



Résultats du sondage des client-e-s 2016

Satisfaction quant à l'offre de consultation et de thérapie de Santé bernoise

Santé bernoise a effectué un sondage auprès de ses client-e-s concernant leur satisfaction quant aux offres de consultation et de thérapie. Ils évaluent la qualité des offres comme étant très bonne. Nous adressons un merci à toutes celles et tous ceux qui ont pris le temps de participer au sondage 2016. Nous apprécions la confiance accordée à travail et nous nous efforçons de maintenir notre niveau de qualité élevé et à chercher régulièrement un feedback de l'extérieur.

- 1'421 client-e-s ayant bénéficié de plus de deux entretiens de consultation pendant la période allant du 1^{er} mars au 31 août 2016 ont été interrogés concernant la qualité de notre offre de consultation et de thérapie à l'aide d'un questionnaire.
- 542 personnes nous ont retourné le questionnaire envoyé. Ce chiffre correspond à un taux de retour d'environ 40%.
- 264 femmes (quote-part 49%) et 277 hommes (quote-part 51%) ont participé au sondage.
- La quote-part des jeunes de moins de 25 ans s'élève à 11%, celle des personnes de plus de 59 ans à 19%. Ainsi, autant la génération des jeunes que celle des personnes plus âgées a participé au sondage.

Les résultats du sondage

- | |
|--|
| – 93% des personnes interrogées sont dans l'ensemble très satisfaites avec la consultation et la thérapie. |
| – 95% des personnes interrogées trouvent que le/la conseiller-ère spécialisé a compris la situation personnelle au cours des entretiens. |
| – Les éléments suivants étaient particulièrement utiles au cours de la consultation et de la thérapie : <ul style="list-style-type: none">○ 94% des personnes interrogées ont cité la bonne relation de confiance entre elles et le/la conseiller-ère spécialisé.○ 94% des personnes interrogées ont cité le fait que le/la conseiller-ère spécialisé-e ait pris suffisamment de temps pour elles.○ 86% des personnes interrogées ont déclaré que les objectifs et les conventions claires étaient importants pour elles.○ 89% des personnes interrogées ont déclaré que leur motivation a été renforcée au cours de la consultation. |
| – 84% des client-e-s ont déclaré que leur situation personnelle de vie s'est améliorée grâce à la consultation et à la thérapie. |
| – 80% des personnes interrogées se sentent capables, grâce à la consultation et à la thérapie, de mieux résoudre leurs problèmes à l'avenir. |
| – 96% des client-e-s recommanderaient Santé bernoise si une autre personne devait avoir besoin d'un soutien semblable. |