



**THE UNIVERSITY
OF QUEENSLAND**
A U S T R A L I A

**SONDAGE DE SATISFACTION DES RÉSIDENTS
SERVICE ALIMENTAIRE**

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

Nous souhaitons améliorer le service alimentaire et nous aimerions connaître votre avis. La participation à ce sondage est volontaire et anonyme. Soyez le plus honnête possible. Vos réponses n'auront aucune répercussion négative sur votre service. Merci.

INFORMATIONS GÉNÉRALES

Ces informations nous permettront d'identifier le niveau de satisfaction des différents groupes parmi nos clients, ce qui nous aidera à améliorer la qualité du service alimentaire. Toutes les informations seront traitées de façon confidentielle. Sentez-vous libre de ne pas répondre à une question si vous vous sentez mal à l'aise d'y répondre.

La section suivante sollicite votre avis sur notre service alimentaire.

VEUILLEZ INDIQUER VOTRE RÉPONSE.

APPÉTIT ET QUANTITÉ DE NOURRITURE							
1	Je reçois assez de nourriture.	Toujours (5)	Souvent (4)	Parfois (3)	Rarement (2)	Jamais (1)	Sans objet (9)
2	J'ai encore faim après les repas.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
3	J'ai faim entre les repas.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet

SERVICE ET EMPLOYÉS							
4	Les employés me traitent avec respect à l'heure des repas.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
5	Les employés qui me servent sont aimables et courtois.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet

AUTONOMIE							
6	On me demande mes préférences sur les aliments et les boissons.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
7	Je peux choisir où je veux m'asseoir pour manger mon repas.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet

QUALITÉ ET APPRÉCIATION DES REPAS							
8	Je peux suggérer des choix pour le menu.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
9	Les aliments ont bon goût.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
10	Les aliments ont des saveurs distinctes.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
11	Les légumes sont cuits à mon goût.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
12	Il y a assez de variété pour que je choisisse des repas qui me tentent.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
13	La viande est sèche et dure.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
14	La nourriture est aussi bonne que ce à quoi je m'attendais.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
15	J'apprécie beaucoup mes repas.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
16	Mes repas m'aident à me sentir bien.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
17	J'aime la quantité de choix que j'ai pour la nourriture.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
18	J'aime la présentation des plats.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet

QUESTIONS ADDITIONNELLES							
19	L'atmosphère de la salle à manger est conviviale à l'heure des repas.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
20	Les aliments chauds sont servis à la bonne température.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
21	Les légumes sont trop cuits.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
22	Les légumes sont trop croquants.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
23	Je peux suggérer l'horaire de mes repas.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
24	Je peux choisir la quantité d'aliments de mon repas.	Toujours	Souvent	Parfois	Rarement	Jamais	Sans objet
25	Dans l'ensemble, comment évalueriez-vous votre degré de satisfaction/ insatisfaction par rapport au service alimentaire ?	Grande satisfaction	Satisfaction	Satisfaction acceptable	Insatisfaction	Grande Insatisfaction	Sans objet

Observations, commentaires ou suggestions :

MERCI BEAUCOUP POUR VOTRE TEMPS

Questionnaire traduit et reproduit avec la permission des auteurs. Source : Wright, O.R.L., S. Capra, and L.B. Connelly, *Foodservice satisfaction domains in geriatrics, rehabilitation and aged care. Journal of Nutrition Health & Aging*, 2010. 14(9): p. 775-780.