



Questionnaire de satisfaction

A l'attention des consultants

du service de l'ELSA - CH La Ciotat

Votre satisfaction est notre priorité !

***Nous vous remercions de prendre quelques minutes pour répondre à cette enquête.
Vos réponses nous sont précieuses : elles nous permettront de mieux répondre à vos attentes et ainsi, améliorer votre prise en charge au sein de notre service.***

L'équipe de l'ELSA

Date :

Prise de Rendez-Vous :

Votre prise de RDV avec le service de l'ELSA

	Oui	Non
Avez-vous pris contact par téléphone?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous eu des difficultés à joindre le secrétariat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous été satisfait de l'accueil téléphonique?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le délai d'obtention de votre RDV est-il satisfaisant?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

L'accueil dans le service

Quel est votre niveau de satisfaction vis-à-vis de l'accueil qui vous a été réservé ?

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
L'accès au service (signalétique, accessibilité...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accueil assuré par les personnels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les conditions d'attente : espace, siège, revues, propreté	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'identification des fonctions des professionnels	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

Merci de tourner la page



Déroulement de la consultation

Votre prise en charge

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
Etes-vous satisfait de votre délai d'attente ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les informations reçues sur les modalités de ma prise en charge en addictologie sont claires et compréhensibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avez-vous reçu toutes les réponses à vos éventuelles questions ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le personnel est-il agréable, prévenant et respectueux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

Le respect de vos droits

Que pensez-vous :

	Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait
Du respect de la confidentialité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Du respect de votre dignité et intimité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'équipe respecte vos droits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commentaires :

Votre satisfaction globale

Recommanderiez-vous notre service à vos proches ? Oui Non

Globalement, êtes-vous satisfait du service ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Nous vous remercions de votre participation

2/2

