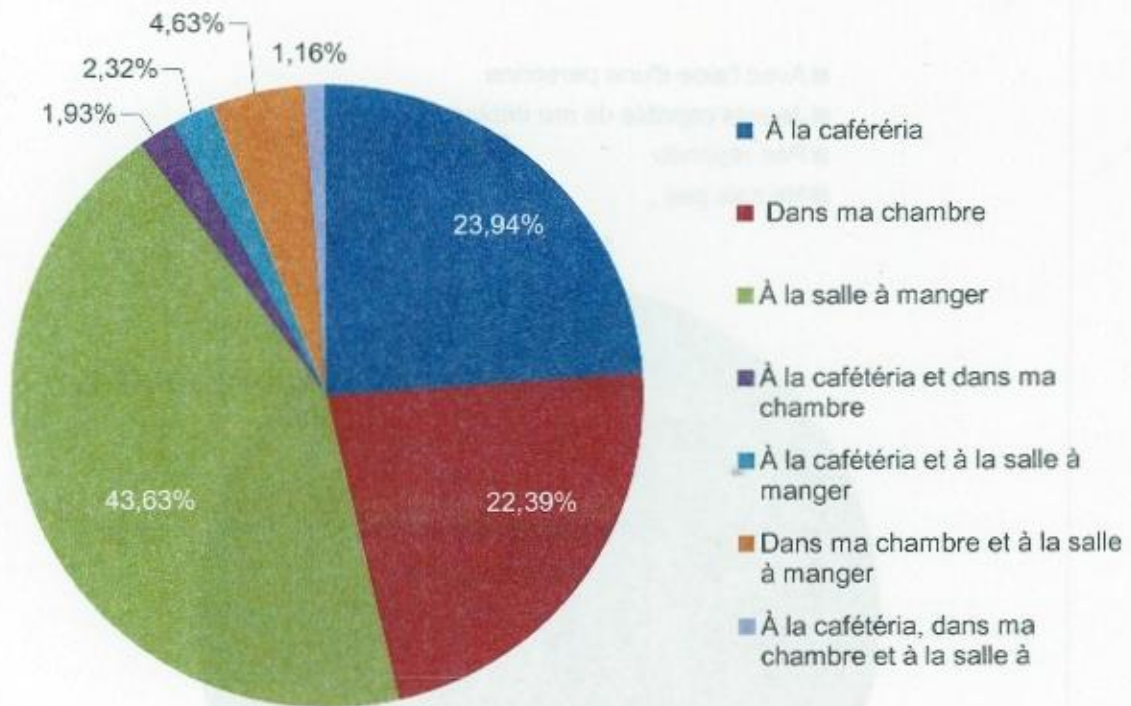
	Nombre de personnes aptes	Nombre de répondants	Nombre de non répondants
Gertrude-Lafrance	77	64	13
Georges-Phaneuf	77	63	14
Champagnat	51	45	6
Sainte-Croix	98	69	29
Saint-Joseph	12	8	4
Val-Joli	12	10	2
<b>TOTAL:</b>	<b>327</b>	<b>259</b>	<b>68</b>

## Taux de participation

■ Nombre de répondants ■ Nombre de non répondants

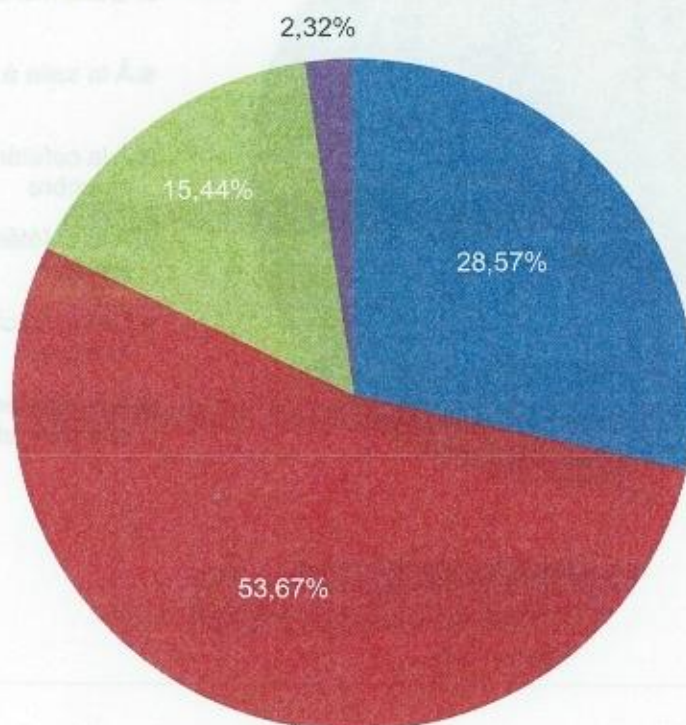


# 1. Lors des repas, je mange habituellement...



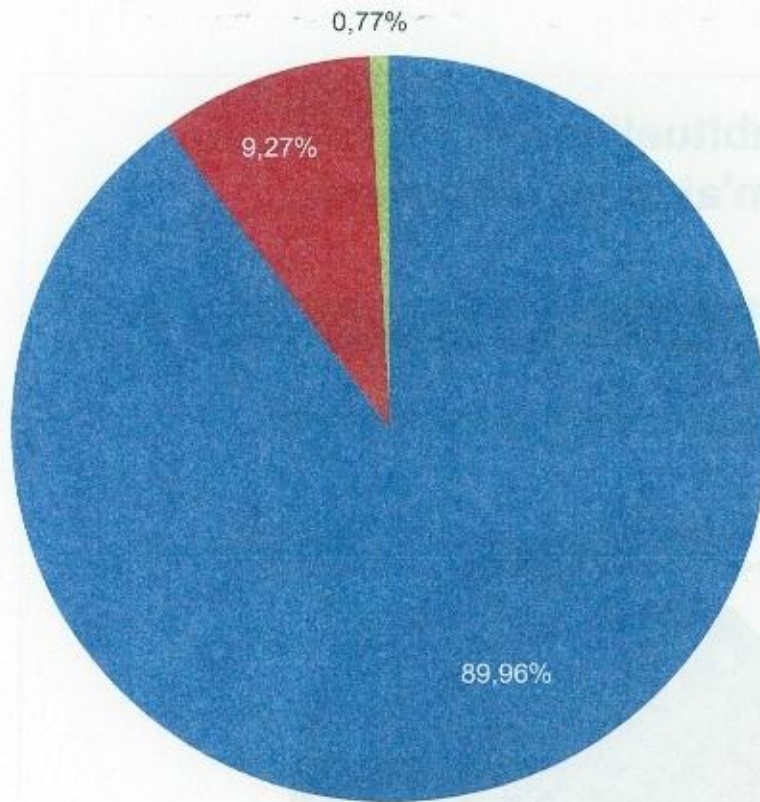
## 2. Pour aller manger à la cafétéria ou à la salle à manger, j'ai besoin de me déplacer...

- Avec l'aide d'une personne
- Je suis capable de me déplacer seul(e)
- Pas répondu
- Ne sais pas



### 3. Au repas...

- Je suis capable de m'alimenter seul (e)
- J'ai besoin d'aide pour manger
- Pas répondu

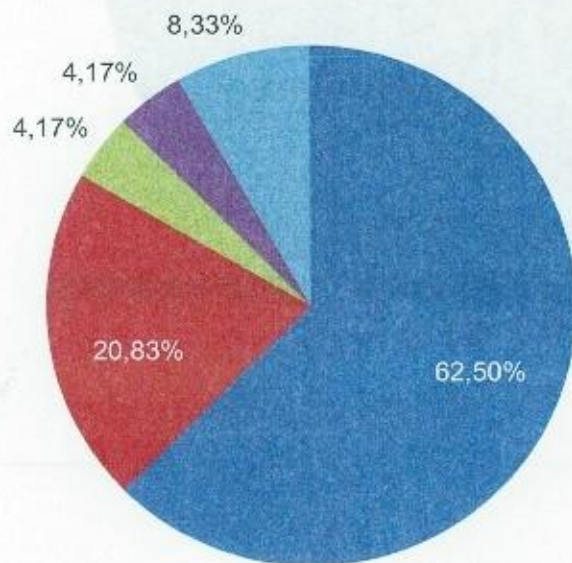


### 3.1. SECTION AVEC AIDE

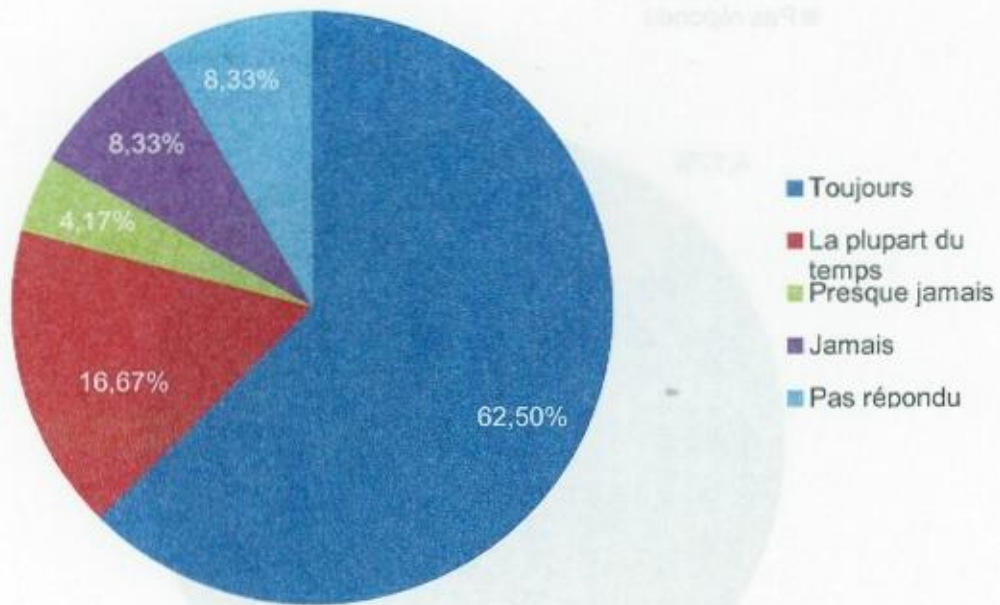
	Nombre de personne ayant besoin d'aide pour manger
Gertrude-Lafrance	10
Georges-Phaneuf	5
Champagnat	4
Sainte-Croix	5
Saint-Joseph	0
Val-Joli	0
<b>TOTAL:</b>	<b>24</b>

#### 3.1.1. Habituellement, la personne qui m'aide à manger est...

- Un membre du personnel
- Un membre de ma famille ou un de mes proches
- Un bénévole
- Un membre du personnel et un membre de ma famille
- Pas répondu



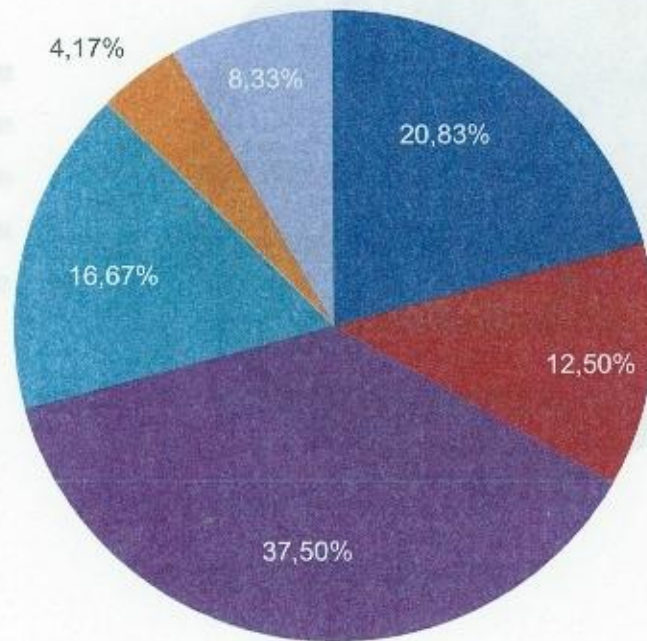
### 3.1.2. La personne qui m'aide à manger prend le temps de me faire manger, sans que je me sente bousculé(e) ou pressé(e) de finir mon repas.





### 3.1.3. Au besoin, ma nourriture est réchauffée.

- Toujours
- La plupart du temps
- Presque jamais
- Jamais
- Ne s'applique pas
- Jamais demandé
- Pas répondu

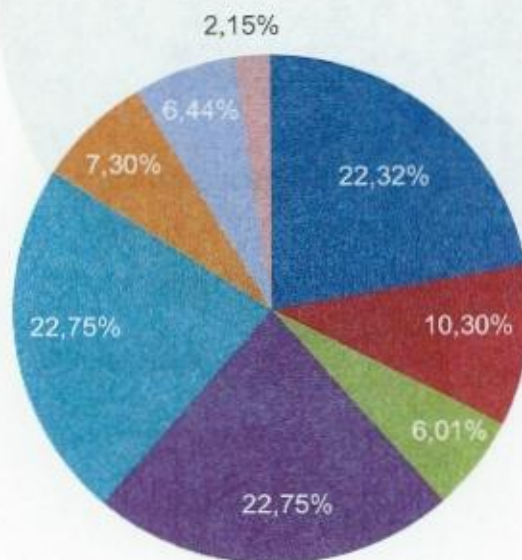


### 3.2. SECTION SANS AIDE

	Nombre de personne capable de s'alimenter seule
Gertrude-Lafrance	54
Georges-Phaneuf	57
Champagnat	40
Sainte-Croix	64
Saint-Joseph	8
Val-Joli	10
<b>TOTAL:</b>	<b>233</b>

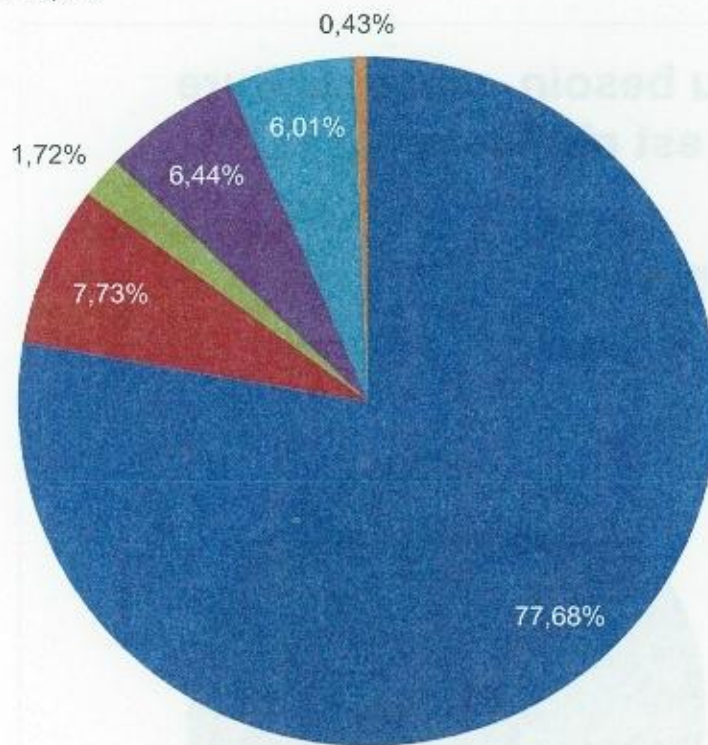
#### 3.2.1. Au besoin, ma nourriture est réchauffée.

- Toujours
- La plupart du temps
- Presque jamais
- Jamais
- Ne s'applique pas
- Ne demande pas
- Pas répondu
- Ne sais pas



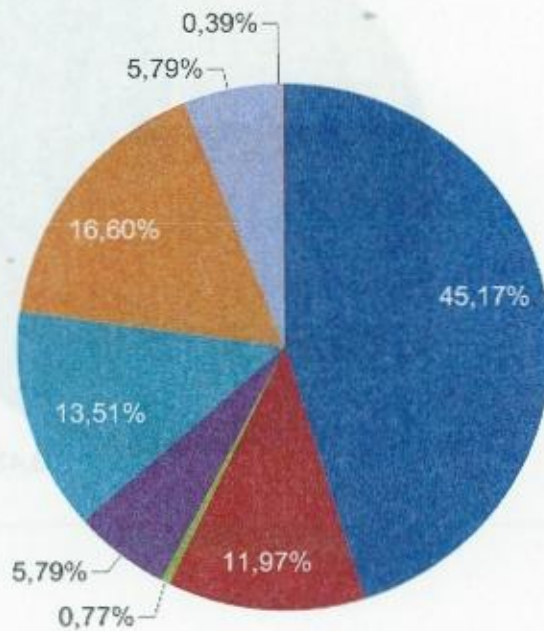
### 3.2.2. Lors des repas, je peux prendre tout le temps nécessaire pour terminer mon repas, sans me sentir bousculé(e), pressé(e).

- Toujours
- La plupart du temps
- Presque jamais
- Jamais
- Pas répondu
- Ne sais pas



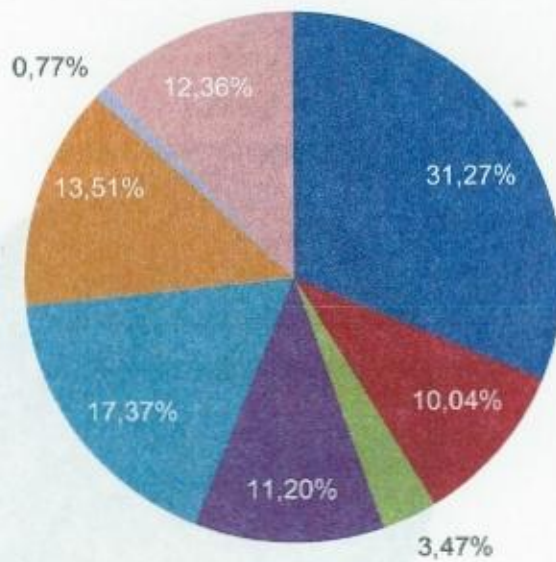
#### 4.1. Lors des repas, je peux facilement avoir une plus grosse portion si je le demande.

- Toujours
- La plupart du temps
- Presque jamais
- Jamais
- Jamais demandé
- Ne s'applique pas (Les portions sont trop grosses / prend une demie portion)
- Pas répondu
- Ne sais pas



## 4.2. Lors des repas, je peux facilement avoir une deuxième portion si je demande.

- Toujours
- La plupart du temps
- Presque jamais
- Jamais
- Jamais demandé
- Ne s'applique pas
- Ne sais pas
- Pas répondu

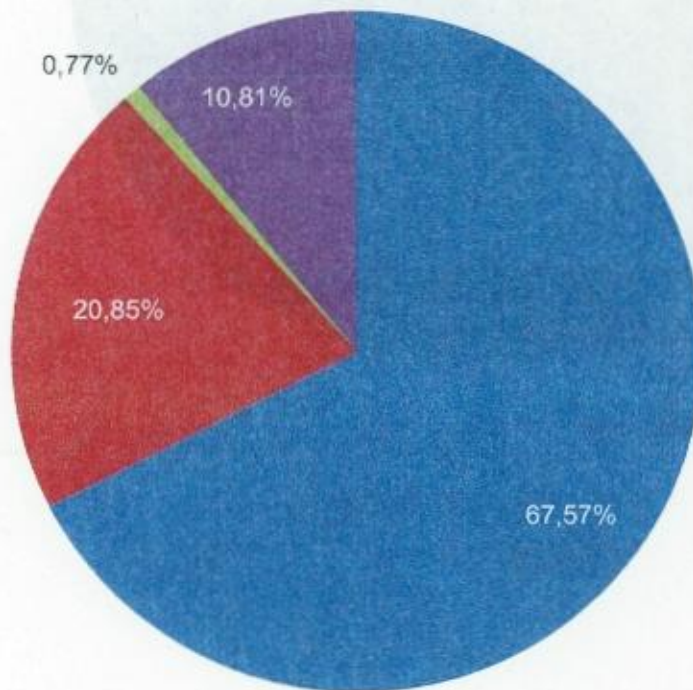


## 5.1 SECTION DIÈTE

	Nombre de personne ayant une diète normale	Nombre de personne ayant une diète particulière
Gertrude-Lafrance	39	20
Georges-Phaneuf	43	11
Champagnat	36	9
Sainte-Croix	41	13
Saint-Joseph	8	0
Val-Joli	8	1
<b>TOTAL:</b>	<b>175</b>	<b>54</b>

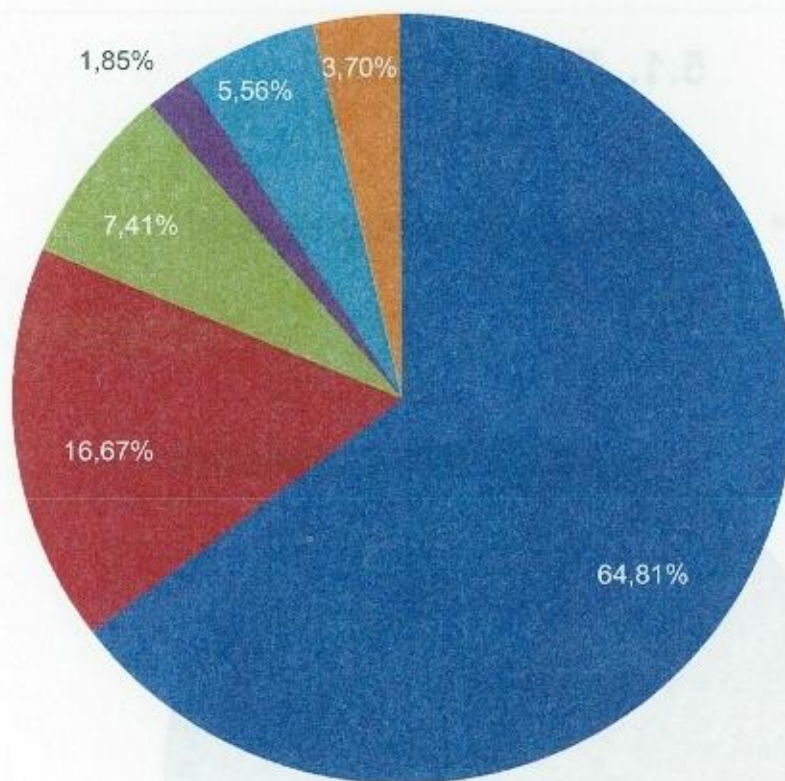
### 5.1. J'ai une diète...

■ Normale ■ Particulière ■ Ne sais pas ■ Pas répondu



## 5.2. Les besoins occasionnés par ma diète sont très bien respectés.

- Toujours
- La plupart du temps
- Presque jamais
- Jamais
- Ne sais pas
- Pas répondu



### 5.3. On a de la difficulté à répondre aux besoins particuliers exigés par ma diète

- Toujours
- La plupart du temps
- Presque jamais
- Jamais
- Ne sais pas
- Pas répondu

