



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral de la santé publique OFSP
Division Programmes nationaux de prévention

QuaTheSI: mesure de la satisfaction des client-e-s

4^{ème} Symposium QuaThéDA

20 janvier 2011



Contenu de la présentation

1. QuaTheSI-39
2. Les nouveaux questionnaires
3. Processus d'élaboration
4. Un équilibre à trouver
5. Mise en œuvre des questionnaires



1. QuaTheSI-39

■ **Bref rappel historique**

- Au départ un questionnaire de satisfaction pour le domaine résidentiel.
- Elaboré à partir de questionnaires existants, avec des professionnel-le-s du terrain, par le Prof. Martin Sieber (KZuf) et ensuite l'ISGF.
- Quality Therapy Satisfaction Instrument : un questionnaire anonymisé avec 39 questions

■ **Mise en œuvre**

- Déjà utilisé avec succès depuis 8 ans => processus bien rôdé
- Le questionnaire est passé en septembre et résultats en décembre
- Un rapport pour chaque institution et un rapport global drogue / alcool
- Les résultats sont discutés dans les institutions dans le cadre du Management review

■ - En participant à QuaTheSI, l'institution remplit une des exigences du Référentiel

- Gabriela Graber, Jann Schumacher et Karin Orsi vont vous faire part de leur expérience pratique avec ce questionnaire



2. Les nouveaux questionnaires

- QuaTheSI-I-40 pour le domaine résidentiel (module I)
- QuaTheSI-II-17 pour le domaine ambulatoire psycho-social (module II)
- QuaTheSI-III-18+ pour le domaine de la substitution (module III)
- QuaTheSI-IIIH-18+ pour les centres de prescription d'héroïne (module III)
- QuaTheSI-VII-19 pour les centres d'accueil bas-seuil (module VII)

- Choix de ces 4 modules pour des raisons financières et parce qu'ils couvrent le plus grand nombre de client-e-s



3. Processus d'élaboration des nouveaux questionnaires

- Mandat à l'ISGF de Zürich (continuité)
- Elaboration d'une version de travail pour chaque module
- Mise en discussion dans un groupe de travail
- Adaptations et remises en discussion par voie électronique
- Finalisation par ISGF et R. Stamm



3. Processus d'élaboration des nouveaux questionnaires

- Les membres du groupe de travail:

Tanya Mezzera AGS AG
Roger Mäder Soziale Fachstelle Toggenburg
Franziska Eckmann Infodrog
Cornelia Moser UAS Montreux
Max Bitterli ZAS Bern
Otto Schmid / Hannes Strasser UPK Basel
Gabriela Graber Terra Vecchia Bern
Fritz Brönnimann Contact Bern
Annick Clerc-Bérod, LVT Sion
Peter Burkhard Die Alternative Zürich
Kuno Gut DFI Luzern
Felix Jeanmaire Casa Fidelio SO
Evelyne Flotiront SRB Basel
Barbara Willimann ZFA Zürich
Eric Moser Contact Bienne
Peter Menzi Infodrog
Annemarie Käch Verein Jobdach Luzern
Ines Bürge Contact Bern



4. Un équilibre à trouver

- Partir d'un questionnaire pré-existant
- Produire un questionnaire le moins long possible
- Questions compréhensibles pour le plus grand nombre
- Questionnaire centré sur les questions les plus pertinentes possibles
- Le plus possible de questions identiques, tout en tenant compte des spécificités par domaine d'intervention
- Délimitation par rapport à des questions ayant déjà une dimension d'outcome (par rapport aux instruments de mesure des résultats à venir QuaTheDA-E)



5. Mise en oeuvre des questionnaires

- Un contrat de 3 ans avec ISGF pour faire passer les questionnaires 3 années de suite pour les domaines ambulatoires
- Le domaine résidentiel passe à un régime biennal (prochaine fois en 2012)
- Première année entièrement financé par l'OFSP
- Dès la seconde année, participation modeste des institutions, comme c'est le cas actuellement pour le domaine résidentiel
- Premier passage en mars 2011 selon modalités présentées par Michael Schaub
- Même principe que jusqu'ici: chaque institution recevra un rapport avec ses propres données, ainsi qu'un rapport global par module/questionnaire, afin de pouvoir comparer ses résultats avec des données moyennes
- L'OFSP ne reçoit que les rapports globaux!