



Questionnaire sur la satisfaction des clientes et des clients d'institutions du domaine des dépendances

QuaTheSI-44

(Quality Therapy Satisfaction Instrument)

dans le cadre du projet QuaThéDA

Manuel version brève

Février 2002

Martin Sieber

Élaboré sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique

Résumé

Le présent Manuel donne des informations sur la construction du questionnaire, sa base théorique ainsi que sur la réalisation de l'enquête portant sur la satisfaction des clients-es. Les sections suivantes ont une importance particulière :

- **Chapitre 5.3** **Modification de l'instrument**
- **Chapitre 6** **Réalisation de l'enquête.**

Dans le cadre du projet QuaThéDA de l'OFSP, un instrument pour saisir la satisfaction des clients-es sous forme de questionnaire a été développé. Il sera mis à disposition des institutions associées au projet.

Dans le cadre des efforts consacrés à l'assurance de la qualité, la satisfaction des clients-es à propos de leur traitement joue un rôle primordial. Elle constitue un indicateur de la qualité de résultat. Par la saisie de la satisfaction des clients-es, deux objectifs importants peuvent être réalisés :

- Les critiques émises peuvent être recueillies et discutées dans des cercles de qualité internes à l'institution et des mesures d'amélioration mises en oeuvre.
- Par le biais du benchmarking, des points faibles peuvent être mis en évidence

Lors de la construction du présent questionnaire, ont été prises en compte différentes exigences à remplir définies par l'OFSP, ainsi que la diversité des institutions. Le questionnaire se compose de 44 questions fermées, de quelques questions ouvertes et de questions supplémentaires facultatives portant sur le domaine de socialisation du Travail (selon FiDe/FiSu), le module „Travail“. En outre, les institutions peuvent insérer 6 autres questions, formulées par elles-mêmes. Les questions proposées couvrent les domaines suivants :

- satisfaction générale
- offre thérapeutique
- logement / alimentation / règlement de la maison
- compréhension des clients-es
- compétences du personnel accompagnant / communication
- information / droits de la clientèle
- suivi
- outcome

L'enquête complète est réalisée au moyen des documents suivants :

- Questionnaire QuaTheSI-44 (8 pages)
- Questionnaire „Module travail“ (facultatif, 1 page)
- Questionnaire à l'institution (2 pages)

L'enquête a lieu durant un temps de référence, indiqué par l'OFSP. Toutes les institutions participantes remettent les questionnaires et le „Questionnaire à l'institution“ à l'instance externe qui procèdera à l'évaluation globale de manière centralisée. L'institution peut faire une copie de la dernière page du questionnaire QuaTheSI-44, pour son évaluation interne, si elle le souhaite. Ce sont les questions ouvertes sous la rubrique: Remarques complémentaires / critiques. Ainsi l'enquête est anonyme. Chaque institution reçoit le résultat la concernant, ainsi que le résultat global de toutes les institutions. La direction de QuaThéDA reçoit uniquement le résultat global portant sur toutes les institutions.

Table des matières

	Résumé	2
1	Introduction	4
2	Objectifs	5
3	Exigences	5
4	Conceptualisation de la satisfaction des clients-es	5
5	Construction du questionnaire	6
5.1	Généralités	6
5.2	Contenu	6
5.2.1	Questions facultatives supplémentaires	7
5.2.2	Questions ouvertes	7
5.2.3	Données sociodémographiques	7
5.2.4	Module complémentaire „Travail“	7
5.3	Modifications du questionnaire	7
5.3.1	Modifications possibles	8
5.3.2	Compléments (questions supplémentaires)	9
5.3.3	Module complémentaire „Travail“	9
5.4	Création d'indices	9
5.4.1	Calcul d'un indice de satisfaction globale	9
5.4.2	Satisfaction sectorielle	9
5.5	Benchmarking	10
5.6	Fiabilité	10
5.7	Validité	10
5.8	Effets modérateurs	10
5.9	Part des insatisfaits	10
6	Réalisation de l'enquête	11
6.1	Population cible	11
6.2	Représentativité	11
6.3	Moment de l'enquête	11
6.4	Anonymat, protection des données	11
6.5	Information aux clients-es	12
6.6	Documentation de l'enquête	12
6.7	Réalisation pratique de l'enquête	12
7	Évaluation	13
8.	Interprétation des résultats	14
9	Littérature	15

1. Introduction

Le programme de promotion de la qualité QuaThéDA, initié par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) poursuit trois objectifs principaux :

1. Définir la qualité dans les institutions offrant des thérapies résidentielles drogue et alcool;
2. Maintenir et améliorer de manière durable la qualité des structures, des processus et des résultats;
3. Intégrer les institutions dans un processus national de développement de la qualité.

Dans le cadre des efforts de promotion de la qualité, la satisfaction des clients-es à l'égard de leur traitement et de leur prise en charge joue un rôle important. La satisfaction constitue un prédicteur important du déroulement réussi du traitement, même s'il n'est pas un garant du succès du traitement (outcome).

Ce fait établi par la recherche scientifique a été pris en compte par le Référentiel QuaThéDA. Il exige que la satisfaction des clients-es soit mesurée (exigence 3.3.3). De ce fait, l'OFSP a décidé de développer un instrument qui réponde à un certain nombre d'exigences et à la diversité des institutions du domaine des dépendances.

Mesurer la satisfaction des clients-es dans le cadre des thérapies des dépendances sert à améliorer de manière continue l'offre des interventions effectuées en introduisant les résultats obtenus par l'enquête dans le Management Review du système de management de la qualité.

L'utilité du questionnaire de satisfaction QuaTheSI-44 et de son module complémentaire „Travail“, la faisabilité de l'enquête et la fiabilité d'une évaluation externe ont été testées dans une phase pilote. Les résultats ont été bons, de sorte que très peu de modifications ont dû être apportées à l'instrument.

L'OFSP remercie le Prof. Martin Sieber de la Forel Klinik d'avoir élaboré ce questionnaire de satisfaction et son manuel. Il remercie également les participants au groupe d'accompagnement, dont la composition reflétait la diversité des institutions associées au projet QuaThéDA, à savoir : Annick Clerc-Bérod (Ligue valaisanne contre les toxicomanies), Peter Held (Sonnebühl), Elisabeth Reber (Le Torry), Esther Walter (Terra Vecchia) ainsi que Susanne Schaaf (Institut für Suchtforschung).

René Stamm
Responsable du projet QuaThéDA
<mailto:rene.stamm@bag.admin.ch>

2. Objectifs

Sur la base d'une saisie de la satisfaction des clients-es au travers d'un instrument écrit, les institutions reçoivent un moyen d'améliorer leur offre et leurs interventions (monitoring intra-institutionnel). Dans ce but, outre le recueil de la satisfaction générale, d'autres secteurs—tels que celui de la thérapie / de la prise en charge, du logement / de l'alimentation, des offres, etc.—seront saisis (satisfaction sectorielle).

Chaque institution reçoit les résultats la concernant pour pouvoir se comparer avec le résultat global des institutions impliquées (benchmarking externe). La comparaison entre institutions individuelles est possible, si elles le désirent. Pour cela l'initiative est laissée aux institutions de prendre contact entre elles en vue d'un échange de résultats.

3. Exigences

Cet instrument doit remplir un maximum d'exigences posées par QuaThéDA, telles que celles formulées dans le Référentiel QuaThéDA, les exigences de FiDé/FiSu (nouveau modèle de financement; voir le module complémentaire „Travail“), etc. Une description détaillée des exigences se trouve dans „Concept et instrument de l'enquête pilote“, 1er octobre 2001.

4. Conceptualisation de la satisfaction des clients-es

La conceptualisation de la satisfaction des clients-es est présentée en détail dans le concept du 1er octobre 2001. En résumé, on peut la définir comme suit :

La satisfaction des clients-es est une construction comprenant des éléments de la satisfaction envers le traitement, des éléments de l'estimation subjective des bénéfices apportés par le traitement, ainsi que des éléments de la satisfaction de caractéristiques structurelles de l'institution.

Avant de procéder à une description détaillée de la méthode de l'enquête écrite choisie ici, nous voudrions souligner qu'il y a d'autres approches pour améliorer la qualité par le biais d'enquêtes auprès des clients-es. La méthode écrite a des avantages et des inconvénients, détaillés dans le concept de base. Ainsi les institutions sont-elles motivées à appliquer, en parallèle à l'enquête écrite, d'autres moyens d'enquêter, tels qu'esquissés dans les paragraphes suivants.

Tout d'abord, on peut s'adresser directement et spontanément aux personnes concernées en évoquant leur satisfaction. L'entretien de bilan est une autre occasion d'aborder l'aspect de la satisfaction. L'avantage de s'adresser spontanément réside dans l'authenticité de la situation et dans le détail des informations que l'on peut obtenir sur des événements ou des fonctionnements qui ne sont pas optimaux.

On peut évoquer la satisfaction également dans un entretien en groupe. Cela permet de voir rapidement dans quelle mesure les faits critiqués concernent une seule personne ou un groupe de personnes plus ou moins grand. La satisfaction des clients-es peut aussi être saisie à l'aide d'interviews plus ou moins structurées et d'une boîte à lettres des plaintes et des suggestions.

Une information pertinente pour améliorer la qualité peut aussi être obtenue en interrogeant des tiers extérieurs à l'institution, tels que les proches, les services placeurs ou autres personnes et instances avec lesquelles l'institution est en contact.

Dans le cadre de la présente enquête écrite, la possibilité est offerte d'un échange en groupe (clients-es et/ou collaborateurs-trices) après la remise des questionnaires de satisfaction remplis.

5. Construction du questionnaire

5.1 Généralités

Le nouveau questionnaire QuaTheSI-44 s'appuie sur les instruments évalués suivant : ZUF-8 (Schmidt et al., 1989), KLIZU-31 de la Forel Klinik (Sieber et al., 2001) et le questionnaire du Centre Dollard-Cormier, Montréal (Landry et al. 1997).

L'instrument se compose d'un module de base et d'un module complémentaire „Travail“. D'autres modules pourront être développés ultérieurement. Le questionnaire comporte 44 questions fermées pourvues de quatre ou cinq possibilités de réponse, ainsi que six questions que l'institution peut formuler elle-même. L'évaluation statistique, y compris le calcul d'indices, se base sur les 44 questions fermées. Cinq questions ouvertes supplémentaires offrent à la clientèle la possibilité de formuler des remarques et des critiques personnelles. Une copie de cette dernière page avec les questions ouvertes, peut être conservée à l'institution si souhaitée. Dans le module complémentaire „Travail“ il est également possible de formuler ses propres questions.

5.2 Contenu

Les questions composant le questionnaire QuaTheSI-44 comprennent les domaines suivants :

Satisfaction globale (44 questions)

Satisfaction générale (questions no 1-8)

Satisfaction sectorielle :

- offre (10 items; no 9-18)
- logement et alimentation / règlement de maison (6 items; no 19-24)
- compréhension envers le client / la cliente (6 items; no 25-30)
- compétence du personnel soignant/communication (6 items; no 31-36)
- information/droits des clients-es (2 items; no 37-38)
- suivi (3 items; no 39-41)
- critère de outcome (3 items; no 42-44)

Il est possible que les 7 secteurs soient modifiés lors de l'évaluation.

5.2.1 Questions facultatives supplémentaires

L'institution a la possibilité de formuler au maximum 6 questions de son choix, couvrant des thèmes non abordés. Les questions doivent être formulées de telle manière que les catégories de réponses proposées s'appliquent parfaitement. Ces questions n'auront aucun effet sur le calcul des indices. (Lire aussi le chapitre 5.3 Modification du questionnaire)

5.2.2 Questions ouvertes

Les réponses aux questions ouvertes peuvent être porteuses d'indications précieuses pour des possibilités d'amélioration. Elles se trouvent sur la dernière feuille du questionnaire, afin que la personne chargée de la coordination puisse la séparer facilement en vue d'une évaluation interne à l'institution. Cette évaluation sera mise à disposition des responsables qualité de l'institution dans les meilleurs délais.

Les questions ouvertes du questionnaire :

- Remarques complémentaires / critiques
- Je souhaiterais plus de
- Je souhaiterais moins de
- À mon avis, les offres suivantes manquent
- Ce que je trouve particulièrement bien

5.2.3 Données sociodémographiques

Pour l'évaluation, des données supplémentaires concernant le client / la cliente doivent être saisies. Il est important d'y répondre complètement.

5.2.4 Module complémentaire „Travail“

Dans certaines institutions on attribue au travail ou à l'activité professionnelle une importance particulière. Le module complémentaire „Travail“ se prête bien pour faire ressortir cet aspect de l'institution. Chaque institution est libre de l'utiliser ou non. Ce module permet de formuler 3 questions supplémentaires au maximum (Lire aussi le chapitre 5.3 Modification du questionnaire).

Ce module complémentaire est particulièrement recommandé aux institutions ayant un champ de prestations „Travail“ selon le modèle FiDé/FiSu.

5.3 Modifications du questionnaire

Les institutions peuvent apporter des modifications formelles mineures à certaines questions, pour autant que le contenu de la question soit équivalent. Si, pour certaines institutions, une ou plusieurs questions ne s'appliquent pas du tout, puisque l'institution ne couvre pas telle ou telle prestation, ces questions sont effacées et remplacées par le texte suivant : „**Cette question ne s'applique pas.**“

Ces modifications ne sont cependant autorisées qu'aux endroits où c'est expressément indiqué (ombragé). **Aucune autre modification n'est possible**, car elle risquerait d'entraver la possibilité de l'évaluation intégrale. Les questionnaires de satisfaction modifiés de manière non autorisée seront exclus de l'évaluation.

Le questionnaire est mis à disposition des institutions sur la disquette fournie avec le Guide QuaThéDA ainsi que sur Infoset (<http://www.infoset.ch/>).

5.3.1 Modifications possibles

Généralités :

Le mot „Institution“ peut être remplacé par le nom complet de l'institution dans tout le questionnaire. Exemple de la question 3 : „Dans quelle mesure LE TORRY répond-il à vos besoins?“

Le terme „thérapie“ peut être remplacé par une désignation équivalente, usitée dans l'institution, p.ex. „prise en charge“, „traitement“, „rétablissement“, „intervention“, ou autre.

Page 1 :

„Nom de l'institution“ doit être remplacé par celui-ci (p.ex. LE TORRY) ou un sceau peut être apporté.

Introduction : „à la personne responsable“ peut être remplacé par le nom de la personne à laquelle le questionnaire doit être remis dans l'institution.

Page 3 :

Questions 9 – 12 :

Ces questions peuvent être reprises toutes quatre si l'institution offre des entretiens individuels et de groupe ainsi qu'une psychothérapie individuelle et de groupe. Si, en revanche, l'offre de l'institution est plus limitée, les questions qui ne s'appliquent pas, sont remplacées par l'énoncé suivant : „Cette question ne s'applique pas.“

Il est important de ne pas simplement effacer la question, mais de la garder sous le même numéro pour éviter une erreur lors de l'évaluation.

Question 13

Cette question porte sur différentes formes de thérapies, telles que *activités créatrices / l'art-thérapie / la musico-thérapie* ou autres types d'offre semblables. Les désignations des offres peuvent être effacées ou remplacées. Il faut qu'elles correspondent à une offre semblable de l'institution.

Si l'institution n'a aucune offre de ce type, la question doit être remplacée par l'énoncé suivant : „Cette question ne s'applique pas.“

Questions 14, 15, 18 :

Procédez de manière analogue à la question 13.

Page 4

Question 26 : Dans certaines institutions les clients-es ont une personne ou un thérapeute de référence. Dans cette question il faut introduire le terme utilisé dans l'institution. Les propositions qui ne s'appliquent pas peuvent être effacées.

Question 38 : Les institutions qui ont majoritairement des clients-es dépendants-es à l'alcool, peuvent effacer les propositions „*HIV/SIDA, l'hépatite, overdose*“.

Page 6 en bas :

Section / site : Si l'institution héberge ses clients-es dans plusieurs sections voire plusieurs sites, il peut être utile de faire l'évaluation séparément. Dans ce but, on demande au client / à la cliente d'indiquer le lieu exact de son séjour. Si l'institution n'a pas une subdivision en sections ou autre, **cette question peut être effacée sans être remplacée.**

Seules les questions 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 26, 38 peuvent être modifiées. Aucune autre question ne peut être modifiée. Il n'est en outre pas permis de simplement omettre des questions. Il est cependant possible d'ajouter 1 à 6 questions de 45 à 50.

5.3.2 Compléments (questions supplémentaires)

L'institution a la possibilité de formuler 1 à 6 questions de 45 à 50, lui permettant d'intégrer des aspects qui lui sont spécifiques et pas encore couverts par les questions proposées. Ces questions ne feront pas l'objet de l'évaluation globale. Les institutions recevront un dénombrement de fréquence pour ces questions. Lors de l'évaluation, elles seront désignées 45 à 50 comme dans le questionnaire.

Dans la formulation de ces questions il faut veiller à ce que les catégories de réponses proposées s'appliquent parfaitement à la formulation (correspond complètement, etc).

5.3.3 Module complémentaire „Travail“

Chaque institution est libre d'utiliser ce module ou non.

Si l'institution décide de l'utiliser, il faut procéder comme décrit plus haut.

Cette feuille porte le numéro de page 5b et doit être insérée entre les pages 5 et 6 du questionnaire QuaTheSI-44. Ainsi les clients-es répondent aux questions supplémentaires „Travail“ avant les questions pour la statistique et les questions ouvertes de la page 7.

5.4 Création d'indices

5.4.1 Calcul d'un indice de satisfaction globale

Cet indice donne l'information sur la satisfaction moyenne d'une personne sur la base de toutes les questions du questionnaire (sauf le module complémentaire „Travail“). L'indice d'une valeur 100 indique une satisfaction maximale, la valeur 0 une satisfaction minimale.

Les réponses sont transcodées à une échelle de 0 à 100, leurs valeurs ensuite additionnées, puis divisées par le nombre d'item, pour obtenir un indice pour chaque personne. Cet indice peut être utilisé même si la personne n'a pas répondu à toutes les questions. Les correspondances du transcodage :

3 propositions de réponse (1 – 2 – 3) : valeurs transcodées (0 – 50 – 100)

4 propositions de réponse (1 – 2 – 3 - 4) : valeurs transcodées (0 – 33 – 66 - 100)

5 propositions de réponse (1 – 2 – 3 – 4 - 5) : valeurs transcodées (0 – 25 – 50 – 75 - 100)

5.4.2 Indice de satisfaction sectorielle

Les échelles pour la satisfaction sectorielle sont obtenues par un procédé analogue au précédent.

5.5 Benchmarking

Le questionnaire QuaTheSI-44 se prête parfaitement au benchmarking. Chaque institution peut comparer son indice de satisfaction globale avec celui de toutes les institutions ou, si elle le désire, d'une ou plusieurs autres institutions individuelles. Ceci est valable également pour la satisfaction sectorielle. Une telle comparaison met en évidence d'éventuels écarts des valeurs moyennes. Si l'écart de la moyenne globale est très important, l'institution devrait en examiner les causes.

5.6 Fiabilité (reliability)

La fiabilité de la mesure est un critère de qualité important pour un questionnaire de satisfaction. Elle a été vérifiée dans le cadre de l'évaluation du questionnaire de satisfaction KLIZU-31 de la Forel Klinik (Sieber et al., 2001) ainsi que lors d'une enquête pilote effectuée en novembre 2001. Pour des détails se référer au concept du 1er octobre 2001 et au rapport final sur l'enquête pilote (Sieber & Riem, 2002).

5.7 Validité

L'examen de la validité fait aussi partie du catalogue d'exigences. En résumé, les examens de validité avec le KLIZU-31 démontrent qu'entre la satisfaction des clients-es et le succès de la thérapies il y a une corrélation significative. Cela était l'importance du concept de la satisfaction des clients-es dans le cadre de l'assurance de la qualité. Pour des détails se référer au concept du 1er octobre 2001.

5.8 Effets modérateurs

L'évaluation de l'enquête pilote a fait ressortir que l'instrument était solide quant aux critères de version linguistique (allemand, français) et de durée de séjour. Les variables „âge“ et „sexe“ accusaient une corrélation significative. Les clients-es plus âgés et les femmes émettaient une opinion un peu plus favorable que les plus jeunes et les hommes.

5.9 Part des insatisfaits

Pour définir la part des personnes insatisfaites, on sélectionne les clients-es qui ont répondu plusieurs fois par les deux réponses négatives pour les questions 1 à 8, et „ne correspond que peu“ ou „ne correspond pas du tout“ pour les questions 9 à 31. La somme est faite de tous les items auxquels la personne a répondu de manière critique. La catégorie des „personnes insatisfaites“ comprend toutes celles qui ont répondu à 6 items ou plus en exprimant leur insatisfaction, telle que définie précédemment.

6. Réalisation du sondage

6.1 Population cible

Le présent questionnaire est à appliquer au clients-es se trouvant en thérapie résidentielle ou semi-résidentielle pour un problème de dépendance (diagnostic principal) dans une institution associée au programme QuaThéDA (sauf les institutions associées à H+/CAMS). Critères d'exclusion sont : a) jeunes en-dessous de 14 ans; b) malades déments; c) personnes qui ne comprennent pas les questions (p.ex. étrangers-ères); d) personnes qui sont dans l'institution depuis moins d'une semaine (attendre que la personne soit depuis au moins une semaine dans l'institution avant de lui faire passer le questionnaire).

6.2 Représentativité

La représentativité est un aspect important de la validité des résultats. Le problème des absences en acquière une importance d'autant plus grande. (Voir explications dans le concept du 1er octobre 2001.) Nous attirons la plus grande attention des institutions à l'aspect de la motivation. Chaque institution établit le taux de participation en relevant le nombre de clients-es auxquels elle a distribué le questionnaire et le nombre de clients-es qui n'ont pas participé à l'enquête (voir „Questionnaire à l'institution“).

6.3 Moment de l'enquête

La direction QuaThéDA et le groupe de travail qui a élaboré le questionnaire ont opté pour une enquête avec temps de référence (enquête ponctuelle avec sondage complet). (Pour des considérations plus détaillées se référer au concept du 1er octobre 2001.)

6.4 Anonymat, protection des données

Pour plusieurs raisons, la direction QuaThéDA et le groupe de travail se sont prononcés pour un sondage garantissant l'anonymat. Les questionnaires remplis et sans indication de nom sont mis dans une enveloppe et remis à la personne chargée de la coordination. Elle les fait parvenir à l'instance d'évaluation externe. L'institution peut garder une copie de la dernière feuille pour son évaluation interne. Il y a des institutions qui voudraient relier les données de l'enquête sur la satisfaction des clients-es avec d'autres données (p.ex. données de base, sondage d'entrée) pour effectuer une évaluation plus élaborée. Il est laissé à la discrétion des institutions d'utiliser un numéro d'identification par cas, pour une connexion avec d'autres séries de données. Cela requière cependant une autorisation écrite de la personne concernée (informed consent) et l'assurance que l'ensemble de données généré sera également anonymisé. Ainsi les données partent vers l'évaluation statistique sans nom et sans le numéro d'identification par cas.

Les institutions désirant des informations individuelles et non-anonymes peuvent les obtenir facilement par d'autres chemins, notamment dans des entretiens directs sur la base des réponses aux questions ouvertes (par groupes ou individuellement), lors de l'entretien de départ, par la boîte aux suggestions et plaintes (voir chap. 4. Conceptualisation).

Il se peut qu'un client/une cliente relève qu'il est possible de découvrir l'identité sans la présence du nom, annulant ainsi l'anonymat. Cela est bien possible, surtout dans les petites institutions et en particulier lorsque la personne fait référence à un grief l'identifiant per se. Nous ne pouvons que conseiller aux clients-es de ne soulever que des critiques qu'ils assumeront facilement plus tard.

6.5 Information aux clients-es

Toutes les informations nécessaires pour remplir le questionnaire se trouvent sur la première page du questionnaire. Néanmoins, nous recommandons d'attirer l'attention des clients-es à ces points avant la distribution des questionnaires. La qualité des réponses peut se voir nettement améliorée. Sur demande, les clients-es peuvent obtenir une explication orale de la procédure d'évaluation en détail.

Les clients-es ont le droit de refuser le questionnaire. Le nombre de refus est recensé par la personne chargée de la coordination (important pour l'évaluation).

6.6 Documentation de l'enquête

Pour documenter l'enquête, l'institution relève les données suivantes : jour de réalisation de l'enquête, nombre de clients-es se trouvant admis dans l'institution ce jour-là, nombre de questionnaires remplis, nombre de personnes n'ayant pas rempli le questionnaire. À cet effet, un questionnaire séparé „Questionnaire à l'institution“ est disponible (sur CD ou Infoset).

Les clients-es qui sont absents au moment de l'enquête peuvent remplir le questionnaire dans les sept jours suivant le jour de référence, afin d'atteindre un taux de participation de près de 100%.

6.7 Réalisation pratique de l'enquête

Il est prévu d'effectuer l'enquête une fois par année, au printemps. La direction QuaThéDA informera les institutions participantes à temps pour indiquer la semaine de réalisation. Si durant ladite semaine il n'est pas possible pour l'institution d'effectuer l'enquête, le jour de référence peut être désigné dans la semaine qui précède ou qui suit.

L'institution

désigne le jour de référence (selon l'instruction de la direction QuaThéDA) ainsi que la personne chargée de la coordination.

La personne chargée de la coordination assume les tâches suivantes :

1. Télécharger le questionnaire à partir d'Infoset.
2. Adapter le questionnaire pour l'utilisation dans l'institution selon la section 5.3 Modification du questionnaire.

3. Établir la liste des clients-es actuellement enregistrés dans l'institution (pour pouvoir saisir les personnes manquantes dans l'enquête).
4. Assurer un nombre suffisant de copies du questionnaire de satisfaction et de stylos (de préférence encre bleu; **pas noir !**) à disposition des clients-es.
5. Organiser les enveloppes adressées à l'instance d'évaluation externe.
6. Organiser la réalisation de l'enquête (lieu, temps, etc.), informer oralement les clients-es sur l'objectif et le déroulement de l'enquête.
7. Organiser la réalisation de l'enquête de rattrapage pour les personnes absentes le jour de référence.
8. compter les questionnaires remis (voir 6.2 Représentativité)
9. Faire des copies de la dernière feuille „Remarques / critiques“ et assurer l'évaluation des questions ouvertes. Communiquer le résultat à la direction pour que des mesures puissent être décidées le plus promptement possible
10. Assurer l'envoi des questionnaires (enveloppes fermées) à l'instance d'évaluation externe.
11. Remplir le „Questionnaire à l'institution“ et l'envoyer à l'instance d'évaluation externe.

Dans certaines institutions, dites petites, l'enquête ne peut être menée qu'auprès d'un petit nombre de personnes. La fiabilité de l'interprétation des résultats s'en voit diminuée. **Pour cette raison, il est recommandé que les institutions avec moins de 12 personnes procèdent à une deuxième, voire à une troisième enquête.** Le nombre de clients-es saisis-es en est augmenté. Les données recueillies sont expédiées à l'instance d'évaluation externe après chaque enquête. Celle-ci les rassemble mais ne les évalue que lors de l'évaluation annuelle. (Les institutions concernées doivent veiller à ce que chaque personne ne soit saisie qu'une seule fois.) Les données saisies lors d'une deuxième, voire d'une troisième enquête ne sont prises en compte que pour l'évaluation individuelle. L'évaluation globale est effectuée uniquement avec les données de l'enquête de référence.

7. Évaluation

Les résultats doivent être retournés à l'institution dans un délai utile pour lui permettre de lancer des mesures d'amélioration. L'évaluation comprend deux volets :

- a) L'évaluation statistique par les outils informatiques des questions fermées; effectuée par une instance d'évaluation externe
- b) La documentation des réponses aux questions ouvertes, effectuée de manière interne.

a) Évaluation externe

L'instance d'évaluation externe fait parvenir le résultat de l'évaluation à l'institution dans un délai de trois semaines après réception des questionnaires de satisfactions. Celle-ci comprend :

Évaluation individuelle, par institution

1. Dénombrement de fréquence de toutes les questions
2. Valeurs moyennes de tous les items de satisfaction, de toutes les échelles pour la satisfaction sectorielle et pour la satisfaction globale, ainsi que le total des missings
3. Calcul du taux d'insatisfaction
4. Représentation graphique de la satisfaction sectorielle

Évaluation globale (toutes les institutions)

1. Dénombrement de fréquence de tous les items
2. Valeurs moyennes de tous les items de satisfaction, de toutes les échelles pour la satisfaction sectorielle et pour la satisfaction globale, ainsi que le total des missings
3. Calcul du taux d'insatisfaction
4. Représentation graphique de la satisfaction sectorielle

La direction QuaThéDA reçoit l'évaluation globale de toutes les institutions, mais pas les résultats des institutions individuelles. Les institutions sont libres de comparer leurs résultats avec leurs homologues. Si elles le désirent, elles sont priées de se contacter mutuellement (échange de résultat).

b) Documentation des réponses aux questions ouvertes

La personne chargée de la coordination recueille si l'institution le souhaite, une copie de la dernière feuille „Remarques / critiques“ de chaque questionnaire de satisfaction et assure l'évaluation des questions ouvertes. Elle transmet le résultat à la direction pour que des mesures d'amélioration puissent être décidées et mise en oeuvre le plus rapidement possible.

Évaluation informatique interne complémentaire

Certaines institutions peuvent être intéressées de réaliser l'évaluation de manière interne et de relier les données de l'enquête sur la satisfaction des clients-es avec d'autres données. La direction QuaThéDA a décidé qu'une évaluation interne est possible, à la condition qu'elle soit effectuée par un service neutre au sein de l'institution ou faisant partie de la fondation. Cela peut être, par exemple, un service d'évaluation ou de recherche. En revanche, cela ne peut en aucun cas être une personne faisant partie de l'équipe des intervenants.

L'évaluation interne ne remplace en aucun cas l'évaluation externe. Il faut veiller à ce que la saisie des données pour l'évaluation interne soit effectuée sans grand retard (dans une semaine environ), pour que la transmission des données à l'instance d'évaluation externe désignée par QuaThéDA soit retardée au minimum.

8. Interprétation des résultats

L'interprétation de l'indice de satisfaction globale et de l'indice de satisfaction sectorielle est expliquée dans la section 5.4. Il est prévu de joindre aux résultats de l'évaluation sous forme de tableaux quelques indications d'ordre général quant à l'interprétation. Il est possible qu'une hotline sera mise en place pour d'éventuelles questions.

9. Littérature (voir concept du 1er octobre 2001)

- Landry, M., Mercier, C., Caron, A. & Beaucage, B. (1997). La satisfaction et le changement perçu chez les usagers du Centre Dollard-Cornier. Rapport déposé à la régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.
- Schmidt, J., Lamprecht, F. & Wittmann, W. (1989). Zufriedenheit mit der stationären Versorgung, Entwicklung eines Fragebogens und erste Validitätsuntersuchungen. *Psychother. med. Psycholog.* 39, 248-255.
- Sieber, M., Riem, M., Frey, C. & Meyer, T. (2001). Erfassung der PatientInnenzufriedenheit bei stationär behandelten Alkoholabhängigen: Entwicklung und Evaluation des "KLIZU-31". *Bulletin der Forel Klinik* 2/2001. CH 8548 Ellikon an der Thur.
- Sieber M. (2001). Fragebogen über die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten in Suchteinrichtungen QuaTheDA-KzuF-44 im Rahmen des Projektes QuaTheDA. Konzept und Instrument zur Pilotbefragung, 1. Okt. 2001.
- Sieber, M. & Riem, M. (2002). Fragebogen über die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten in Suchteinrichtungen QuaTheDA-KzuF-44 im Rahmen des Projektes QuaTheDA. Schlussbericht zur Pilotbefragung. (1. Fassung vom 6. Febr. 2002)

Adresse de l'auteur :

Martin Sieber, Prof. Dr. phil., Alte Landstrasse 117, 8702 Zollikon