



IRÉSDA

INSTITUT REGIONAL
POUR SOURDS
ET DEFICIENTS AUDITIFS

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Ce questionnaire a pour objet de nous aider à rendre le meilleur service possible dans l'intérêt des usagers.

Ce questionnaire est anonyme. Les résultats seront transmis tous les ans pour information au conseil de la vie sociale et au comité d'établissement.

Ce questionnaire s'adresse à « l'ayant droit », c'est-à-dire la personne dont le régime de sécurité sociale permet la prise en charge financière de l'enfant ou de l'adolescent concerné. Il s'adresse à l'usager lui-même si celui-ci est majeur.

Nous espérons que ce questionnaire sera l'occasion d'un échange avec votre enfant.

Nous vous remercions de bien vouloir y consacrer un peu de temps.

MODE D'EMPLOI

Si vous êtes **très mécontent**

Vous entourez le 1

Si vous n'êtes **pas satisfait**

Vous entourez le 2

Si vous êtes **à peu près satisfait**

Vous entourez le 3

Si vous êtes **satisfait**

Vous entourez le 4

Si vous êtes **très satisfait**

Vous entourez le 5

Un livret d'accueil vous a été remis lors de l'admission

Avez-vous été satisfait des informations contenues dans ce livret ?	1	2	3	4	5
Avez-vous été satisfait de votre premier contact ?	1	2	3	4	5
Votre enfant -t-il été satisfait de sa première rentrée ?	1	2	3	4	5

Quand vous téléphonez êtes vous satisfait de l' accueil ?	1	2	3	4	5
Trouvez vous facilement la personne que vous voulez joindre au téléphone ?	1	2	3	4	5
D'une manière générale êtes vous satisfait de l'accueil que vous fait le personnel ?	1	2	3	4	5
Quand vous faites une demande administrative Etes vous satisfait :					
▪ De la rapidité de la réponse ?	1	2	3	4	5
▪ De la manière dont elle est traitée	1	2	3	4	5

Vous avez signé un contrat de séjour ou un document individuel de prise en charge. Les prestations prévues vous paraissent-elles conformes au contrat ? (répondre aux points **vous concernant**)

▪ prestations médicales	1	2	3	4	5
▪ prestations pédagogiques	1	2	3	4	5
▪ prestations paramédicales (orthophonie, psychomotricité)	1	2	3	4	5
▪ prestations psychologiques	1	2	3	4	5
▪ prestations sociales	1	2	3	4	5
▪ prestations éducatives	1	2	3	4	5

Votre appréciation des **locaux , et équipements** de l'**IRESDA** (répondre aux points **vous concernant**)

▪ L'aspect général du site	1	2	3	4	5
▪ L'accueil	1	2	3	4	5
▪ L'administration	1	2	3	4	5
▪ Les moyens de télécommunication	1	2	3	4	5
▪ L'infirmierie	1	2	3	4	5
▪ La chambre	1	2	3	4	5
▪ Les locaux communs d'internat	1	2	3	4	5
▪ Le mobilier d'internat	1	2	3	4	5
▪ Le matériel audio-visuel	1	2	3	4	5
▪ Les salles de restauration	1	2	3	4	5
▪ Les salles de classes	1	2	3	4	5
▪ Le mobilier scolaire	1	2	3	4	5
▪ Les bureaux de consultation	1	2	3	4	5
▪ Les salles de rééducation	1	2	3	4	5
▪ Les ateliers de formation professionnelle	1	2	3	4	5
▪ Le matériel de formation professionnelle	1	2	3	4	5
▪ Les salles d'activités éducatives	1	2	3	4	5
▪ Les matériels éducatifs	1	2	3	4	5
▪ Les équipements sportifs	1	2	3	4	5
▪ Les foyers socio éducatifs	1	2	3	4	5
▪ Les sanitaires	1	2	3	4	5

