

Aide-mémoire concernant la 13^e enquête relative à la satisfaction de la clientèle QuaTheSI-I-40

Période

- L'enquête se déroule du **5 au 9 mars 2018**.

Questionnaire

- L'enquête se fait avec la **version (2018) du questionnaire QuaTheSI-I-40**. Merci d'utiliser ce questionnaire et pas d'autre.
- Les établissements qui proposent une offre dans le champ de socialisation « Travail » ont la possibilité de remplir le questionnaire **avec** le domaine du travail. Le module du travail fait maintenant partie intégrale du questionnaire. Les établissements sans une offre dans le domaine du travail utiliseront le questionnaire **sans** la domaine du travail.
- Les deux **modèles de questionnaires** sont disponibles sur le site de QuaTheDa pour y être téléchargés, à l'adresse: <http://www.infodrog.ch/index.php/quatheda-quathesi-questionnaires.html>
- Il est possible aux établissements d'adapter certaines questions (par exemple en ajoutant leur nom, le nom du responsable ou en reformulant les questions 6, 7, 8, 10, 11, 15 et 22). Les champs correspondants sont sur fond gris.

Indications pour le responsable qualité

- L'enquête est organisée par le responsable qualité de l'établissement.
- En principe, l'enquête est menée auprès de tous les clients et clientes de l'établissement.
- Veuillez n'utiliser que des **questionnaires copiés recto** (et non pas recto-verso), ce qui nous facilite grandement la saisie des données.
- **Avant de distribuer les questionnaires**, indiquez sur la page de titre des questionnaires, le nom de votre établissement et, si vous l'avez, le numéro FOS.
- L'enquête est anonyme : remettez à chaque client et chaque cliente un questionnaire vierge et une enveloppe vide et vierge. Les questionnaires remplis doivent vous être remis dans les enveloppes **fermées, sans nom indiqué sur celles-ci**, et ces enveloppes doivent ensuite nous être transmises telles quelles.
- Pour que nous puissions obtenir les informations les plus complètes possibles dans ce domaine, veuillez préciser aux clients que les données personnelles demandées à la fin du questionnaire (sexe, année de naissance, etc.) sont traitées dans la plus stricte confidentialité et sont utilisées **exclusivement pour l'évaluation globale**.
- Merci de bien vouloir remplir, également pendant la période de référence, le **questionnaire relatif à votre institution**. Ce questionnaire est également disponible sous le lien infodrog susmentionné.

Nous vous remercions de votre intérêt à l'enquête QuaTheSI et nous réjouissons d'une forte participation

Veuillez renvoyer à l'ISGF les questionnaires dans leurs enveloppes scellées accompagnés du questionnaire de l'institution **d'ici au 19 mars 2018 au plus tard**, à l'une des adresses suivantes :

- **colis** : Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions ISGF, Madame Heidi Bolliger, Konradstr. 32, 8005 Zurich
- **lettres** : Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions ISGF, Madame Heidi Bolliger, Case postale, 8031 Zurich

Nous nous permettons de souligner l'importance de ce délai pour la suite de notre travail de dépouillement des données puis d'établissement des rapports. Merci de le respecter.

Votre interlocutrice à l'Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions ISGF

Heidi Bolliger (gestion du projet) : tél. 044 448 11 64/60 ; heidi.bolliger@isgf.uzh.ch

Novembre 2017 / L'équipe QuaTheSI résidentiel : Susanne Schaaf et Heidi Bolliger