

1. Rôle des symposiums QuaThéDA

L'idée d'organiser un symposium annuel a été annoncée depuis longtemps. Je me réjouis qu'elle se soit concrétisée aujourd'hui. Je remercie COSTE pour l'élaboration du programme très attractif et pour l'organisation.

L'idée générale de QuaThéDA, en menant un programme de promotion de la qualité, est de stimuler un processus d'amélioration permanente non seulement au niveau de chaque institution, mais également au niveau collectif. Au niveau des institutions, l'introduction de QuaThéDA ne devrait pas se limiter à « simplement » se faire certifier. Le souhait est que le développement de la qualité constitue un processus vivant et constant. Pour maintenir une dynamique au niveau collectif, trois mesures principales ont été prévues :

a) *le développement du Référentiel*

b) *une offre de formation continue* sur des thèmes qui prennent en considération les besoins des institutions. Cette année, par exemple, COSTE a organisé un cours sur le thème du 'Management Review'.

c) *un symposium annuel* centré sur un thème spécifique. Cette année le symposium est consacré à la question de la satisfaction des patient-e-s. L'année prochaine il pourrait, par exemple, être consacré à la question de la mesure de l'amélioration (point 1.8.4 du Référentiel). Il s'agira de montrer par exemple :

- comment définir des points de contrôle
- comment organiser la collecte de données pour rassembler de l'information concrète
- comment analyser les résultats
- quelles mesures d'améliorations proposer
- comment présenter tout cela aux certificateurs
- etc.

2. Objectifs assignés aux mandataires du projet de mesure de la satisfaction des client-es

Le mandat attribué à l'Institut für Suchtforschung (ISF) de Zurich et à l'Ecole d'Etudes Sociales et Pédagogiques (EESP) de Lausanne s'étend sur une durée de 3 ans, au cours desquels doivent être réalisées 3 enquêtes de satisfaction des client-es. Ce mandat poursuit des objectifs à deux niveaux. En terme de contenu, il s'agit bien sûr d'obtenir une image de l'état de satisfaction des client-e-s, que ce soit au niveau de chaque institution, ou au niveau collectif. Sur un deuxième niveau, nous voulons savoir quelle est la pertinence et l'utilité d'enquêtes de satisfaction effectuées au moyen de questionnaires standardisés et anonymisés, évalués par une instance neutre externe, que ce soit pour les institutions ou pour l'Office Fédérale de la Santé Publique (OFSP). Dans ce sens se posent les questions suivantes:

- cette méthode est-elle pertinente pour saisir la satisfaction des client-es dans des institutions relativement petites comme on les trouve dans le domaine des dépendances ?
- les institutions participant à l'enquête reçoivent-elles les informations qui leur sont utiles ?
- que font-elles de ces informations ?
- le rapport entre les ressources financières et personnelles qui sont investies dans cette démarche et le bénéfice qui en est tiré, est-il suffisamment positif pour poursuivre l'expérience, que ce soit au niveau des institutions ou celui de l'OFSP ?

Des réponses à ces questions doivent être trouvées afin de savoir s'il vaut la peine de continuer au-delà des trois ans prévus et si oui, sous quelle forme. En effet, il n'est pas

envisageable pour l'OFSP de poursuivre le financement d'un tel projet si ce rapport coûts – bénéfice est jugé négatif. Il faudra trouver d'autres solutions et, dans ce sens, préparer l'avenir. Il s'agit par exemple de voir dans quelle mesure il serait possible d'organiser une saisie de la satisfaction des client-es online sur internet et de voir comment un programme informatique standard pourrait analyser les résultats. Si on allait dans cette direction, il faudra avoir appris à analyser et interpréter les résultats produits par ce programme informatique. Trouver des premières réponses à ces questions constitue justement un des objectifs de ce premier symposium.

A ce jour, nous n'avons pas encore obtenu beaucoup de réponses à ces questions, car les mandataires ont été absorbés par la résolution de mille problèmes techniques, pour être en mesure de vous livrer un bon produit, c'est-à-dire les rapports individuels et les deux rapports collectifs. Cela représente beaucoup de travail effectué en coulisse et j'aimerais profiter de cette occasion pour les remercier publiquement du sérieux qu'ils apportent à leur travail.

Actuellement, un autre grand problème est en cours de traitement : la refonte des deux questionnaires QuaTheSI-44 et KZuF-51R en un seul questionnaire. Cela représenterait une énorme simplification pour le travail de l'ISF, puisque le KZuF-51R n'a cours qu'en Suisse alémanique et que la comparaison des institutions qui l'utilisent avec celles qui utilisent QuaThéSI-44 est rendue très compliquée.

En dehors des questions techniques à résoudre, il y a une question formelle à régler : le nouveau produit doit être reconnu par les instances de la LAMAL. Tous ces efforts sont consentis pour permettre à quelques cliniques suisses alémaniques qui sont financées par les assurances maladie, d'utiliser un questionnaire de satisfaction identique à celui en cours dans le reste du domaine des dépendances.

Voilà dans quel contexte se situe le mandat confié à l'ISF et l'EESP.

3. Au-delà du domaine résidentiel : le projet 'QuaThéDA 2003-2008'

L'idée générale d'étendre le projet QuaThéDA au reste du domaine des dépendances est en voie de réalisation. Le nouveau projet s'appelle 'QuaThéDA 03-08'. L'idée centrale est de développer un Référentiel modulaire qui couvre l'ensemble des prestations offertes dans le domaine des dépendances, à l'exclusion de celles effectuées en prévention primaire et par les médecins privés qui prescrivent de la méthadone.

Description détaillée du projet : téléchargement

- français : http://www.quatheda.ch/f/textes/ambu/20030721_Info_Broschuere_f.pdf
- deutsch : http://www.quatheda.ch/f/textes/ambu/20030721_Info_Broschuere_d.pdf