

Questionnaire sur la satisfaction de la clientèle

Thérapie résidentielle et réinsertion

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. Veuillez considérer toute la période de votre thérapie. Vos réponses nous permettent d'améliorer notre offre.

Vous remplissez le questionnaire sur une base volontaire, anonyme et cela vous prendra environ 15-30 minutes. Vous n'êtes pas obligé-e de donner votre nom. Tout à la fin, il y a de la place pour vos propres commentaires.

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}

  

Est-ce que vous êtes soumis à une mesure prise par les autorités ou les instances pénales ? ^{A4}

Oui Non Je ne sais pas

A quelle phase de votre séjour thérapeutique vous trouvez-vous ? ^{A5}

- Je suis au début de mon séjour.
 - Je suis environ au milieu du séjour.
 - Je suis presque à la fin du séjour.
 - J'ai déjà fini mon séjour.
-

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 |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Des locaux et de l'aménagement ^{B1.1} | <input type="checkbox"/> |
| De ma chambre ^{B1.2} | <input type="checkbox"/> |
| De la propreté ^{B1.3} | <input type="checkbox"/> |
| De la façon dont il est possible de se rendre à Infodrog (p.ex. en train/bus) ^{B1.4} | <input type="checkbox"/> |
| De la nourriture ^{B1.5} | <input type="checkbox"/> |
| De la cohabitation avec les autres résident·e·s ^{B1.6} | <input type="checkbox"/> |
| Des pièces où je peux être tranqui·le ou seul·e ^{B1.7} | <input type="checkbox"/> |
| Du personnel ^{B1.8} | <input type="checkbox"/> |
| De la prise en charge psychiatrique ^{B1.9} | <input type="checkbox"/> |
| De la prise en charge médicale ^{B1.10} | <input type="checkbox"/> |
| Des informations reçues sur mes droits et mes devoirs (p.ex. de la manière dont j'ai été informé·e du règlement interne). ^{B1.11} | <input type="checkbox"/> |
| Des informations reçues sur toutes les offres d'Infodrog ^{B1.12} | <input type="checkbox"/> |

Quelles offres d'Infodrog utilisez-vous ? B2

- Entretiens individuels (p.ex. consultations, séances de thérapie, entretiens avec la personne de référence)
 - Groupes thérapeutiques (à thème ou libre)
 - Activités créatrices (p.ex. peinture, musique)
 - Offres/cours de formation (p. ex cours d'informatique)
 - Offres de loisirs/offres complémentaires (p.ex. activités sportives)
 - Occupation (p.ex. cuisine, lessive, jardinage)
 - Travail (p.ex. un programme d'intégration par le travail, apprentissage, travail rémunéré dans un atelier, la construction, la menuiserie, etc.)
 - Je n'utilise aucune de ces offres.
-

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

i Veuillez ne répondre qu'aux questions concernant les offres que vous utilisez effectivement.

| | Très satisfait·e | Plutôt satisfait·e | Plutôt pas satisfait·e | Pas du tout satisfait·e | Je ne sais pas |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Des entretiens individuels (p.ex. consultations, séances de thérapie, entretien avec la personne de référence) ^{B3.1} | <input type="checkbox"/> |
| Des entretiens de groupe (à thème ou libre) ^{B3.2} | <input type="checkbox"/> |
| Des activités créatrices (p.ex. peinture, musique) ^{B3.3} | <input type="checkbox"/> |
| Des offres/cours de formation (p.ex. cours d'informatique) ^{B3.4} | <input type="checkbox"/> |
| Des offres de loisirs/offres complémentaires (p.ex. activités sportives) ^{B3.5} | <input type="checkbox"/> |
| De travail (p.ex. programme d'intégration par le travail, apprentissage ou travail rémunéré dans un atelier, une menuiserie, la construction, etc.) ^{B3.6} | <input type="checkbox"/> |
| Des offres d'occupation (p.ex. cuisine, lessive, jardinage) ^{B3.7} | <input type="checkbox"/> |

Nous aimerions maintenant vous poser des questions sur les offres d'occupation (p.ex. cuisine, lessive, jardinage). Êtes-vous d'accord avec les déclarations suivantes ? ^{B4}

i Veuillez ne répondre à la question que si vous utilisez l'offre d'occupation.

| | Oui | Plutôt oui | Plutôt non | Non | Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| Les tâches (p.ex. cuisine, lessive, jardinage) m'ont été bien expliquées. ^{B4.1} | <input type="checkbox"/> |
| J'apprécie de faire ces tâches. ^{B4.2} | <input type="checkbox"/> |

Les tâches sont-elles difficiles pour vous ? ^{B5}

i Veuillez ne répondre à la question que si vous utilisez l'offre d'occupation.

Trop facile(s) Exactement ce qu'il faut Trop difficile(s) Je ne sais pas

Nous aimerions maintenant vous interroger sur le travail (p.ex. programme d'insertion professionnelle, apprentissage ou travail rémunéré dans un atelier, menuiserie, construction, etc.). Êtes-vous d'accord avec les déclarations suivantes ? ^{B6}

i Veuillez ne répondre à la question que si vous utilisez l'offre de travail.

| | Oui | Plutôt oui | Plutôt non | Non | Je ne sais pas/ne correspond pas à ma situation |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| Les tâches et mes responsabilités m'ont été bien expliquées ^{B6.1} | <input type="checkbox"/> |
| J'aime bien me rendre au travail. ^{B6.2} | <input type="checkbox"/> |

Le travail est-il difficile pour vous ? B7

 Veuillez ne répondre à la question que si vous utilisez l'offre de travail.

Trop facile(s) Exactement ce qu'il faut Trop difficile(s) Je ne sais pas

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

B8

| | 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>B8.1</small> | <input type="checkbox"/> |
| J'ai été bien accueilli•e et on m'a expliqué le fonctionnement de cette institution. <small>B8.2</small> | <input type="checkbox"/> |
| Je me sens compris-e et accepté-e par le personnel. <small>B8.3</small> | <input type="checkbox"/> |
| Je me sens pris-e au sérieux avec mes demandes, mes problèmes, mes besoins et mes souhaits. <small>B8.4</small> | <input type="checkbox"/> |
| Je fais confiance à mes référent•e•s à Infodrog. <small>B8.5</small> | <input type="checkbox"/> |
| Les règles de maison sont compréhensibles pour moi et je sais où les trouver. <small>B8.6</small> | <input type="checkbox"/> |
| Je connais et accepte les conséquences si je ne respecte pas les règles de maison. <small>B8.7</small> | <input type="checkbox"/> |
| Les activités sont bien réparties tout au long de la semaine (ni trop, ni trop peu). <small>B8.8</small> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Mes proches sont impliqués d'une manière qui m'est bénéfique. B8.9 | <input type="checkbox"/> |
| Je sais à qui m'adresser à la/au Infodrog en cas de problèmes. B8.10 | <input type="checkbox"/> |
| Le personnel m'informe de manière claire et précise sur les effets des médicaments que je prends. B8.11 | <input type="checkbox"/> |
| Infodrog m'aide à chercher une solution pour ma sortie et la suite. B8.12 | <input type="checkbox"/> |
| Dans les situations difficiles, je me sens en sécurité chez Infodrog. B8.13 | <input type="checkbox"/> |
| Je recommanderais Infodrog à une personne qui a besoin d'un soutien similaire. B8.14 | <input type="checkbox"/> |

Pourquoi ne vous sentez-vous pas compris·e et accepté·e à Infodrog ? Vous pouvez insérer votre propre réponse ici : B9

 Si vous ne vous sentez pas bien compris et accepté par l'institution :

Avez-vous parfois besoin d'aide pour pour les tâches administratives (p.ex. pour rédiger une candidature, remplir des formulaires, payer vos factures, vous occuper des assurances)? B10

Oui Non Je ne sais pas

Obtenez-vous cette aide pour les tâches administratives à Infodrog ? ^{B11}



Veillez répondre à la question uniquement si vous avez préalablement sélectionné "Oui" à la question B10.

Oui Non Je ne sais pas

Êtes-vous satisfait·e de l'aide que vous recevez pour les tâches administratives?

^{B12}



Veillez répondre à la question uniquement si vous avez préalablement sélectionné "Oui" à la question B10.

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

Avez-vous parfois besoin de soutien ou d'être accompagné·e lorsque vous devez vous rendre à un entretien (p.ex. avec les autorités ou un médecin) ? ^{B13}

Oui Non Je ne sais pas

Obtenez-vous un tel soutien ou accompagnement de la part d'Infodrog pour vous rendre à des entretiens ? ^{B14}



Veillez répondre à la question uniquement si vous avez préalablement sélectionné "Oui" à la question B13

Oui Non Je ne sais pas

Etes-vous satisfait·e du soutien ou de l'accompagnement que vous recevez pour mener des entretiens ? B15

 Veuillez répondre à la question uniquement si vous avez préalablement sélectionné "Oui" à la question B13.

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

Quel type de soutien souhaitez-vous après votre sortie ? Vous pouvez insérer votre propre réponse ici. B16

Dans quelle mesure êtes-vous satisfait·e d'Infodrog en général ? B17

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

En quoi votre séjour à Infodrog vous a-t-il aidé-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"/> |
| De manière générale, je gère mieux mes problèmes. ^{c1.3} | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| J'ai appris comment réagir à différentes situations. ^{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"/> |
| J'ai davantage confiance en moi. ^{c1.9} | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| En comparaison à avant mon séjour, ma situation en matière de logement s'est améliorée. ^{c1.10} | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| J'ai pu me fixer de nouveaux objectifs ou faire de nouveaux projets pour mon avenir. ^{c1.11} | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Je pense que ma vie s'améliore grâce au séjour et à la prise en charge. ^{c1.12} | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

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

Que changeriez-vous à Infodrog ? Vous pouvez insérer votre propre réponse ici :

D2

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