



## 2<sup>ème</sup> Symposium QuaThéDA 2005 15 septembre 2005, Berne

### QuaThéDA au regard d'intérêts divergents, Nicolas Dietrich (COSTE)

Des attitudes et des tendances sont hétérogènes selon les cantons, mais la nécessité de lignes directrices claires se constate partout. C'est pourquoi j'ai choisi de faire une présentation de la situation des principaux « groupes de joueurs », à savoir les institutions certifiées, les cantons et l'OFSP et des différents intérêts existant dans chacun de ces groupes.

Thèmes	Institutions	Cantons, respect. Communes/Villes
Appréciation générale	Reconnaissent la valeur d'un SMQ et de QuaThéDA en particulier. De manière générale souhaitent 4 choses: -Une simplification -Une couverture des coûts -Des partenaires cantonaux fiables et avec qui elles peuvent communiquer. -Dans leur communication externe (rapports d'activités, articles de presse), les institutions sont parfois contradictoires puisqu'elles mettent en avant leur certification QuaThéDA tout en émettant parfois des doutes quant à la volonté de poursuivre l'application de QuaThéDA (au profit d'ISO par exemple) ou, heureusement plus rarement, de ne plus appliquer du tout un système certifié.	La reconnaissance de la valeur d'un SMQ et de QuaThéDA en particulier est très hétérogène d'un canton à l'autre. Se dessinent trois catégories de cantons : -Certains ont vraiment pris en main leur rôle de coordinateur et de gouvernance et considère QuaThéDA comme un instrument utile voire indispensable. -D'autres sont d'avis que la maîtrise de l'organisation et du développement des institutions -autre que le contrôle financier et légal- est du domaine réservé aux institutions elles-mêmes. -Certains cantons sont en train de développer leurs propres instruments de guidance et de <i>controlling</i> et le SMQ n'est pas ou pas encore intégré à ces instruments. Parmi eux, certains n'ont encore n'ont émis aucun commentaire particulier face à un SMQ. Nous nous trouvons donc avant tout dans un moment où cohérence, clarté et lignes directrices font défaut.
<b>Des nuances sont souvent exprimées par les institutions, ainsi que par les cantons selon le rôle qu'ils veulent ou doivent jouer face à leurs institutions.</b>		
1) Système de documentation : de l'oral à l'écrit	Ont eu des craintes au début et ont dû simplifier la « paperasse », mais après un temps d'utilisation, les personnes qui appliquent le SMQ –si ce n'est l'ensemble de	Certains cantons considèrent que le SMQ permet de faire une certaine lumière sur la « boîte noire » de l'institution. D'autres considèrent que non.



	l'institution- sont presque unanimes pour dire que le SMQ est une aide réelle.	
2) Adéquation avec la réalité et le processus d'amélioration permanente	<p>Attribuent une valeur positive en terme d'organisation en particulier dans les niveaux des prestations et des ressources. La structure du SMQ QuaThéDa semble très bien correspondre aux activités et processus du domaine de l'aide aux personnes dépendantes en Suisse (chose qui n'est pas réalisé avec ISO par exemple) - en particulier les prestations décrites sont en correspondance avec la réalité.</p> <p>Du côté des directions et du management des institutions, les avis sont parfois plus mitigés que du côté des employés.</p>	<p>-Certains cantons se sentent peu ou pas concernés par les développements liés au SMQ. « Un SMQ est avant tout un instrument interne aux institutions servant à leur propre amélioration ». Par conséquent, ils peinent à exiger un SMQ dans un contrat de prestations. Quelques cantons (6) l'ont toutefois fait de manière très explicite (AG, BL, BE, SO, SG, TI). Certains cantons se sont limités à citer QuaThéDA dans le CP (comme une référence facultative), mais n'en n'ont pas fait une exigence (VS), tout en couvrant les frais liés au SMQ puisque il applique un système forfaitaire basé sur un budget complet.</p> <p>-Certains doutes sont émis quant aux résultats d'amélioration. Encore davantage de doutes existent quant à l'amélioration de l'efficacité de travail des institutions en lien avec un SMQ, de surcroît lorsqu'ils sont mis en lien avec les coûts. Certains considèrent en effet que les gains ne sont pas visibles mais les coûts le sont.</p>
3) Certification et Label : un critère discriminant ?		<p>D'une part, le label Qualité n'est pas un critère discriminant de premier ordre ni du côté des cantons qui donneraient une préférence pour les institutions certifiées ni du côté des les services placeurs (voir « Enquêtes auprès des services placeurs », Susanne Schaaf, 2004) ? et par conséquent il n'y a pas d'effet ou de sanction positive de ce côté-là.</p> <p>Dans notre pratique par contre, on constate, notamment en fonction des téléphones que l'on reçoit des services ambulatoires, que le fait qu'une institution soit certifiée ou non est pris en compte dans l'évaluation pour un placement.</p>
4) Moyens et coûts	Ont le sentiment d'avoir beaucoup investi dans l'introduction d'un SMQ : en temps et en argent. Le temps consacré au SMQ peut entrer en conflit avec le temps consacré au client et à la clinique/prise en charge. Les coûts sont importants et n'ont, dans la plupart des cas, pas fait l'objet de compensation de la part des financeurs.	<p>-Les cantons doivent faire face au retrait de l'OFAS, ce qui provoque une augmentation des sommes à budgéter au sein de chaque canton.</p> <p>-Bien que cela n'ait pas encore été appliqué tel quel, certains cantons ont évoqué, dans les mesures d'économie possibles, la remise en question des coûts liés au SMQ. D'autres cantons ont introduit la pratique de la couverture des coûts complets et par</p>



		conséquent couvre actuellement les coûts liés au SMQ.
5) Ancrage formel et exigences top-down	Les institutions ont très souvent exprimé le souhait de pouvoir déterminer les indicateurs et les standards (notamment dans un souci de réalisme et comme moyen d'appropriation et d'intégration des instruments au niveau interne). Cette « intelligence de situation » est tout à fait censée. Par contre, concernant les conditions-cadres, elles sont d'avis qu'il appartient aux financeurs de fournir les exigences à respecter et les moyens correspondants. J'ai parfois entendu : « Quelle est actuellement la sanction si on n'a pas de SMQ ? ». Si je suis d'avis que les associations faitières des institutions auraient à défendre un ancrage solide et collectivement valable d'un SMQ comme QuaThéDA, je peux les suivre quand elle relève ce manque de sanction positive ou négative.	Certains cantons ont inscrit QuaThéDa comme SMQ obligatoire dans les CP et ont <i>routinisé</i> des mécanismes d'échanges d'informations et de controlling liées aux audits et aux rapports Qualité. D'autres cantons laissent les institutions entièrement libres non seulement du choix du système mais sur le fait de devoir appliquer ou non un SMQ.
6) Potentiel d'un SMQ	-Fonctionne bien et est très utile si est perçu et vécu comme une valeur ajoutée par les professionnels. -Est un argument de marketing. Et permet également un meilleur positionnement sur le marché grâce à des comparaisons possibles.	- Souhaitent que les institutions puissent apporter la preuve certifiée que des prestations de qualité soient fournies par les institutions et une meilleure transparence.
Coûts	Les documents existent actuellement sur les coûts que représentent la certification et l'application de QuaThéDA: <a href="http://www.quatheda.ch">www.quatheda.ch</a>	

J'ai dit relativement peu de choses sur le niveau de la Confédération car **l'Office fédéral de la santé publique (OFSP)** joue bien son rôle de soutien des institutions et des cantons par le développement de QuaThéDA, par la conceptualisation et l'adaptation du système et par de l'information et de la formation continue qu'il finance en grande partie.

## Questions et pistes pour le futur

- ? Est-ce que la certification vaut encore la peine ? ...est une question en partie légitime que peuvent se poser les institutions et les cantons. Qui doit y répondre ? Aujourd'hui, les institutions se trouvent dans la situation paradoxale où elles se sentent pouvoir et/ou devoir y répondre seules et de manière



autonome. Alors que pour les thérapies résidentielles, la pression de l'OFAS avait joué un rôle collectif déterminant, on se retrouve aujourd'hui dans un « flou artistique ». Ce paradoxe réside également dans le fait qu'un bon nombre d'institutions s'efforcent de faire du SMQ une valeur ajoutée pour les professionnels... **ce serait un comble si la dévalorisation d'un SMQ venait des financeurs...** qui ont les moyens d'exiger l'application d'un SMQ. Les cantons ont là une réelle responsabilité. Six cantons ont heureusement exprimés clairement leurs exigences en la matière. Et les autres ?

- ? Nous (COSTE) sommes d'avis, qu'un SMQ doit faire partie intégrante des conditions de base d'un prestataire de service dans le domaine des institutions de thérapie des dépendances. D'autre part, nous encourageons vivement la couverture des coûts complets d'une institution par les financeurs, car dès ce moment-là les coûts d'un SMQ sont aussi couverts. S'il doit certes exister une certaine concurrence entre les institutions, elle doit exister au niveau des prestations et non pas des conditions permettant aux institutions de fournir des prestations de qualité. Il en va de l'intérêt de tous, des cantons, des institutions et des clients
- ? Evaluation, comparaisons et résultats devraient être des préoccupations communes aux cantons et aux institutions. S'il est difficile de savoir si les institutions font des bonnes ou des mauvaises thérapies (bien que nous ayons déjà les résultats de satisfaction par exemple), évaluer la mise en oeuvre des activités en lien avec leurs objectifs n'est-il pas déjà les prémisses d'une mesure de la performance ?
- ? Possibilités et nécessité d'un ancrage structurel et formel :
  - Contrat de prestations : un SMQ certifié comme exigence faisant partie du CP avec une priorité donnée à QuaThéDA puisque c'est le système qui correspond aux domaine des dépendances. Je rappelle que plusieurs cantons ont fait de QuaThéDa une exigence et le mouvement ne demande donc qu'à être suivi.
  - CIIS, liste C : 8 cantons ont d'ores et déjà confirmé leur volonté de signer la liste C. Le texte devra ensuite être approuvé et signé par les cantons. Les organes officiel seront formellement créés lors de la Conférence annuelle de la CDAS le 22-23 septembre à St-Gall.
  - LIS : en cours de fin de consultations dans les différents départements et une décision du Conseil fédéral devrait être prise pour la session de printemps 2006.
- ? Coordination
  - Plateforme Q cantons-Confédération a lieu 2x par an.
  - Collaboration OFSP-CDAS-COSTE/BRR
  - Les organisations faïtières joue également un rôle dans le cadre des consultations lancées par l'OFSP.
- ? Outcome/données de résultats
  - Act'Info
  - Enquêtes de satisfaction

## Mot de la fin

Une thérapie de bonne qualité et efficace a un coût. Un SMQ doit faire partie des conditions de base d'un prestataire de services dans la santé et est un des moyens efficaces et durable pour assurer une connaissance des processus et leur amélioration. Il ne suffit pas d'avoir des ambitions encore faut-il en avoir les moyens ! Merci de votre attention.