

Interlocutrice
Regula Heller
T +41 31 511 38 41
regula.heller@anq.ch

Aux
directions des cliniques et
responsables de la mesure de l'ANQ
des cliniques psychiatriques pour adultes

Berne, le 8 janvier 2018

**ENQUETE DE SATISFACTION MENEES AUPRES DES PATIENTS DU SECTEUR DE LA PSYCHIATRIE
ADULTE A L'AIDE DU QUESTIONNAIRE SUCCINCT DE L'ANQ
Informations relatives aux adaptations du printemps 2018**

Madame, Monsieur,

C'est avec plaisir que nous vous informons des adaptations apportées à l'enquête de satisfaction menée auprès des patients pour le printemps 2018 (avril à juin) décidées par les commissions de l'ANQ.

Les points critiques exprimés lors des réunions d'information en mars 2017 et dans les prises de position écrites de certaines cliniques ont été discutés dans le cadre du Groupe qualité Satisfaction des patients (QA-PatZu) et les recommandations élaborées pour l'adaptation à partir de 2018 ont été soumises au Comité.

Le Comité de l'ANQ a décidé le 20 septembre 2017 d'apporter les modifications suivantes sur la base des points critiques exprimés et des recommandations du QA-PatZu :

1. Modification du mode de remise :

Jusqu'à présent, le concept interdisciplinaire pour la mesure de la satisfaction des patients prévoyait un envoi postal du questionnaire succinct de l'ANQ deux à sept semaines après la sortie de l'hôpital. On craint que ce type de relevé entraîne un trop faible taux de réponse.

Pour la mesure au printemps 2018, le mode de remise sera modifié. Le questionnaire sera remis avant la sortie de l'hôpital. Ensuite, les taux de réponse de la mesure à l'automne 2017 et au printemps 2018 seront comparés et le mode de remise sera débattu à partir de 2019.

La remise du questionnaire succinct de l'ANQ a lieu selon les critères suivants :

- Le questionnaire succinct de l'ANQ est remis au cours des trois derniers jours de séjour à l'hôpital (de manière analogue à la remise du BSCL).
- Une personne compétente est désignée avant le début de la mesure afin de procéder à la remise du questionnaire succinct de l'ANQ au sein de l'hôpital.
- La patiente ou le patient dépose le questionnaire succinct de l'ANQ dans un lieu neutre de la clinique sous pli fermé pour préserver l'anonymat.

- Une recommandation concernant la lettre d'accompagnement neutre est intégrée dans le manuel de mesure.

2. Contrôle de la covariable « Placement à des fins d'assistance » par ajustement

Dans l'étude pilote d'évaluation du questionnaire succinct de l'ANQ, il a été constaté que les patient-e-s placés à des fins d'assistance évaluaient leur satisfaction de manière inférieure aux patient-e-s non placés à des fins d'assistance. Dans l'enquête pilote cette variable a été associée aux statistiques de l'OFS. Le regroupement a toutefois nécessité d'importantes ressources, c'est pourquoi il a été décidé de ne pas la retenir pour la récolte de données nationale. Cette décision a été considérée de manière critique, l'influence de la covariable « Placement à des fins d'assistance » devrait être intégrée dans l'évaluation.

À partir de la mesure 2018, le placement à des fins d'assistance sera mesuré comme suit en tant que variable :

- Le codage du placement à des fins d'assistance est effectué par le biais d'un champ de code sur le questionnaire succinct de l'ANQ, qui sera rempli par la personne compétente avant sa remise au patient ou à la patiente. Les détails relatifs au codage sont décrits dans le manuel de mesure de 2018.
- Le statut de placement à des fins d'assistance vaut en cas d'admission non volontaire et/ou de refus de sortie pendant le séjour.

3. Inclusion de tous les patients et de toutes les patientes – y compris les personnes atteintes de démence et parlant une langue étrangère

Le concept interdisciplinaire pour la mesure de la satisfaction des patient-e-s prévoit l'inclusion de tous les patients et de toutes les patientes. Les critiques sont d'avis que les personnes atteintes de démence ne seraient pas en mesure de participer à l'enquête. Il serait possible (même si cela est contraire à la méthode) que le questionnaire soit rempli par des proches ou d'autres personnes (curateur, collaborateur de l'établissement de soins, etc.). Chez les patient-e-s de langue étrangère, le risque subsiste que les questions soient mal comprises ou incomprises et que le questionnaire soit ainsi rempli de manière incorrecte.

Aucune adaptation des critères d'inclusion n'est entreprise :

- Toutes les patientes et tous les patients sont inclus dans la mesure.
- Le fait que des personnes ne soient pas capables de remplir le questionnaire en raison d'une atteinte de démence ou d'une maladie cognitive est incontesté. De telles circonstances peuvent toutefois être variables et l'exclusion sélective de telles patientes et de tels patients est considérée comme un risque.
- L'exclusion de personnes de langue étrangère par une évaluation externe de leurs compétences linguistiques est également considérée de manière critique.
- Les critères d'inclusion seront réexaminés en présence des premiers résultats.

Pour d'autres renseignements, veuillez contacter madame Regula Heller, téléphone 031 511 38 41, regula.heller@anq.ch ou monsieur Michael Kunz, téléphone 031 511 38 51, michael.kunz@anq.ch.



Avec nos meilleures salutations accompagnées de nos meilleurs vœux pour une nouvelle année riche en succès

ANQ

Regula Heller
Responsable Soins aigus, Directrice adjointe

Michael Kunz
Collaborateur scientifique Psychiatrie