



CCAS : centre communal d'action sociale

Centre médico-psycho-pédagogique

ENQUÊTE DE SATISFACTION

(Ce questionnaire peut rester anonyme)

Destinée aux parents, enfants et adolescents accueillis au CMPP vos réponses nous sont indispensables pour améliorer le fonctionnement du Centre et évaluer pour mieux répondre à vos besoins.

NOM de l'enfant ou de l'adolescent : Âge :

NOM des parents : Madame :

Monsieur :

Si vous désirez une explication ou une aide concernant ce document, vous pouvez vous adresser aux secrétaires, à l'assistante sociale, au médecin-directeur ou à un autre membre de l'équipe.

Enquête rempli par : un parent l'enfant lui-même
 Autre (préciser) :

Âge de l'enfant consultant : moins de 6 ans de 6 à 12 ans plus de 12 ans

Vous avez connu le Centre médico-psycho-pédagogique par :

- des amis des relations la famille un établissement scolaire
 un médecin les services sociaux, éducatifs le site Internet de la Ville
 le magasin municipal les services du CCAS autres réponses

Par quel moyen avez-vous contacté le Centre ?

- appel téléphonique visite sur place

Si vous vous êtes déplacé(e), avez-vous trouvé facilement le Centre ? oui non

La personne qui vous a reçu(e) a-t-elle répondu à votre demande ? oui non

Si vous n'avez pas pu obtenir un rendez-vous immédiat, vous a-t-on proposé ?

- une inscription sur une liste d'attente
 une orientation vers une autre structure
 une orientation vers un praticien libéral
 aucune proposition

Si vous avez eu un délai d'attente, celui-ci vous a-t-il paru ?

- raisonnable long sans avis

Vous avez rencontré l'assistante sociale puis un consultant.
Entre les deux rendez-vous, avez-vous eu un délai d'attente ?

- oui non

Celui-ci vous a-t-il paru ?

- raisonnable long sans avis

L'enfant vient ?

- de l'école du domicile du centre de loisirs d'une autre structure médicalisée

L'enfant vient ?

- seul accompagné par

Le déplacement se fait le plus souvent ?

- à pied à vélo en autobus en voiture en taxi ou VSL
 d'une autre structure médicalisée

Durée moyenne du trajet aller/retour :

L'ACCUEIL

Vous considérez l'accueil téléphonique comme :

- satisfaisant assez satisfaisant non satisfaisant sans avis

Vous considérez l'accueil du secrétariat comme :

- satisfaisant assez satisfaisant non satisfaisant sans avis

Indiquez ci-dessous vos remarques ou vos suggestions à ce sujet :

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

LES CONSULTATIONS

Avez-vous eu le sentiment que le problème qui vous préoccupait et qui vous a amené à consulter le Centre a bien été pris en considération ?

- oui non sans avis

Remarques éventuelles :

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

Par la suite, au cours du traitement ou de l'accompagnement, avez-vous rencontré des difficultés dans vos relations avec le Centre ?

- des problèmes
 de problèmes de relations avec vos interlocuteurs
 de problèmes pratiques (locaux, attente...)
 aucun problème

Si vous avez rencontré des difficultés, pouvez-vous préciser lesquelles?

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

De manière générale, êtes-vous satisfait(e) :

de l'état des locaux ?

- très satisfaisant assez satisfaisant peu satisfaisant pas du tout satisfaisant sans avis

des premiers contacts avec l'équipe ?

- très satisfaisant assez satisfaisant peu satisfaisant pas du tout satisfaisant sans avis

de la ponctualité dans les rendez-vous ?

- très satisfaisant assez satisfaisant peu satisfaisant pas du tout satisfaisant sans avis

d'avoir reçu les informations nécessaires sur les droits et devoirs de l'enfant ?

- très satisfaisant assez satisfaisant peu satisfaisant pas du tout satisfaisant sans avis

de la prise en compte du problème vous ayant amené à vous adresser au CMPP ?

- très satisfaisant assez satisfaisant peu satisfaisant pas du tout satisfaisant sans avis

d'avoir été associé(e) à la prise en charge ?

- très satisfaisant assez satisfaisant peu satisfaisant pas du tout satisfaisant sans avis

du respect des droits et des croyances?

très satisfaisant assez satisfaisant peu satisfaisant pas du tout satisfaisant sans avis

du respect de la confidentialité et du secret professionnel?

très satisfaisant assez satisfaisant peu satisfaisant pas du tout satisfaisant sans avis

le rôle de chaque professionnel est-il clair pour vous?

très satisfaisant assez satisfaisant peu satisfaisant pas du tout satisfaisant sans avis

dans le cadre du projet de soins de votre enfant, la coordination entre le CMPP et les autres partenaires extérieurs (école, services sociaux ou médicaux...) vous paraît?

très satisfaisant assez satisfaisant peu satisfaisant pas du tout satisfaisant sans avis

Conseillerez-vous à des amis ou à des proches de s'adresser au CMPP?

oui non sans avis

Avez-vous des suggestions à nous faire?

.....

.....

.....

Nous vous remercions de votre collaboration.

Merci de transmettre cette enquête à l'accueil du CMPP ou la retourner par courrier à l'adresse suivante:

**Centre médico-psycho-pédagogique (CMPP)
3, rue Adélaïde-Lahaye - 93170 Bagnole**

