

QUESTIONNAIRE SUR LA QUALITE DES SERVICES OFFERTS A EVT EN 2020

Chaque fin d'année, EVT réalise une enquête pour apprécier les services offerts et le niveau de satisfaction des bénéficiaires à travers le recueil des avis et opinions. Dans le processus de renforcement des compétences sur l'évaluation des associations membres de la Plateforme ELSA, EVT a aussi bénéficié de ce renforcement en 2017. Ce qui a permis d'améliorer le questionnaire ci-dessous administré aux patients suivis dans le centre.

Nous vous remercions d'avance de bien vouloir prendre le temps de répondre à ce questionnaire : vos réponses contribueront à parfaire les services et prestations à EVT.

Questionnaire confidentiel destiné à usage statistique. L'ONG EVT vous garantit l'anonymat des informations recueillies et d'un traitement dans le cadre du secret statistique.

SECTION I : CARACTERISTIQUES SOCIODEMOGRAPHIQUES

Q101. Votre nom et prénom (facultatif) ?

Q102. Votre lieu de provenance ? (Résidence) :

Q103. Quel est votre sexe (genre) ? 1= Masculin 2= Féminin

Q104. Quel âge avez-vous ? |____|____|

Q105. Niveau d'instruction :

(Encercler la bonne réponse ; réponse unique)

1=Aucun, 2= Alphabétisé ; 3=Primaire ; 4=Collège ;
5=Lycée 6=Bac II ; 7=Licence/BTS ; 8=Master/Maitrise/DESS ;
9=Doctorat, 10= Autres, Précisez : _____

SECTION II : CONNAISSANCES D'EVT, CMS LUCIA & DES SERVICES OFFERTS

A. CONNAISSANCE D'EVT

Q201. Comment avez-vous connu EVT?

1= Bouche à oreille/ Tierce personne /Entourage, 2= Par les médias (Radio/télé); 3=Lors des activités de Sensibilisation/dépistages, 4=Internet, 5= Autres à préciser

Q202. Depuis combien de temps connaissez-vous EVT ?

1=Moins d'un an, 2= De 1 à 4ans, 3=de 5 à 9ans, 4=Plus de 10ans

Q203. Depuis combien d'années êtes-vous prise en charge à EVT ?

1=Moins d'un an, 2= De 1 à 4ans, 3=de 5 à 9ans, 4=Plus de 10ans

Q204. Connaissez-vous les différents services offerts à EVT ?

1=OUI 2=NON

Q205. Si Oui, lesquels ?

.....
.....
.....

Q206. Pensez-vous qu'il faut intégrer ou ajouter d'autres services ?

1=OUI 2=NON

Q207. Si Oui, lesquels ?

-
-
-

B. ACCUEIL, RENSEIGNEMENTS ET ORIENTATIONS.

Q208. Comment appréciez-vous l'accueil qui vous est réservé dans les différents services à EVT ? (Cochez la bonne réponse ; réponse unique)

	Services	a-Médiocre	b-Passable	c-Assez-bonnes	d-Bonnes	e-Très bonnes
1	Accueil/ orientation / salle d'attente					
2	Secrétariat médical					
3	Infirmierie					
4	Service médical (gynéco, pédiatrie, sage-femme)					
5	Dispensation					
6	Service social					
7	Service psychologique					
8	Pharmacie					
9	La caisse					

Q209. Pouvez-vous nous donner les raisons de votre choix ?

.....

Q210. Quelles suggestions faites-vous pour améliorer l'accueil au niveau des différents services?

.....

C. QUALITE DES PRESTATIONS

Q211. Quelles appréciations faites-vous sur l'ensemble des prestations offertes par EVT ?

	Services	a-Médiocre	b-Passable	c-Assez-bonnes	d-Bonnes	e-Très bonnes
1	Accueil/ orientation / salle d'attente					
2	Secrétariat médical					
3	Infirmierie					
4	Service médical (gynéco, pédiatrie, sage-femme)					
5	Dispensation					
6	Service social					
7	Service psychologique					
8	Pharmacie					
9	La caisse					

Q211 a. Donnez les raisons de votre choix.

.....

.....
.....

Q211 b. Comment pensez-vous qu'on peut améliorer les prestations dans ces services ?

.....
.....
.....

Q212. Vos attentes sont-elles comblées ?

1-OUI, 2-NON

Q213. Si Non, pourquoi ?

.....
.....
.....
.....

Q214. Pensez-vous que le personnel de EVT donne le meilleur de lui-même pour votre satisfaction ?

1-OUI, 2-NON

Q215. Si Non, pourquoi ?

.....
.....
.....
.....

Q216. Dans l'ensemble, comment évaluez-vous EVT ? Donnez un chiffre de 0 à 10 (0 est le pire et 10 est le meilleur)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Q217. Afin d'améliorer nos prestations et mieux vous servir, quelles sont vos suggestions à l'endroit :

a- Du Conseil d'Administration (CA) de EVT ?

-
-
-

b- De la Direction Exécutif ?

-
-
-

c- Des prestataires de LUCIA ?

-
-
-

Merci pour votre participation

Date de réalisation de l'enquête :/...../.....