

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

Date de l'évaluation : format JJMMAAAA	
N° de dossier : 4 champs, autogénéré, avec possibilité de changement	
Nom du centre d'hébergement : zone alphanumérique	
Unité de vie : 4 caractères alphanumériques	
Sexe : Homme (1)/Femme (2)	
Date de naissance : format JJMMAAAA	Âge : 999
Date d'admission au centre : format JJMMAAAA	

L'ensemble d'énoncés qui suit a comme but de connaître votre opinion sur le service alimentaire de notre établissement.

INSTRUCTIONS

Veillez préciser vos réponses dans le questionnaire ci-dessous pour indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord avec les énoncés. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Sentez-vous libre d'exprimer votre opinion, quelle qu'elle soit. Votre participation est très appréciée.

1	La nourriture a bon goût.	Tout à fait en désaccord (1)	Plutôt en désaccord (2)	Neutre (3)	Plutôt d'accord (4)	Tout à fait d'accord (5)	Sans objet (9)
2	La nourriture est servie à une température appropriée (les repas chauds sont chauds, les mets froids sont froids).	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans objet
3	Une variété d'aliments est offerte.	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans objet
4	La qualité de la nourriture est constante.	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans objet
5	La texture et la consistance de la nourriture sont appropriées.	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans objet
6	La nourriture est présentée de façon attrayante.	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans objet

7	Il y a du choix au menu.	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans objet
8	Les employés ont une apparence soignée.	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans objet
9	Les employés sont compétents et bien formés à leur tâche.	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans objet
10	Les employés de la salle à manger sont attentifs à mes besoins.	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans objet
11	Les employés me traitent avec respect.	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans objet
12	Les employés ont des méthodes hygiéniques de manipulation des aliments.	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans objet
13	Les repas sont servis aux heures convenues.	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans objet
14	La salle à manger est confortable et il est facile de s'y déplacer.	Tout à fait en désaccord	Plutôt en désaccord	Neutre	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord	Sans objet

PERCEPTION GLOBALE DU SERVICE ALIMENTAIRE

1	Dans l'ensemble, la qualité du service alimentaire est	Très mauvaise (1)	Mauvaise (2)	Passable (3)	Bonne (4)	Très bonne (5)	Sans objet (9)
2	Par rapport à la nourriture servie, j'ai un sentiment de	Grande insatisfaction (1)	Insatisfaction (2)	Indifférence (3)	Satisfaction (4)	Grande satisfaction (5)	Sans objet (9)
3	Par rapport au service fourni, j'ai un sentiment de	Grande insatisfaction	Insatisfaction	Indifférence	Satisfaction	Grande satisfaction	Sans objet
4	Par rapport à l'ensemble de l'expérience du repas, j'ai un sentiment de	Grande insatisfaction	Insatisfaction	Indifférence	Satisfaction	Grande satisfaction	Sans objet

5	Je parlerai en bien du service alimentaire.	Très improbable (1)	Improbable (2)	Neutre (3)	Probable (4)	Très probable (5)	Sans objet (9)
6	J'inviterai mes amis et ma famille à manger avec moi à leur prochaine visite.	Très improbable	Improbable	Neutre	Probable	Très probable	Sans objet
7	Je recommanderai ma résidence à mes amis s'ils sont à la recherche d'une résidence avec un bon service alimentaire.	Très improbable	Improbable	Neutre	Probable	Très probable	Sans objet
8	J'ai l'intention de manger davantage de la nourriture servie dans la salle à manger au cours des trois prochaines semaines.	Très improbable	Improbable	Neutre	Probable	Très probable	Sans objet
9	J'ai l'intention de dîner plus souvent dans la salle à manger au cours des trois prochaines semaines.	Très improbable	Improbable	Neutre	Probable	Très probable	Sans objet
10	J'ai l'intention de souper plus souvent dans la salle à manger au cours des trois prochaines semaines.	Très improbable	Improbable	Neutre	Probable	Très probable	Sans objet

Observations, commentaires ou suggestions :

MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE TEMPS

Questionnaire traduit et reproduit avec la permission des auteurs. Source : Huang, H.-C., *Factors affecting satisfaction and residents' utilization of foodservice in assisted living facilities*. 2004, Kansas State University: Ann Arbor. 181 p.