



Projet QuaTheDA-E: concept pour la promotion de la qualité des résultats dans le domaine des addictions

Table des matières

Résumé	2
1. Situation initiale.....	3
1.1 Contexte du projet QuaTheDA-E et ses activités.....	3
1.2 La qualité des résultats, une tâche complexe	3
2. Objectifs	5
2.1 Idée du projet.....	5
2.2 Limites	5
2.3 Objectifs du projet.....	6
3. Groupes cibles et implication des actrices / acteurs.....	6
4. Etapes pour atteindre les objectifs.....	7
4.1 Objectif du projet 1: Set d'instruments	7
4.2 Objectif du projet 2: Définition d'indicateurs de résultats par domaine d'addiction	9
4.3 Objectif du projet 3: Mise en place d'une plateforme d'échange et d'informations	12
5. Organisation du projet	14
6. Communication du projet	15



Résumé

L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) vise à promouvoir la qualité des résultats, en plus de la qualité des structures et des processus, qui est maintenant établie dans les addictions avec la norme de qualité QuaThéDA. Au premier plan se trouve l'objectif de permettre des processus d'apprentissage lors de la récolte de la qualité des résultats, de pouvoir en discuter et d'apprendre les uns des autres. L'OFSP, en étroite collaboration avec Infodrog, développe à cette fin des offres adaptées et crée les conditions-cadre nécessaires.

Les trois objectifs du projet suivants contribuent dans leur ensemble au développement et à la discussion des résultats dans le domaine des addictions et permettent en même temps de fixer différentes priorités.

1. Un set d'environ 6 - 8 instruments pour la récolte des données sur la qualité des résultats est présenté sur www.quatheda.ch avec leur but et leurs possibilités d'utilisation.
2. Des indicateurs de résultat sont définis par domaine d'addiction. Ils servent de cadre d'orientation pour la récolte de données ainsi que pour la discussion des résultats.
3. Infodrog développe également une plateforme d'échange et d'informations visant à soutenir les institutions du domaine des addictions lors de l'implantation de la qualité des résultats et à promouvoir une discussion commune sur ce sujet.

Les offres de l'OFSP sont destinées en premier lieu aux institutions d'aide dans le domaine des addictions. Elles ne sont pas contraignantes et ce sont les institutions qui décident, indépendamment du fait qu'elles travaillent avec QuaThéDA ou un autre système de gestion de la qualité, quelles offres elles aimeraient utiliser. Pour les cantons, les offres fournissent une compréhension cohérente des tâches de base et des résultats attendus dans le domaine des addictions. Elles leur permettent de fixer les exigences liées au reporting dans les contrats de services avec les institutions d'aide dans les addictions.

Infodrog est chargée de la mise en œuvre des activités du projet en concertation avec l'OFSP. Le projet est soutenu par l'expertise d'un groupe de professionnel-le-s de terrain.

Le premier objectif du projet, qui consiste à réaliser une description des instruments au moyen d'un tableau avec des critères, sera atteint fin mars 2016. La formulation d'indicateurs de résultat par secteur d'addiction, qui est le deuxième objectif, devrait être terminée à la fin de l'année 2017. Le troisième objectif du projet, qui consiste à mettre en place une plateforme d'échange et d'informations, est un soutien aux deux premiers objectifs. Les offres correspondantes seront disponibles dès mi-mars 2016 sur www.quatheda.ch; elles visent à soutenir les institutions du domaine des addictions lors de l'implantation de la qualité des résultats en se basant sur les instruments et les indicateurs de résultat.

1. Situation initiale

1.1 Contexte du projet QuaTheDA-E et ses activités

Avec la norme de qualité QuaThéDA, l'OFSP a établi une base pour le développement permanent de la qualité dans le domaine des addictions et a contribué à sa professionnalisation. Aujourd'hui, QuaThéDA est largement implanté dans le domaine des addictions. Le Référentiel modulaire QuaThéDA contient en premier lieu des exigences sur la qualité de la structure et du processus.¹ L'OFSP souhaite promouvoir également la qualité des résultats dans les institutions d'aide du domaine des addictions. Avec la révision du Référentiel QuaThéDA en 2012, les institutions certifiées doivent maintenant effectuer des mesures de la qualité au niveau des processus et des résultats.² Les institutions seront soutenues avec des activités concrètes lors de l'implantation de la qualité des résultats.

L'OFSP ne dispose d'aucune base juridique pour fixer des exigences de qualité dans le domaine des addictions. Dans la Loi sur les stupéfiants, il est seulement stipulé que la Confédération émet, avec les cantons, des recommandations sur l'assurance de la qualité.³ Certaines institutions d'aide dans les addictions sont toutefois soumises à la LAMal (par exemple les cliniques de désintoxication) et sont donc tenues de réaliser des mesures de la qualité des résultats.⁴

Sur la base de différents travaux préliminaires, Infodrog prévoit, sur mandat de l'OFSP, d'autres activités visant à promouvoir la qualité des résultats, qui seront élaborées et réalisées dans le cadre du projet QuaTheDA-E. En raison de la situation juridique et des ressources financières limitées, l'OFSP dépend de l'engagement des institutions et de l'intérêt des cantons. Un processus pragmatique et une limitation à quelques objectifs réalistes sont donc de mise ainsi qu'un débat ouvert, orienté sur l'apprentissage et le développement de la qualité des résultats, en tenant compte des ressources mises à disposition par les institutions, l'OFSP et les cantons.

1.2 La qualité des résultats, une tâche complexe

La qualité des résultats se rapporte à l'effet produit par une intervention. Ce que l'on veut savoir, c'est comment la situation d'un-e patient-e se modifie après que des interventions médicales, de travail social, de soins et administratives sont réalisées. La qualité des résultats est hautement complexe, en particulier dans l'aide dans les addictions: en raison des

¹ Pour d'autres informations sur QuaThéDA, voir www.quatheda.ch

² Voir l'exigence de qualité B/5/1, OFSP (2012): Le Référentiel modulaire QuaThéDA. La norme qualité pour le domaine des dépendances, de la prévention et de la promotion de la santé. Berne: OFSP

www.infodrog.ch/tl_files/templates/InfoDrog/user_upload/materialien_de/QuaTheDA-Referenzsystem.2012.pdf, accès le 14.04.2015.

³ Voir l'art. 3L de la Loi sur les stupéfiants; [Loi fédérale sur les stupéfiants et les substances psychotropes](#), RS 812.121.

⁴ L'Ordonnance sur l'assurance-maladie (art. 58 de la LAMal et art. 77 de l'OAMal) exige une garantie et un développement complets de la qualité de la part des institutions résidentielles du système de santé. L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) est responsable de la coordination et de l'exécution des mesures de la qualité des résultats, voir www.anq.ch.

dimensions multiples des maladies addictives (médicale, psychologique et sociale), il n'est pas aisé d'établir un lien univoque et mesurable entre les interventions et les résultats. Les personnes atteintes de problèmes d'addiction ont des besoins très différents et le traitement est orienté d'après la gravité de la problématique addictive et des objectifs individuels (traitement orienté vers l'abstinence, traitement de substitution, stabilisation lors d'une maladie addictive chronique, réponses à des questions sur la consommation, etc.).

L'hétérogénéité du groupe cible contribue à ce que l'offre du domaine des addictions soit très diversifiée, ce qui nécessite en outre une méthode de travail en réseau. Cela renforce encore la complexité de la mesure de la qualité des résultats.

Les façons de mesurer les résultats sont multiples. Les institutions du domaine des addictions qui veulent effectuer des mesures des résultats doivent par conséquent procéder à des réflexions fondamentales et répondre à une série de questions avant de mettre en place la qualité des résultats et les mesures correspondantes.

D'un côté, se pose la question du but de la mesure de la qualité des résultats. Celui-ci doit-il améliorer la qualité du traitement? Veut-on avant tout avoir des indications sur le mieux-être de la clientèle? Ou s'agit-il de rendre les résultats visibles à l'extérieur, comme légitimation envers les bailleurs de fonds? Y a-t-il un intérêt pour une comparaison des résultats avec d'autres institutions (classement) au niveau de l'efficacité ou de la rentabilité?

De l'autre, il faut réfléchir à ce qu'on veut mesurer. Là aussi, il y a de nombreux points de départ: Atteinte des objectifs du traitement déterminés individuellement; modification de la santé psychique et somatique; modification de la situation de vie (travail / formation, finances, logement, relations, situation judiciaire); modification du comportement de consommation et de risque; modification de la qualité de vie (auto-évaluation et évaluation par des tiers); satisfaction des client-e-s / patient-e-s; durabilité de l'amélioration des symptômes et de la diminution des problèmes; etc. Au niveau du - de la client-e, on peut par exemple également mesurer la satisfaction des proches ou, au niveau de la réduction des risques, la diminution de la charge pour la collectivité.

Une autre question se pose par rapport à la fréquence des mesures. Les relevés seront-ils faits surtout lors de l'admission de la personne prise en charge dans l'institution et lors de sa sortie? Faut-il récolter des données à d'autres moments chez les client-e-s / patient-e-s qui sont pris en charge depuis longtemps par l'institution (par exemple mesures à intervalle régulier ou à un jour prédéfini)? Une enquête de suivi (relevé après la sortie de l'institution) est-elle réalisée? Les mesures sont-elles réalisées de manière continue chez tous les patient-e-s / client-e-s ou lors des catamnèses ponctuelles?

Finalement, il s'agit aussi de réfléchir pour qui les résultats doivent être récoltés, par qui ils sont discutés, comment ils sont représentés et traités et quels résultats sont communiqués à qui et sous quelle forme.

Les travaux antérieurs au projet ont montré qu'il n'existe **aucun instrument** pour la récolte de la qualité des résultats qui représente complètement la complexité de l'aide dans les addictions et qui donne des indications pertinentes sur les prestations fournies. Chaque instrument ne permet cependant que de faire des constats ponctuels sur les dimensions importantes des résultats. Il est donc nécessaire d'associer les résultats des mesures de qualité

quantitatives avec d'autres données ainsi qu'avec la pratique quotidienne. Le projet a pour objectif de soutenir les institutions d'aide dans le domaine des addictions dans cette tâche.

2. Objectifs

2.1 Idée du projet

Les institutions d'aide dans le domaine des addictions sont soutenues par des initiatives et des mesures appropriées visant l'amélioration permanente de leurs prestations au niveau de la qualité des résultats. L'objectif de promouvoir les processus de développement de la qualité est central. La facilitation des processus d'apprentissage lors de la récolte de la qualité des résultats ainsi que l'apprentissage mutuel sont les éléments principaux.

L'OFSP, en étroite collaboration avec Infodrog, développe à cette fin des offres adaptées et crée les conditions-cadre nécessaires. Ainsi, d'une part, des bases de travail et des instruments doivent être présentés aux institutions pour qu'elles puissent initier le processus de la qualité des résultats, d'autre part, elles doivent être soutenues par des mesures d'accompagnement lors de l'implantation et de la réalisation de ce processus. Des activités à divers niveaux contribuent dans leur ensemble à la promotion de la qualité des résultats.

Lors du développement des offres, il est important de recourir aux expériences déjà faites et d'apprendre des domaines voisins. Parmi eux, il y a par exemple la psychiatrie résidentielle, dont la tâche est très proche de celle de l'aide dans les addictions et qui traite également des personnes avec des problèmes d'addiction. Dans ce contexte, un échange avec l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ), qui est responsable des mesures de qualité des résultats dans le domaine de la psychiatrie, a été initié.

Le présent projet est destiné en premier lieu aux offres du domaine des addictions, dont la volonté est que les personnes avec un risque ou une problématique de dépendance ainsi que leurs proches aient accès au bon moment aux prestations dont elles ont besoin, qu'elles soient de bonne qualité et qu'elles satisfassent les client-e-s / patient-e-s. Même si l'OFSP ne donne pas de directives sur quel aspect de la qualité des résultats il faut se concentrer, cette volonté doit servir l'orientation de la clientèle dans les réflexions autour du développement de la qualité.

2.2 Limites

Le paysage de l'aide dans le domaine des addictions est très hétérogène (petites et grandes institutions; différents secteurs d'addiction; différents modèles de financement; offres psychosociales et somatico-psychiatriques, etc.) et en même temps plutôt petit dans sa dimension intégrale. Dans le projet, tous ces éléments ne sont pas pris en compte dans la même mesure. Les activités du projet sont surtout destinées aux secteurs de l'aide dans le domaine des addictions qui prennent en charge comparativement un grand nombre de client-e-s / patient-e-s.



De plus, étant donné que les moyens financiers pour le projet sont limités, on a renoncé à des démarches complexes, comme par exemple le développement de nouveaux instruments. De même, les projets d'évaluation et de recherche ne sont pas essentiels pour le projet.

Ce projet ne s'adresse pas en premier lieu à la promotion de la santé et à la prévention car un système de qualité existe déjà dans ce domaine avec quint-essenz, qui contient également des éléments sur la qualité des résultats.

2.3 Objectifs du projet

Les objectifs du projet suivants contribuent dans leur ensemble au développement et à la discussion des résultats dans le domaine des addictions et permettent en même temps de fixer les priorités. Le troisième objectif du projet sert de soutien aux deux premiers et doit favoriser les processus de développement dans la récolte de la qualité des résultats.

1. Un set d'environ 6 - 8 instruments pour la récolte des données sur la qualité des résultats est présenté sur www.quatheda.ch avec leur but et leurs possibilités d'utilisation.
2. Des indicateurs de résultat sont définis par domaine d'addiction. Ils servent de cadre d'orientation pour la récolte de données ainsi que pour la discussion des résultats.
3. Infodrog développe également une plateforme d'échange et d'informations visant à soutenir les institutions du domaine des addictions lors de l'implantation de la qualité des résultats et à promouvoir une discussion commune sur ce sujet.

Les offres de l'OFSP ne sont pas contraignantes et ce sont les institutions qui décident, indépendamment du fait qu'elles travaillent avec QuaThéDA ou un autre système de gestion de la qualité, quelles offres elles aimeraient utiliser et à quel point elles participent à la discussion commune.

La réalisation des activités du projet est effectuée par Infodrog sur mandat de l'OFSP et en coopération étroite avec l'OFSP. Le financement du projet est assuré par l'OFSP.

3. Groupes cibles et implication des actrices / acteurs

Les activités du projet sont destinées en premier lieu aux institutions d'aide dans le domaine des addictions. Les groupes cibles directs et indirects sont listés ci-après:

Groupes cibles directs	Institutions spécialisées dans le domaine des addictions: direction d'institution, responsables qualité ainsi que les professionnel-le-s œuvrant dans la qualité
Groupes cibles indirects	Bailleurs de fonds des prestations de l'aide dans les addictions (cantons, assurances, etc.) Personnes risquant de devenir dépendantes ou avec une problématique de dépendance et leurs proches qui utilisent les prestations de l'aide dans les addictions D'autres services spécialisés et autorités impliqués dans la prise en charge de ces personnes et de leurs proches

Lors des activités du projet, les professionnel-le-s des addictions ainsi que les cantons sont impliqués. Ils sont représentés dans le groupe de professionnel-le-s de terrain, qui accompagne la planification et la réalisation du projet (cf. liste des membres en annexe).

4. Etapes pour atteindre les objectifs

Dans ce qui suit, les trois objectifs du projet sont concrétisés et les étapes par objectif sont décrites.

4.1 Objectif 1: Set d'instruments

Objectif: Un set d'environ 6 - 8 instruments pour la récolte des données sur la qualité des résultats est présenté sur www.quatheda.ch avec leur but et leurs possibilités d'utilisation.

Cet objectif a été formulé sur la base des travaux préliminaires de 2011. Lors de la réalisation de cet objectif, il a tout de suite été clarifié que la présentation d'instruments ne représente qu'un aspect de la qualité des résultats. L'utilisation d'instruments de mesures est à mettre en relation avec d'autres aspects de la discussion des résultats, c'est la raison pour laquelle deux autres objectifs de projet ont été formulés (cf. 2.3, 4.2 et 4.3). Au vu des travaux préliminaires déjà réalisés, l'objectif 1 «set d'instruments» sera un des premiers à être réalisé, tout en gardant en tête les autres objectifs.

La sélection des instruments présentés a lieu sur la base de critères définis au préalable (par exemple disponibilité dans une des langues nationales; cf. processus ci-dessous). Une sélection d'environ 6 - 8 instruments est prévue. Le nombre d'instruments n'est pas fixé. Au cours du temps, d'autres instruments adaptés peuvent être ajoutés et, de même, certains instruments qui ne font pas leurs preuves peuvent être éliminés. De plus, dans une première étape, il a été décidé de décrire les instruments qui peuvent être utilisés sur le long terme au début et à la fin du traitement ainsi que pendant une intervention. Les instruments qui sont utilisés pour les études de catamnèse ponctuelles ne sont donc pas répertoriés. Dans une deuxième étape, il est également prévu de répertorier et de décrire ces instruments.

En outre, les défis principaux ont été identifiés lors de la réalisation du projet; en résumé, les points suivants peuvent être constatés:

- Il n'existe **aucun instrument** pour la récolte de la qualité des résultats qui représente complètement la complexité de l'aide dans les addictions, qui donne des indications pertinentes sur les prestations fournies et qui soit en même temps bon marché.
- Il existe différents instruments sur le plan international, mais nombreux sont ceux qui ne sont disponibles dans aucune des langues nationales. En raison des ressources limitées, il n'est toutefois pas possible de les transposer dans les langues nationales, ni de développer un nouvel instrument.
- Il y a peu d'instruments disponibles adaptés dans une des langues nationales. C'est dans le domaine résidentiel en particulier que l'on utilise des instruments ayant déjà

été employés. Pour d'autres domaines des addictions, il y a peu d'instruments disponibles, il en manque en particulier pour les offres à bas seuil (par exemple centres de contact et d'accueil) ou de logement accompagné. Dans le domaine ambulatoire, des études plutôt limitées (catamnétiques) dans le temps ont été réalisées. Il ne sera donc pas possible dans le cadre de ce projet de mettre à disposition les instruments correspondants pour tous les domaines des addictions.

- Avec les instruments qui existent pour relever la qualité des résultats, on ne peut faire que des constats ponctuels. Il est donc nécessaire de mettre ces résultats en lien avec d'autres données de mesure, afin de pouvoir faire des constats pertinents sur la qualité des résultats.
- Au niveau des institutions, il est d'une part difficile de sélectionner un instrument adapté, bien que les indicateurs de résultat (cf. 4.3) puissent servir d'aide dans cette sélection. D'autre part, les plus grandes institutions avec divers secteurs d'intervention sont confrontées à la question de savoir si elles doivent utiliser divers instruments.
- Certains instruments discutés et déjà utilisés par les institutions domaine des addictions sont protégés par le droit d'auteur. Lors de la description détaillée des instruments, ces questions sont également clarifiées. Si plusieurs institutions sont intéressées à utiliser des instruments protégés par le droit d'auteur, l'OFSP pourrait clarifier la situation par rapport à la licence.

Le processus pour atteindre l'objectif est structuré par les étapes suivantes:

Étapes / contenus	Délai
Elaborer un aperçu des instruments existants ⁵	oct. 2014 – fév. 2015
Elaboration d'un tableau de critères pour l'évaluation des instruments répertoriés; définition des critères éliminatoires ⁶ , pour pouvoir procéder à une première sélection des instruments	fév. 2015
Séance du groupe de professionnel-le-s de terrain: discussion sur les premiers instruments sélectionnés	fév. 2015
Atelier lors du symposium QuaThéDA: discussion d'une sélection d'instruments	mars 2015
Concrétisation des prochaines étapes	avril/mai 2015
Séance du groupe de professionnel-le-s de terrain: les étapes suivantes sont considérées comme pertinentes: huit instruments sont actuelle-	mai 2015

⁵ Pour l'élaboration de l'aperçu, on s'est appuyé sur les activités antérieures (projet QuaThéDA-E de l'OFSP avant 2011; collecte d'instruments par socialdesign et Infodrog dans le cadre des activités en 2011) ainsi que sur les activités actuelles (recherche dans la base de données de l'EMCDDA, enquête en ligne en 2014 et demandes auprès des institutions par Infodrog)

⁶ On s'est basé sur des critères éliminatoires pour décider si un instrument était sélectionné dans un premier temps: par exemple, s'il était disponible dans une langue nationale; s'il était déjà utilisé en Suisse; s'il remplissait les critères de qualité (fiabilité, validité et objectivité); le temps à investir pour remplir le questionnaire, etc. La liste des critères peut être consultée chez Infodrog).

ment décrits en détail au moyen du tableau. Le tableau s'oriente d'après les critères élaborés. Pour ajouter d'autres instruments, les critères formulés y compris les critères éliminatoires s'appliquent également.	
Description des instruments au moyen des documents existants; premières traductions; feed-back sur les instruments par les institutions qui utilisent les instruments	juin – sep. 2015
Finalisation de la description en prenant les feed-back en compte; autres traductions et relectures	sep./oct. 2015
Planification des mesures de soutien pour l'implantation de la qualité des résultats et de l'utilisation des instruments décrits dans les institutions d'aide dans le domaine des addictions (cf. 4.3)	oct. – nov. 2015
Présentation des descriptions finalisées des instruments lors de la séance du groupe de professionnel-le-s de terrain	oct. 2015
Publication des instruments sur www.quatheda.ch	mars 2016
Planification et réalisation des mesures d'accompagnement et de soutien pour l'utilisation des instruments pour la mesure de la qualité des résultats; clarification du besoin de la mise sur pied de groupes d'échange et d'expériences pour chacun des instruments.	2016
Elaboration d'un tableau pour décrire les instruments adaptés à des études de catamnèse.	2016

4.2 Objectif 2: Définition d'indicateurs de résultat par domaine d'addiction

Objectif: Des indicateurs de résultat sont définis par domaine d'addiction. Ils servent de cadre d'orientation pour la récolte de données ainsi que pour la discussion des résultats.

Afin d'offrir aux institutions un accès aisé à l'introduction de la qualité des résultats, des indicateurs de résultat sont formulés dans le cadre du projet à côté de la présentation des instruments. Un système d'indicateurs de résultat doit donner des points de départ, indiquer quelles sont les tâches les plus importantes à réaliser dans chaque secteur des addictions et montrer quels résultats doivent être atteints à travers les interventions. Certains indicateurs de résultat permettent également de faire des constats sur ce qui doit être mesuré.

La définition des indicateurs de résultat a lieu selon les domaines d'addiction. En référence au référentiel modulaire QuaThéDA, les domaines suivants sont pris en considération:

- Thérapie résidentielle et réinsertion
- Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires
- Traitement basé sur la substitution
- Activités de réinsertion professionnelle
- Habitat protégé et accompagnement à domicile
- Centres d'hébergement d'urgence
- Centres d'accueil bas seuil

- Travail social hors murs
- Sevrage
- Promotion de la santé, prévention et intervention précoce⁷

Pour connaître les tâches importantes dans le domaine des addictions et parvenir à un accord sur les objectifs principaux à atteindre, une expertise théorique et pratique est nécessaire. Pour l'élaboration des indicateurs de résultat, aussi bien les connaissances théoriques que les connaissances pratiques des expert-e-s du domaine des addictions et des cantons sont prises en compte.

Les indicateurs de résultat offrent aux institutions du domaine des addictions un cadre d'orientation. Ils montrent quels indicateurs de résultat sont particulièrement pertinents pour chaque domaine d'addiction. Ils servent ainsi de base pour décider sur quels indicateurs de résultat ou sur quels thèmes il faut récolter des données. Grâce à cela, la sélection d'instruments de mesure adaptés est facilitée.

Un système d'indicateurs de résultat permet une compréhension cohérente des tâches de base et des résultats attendus dans le domaine des addictions et dans chacun de ses secteurs.

Cela permet aux cantons de choisir des indicateurs de résultat adaptés à leurs besoins et de formuler les exigences de reporting dans les accords de service avec les institutions du domaine des addictions.

Des indicateurs de résultat sont définis par domaine d'addiction et sont valables pour toutes les institutions du domaine en question. Pour être adaptés à chaque domaine des addictions, d'autres indicateurs sont prévus pour des tâches spécifiques (par exemple accueil d'enfants dans les institutions résidentielles). De plus, il est examiné s'il existe des indicateurs de résultat valables pour l'ensemble des domaines des addictions.

Le degré de concrétisation souhaité ou nécessaire des indicateurs de résultat constitue un défi. Ceux-ci doivent être formulés de la façon la plus concrète possible, afin que peu de discussions supplémentaires soient nécessaires pour que les indicateurs soient opérationnels. Les institutions doivent cependant définir elles-mêmes quel degré de réussite elles veulent atteindre pour chaque indicateur et déterminer un standard.

Lors de l'implantation de cet objectif, il faut prendre en compte les points suivants en particulier:

- La formulation d'indicateurs de résultat ne signifie pas que QuaThéDA ou l'OFSP mettent à disposition des instruments de mesures pour chaque indicateur. On propose cependant des instruments qui sont adaptés à certains indicateurs de résultat. De plus, on mentionne dans la description des instruments (cf. 4.1) pour quels indicateurs de résultat l'instrument peut être utilisé. L'élaboration des indicateurs de résultat a lieu en accord avec les responsables d'autres projets similaires concernant

⁷ Pour ce domaine, aucun indicateur de résultat ne sera élaboré. Il faut se référer aux critères de qualité de quint-essenz qui peuvent être consultés sur le site : www.quint-essenz.ch.

des indicateurs, par exemple le système d'indicateurs de la Stratégie nationale Addictions.

- Si cela est possible et nécessaire, un ajustement a lieu avec d'autres instances (par exemple les cantons) qui sont concernées par l'élaboration de ces indicateurs.
- L'élaboration des indicateurs de résultat n'est pas une tâche ponctuelle et unique. Une première version définitive devrait être disponible en automne 2016. Par la suite, des actualisations et des adaptations à la réalité du domaine des addictions, qui se développe sans cesse, seront indispensables.
- La structure, basée sur la Référentiel modulaire QuaThéDA, pour la définition des indicateurs de résultat n'est pas très flexible. Les indicateurs doivent impérativement être pensés au-delà des domaines d'addiction et en particulier les interfaces entre les différents domaines des addictions ne doivent pas être mises de côté. Les nouveaux thèmes dans le domaine des addictions doivent aussi être pris en compte.

Le processus pour atteindre l'objectif est structuré par les étapes suivantes:

Étapes / contenus	Délai
Séance du groupe de professionnel-le-s de terrain: l'objectif «formulation d'indicateurs de résultat par domaine d'aide dans les addiction» est considéré comme pertinent	mai 2015
Concrétisation et planification des étapes suivantes; élaboration d'un tableau pour les indicateurs de résultat	juin 2015
Recherche de littérature et analyse de documents pour répertorier les indicateurs de résultat; définir la stratégie de recherche, triage de la littérature (y compris la littérature grise), élaboration d'un premier aperçu des indicateurs de résultat à l'aide du tableau sur la base de la recherche de littérature; discussion de l'implication des cantons	jui.-sep. 2015
Discussion de la première version «indicateurs de résultat» et des étapes suivantes dans le groupe de professionnel-le-s de terrain	oct. 2015
Adaptation de la première version et nouvelle discussion dans le groupe de professionnel-le-s de terrain; discussion des étapes suivantes	mars 2016
Elaboration et préparation d'une version pour la discussion des indicateurs de résultat dans les secteurs d'aide du domaine des addictions; information aux cantons sur l'élaboration des indicateurs de résultat et sur le processus; organisation des ateliers avec les représentant-e-s du domaine des addictions	avril - mai 2016
Réalisation des ateliers pour discuter et organiser par priorité les indicateurs de résultat et par domaine et révision ultérieure	juin - sep. 2016
Discussion des résultats obtenus dans les ateliers réalisés dans le groupe de professionnel-le-s de terrain ainsi qu'avec des représentant-e-s des cantons et révision ultérieure	oct. 2016
Organisation et animation d'ateliers avec les représentants du domaine des addictions	nov. 2016- mai 2017

Discussion des résultats obtenus dans les ateliers réalisés dans le groupe de professionnel-le-s de terrain	juin 2017
Consultation sur les indicateurs de résultat auprès des cantons, des associations professionnelles, des certificateurs et des autres acteurs pertinents; compilation des résultats	aug. – sep. 2017
Discussion finale du document «Indicateurs de résultat» par le groupe de professionnel-le-s de terrain	nov. 2017

4.3 Objectif 3: Mise en place d'une plateforme d'échange et d'informations

Objectif: Infodrog développe également une plateforme d'échange et d'informations visant à soutenir les institutions du domaine des addictions lors de l'implantation de la qualité des résultats et à promouvoir une discussion commune sur ce sujet.

La mise sur pied de la plateforme d'échange et d'informations est une mesure qui contribue à atteindre les deux premiers objectifs. Des formations et des événements d'échange réguliers sont fondamentaux pour la qualité des résultats et leur documentation. La plateforme d'échange et d'informations comprend deux niveaux.

- D'une part, un niveau virtuel: sur le site www.quatheda.ch, des informations et des documents utiles sont mis à disposition pour soutenir les institutions lors de la mesure de la qualité des résultats.
- D'autre part, à un niveau pratique, des événements sont organisés de manière régulière pour encourager l'échange entre les institutions sur différents thèmes de la qualité des résultats.

Le but principal de cette plateforme est de soutenir les institutions d'aide dans les addictions lors de l'implantation et la mise sur pied de la qualité des résultats grâce à des informations et des échanges ainsi que de permettre et d'encourager les processus d'apprentissage. La combinaison des résultats de mesures quantitatives avec des résultats qualitatifs ainsi que les aspects de la pratique quotidienne en font partie.⁸

Offres sur www.quatheda.ch

Sur le site www.quatheda.ch, les documents suivants seront disponibles sous le mot-clé QuaTheDA-E dès mi-mars 2016:

- Un set d'environ 6-8 instruments détaillés

⁸ Cela doit se passer dans le cadre de processus institutionnalisés et narratifs. Pour interpréter les résultats et pour continuer à utiliser le développement de la qualité, des explications et des réflexions intenses sont nécessaires. Pour cela, il faut des ressources temporelles, des compétences et un langage adéquat, cf. Abraham A. (2015): Qualität: mehr als die Summe ihrer Indikatoren. SuchtMagazin 41(3): 4-9 (en allemand).

Au fil du temps, les informations et documents suivants seront mises en ligne:

- Des informations et des documents sur l'implantation de la qualité des résultats dans les institutions
- Indications sur la récolte de données catamnétiques effectuées et en cours
- Document «indicateurs de résultat dans l'aide dans le domaine des addictions»
- Description des événements et des formations continues
- Documentation des événements et des formations continues réalisés

Événements réguliers

Les contenus des événements dépendront des besoins des participant-e-s. Les contenus possibles sont:

- Implantation des mesures de la qualité des résultats dans l'institution
Informations générales sur ce qui est à prendre en compte lors de l'implantation (par exemple créer des structures, former les collaborateur-trice-s, etc.); questions fondamentales auxquelles il faut répondre (qu'est-ce qui doit être mesuré? Comment se passe la récolte et l'évaluation des données? Qui fait quoi avec les résultats? etc.; transfert de bonnes pratiques; outils et supports concrets; choix d'instruments adaptés
- Echange d'expériences sur les instruments:
Des groupes d'échange d'expériences sont mis sur pied pour les instruments sélectionnés (cf.4.1); approfondissement de certains aspects dans l'utilisation de l'instrument pour récolter la qualité des résultats: introduction de l'instrument, réalisation des enquêtes, interprétation des résultats, etc.
- QuaTheSI: enquête sur la satisfaction de la clientèle:
Approfondissement de certains aspects spécifiques de QuaTheSI, par exemple l'interprétation des résultats, le potentiel de QuaTheSI pour la qualité des résultats
- Etudes de catamnèse:
Présentation et discussion des études de catamnèse terminées et en cours en ambulatoire et en résidentiel; échange sur les résultats, interprétation des résultats; possibilité de multiplication des études de catamnèse, etc.
- Indicateurs de résultat:
Signification des indicateurs pour la mesure de la qualité des résultats: Quelles données peuvent être récoltées pour quel indicateur de résultat? Quel instrument permet de faire des déclarations sur chaque indicateurs de résultat?
- act-*info* et autres statistiques:
Possibilité de lier act-*info* et d'autres statistiques existantes avec la qualité des résultats; potentiel pour la qualité des résultats; interprétation des résultats dans leur ensemble et encouragement des processus d'apprentissage.

▪ Autres thèmes:

En cas de besoin, discussion et approfondissement d'autres thèmes en lien avec la qualité des résultats, par exemple les solutions informatiques.

Des éléments importants à prendre en compte lors de la réalisation des événements sont le résumé des connaissances de base, la mise en évidence des acquis ainsi que la documentation correspondante sur www.quatheda.ch.

Le processus pour atteindre l'objectif est structuré par les étapes suivantes:

Étapes / contenus	Délai
Concrétisation de la plateforme d'échange et d'informations	sep./oct. 2015
Réalisation de la plateforme d'échange et d'informations au niveau www.quatheda.ch	mars 2016
Récolte de commentaires sur la plateforme d'échange et d'informations	mars-juin 2016
Suite de la mise sur pied de la plateforme d'échange et d'informations au niveau www.quatheda.ch	en cours à partir de 2016
Planification et réalisation des activités pour soutenir les institutions lors de l'introduction de la qualité des résultats et lors de la sélection des instruments	mars-sep. 2016
Planification et réalisation d'autres activités pour soutenir les institutions lors de la récolte de la qualité des résultats	en cours à partir de oct. 2016

5. Organisation du projet

Mandataire: OFSP, section drogues

- Décideurs
- Pilotage du projet
- Allocation des ressources

Direction du projet: OFSP, section drogues; Infodrog

- Planification des activités du projet
- Prise de décisions opérationnelles
- Coordination des activités du projet et prestations de soutien avec les partenaires de projet et de la réalisation

Mandatée: Infodrog, Centrale nationale de coordination des addictions

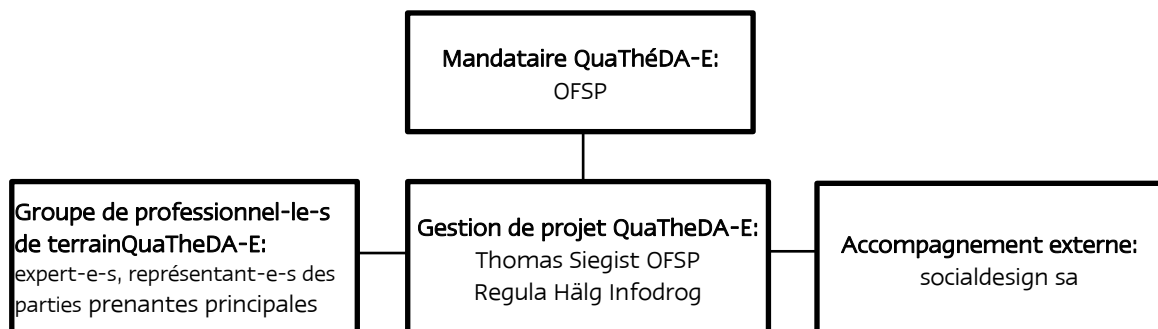
- Gestion de projet
- Réalisation des activités du projet en accord avec l'OFSP
- Elaboration des documents à l'attention du mandataire et de la - du responsable du projet
- Préparation des documents à l'attention du groupe de professionnel-le-s de terrain

Accompagnement externe: socialdesign sa

- Soutien lors de la gestion de projet et de l'élaboration des documents
- Expertise

Groupe de professionnel-le-s de terrain QuatheDA-E

- Accompagnement, conseils et soutien au projet
- Expertise



6. Communication du projet

La communication du projet comprend les éléments suivants

- Mise en ligne du concept sur www.quatheda.ch après son adoption par l'OFSP en février 2016
- Informations continues sur chaque étape du projet
 - www.quatheda.ch: les informations sont régulièrement actualisées
 - Spectra (publication de l'OFSP, www.spectra-online.ch)
 - Newsletter d'Infodrog (env. 4x par an)
 - Dans les groupes des associations faitières dans le domaine des addictions ainsi que lors des journées et des congrès
- Communication ciblée du concept et de sa réalisation ainsi que des instruments aux responsables qualité des institutions certifiées QuaThéDA, aux cantons et aux entreprises de certification en mars 2016
- Communication ciblée du système d'indicateurs de résultat aux responsables qualité des institutions certifiées QuaThéDA, aux cantons et aux entreprises de certification

Berne, le 18 février 2016, Infodrog, Regula Hälgi