

Plate-forme Qualité Cantons- Confédération

Séance du 5 novembre 2004

Contrats de prestations entre les structures
résidentielles pour toxicomanes et le
Canton du Tessin

Ivana Petraglio, DOS, Bellinzona

Structure du contrat

- Dispositions générales
- Prestations
- **Qualité**
- Personnel
- Informations aux résidents et aux citoyens
- Détermination et gestion du budget global
- **Controlling**
- Modifications, Résiliation, Renouvellement
- Dispositions finales

Qualité

Garantie de la qualité

La garantie de la qualité des prestations fournies est une condition fondamentale pour que la structure soit reconnue par l'Etat.

La structure s'engage à:

- maintenir et développer une gestion du service orientée vers la qualité, en posant l'accent sur les structures, les processus, les résultats et les coûts, tout en respectant les critères de qualité définis dans le manuel QuaThéDA;
- maintenir la certification de qualité SQS QuaThéDA. Le certificat doit être confirmé selon la périodicité prévue par un organe de certification reconnu;

- documenter dans un “Rapport sur la qualité”, à présenter au Canton, entre le 31 mars 2005, les modalités avec lesquelles la structure assure et évalue la qualité des prestations;
- La structure reconnaît à un représentant du Canton le droit de participer aux audits de qualité, avec l'accord de l'organe de certification.
- Le Canton s'engage, de son côté, à assurer à la structure l'appui nécessaire en termes d'informations e formations indispensables à l'expérimentation et à l'implémentation d'instruments et indicateurs.

Controlling

La structure doit mettre à disposition de la Sezione sanitaria, organe de controlling du Département de la santé publique et des affaires sociales, la documentation suivante:

Au moment de l'obtention:

- L'audit de certification
- Le Certificat QuaThéDA
- ...

Chaque année:

- Un rapport sur la qualité (entre le 31 mars)
- ...