

Questionnaire

Également disponible en ligne sur www.concordia.ch/concordiamed

Nous vous remercions de prendre quelques minutes de votre temps pour répondre à ce questionnaire. Nous traiterons vos données en toute confidentialité.

1. Quand avez-vous appelé concordiaMed?

- Lundi Mardi Mercredi Jeudi Vendredi Samedi/Dimanche
 Entre 7 h et 17 h Entre 17 h et 23 h Entre 23 h et 7 h

2. Pourquoi avez-vous appelé concordiaMed? (plusieurs réponses possibles)

- C'était la nuit/un jour férié/le week-end. J'avais des doutes quant à la nécessité de consulter un médecin.
 J'avais besoin d'une aide immédiate.
 Je n'ai pas de médecin de famille. Je souhaitais un deuxième avis médical.
 Mon médecin de famille n'était pas disponible. Je souhaitais des conseils spécifiques sur:
 Autres raisons: _____

3. Comment avez-vous appris l'existence de concordiaMed? (plusieurs réponses possibles)

- Dans une agence de CONCORDIA Sur le site Internet de CONCORDIA
 Dans CARE, le magazine clients de CONCORDIA Par courrier
 D'une autre manière _____ Par une publicité sur Internet

4. À quel point êtes-vous satisfait(e) de notre travail?

(1 = complètement / 2 = plutôt / 3 = plutôt pas / 4 = pas du tout)

- La conseillère s'est montrée attentive et a pris ma demande au sérieux. 1 2 3 4
La conseillère s'est exprimée de façon claire et compréhensible. 1 2 3 4
Après l'entretien avec la conseillère, je savais ce que je devais faire. 1 2 3 4
Je me suis senti(e) en bonnes mains avec concordiaMed. 1 2 3 4

5. À quel point êtes-vous satisfait(e) de notre conseillère?

(1 = excellent / 2 = bien / 3 = plutôt insuffisant / 4 = insuffisant)

- Amabilité 1 2 3 4
Compréhension à l'égard de ma demande/Empathie 1 2 3 4
Connaissances techniques/Savoir-faire/Professionalisme 1 2 3 4
Disponibilité 1 2 3 4

6. Questions finales

- Oui Non
Vos attentes à l'égard de concordiaMed ont-elles été satisfaites? Oui Non
Ferez-vous à nouveau appel à concordiaMed? Oui Non
Recommanderez-vous concordiaMed? Oui Non

Votre avis sur notre service:

Votre avis compte pour nous. En nous indiquant votre numéro de téléphone ou votre adresse e-mail, vous nous permettrez de prendre contact avec vous pour toute demande éventuelle au sujet de votre évaluation. Par avance, nous vous en remercions.

Prénom/Nom _____ Téléphone _____ Adresse e-mail _____