



4. QuaTheDA-Symposium

Revision Referenzsystem

QuaTheSI – KlientInnen–Zufriedenheit

20. Januar 2011, Bern

4^e Symposium QuaThéDA

Révision du référentiel

QuaTheSI – Satisfaction de la clientèle

20 janvier 2011, Berne



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Département fédéral de l'intérieur DFI
Dipartimento federale dell'interno DFI
Bundesamt für Gesundheit BAG
Office fédéral de la santé publique OFSP
Ufficio federale della sanità pubblica UFSP

info
coordination intervention suisse
drog

Datum	Donnerstag, 20. Januar 2011
Zeit	9.30 bis 16.30 Uhr
Ort	EPA (Eidgenössisches Personalamt), Eigerstrasse 71, Bern
Sprachen	deutsch und französisch mit Simultanübersetzung

Inhalt

Das 4. QuaTheDA-Symposium greift auch dieses Mal aktuelle Entwicklungen im Bereich der Qualitätssicherung auf.

Ein erster Beitrag aus Deutschland erläutert anhand einer Studie, welche Erwartungen und Effekte mit einer Zertifizierung von Institutionen im Suchtbereich verknüpft sind, und gibt damit Einblick in Trends im nördlichen Nachbarland.

Ein weiterer Schwerpunkt ist die Revision des Referenzsystems. QuaTheDA modular ist mittlerweile fünf Jahre in Gebrauch und bedarf somit, da eine regelmässige Überprüfung von Qualitätsnormen üblich ist, einer ersten Revision. Das Bundesamt für Gesundheit (BAG), als Inhaber des Labels QuaTheDA, stützt sich im Revisionsprozess insbesondere auf die Erfahrungen der Fachleute im Feld und lädt zur aktiven Mitarbeit in den Arbeitsgruppen ein, welche entlang der Module organisiert sein werden. Willkommen sind Rückmeldungen zu möglichst konkreten Erfahrungen mit den einzelnen Anforderungen des Referenzsystems. Aber auch der Blick von aussen ist gefragt; die Rückmeldungen der Zertifizierer werden bereits vorgängig eingeholt und am Symposium präsentiert.

Der Nachmittag widmet sich der Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten in den Suchthilfeangeboten. Der bereits seit 2002 im stationären Bereich angewandte QuaTheSI-Fragebogen wurde weiterentwickelt und ist nun bereit für den Einsatz in den Suchtfachstellen (QuaTheSI-II-17), in den Substitutionszentren (QuaTheSI-III-18+ und QuaTheSI-IIIH-18+) und in den niederschweligen Einrichtungen (QuaTheSI-VII-19+). Zwei Institutionen aus dem stationären Bereich berichten zudem über ihre konkreten Erfahrungen mit der Durchführung der Befragung und den Nutzen für die Qualitätsentwicklung.

Wirksamkeitsmessungen und Ergebnisqualität sind von zunehmender Bedeutung in den Institutionen der Suchthilfe. Ein letzter Beitrag informiert über den Stand des Projektes „QuaTheDA-Ergebnisqualität“ des Bundesamtes für Gesundheit (BAG).

Zielpublikum

Das Symposium richtet sich an alle Einrichtungen und Fachpersonen, deren Aufgabe es ist, suchtmittelabhängige oder suchtgefährdete Menschen zu unterstützen, und die interessiert sind, ihr Angebot und ihre Dienstleistungen durch kontinuierliche Qualitätsprozesse zu verbessern.

Das diesjährige Symposium ermöglicht einen vertieften Einblick in das Referenzsystem und das Kennenlernen von Messinstrumenten und bietet somit nicht nur QuaTheDA-zertifizierten, sondern auch interessierten Institutionen, Suchtbeauftragten, Behörden, Zertifizierern und Forschenden die Möglichkeit, sich über aktuelle Entwicklungen im Bereich der Qualitätssicherung zu informieren und auszutauschen.

Datum, Zeit, Ort

Anmeldung:

Online auf www.quatheda.ch/d/manifestations.cfm oder mit beigelegtem Anmeldetalon an

Infodrog

Eigerplatz 5, PF 460, 3000 Bern 14

Anmeldetermin:

15. Dezember 2010

Tagungsgebühr:

Fr. 80.- (inkl. Pausenverpflegung und Mittagsbuffet)

Organisation:

Infodrog

Eigerplatz 5 | PF 460 | 3000 Bern 14

T 031 376 04 01 | F 376 04 04

office@infodrog.ch | www.infodrog.ch

Date	jeudi 20 janvier 2011
Horaire	9h30 à 16h30
Lieu	OFPER (Office fédéral du personnel), Eigerstrasse 71, Berne
Langues	allemand et français avec traduction simultanée des plénières

Contenu

Le quatrième symposium QuaThéDA portera sur les récents développements dans le domaine de l'assurance qualité.

Les résultats d'une étude allemande nous permettront de voir quelles attentes et quels effets sont liés à une certification, et nous apportera un regard sur les tendances dans ce pays voisin.

Un autre point fort sera la révision du référentiel. La norme QuaThéDA est en œuvre depuis maintenant 5 ans et doit, comme toute norme de qualité, être révisée. L'Office fédéral de la santé publique (OFSP), porteur de cette norme de qualité est désireux d'associer l'expérience de terrain des professionnels du domaine des dépendances. Des groupes de travail seront ainsi organisés en fonction des modules. Les expériences concrètes et détaillées seront les bienvenues, de même que les regards extérieurs. Le retour de l'expérience des certificateurs sera préalablement collecté et présenté. L'après-midi sera consacré à la satisfaction de la clientèle dans l'offre d'aide du domaine des dépendances. Le questionnaire QuaTheSI mis en œuvre depuis 2002 dans le domaine résidentiel a été adapté et est maintenant prêt pour son introduction dans les centres ambulatoires (QuaTheSI-II-17), les centres de substitution (QuaTheSI-III-18+ et QuaTheSI-IIIH-18+) et dans les centres d'accueil bas seuil (QuaTheSI-VII-19+). Deux institutions résidentielles nous feront part de leurs expériences concrètes de mise en œuvre du questionnaire et de l'utilisation des résultats dans le cadre du système de management de la qualité.

La mesure de l'efficacité et la qualité des résultats sont d'une importance croissante dans les institutions du domaine des dépendances. Une dernière contribution portera sur le projet «QuaThéDA-E», qualité des résultats, de l'Office fédéral de la santé publique.

Publics cibles

Le symposium s'adresse à toutes les institutions et à tous les professionnels œuvrant dans le domaine de l'aide aux personnes toxicodépendantes ou à risques, et qui désirent améliorer leurs offres et prestations au moyen d'un processus d'évaluation de la qualité.

Ce symposium offrira un regard approfondi sur le référentiel modulaire et les instruments d'évaluation. C'est une occasion non seulement pour les institutions certifiées QuaThéDA, mais aussi pour les institutions intéressées, les délégués aux problèmes de toxicomanies, les autorités, les certificateurs et les chercheurs, de se rencontrer et d'échanger autour des derniers développements du domaine de l'assurance qualité.

Date, horaire, lieu

Inscription:

Online sur le site web

www.quatheda.ch/ff/manifestations.cfm

ou avec le talon d'inscription à

Infodrog, Eigerplatz 5, CP 460, 3000 Berne 14

Délai d'inscription:

15 décembre 2010

Prix:

Fr. 80.- (y compris pauses et repas de midi)

Organisation :

Infodrog

Eigerplatz 5 | CP 460 | 3000 Berne 14

T 031 376 04 01 | F 376 04 04

office@infodrog.ch | www.infodrog.ch

Programm

09.30	Begrüssung und Einleitung Franziska Eckmann, Infodrog
09.40	Nutzt eine Zertifizierung? Hildegard Winkler, deQus Präsentiert werden die Resultate einer in Deutschland durchgeführten Studie über interne und externe Effekte von Zertifizierungen in Einrichtungen der Sucht-Rehabilitation
10.20	Die erste Revision des Referenzsystems René Stamm, BAG Informationen zur Ausgangslage und zur Weiterentwicklung der Qualitätsnorm QuaTheDA
10.50	<i>Pause</i>
11.15	Revision Referenzsystem Arbeit in Gruppen nach Modulen: Basismodul / Stationäre Suchttherapie und -rehabilitation / Ambulante Beratung, Beratung und Therapie / Substitution / Begleitetes Arbeiten / Begleitetes Wohnen / Notschlafstellen / Kontakt- und Anlaufstellen / Aufsuchende Suchtarbeit
12.15	<i>Mittagessen - Stehlunch</i>
13.30	QuaTheSI - Messung der KlientInnen-Zufriedenheit René Stamm, BAG Einführung in die für weitere Suchthilfebereiche entwickelten QuaTheSI-Fragebogen
13.45	QuaTheSI-I-40, QuaTheSI-VII-18, etc. Michael Schaub, ISGF Die konkrete Anwendung der QuaTheSI-Fragebogen im Fokus Fragen zu den QuaTheSI-Fragebogen
14.50	<i>Pause</i>
15.10	Erfahrungen mit QuaTheSI im stationären Bereich Gabriela Graber, Terra Vecchia, BE (Bereich illegale Drogen) Jann Schumacher und Karin Orsi, Ingrado, TI (Bereich Alkohol) Austausch und Rückfragen
15.55	Ergebnismessung in der Suchthilfe - Projekt QuaTheDA-E Thomas Egli, BAG Stand der Dinge Fragen
16.30	Ausblick und Abschluss der Tagung Regula Hälg, Infodrog Tagungsmoderation: Infodrog

Programme

09h30	Salutations Franziska Eckmann, Infodrog
09h40	Une certification est-elle nécessaire? Hildegard Winkler, deQus Présentation des résultats d'une étude menée en Allemagne sur les effets internes et externes de la certification dans des institutions du domaine des dépendances
10h20	Première révision du référentiel modulaire René Stamm, OFSP Informations sur la situation initiale et sur le développement de la norme qualité QuaThéDA
10h50	<i>Pause</i>
11h15	Révision du référentiel modulaire Travail en groupe suivant les modules : Module de base / Thérapie résidentielle et réinsertion / Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoire / Substitution / Aide à la réinsertion professionnelle / Logements accompagnés / Foyers d'urgence / Centres d'accueil bas seuil / Travail social hors murs
12h15	<i>Repas de midi</i>
13h30	QuaTheSI - Mesure de la satisfaction de la clientèle René Stamm, OFSP Développement du questionnaire QuaTheSI pour trois autres modules QuaThéDA
13h45	QuaTheSI-I-40, QuaTheSI-VII-18, etc. Michael Schaub, ISGF L'utilisation concrète du questionnaire QuaTheSI Discussion sur le questionnaire
14h50	<i>Pause</i>
15h10	Expériences avec le questionnaire QuaTheSI dans le domaine résidentiel Gabriela Graber, Terra Vecchia, BE (Domaine des drogues illégales) Jann Schumacher et Karin Orsi, Ingrado, TI (Domaine alcool) Echanges et discussion
15h55	La qualité des résultats - le projet QuaThéDA-E Thomas Egli, OFSP Etat des lieux Questions
16h30	Conclusion de la journée Regula Hälg, Infodrog Animation de la journée : Infodrog

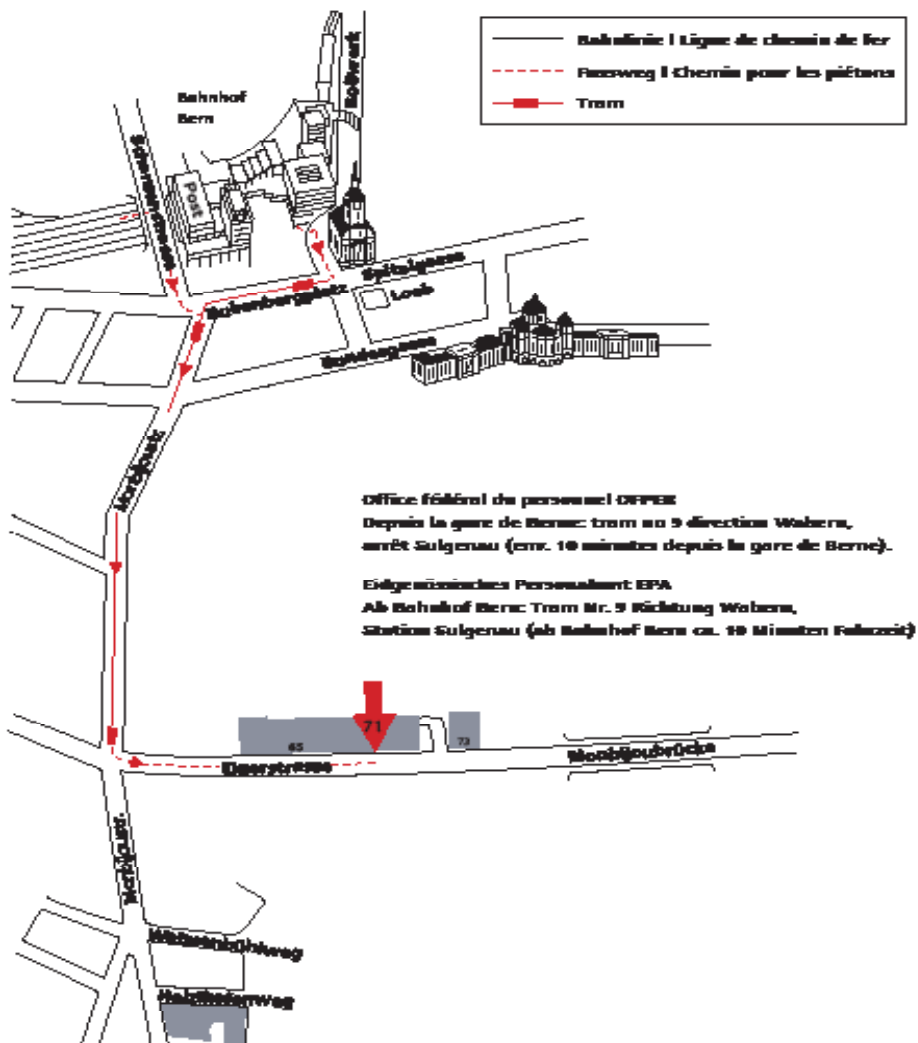
Situationsplan | Plan d'accès

QuaTheDA-Symposium 20. Januar 2011

EPA (Eidgenössisches Personalamt), Eigerstrasse 71, Bern

OFPER (Office fédéral du personnel), Eigerstrasse 71, Berne

Symposium QuaThéDA, 20 janvier 2011



Anmeldung

QuaTheDA-Symposium 20. Januar 2011

Inscription

Symposium QuaThéDA 20 janvier 2011

Name | Nom : _____

Vorname | Prénom : _____

Institution : _____

Adresse: _____

PLZ, Ort | NPA, Lieu : _____

Telefon | Téléphone : _____

Fax : _____

E-Mail : _____

Für die Revision Referenzsystem nehme ich in der folgenden Arbeitsgruppe teil (bitte schreiben Sie sich in jenem Modul ein, welches für Ihren Arbeitsbereich relevant ist; falls mehrere in Frage kommen, geben Sie eine erste und zweite Priorität an):

Pour la révision du référentiel modulaire, je prendrai part à l'atelier suivant (merci de vous inscrire dans les modules en lien avec votre activité professionnelle). Dans l'éventualité de multiples intérêts, merci d'indiquer les priorités (1 et 2) :

₁ ₂ **Basismodul | Module de base**

₁ ₂ **Stationäre Suchttherapie und Rehabilitation | Thérapie résidentielle et réinsertion**

₁ ₂ **Ambulante Beratung, Begleitung, Therapie | Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoire**

₁ ₂ **Substitution**

₁ ₂ **Begleitetes Arbeiten | Aide à la réinsertion professionnelle**

₁ ₂ **Begleitetes Wohnen | Logements accompagnés**

₁ ₂ **Notschlafstellen | Foyers d'urgence**

₁ ₂ **Kontakt- und Anlaufstellen | Centres d'accueil bas seuil**

₁ ₂ **Aufsuchende Suchtarbeit | Travail social hors murs**

Bitte senden Sie mir an oben angegebene E-Mailadresse folgende QuaTheSI-Fragenbogen:

Merci de me faire parvenir les questionnaires QuaTheSI suivants par e-mail :

QuaTheSI-I-40 (stationäre Einrichtung | résidentiel)

QuaTheSI-II-17 (ambulante Suchtfachstelle | centre ambulatoire)

QuaTheSI-III-18+ (Substitution)

QuaTheSI-IIIIH-18+ (HeGeBe | traitement avec prescription d'héroïne)

QuaTheSI-VII-19+ (niederschwellige Einrichtung | centre bas seuil)

Datum, Unterschrift | Date, signature:

Anmeldung bis 15. Dezember 2010 an:

infodrog | Eigerplatz 5 | Postfach 460 | CH-3000 Bern 14

T +41 (0)31 376 04 01 | F +41 (0)31 376 04 04

www.infodrog.ch | office@infodrog.ch

Inscription Jusqu'au 15 décembre 2010 à:

infodrog | Eigerplatz 5 | CP 460 | CH-3000 Berne 14

T +41 (0)31 376 04 01 | F +41 (0)31 376 04 04

www.infodrog.ch | office@infodrog.ch



Nicht frankieren

Ne pas affranchir

Non affrancare

Geschäftsantwortsendung Inviol commerciale-risposta

Envol commercial-réponse



infodrog

Eigerplatz 5

Postfach 460

CH-3000 Bern 14