
Concept de publication

Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction des patients

Annexe 2

Février 2022, version 5.3

Cette annexe 2 « Concept de publication Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction des patients », version 5.3 fait partie intégrante du document de base « Publications de l'ANQ : principes et exigences ».

Le concept de publication « Concept de publication enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction des patients » a été approuvé par le Comité de l'ANQ le 21.02.2019.

Codes couleurs/Journal des modifications

Afin que vous puissiez disposer d'un outil toujours actualisé, ce document sera également mis à jour en cours d'année si nécessaire. Les codes couleurs vous aident à repérer rapidement la ou les dernières modifications.

Code couleur	Modification	Mot clef
Jaune	Février 2022	<ul style="list-style-type: none">• Infographie• Traitement des réponses >100 %

Table des matières

Codes couleurs/Journal des modifications	2
1. Introduction	4
2. Messages clés	5
2.1 Informations spécifiques figurant dans les questionnaires et l'évaluation	5
2.1 Présentation des résultats	6
2.2 Explication des graphiques en entonnoir	8
2.3 Infographie	9
2.4 Communiqué de presse	9
3. Messages secondaires.....	9
4. Mise en garde relative aux risques de mauvaise interprétation	9
5. Évaluation et discussion	10
5.1 Critères de l'Académie suisse des sciences médicales (ASSM)	10
5.2 Mesures choisies pour la publication	10
6. Autres remarques / commentaires / indications	10

1. Introduction

Nous décrivons ci-dessous les principaux aspects relatifs à la publication des résultats de la mesure « Enquête nationale sur la satisfaction des patients ».

Ce concept de **publication V 5.3** s'applique à tous les domaines (soins aigus adultes et enquête auprès des parents, réadaptation et psychiatrie adulte) à compter de l'enquête auprès des patients de 2022.

Le tableau ci-après reprend, pour chacun des trois domaines, les informations principales (étapes clés) pertinentes pour la publication :

Tableau 1 : étapes clés de l'enquête auprès des patientes et patients

	Soins aigus adultes	Soins aigus parents	Réadaptation	Psychiatrie adultes
Période d'enquête	2021 : juin 2023 : avril	2021 : juin 2023 : avril	Avril-Mai	Avril-Juin
Rapport comparatif pour commentaire	2021 : mars 2022 2023 : janvier 2024	2021 : mars 2022 2023 : janvier 2024	Janvier de l'année suivante	Mars de l'année suivante
Publication	2021 : mai 2022 2023 : février 2024	2021 : mai 2022 2023 : février 2024	Mars de l'année suivante	Mai de l'année suivante

Cette publication, destinée au grand public, comprend les volets suivants :

Tableau 2 : les différents volets des publications

	Soins aigus adultes	Soins aigus parents	Réadaptation	Psychiatrie adultes
Rapport comparatif national	Oui	Oui	Oui	Oui
Graphiques interactifs destinés à être mis sur le portail Web de l'ANQ	6 graphiques	5 graphiques	6 graphiques	6 graphiques
Communiqué de presse	Oui (commun)		Oui	Oui

2. Messages clés

2.1 Informations spécifiques figurant dans les questionnaires et l'évaluation

Tableau 3 : aperçu de tous les domaines – thèmes du questionnaire

	Soins aigus adultes	Soins aigus parents	Réadaptation	Psychiatrie adultes
Question 1	Qualité du traitement	Recommandation de l'hôpital	Qualité du traitement	Qualité du traitement
Question 2	Possibilité de poser des questions	Qualité du traitement	Informations sur le déroulement et les objectifs de la réadaptation	Possibilité de poser des questions
Question 3	Compréhensibilité des réponses	Clarté des réponses données par le médecin	Implication dans les décisions	Compréhensibilité des réponses
Question 4	Informations sur les médicaments à prendre chez soi	Clarté des réponses données par le personnel infirmier	Compréhensibilité des réponses	Informations concernant les médicaments au cours du séjour
Question 5	Organisation de la sortie de l'hôpital	Traitement avec respect et dignité	Traitements conformes aux attentes	Participation dans le plan de traitement
Question 6	Durée de l'hospitalisation		Organisation après le séjour de réadaptation	Préparation de la sortie

Tableau 4 : caractéristiques diverses des questionnaires et évaluation

	Soins aigus adultes	Soins aigus parents	Réadaptation	Psychiatrie adultes
Version du questionnaire	V 2.0	V 1.0	V 2.0	V 1.2
Ajustement au risque	Oui	Non	Oui	Oui
Variables	Âge	Âge	Âge	Âge
	Sexe	Sexe	Sexe	Sexe
	Type d'assurance	Type d'assurance	Type d'assurance	Type d'assurance
	L'état de santé auto-reporté	Non	L'état de santé auto-reporté	L'état de santé auto-reporté
	Lieu de séjour après la sortie	Aucun	Aucun	Placement à des fins d'assistance
Type de représentation dans le graphique	Graphique en entonnoir, par catégorie de l'OFS ¹	Graphique en entonnoir, d'après l'hôpital pédiatrique/universitaire, soins pédiatriques	Graphique en entonnoir	Graphique en entonnoir par type de clinique ²

¹ <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/erhebungen/ks.assetdetail.169879.html>

² La répartition des types de cliniques en psychiatrie est effectuée de manière analogue à la mesure ANQ de l'importance des symptômes.

2.1 Présentation des résultats

Les résultats sont publiés soit par hôpital et par clinique, soit par site pour les groupes d'hôpitaux ou de cliniques. Les résultats obtenus pour chaque question sont représentés pour les différents domaines (Soins aigus adultes ; Soins aigus enquête auprès des parents ; Réadaptation ; Psychiatrie adulte) dans un graphique.

Le commentaire général des graphiques en entonnoir explique les chiffres à l'intention des personnes non familiarisées avec les statistiques.

Figure 1 : exemple de graphique : question 1 du questionnaire succinct de l'ANQ en soins aigus (adultes)

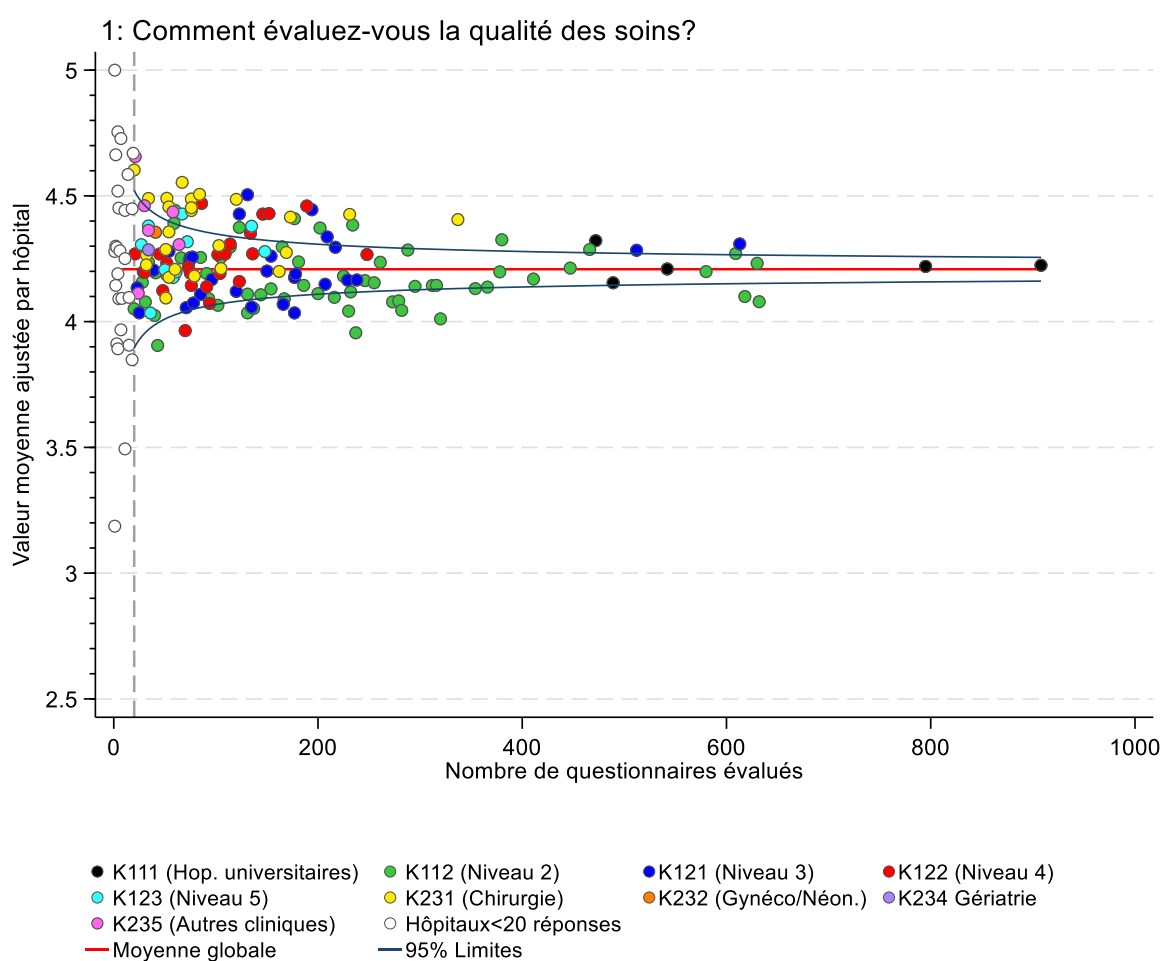


Figure 2 : exemple de graphique : question 1 du questionnaire succinct de l'ANQ en soins aigus (parents)

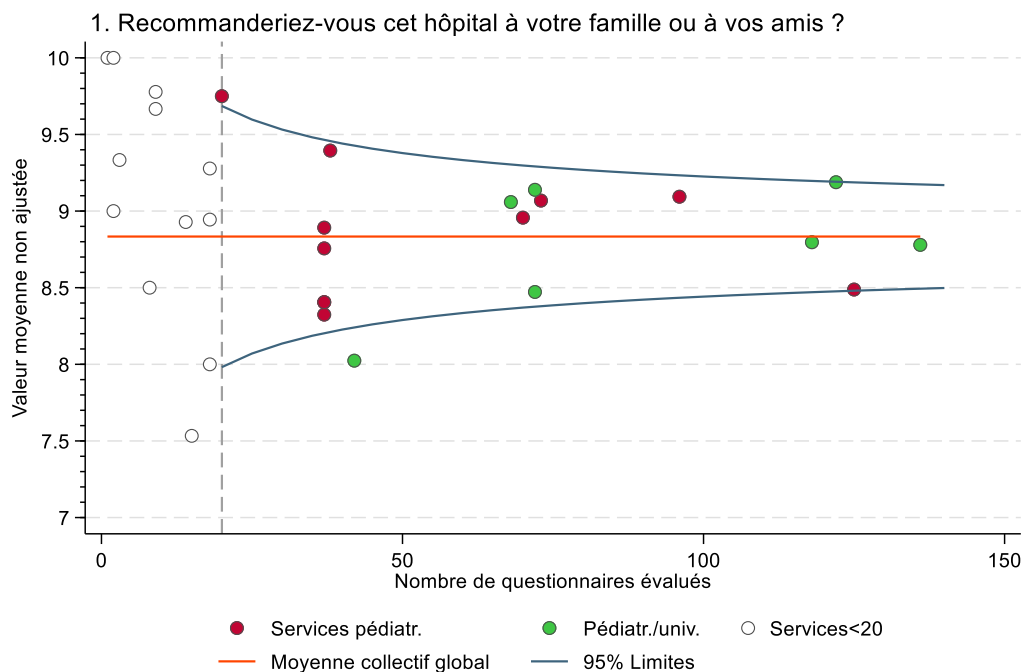


Figure 3 : exemple de graphique : question 1 du questionnaire succinct de l'ANQ en psychiatrie (adultes)

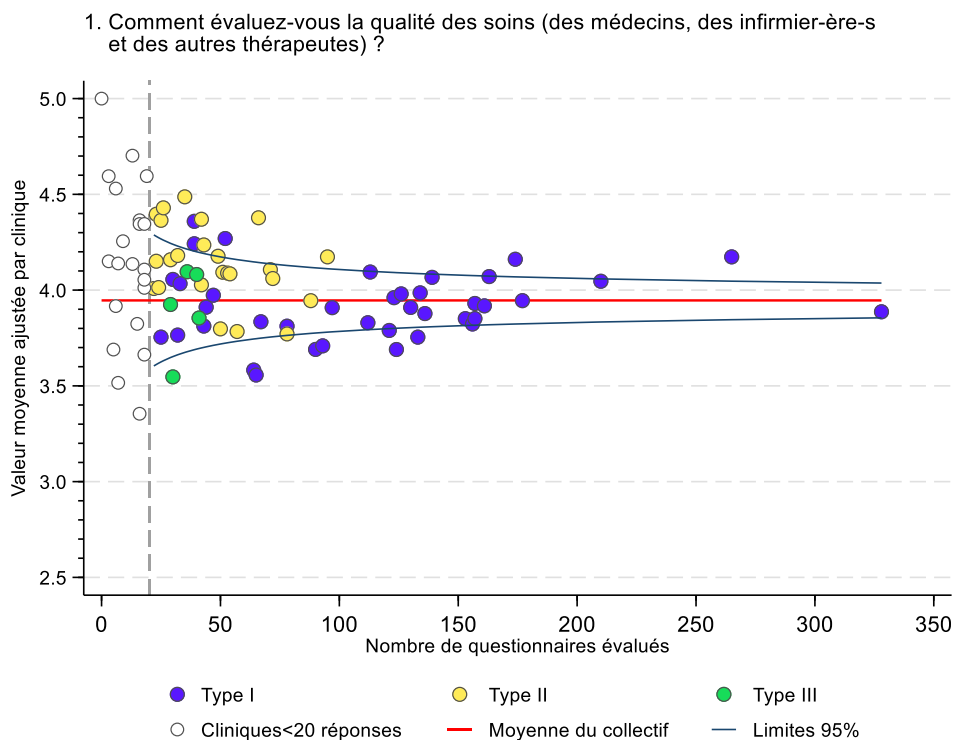
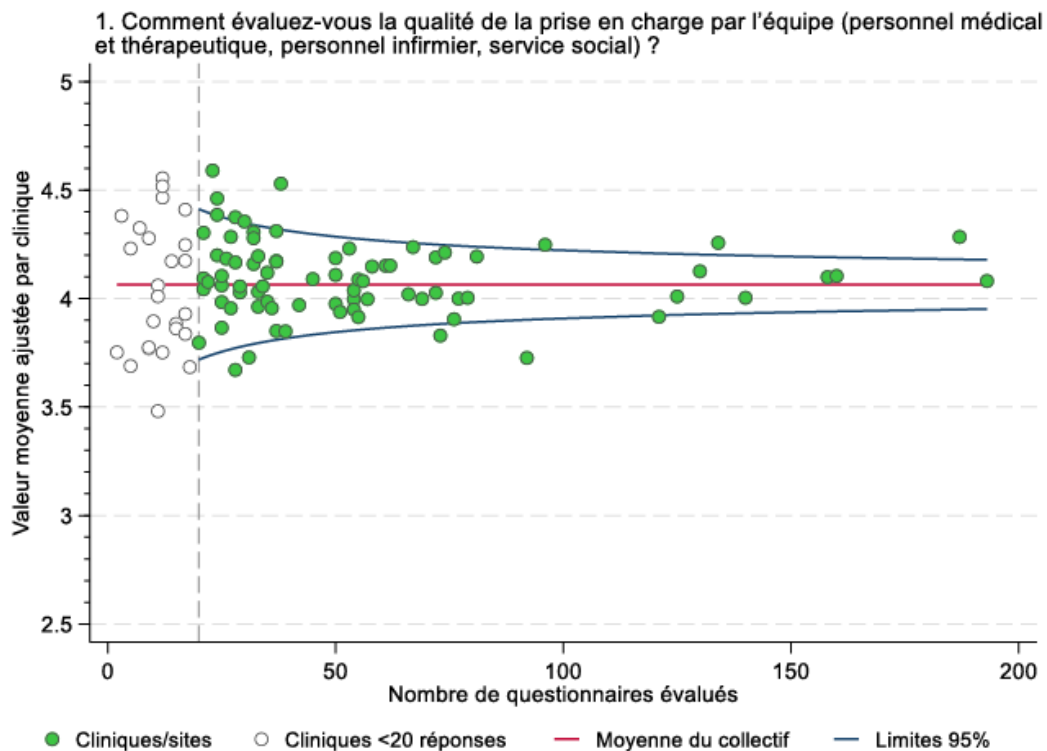


Figure 4 : exemple de graphique : question 1 du questionnaire succinct de l'ANQ en réadaptation



2.2 Explication des graphiques en entonnoir

L'axe X (axe horizontal) représente le nombre de questionnaires retournés. La moyenne du collectif global constitue la moyenne de référence (ligne rouge horizontale). Les lignes bleues du graphique en entonnoir représentent les limites de contrôle à 95 % en lien avec le nombre de questionnaires retournés. Chaque point représente un hôpital, une clinique et correspond à une moyenne ajustée (les moyennes de l'enquête auprès des parents dans les soins aigus ne sont pas ajustées). Les grands hôpitaux et cliniques avec beaucoup de questionnaires se trouvent sur la droite du graphique, tandis que les plus petits se retrouvent plutôt à gauche. Les hôpitaux et cliniques dont les moyennes se situent en dehors de la limite des 95 % peuvent être considérés comme s'écartant de manière significative de la moyenne générale (de manière positive ou négative).

Les résultats des hôpitaux ayant donné moins de 20 réponses évaluables sont également ajustés, mais les limites de contrôle correspondantes ne sont pas indiquées car ces échantillons sont trop petits et ne donnent pas de résultats statistiquement significatifs.

Ces hôpitaux et cliniques sont représentées par des cercles vides sur le graphique, et sans limites à 95 %. Si l'on constate des valeurs moyennes peu plausibles >5 lors de l'ajustement au risque, celles-ci sont plafonnées à 5. La limite des 20 questionnaires est marquée par une ligne de séparation verticale en pointillés. Les graphiques interactifs sont publiés sur le portail Web de l'ANQ. Une fonction de recherche permet de faire apparaître les positions de chaque hôpital et clinique. La moyenne numérique ainsi que le taux de réponse et le nombre de questionnaires retournés par hôpital et par clinique sont indiqués dans un champ de texte, auquel sont intégrés également les commentaires de leurs résultats que les hôpitaux et cliniques ont souhaité ajouter avant la publication. Pour les hôpitaux et cliniques ayant déclaré un taux de réponse >100 %, aucun taux de réponse n'est indiqué.

2.3 Infographie

Les infographies présentent de manière claire les résultats essentiels des mesures par domaine. Les infographies sont structurées de manière analogue pour tous les domaines et sont publiées sur le portail Web de l'ANQ en même temps que la publication transparente.

2.4 Communiqué de presse

Le communiqué de presse présente les principaux résultats et les commente à l'intention du grand public.

3. Messages secondaires

Les efforts accomplis par les hôpitaux et cliniques dans le domaine de la qualité sont mis en évidence et honorés. L'importance de la satisfaction des patients pour le développement de la qualité au sein des institutions est traitée d'un point de vue national. L'implication pour chaque hôpital et chaque clinique n'est pas analysée ici car cela relève de la compétence et de la responsabilité de chaque hôpital et chaque clinique.

L'expérience et les conclusions tirées de la réalisation de la mesure ainsi que les éventuelles conséquences pour l'avenir sont prises en compte lorsqu'elles présentent un intérêt pour le grand public.

4. Mise en garde relative aux risques de mauvaise interprétation

Dans le rapport, les avantages et les inconvénients de la méthode ainsi que les limites connexes pour la significativité et la généralisation des résultats sont cités explicitement.

L'accent est mis en particulier sur :

- Les buts visés par le questionnaire succinct de l'ANQ et par l'enquête nationale sur la satisfaction des patients ;
- La combinaison recommandée avec des questionnaires plus complets ;
- Les différences entre les hôpitaux et les cliniques : effet du segment de l'échelle : lors de la publication transparente des résultats sur le portail Web de l'ANQ, les résultats concernant la satisfaction des patients sont présentés en entonnoir. Ceci se fait dans un environnement dynamique avec la conséquence que l'échelle graduée peut varier. Le système choisit lui-même le segment adéquat pour pouvoir publier tous les résultats. Pour cette raison il est possible que l'échelle puisse varier entre les graphiques, faisant paraître les écarts plus grands ;
- Les comparaisons entre les domaines, c'est-à-dire entre la médecine somatique aiguë, la réadaptation et la psychiatrie ne sont **pas autorisées**, car les différences entre les contrats de prestations et le cadre structurel ne permettent pas de comparaisons directes ;
- Pour des raisons méthodologiques, il n'y a pas non plus de comparaison entre cliniques selon les différents types de réadaptation (musculo-squelettique, neurologique, cardiaque et autres) ou d'une spécialité en psychiatrie adulte.

5. Évaluation et discussion

L'évaluation globale des résultats met en avant les aspects positifs et fait état de tout éventuel potentiel d'amélioration. Dans le rapport comparatif national, les résultats sont commentés, et le cas échéant discutés, de manière générale et non pour chaque hôpital ou clinique. L'analyse détaillée des résultats et la communication des mesures au public relèvent de la responsabilité et la décision des institutions.

5.1 Critères de l'Académie suisse des sciences médicales (ASSM)

Le rapport comparatif national a été rédigé dans le respect des critères de l'ASSM (pertinence, exactitude et compréhensibilité). Le résumé³ est un extrait du rapport comparatif national destiné au grand public. Si l'on veut s'en tenir aux conclusions les plus importantes et rendre les contenus sous une forme compréhensible et claire, il n'est pas possible d'expliquer de manière détaillée dans le résumé tous les critères de la liste de contrôle. Les critères d'intérêt et d'exactitude en particulier sont expliqués dans le rapport comparatif national.

Le critère « compréhensibilité » est particulièrement important pour la publication destinée au grand public.

5.2 Mesures choisies pour la publication

Les graphiques interactifs sont publiés sur le portail Web de l'ANQ en même temps que le communiqué de presse et les infographies.

Ce dernier fait état des principaux résultats tels qu'ils figurent dans le rapport comparatif national et est diffusé par l'ANQ.

6. Autres remarques / commentaires / indications

Le rapport comparatif national complet est publié sur le portail Web de l'ANQ. Les tableaux en annexe du rapport contenant les résultats par hôpital, par clinique ou par site hospitalier ou clinique, sont toutefois publiés sous forme chiffrée. Chaque graphique peut être téléchargé au format PDF sur le portail Web de l'ANQ.

³ Aucun résumé n'est établi pour les rapports comparatifs nationaux sur la satisfaction des patients.