

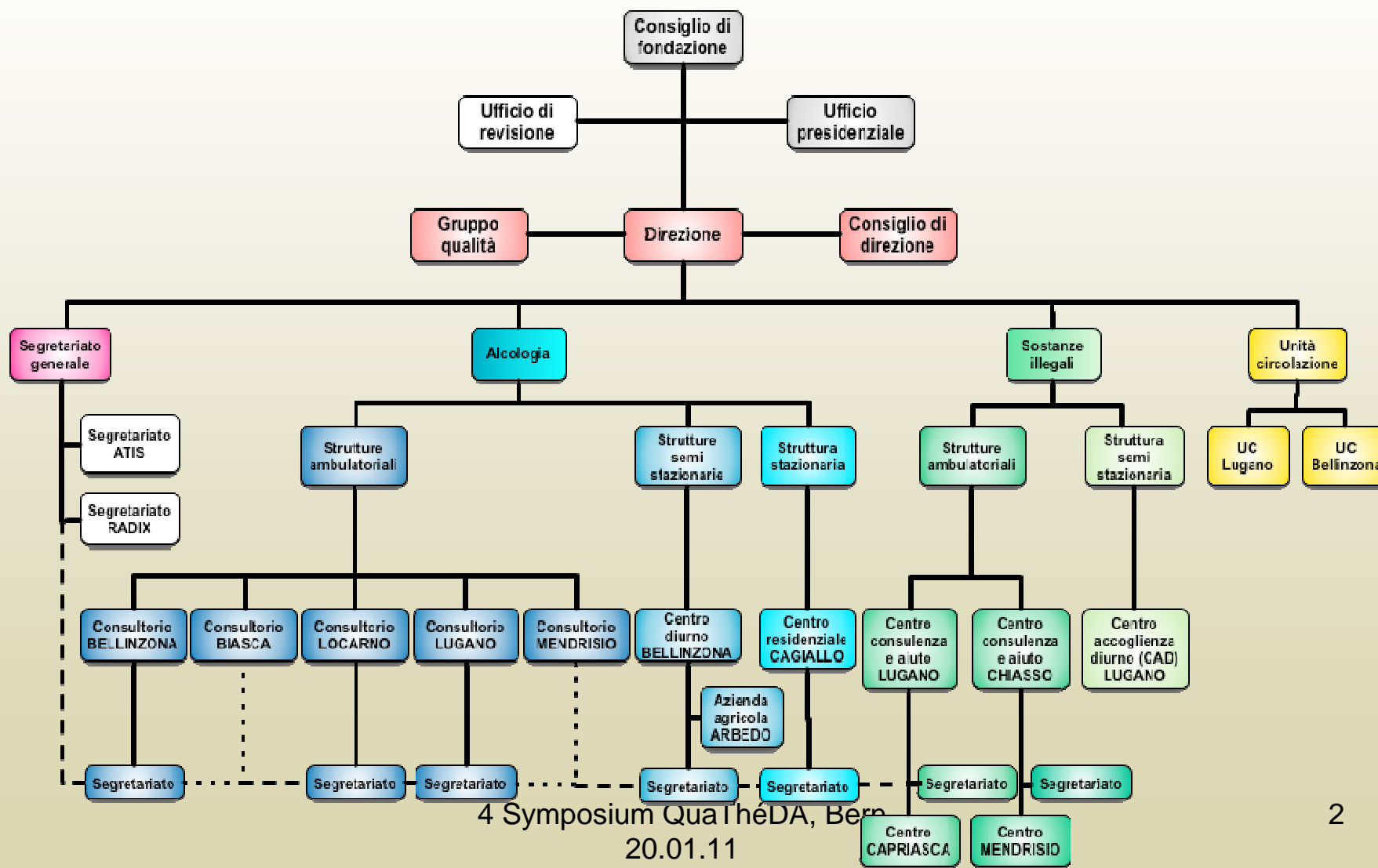
# **Expériences avec le questionnaire QuaTheSI dans le domaine résidentiel**

**Jann Schumacher, Karin Orsi**

**Ingrado Alcologia**

**Centro Residenziale, Laboratori**

## Fondazione Servizio ticinese di cura dell'alcolismo e altre dipendenze (Ingrado)



- 1. Passation du questionnaire**
- 2. Interprétation des résultats**
- 3. Utilisation des résultats dans le cadre du SMQ (Gestion de l'amélioration)**

# Passation du questionnaire

## **Anonymat**

### **Problèmes de compréhension:**

- langue et (semi-)analphabétisme**
- déficits cognitifs acquis**
- questions négatives**

## **Nombre de patients**

## **L'aide des éducateurs/MSP**

## **Le risque ou la tendance à des résultats biaisés**

## **La comparaison des résultats:**

- **évolution au cours des années (intra)**
- **moyenne nationale (alcool; drogues; globaux)**
- **avec d'autres institutions spécifiques**

**Evaluation et identification des résultats significatifs (équipe, direction, patients etc.); “le thermomètre”**

- **Ok**
- **Ok, monitoring des données**
- **A approfondir**

**-Le choix: module « Travail »**

**-Enquête 2007:**

**Moyenne satisfaction générale,  
Ateliers: 3.92; Suisse: 3.93**

**- Objectif institutionnel: améliorer l'aspect  
« travail » et monitoring des données de  
l'enquête QuaTheSI**



## **Stratégies de développement (2008):**

- Améliorer l'offre de travail pour les usagers**
- Recherche d'employeurs sur le marché économ.**
- Diversification des compétences des MSP**
- Formations spécifiques pour les MSP**
- Diversification des programmes de prise en charge**
- Définition de concepts spécifiques**

## **INPUTS possibles vu que:**

- Consensus en équipe**
- Objectifs partagés avec la direction**
- Demande de la part des usagers**

**Les résultats des 3 enquêtes successives  
(2008, 2009, 2010) ont mis en évidence que:**

**-La satisfaction générale a augmenté  
progressivement**

**-Le taux de satisfaction a augmenté dans  
toutes les questions du module "Travail"**

**➤ Suite aux mesures prises?**

## **Le choix: repas cuisine**

### **- Enquête 2008: (Moyenne satisfaction générale)**

**CR: 4.4, Suisse: 4.45**

### **- Enquête 2009:**

**CR: 3.8, Suisse: 4.21 !!!**

### **- Enquête 2010:**

**CR: 4.3, Suisse: 4.3**

## **Stratégie de développement:**

**Enquête ciblée auprès des usagers sur  
les repas distribués au CR**

**Les feedbacks recueillis ont permis d'améliorer  
la qualité des repas**

## **Enquête de satisfaction QuaTheSI**

**+**

## **Autres sources du management de la qualité**

**(audits int. & ext., revue de direction, propositions et réclamations usagers, enquêtes ciblées, colloques ind. et réunions d'équipe/direction, bilans usagers)**

**=**

## **Processus d'amélioration continue**