

Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle

Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires

Nous vous remercions de prendre le temps de remplir ce questionnaire. Nous aimerions savoir dans quelle mesure vous êtes satisfait-e de l'offre d'Infodrog. Vos réponses nous permettent d'améliorer notre offre.

Vous remplissez le questionnaire sur une base volontaire et anonyme. Cela vous prendra environ 15 minutes. Vous n'êtes pas obligé-e de donner votre nom. Il y a de la place pour vos propres commentaires tout à la fin.

QUESTIONS D'ORDRE GÉNÉRAL

Quel est votre genre? A1

- Masculin
 - Féminin
 - Autres
-

Quelle est votre année de naissance ? A2

Comment vous sentez-vous aujourd'hui ? ^{A3}



Pourquoi utilisez-vous l'offre d'Infodrog ? ^{A4}

- En raison de problèmes d'addiction
 - En raison de problèmes psychiques
 - En raison de problèmes sociaux
 - J'ai recours à une consultation car une personne de ma famille ou de mon cercle d'amis a des problèmes d'addiction, psychiques ou sociaux
 - Pour d'autres raisons
-

Environ combien d'entretiens de conseil avez-vous pu bénéficier jusqu'à présent? ^{A5}

- Moins de 2
 - Entre 2 et 5
 - Entre 5 et 10
 - Plus de 10
-

Quand vous pensez à Infodrog : Dans quelle mesure êtes-vous satisfait·e des aspects suivants ? ^{B1}

	Très satisfait·e	Plutôt satisfait·e	Plutôt pas satisfait·e	Pas du tout satisfait·e	Je ne sais pas
Du personnel ^{B1.1}	<input type="checkbox"/>				
De la remise de médicaments ^{B1.2}	<input type="checkbox"/>				
De la prise en charge médicale ^{B1.3}	<input type="checkbox"/>				
Des informations sur des sujets importants (p.ex. sur les problèmes de drogue et d'alcool, les possibilités de traitement, les autres centres de consultation) ^{B1.4}	<input type="checkbox"/>				
Des informations sur les différentes offres d'Infodrog ^{B1.5}	<input type="checkbox"/>				

Quelles offres d'Infodrog utilisez-vous ? ^{B2}

- Entretiens individuels (p.ex. consultation dans les addictions, socio-thérapeutique, psychothérapeutique ou psychologiques)
- Entretiens de groupe
- Groupes d'entraide
- Remise de médicaments
- Prise en charge médicale

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait·e des offres ? ^{B3}

i Merci de ne répondre qu'aux questions concernant les offres que vous utilisez.

	Très satisfait·e	Plutôt satisfait·e	Plutôt pas satisfait·e	Pas du tout satisfait·e	Je ne sais pas
Des entretiens individuels ^{B3.1}	<input type="checkbox"/>				
Des entretiens de groupe ^{B3.2}	<input type="checkbox"/>				
Des groupes d'entraide ^{B3.4}	<input type="checkbox"/>				
De la remise de médicaments ^{B3.5}	<input type="checkbox"/>				
De la prise en charge médicale ^{B3.6}	<input type="checkbox"/>				

Quand vous pensez à Infodrog : Les affirmations suivantes sont-elles correctes ?

B4

	Oui	Plutôt oui	Plutôt non	Non	Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation
Le premier contact était agréable et m'a mis·e en confiance. <small>B4.1</small>	<input type="checkbox"/>				
Après m'être inscrit·e, j'ai pu rapidement me rendre à une consultation. <small>B4.2</small>	<input type="checkbox"/>				
Je peux joindre le personnel facilement (par téléphone ou par e-mail). <small>B4.3</small>	<input type="checkbox"/>				
Je fais confiance à ma personne de référence. <small>B4.4</small>	<input type="checkbox"/>				
Je me sens pris·e au sérieux avec mes problèmes, mes besoins et mes souhaits. <small>B4.5</small>	<input type="checkbox"/>				
Mes proches sont impliqués d'une manière qui m'est bénéfique. <small>B4.6</small>	<input type="checkbox"/>				
Il est important pour moi de pouvoir utiliser l'offre d'Infodrog. <small>B4.7</small>	<input type="checkbox"/>				
Je recommanderais Infodrog à une personne qui a besoin d'une aide similaire. <small>B4.8</small>	<input type="checkbox"/>				

Pourquoi est-il important pour vous d'utiliser l'offre d'Infodrog ? Vous pouvez insérer votre réponse ici : B5

i S'il est important pour vous de pouvoir utiliser l'offre de l'institution :

Avez-vous parfois besoin d'aide pour effectuer des tâches administratives (p.ex. pour rédiger une candidature, remplir des formulaires, payer les factures, vous occuper des assurances) ? ^{B6}

Oui Non Je ne sais pas

Obtenez-vous cette aide pour effectuer vos tâches administratives d'Infodrog ?

^{B7}

 Merci de ne répondre à cette question que si vous avez répondu «oui» à la question précédente.

Oui Non Je ne sais pas

Êtes-vous satisfait·e de l'aide que vous recevez pour effectuer vos tâches administratives ? ^{B8}

 Merci de ne répondre à cette question que si vous avez répondu « oui » à la question précédente.

Très satisfait·e Plutôt satisfait·e Plutôt pas satisfait·e Pas du tout satisfait·e Je ne sais pas

Avez-vous parfois besoin d'aide ou d'être accompagné·e lorsque vous devez vous rendre à un entretien (p.ex. avec les autorités, un médecin, etc.) ? ^{B9}

Oui Non Je ne sais pas

Obtenez-vous une telle aide ou un tel accompagnement d'Infodrog pour vous rendre à des entretiens ? B10

 Merci de ne répondre à cette question que si vous avez répondu « oui » à la question précédente.

Oui Non Je ne sais pas

Êtes-vous satisfait·e de l'aide ou de l'accompagnement que vous recevez pour vos entretiens ? B11

 Merci de ne répondre à cette question que si vous avez répondu « oui » à la question précédente.

Très satisfait·e Plutôt satisfait·e Plutôt pas satisfait·e Pas du tout satisfait·e Je ne sais pas

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait·e d'Infodrog en général ? B12

Très satisfait·e Plutôt satisfait·e Plutôt pas satisfait·e Pas du tout satisfait·e Je ne sais pas

En quoi le conseil, l'accompagnement ou la thérapie à Infodrog vous ont-ils soutenu·e jusqu'à présent ? ^{c1}

	Correspond complètement	Correspond assez bien	Ne correspond plutôt pas	Ne correspond pas du tout	Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation
Je comprends mieux mon addiction. ^{c1.1}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je maîtrise mieux mon addiction. ^{c1.2}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai appris comment mieux réagir à différentes situations. ^{c1.3}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De manière générale, je gère mieux mes problèmes. ^{c1.4}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ma santé physique s'est améliorée. ^{c1.5}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ma santé psychique s'est améliorée. ^{c1.6}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'accomplis plus facilement mes tâches ou responsabilités. ^{c1.7}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mes relations avec les autres se sont améliorées. ^{c1.8}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je me suis fixé·e de nouveaux objectifs ou j'ai fait de nouveaux projets pour mon avenir. ^{c1.9}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je pense que ma vie s'améliore grâce au conseil ou à la thérapie. ^{c1.10}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En quoi le conseil, l'accompagnement ou la thérapie à Infodrog vous ont-ils soutenu·e jusqu'à présent ? ^{C2}

	Correspond complètement	Correspond assez bien	Ne correspond plutôt pas	Ne correspond pas du tout	Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation
Je comprends mieux l'addiction ou les problèmes psychiques de la personne de mon entourage. ^{C2.1}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
J'ai trouvé des solutions pour faire face aux problèmes d'addiction, psychiques ou sociaux de la personne de mon entourage ou de mon cercle d'ami·e·s. ^{C2.2}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Je suis soulagé·e par la prise en charge de la personne de mon entourage et je me sens soutenu·e. ^{C2.3}	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

QUESTIONS FINALES

Qu'est-ce qui vous plaît particulièrement à Infodrog ? Vous pouvez insérer votre réponse ici : ^{D1}

Que changeriez-vous à Infodrog ? Vous pouvez insérer votre réponse ici : ^{D2}

Y a-t-il autre chose que vous aimeriez dire ? Vous pouvez insérer votre réponse ici : D3
