

---

# ANQ: Mesures de la satisfaction des patients

---

Regula Heller,  
responsable Soins aigus, directrice adjointe  
Berne, le 17 avril 2018

## Contenus

- Contexte
- Mandat et objectifs
- Méthode
- Résultats
- Conclusions
- Perspectives

## Contexte

- Différents outils de mesure de la satisfaction des patients sont utilisés dans les hôpitaux et les cliniques suisses.
- Un outil de mesure uniforme est nécessaire pour une comparaison au plan national.
- Décision de l'ANQ d'élaborer son «propre» questionnaire.
- Le questionnaire succinct de l'ANQ ne saurait remplacer un outil de mesure plus exhaustif.

## Mandat

- En adhérant au contrat qualité national, tous les hôpitaux et toutes les cliniques sont tenus de mesurer chaque année la satisfaction des patients selon les recommandations de l'ANQ
  - ⇒ Soins somatiques aigus adultes dès septembre 2011
  - ⇒ Soins somatiques aigus enquête auprès des parents dès septembre 2013
  - ⇒ Réadaptation dès mai/juin 2013
  - ⇒ Psychiatrie adultes dès avril/mai/juin 2017

## Objectifs

- Questionnaire succinct: outil uniforme applicable dans toute la Suisse
- Comparaison nationale transparente de la satisfaction des patients
- Indications pour la gestion de la qualité interne dans les hôpitaux et les cliniques
- Disponibilité des informations qualité pour les répondants des coûts (cantons et assureurs)
- Combinaison avec des outils de mesure plus exhaustifs

## Concept supra-disciplinaire

- Procédé de mesure uniforme et supra-disciplinaire
- Questionnaire succinct de l'ANQ comprenant des aspects spécifiques à certains domaines spécialisés
- Développement et traduction du questionnaire de l'ANQ dans le secteur des soins aigus et de la réadaptation selon un procédé uniforme
- Phase-test uniforme pour évaluer l'adéquation des critères
- Composition de la Commission qualité Satisfaction des patients (supra-disciplinaire)
  - ⇒ Utilisation des synergies, simplification des procédés d'analyse et de compte-rendu

# Questionnaire succinct de l'ANQ - Envergure – 6 questions

Soins aigues quest. V.2.0	Réadaptation quest. V.2.0	Psychiatrie quest. V.1.0
Qualité des soins		
Information / communication		
Médication		Médication
Gestion des sorties	Participation	Participation / Plan thérapeutique
	Offre thérapeutique	Gestion des sorties
	Gestion des sorties	

## Méthode

- Intégration de tous les patients ayant quitté l'hôpital durant les mois sous revue.
- Exclusion des patients domiciliés à l'étranger.
- Envoi postal du questionnaire 2 à 7 semaines après la sortie d'hôpital.
- Envoi d'aucun rappel.
- Evaluation descriptive spécifique à l'hôpital/ à la clinique sur la plateforme en ligne sécurisée POST CH SA
- Evaluation nationale comparative adaptée aux risques par l'institut ESOPE.



## Résultats

- Taux de participation entre 40,3% - 52,1%
- Degré de satisfaction constamment élevé

Soins somatiques aigus:

- 2011-2015 degré de satisfaction élevé et stable
- Dès 2016 modification de l'échelle de réponses (échelle à 5 points)
  - Légère réduction de l'effet de couverture
  - Légère augmentation de la discrimination

Réadaptation:

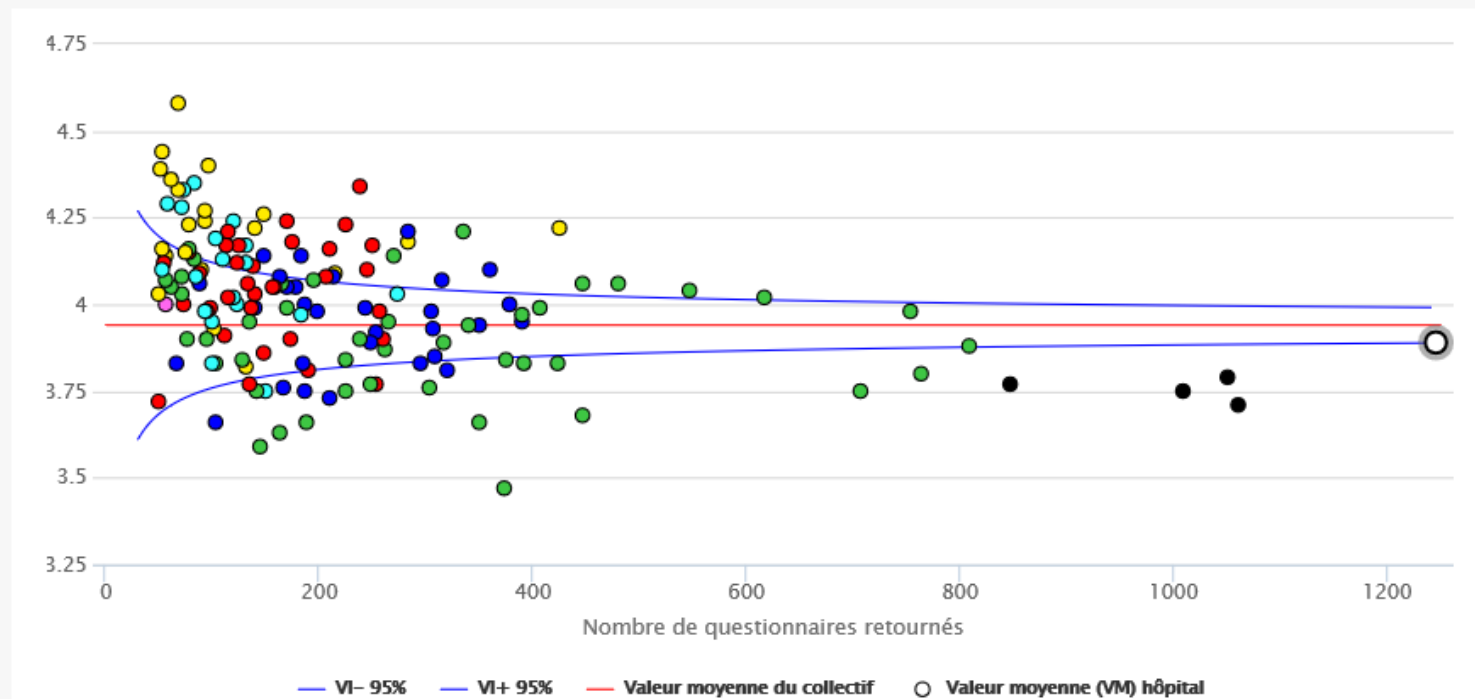
- 2013-2017 degrés de satisfaction en légère hausse dans certains domaines

# Publication transparente - exemple

**Graphique 5: Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?**

1 = réponse la plus négative, 5 = réponse la plus positive

[Afficher en plein écran](#) [PDF](#)

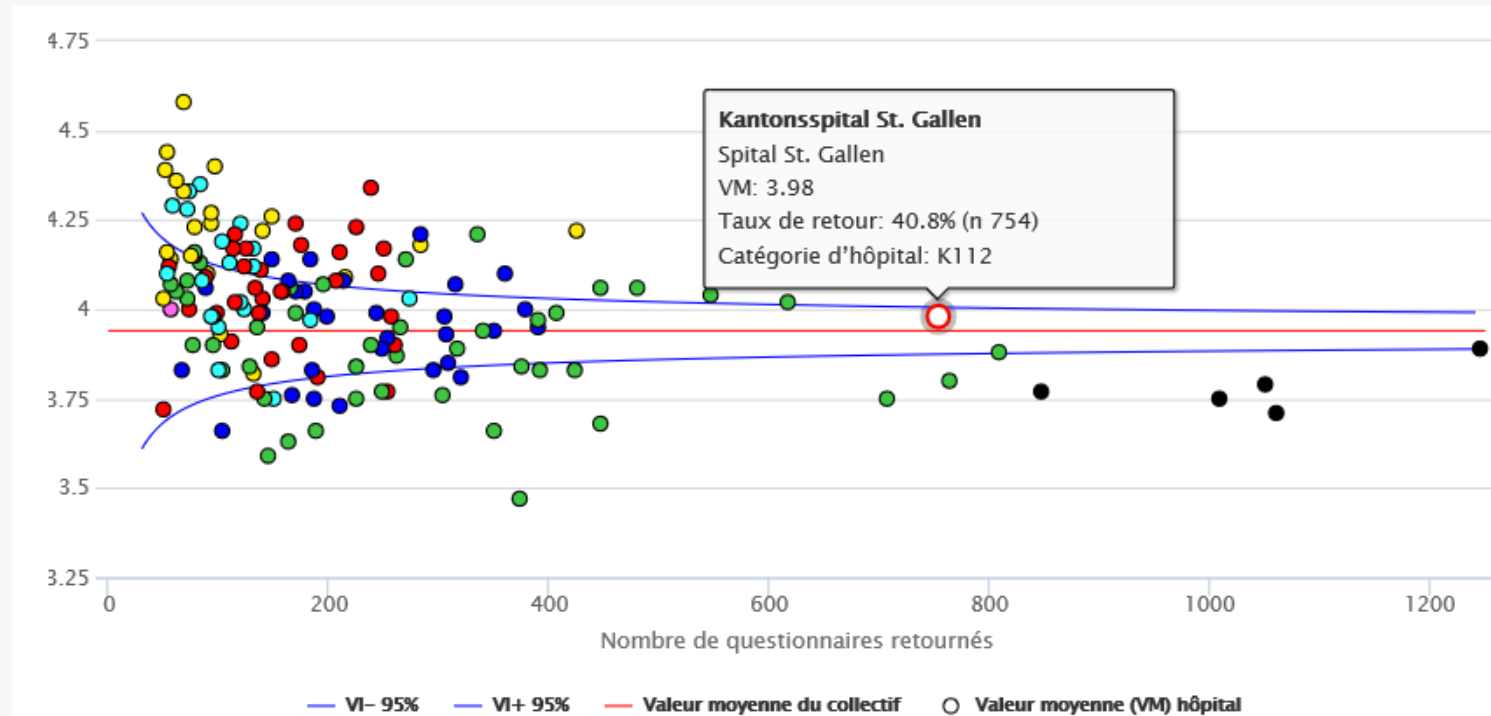


# Publication transparente

**Graphique 5: Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital?**

1 = réponse la plus négative, 5 = réponse la plus positive

Afficher en plein écran PDF



## Conclusions

- La comparaison au niveau national aide les hôpitaux et les cliniques à développer la qualité.
- Les résultats de l'enquête servent de base au dialogue entre les fournisseurs de prestations et les hôpitaux.
- Par des publications transparentes, il est possible de sensibiliser, de déterminer le calendrier, de reconnaître où il faut agir, de changer de culture.
- Les publications transparentes ont permis de sensibiliser les médias à la question de la satisfaction des patients.

## Perspectives

- La satisfaction des patients gagnera encore en importance en tant qu'indicateur de qualité à l'avenir.
- Clarification de la nécessité de développement: quelles seront les exigences envers les mesures de satisfaction des patients à partir de 2020?

## Documentation / Sources:

- Concept sur la sécurité des patients de l'ANQ
- Concept d'évaluation
- Concept de publication
- Critères pour le questionnaire de satisfaction des patients: rapport final, phase-test

<https://www.anq.ch/fr/domaines/soins-aigus/informations-sur-les-mesures-en-soins-aigus/satisfaction-des-patients-en-soins-aigus/>

- Publication n° 131 de la SSPS: «Feigenblatt oder Baum der Erkenntnis ANQ-Messung Patientenzufriedenheit schafft schweizweite Vergleichbarkeit» (p. 107-115) – en allemand

---

Merci pour votre attention.

---

Pour de plus amples informations: [anq.ch](http://anq.ch)  
Informations régulières sur les mesures et les  
développements:  
[ANQ-Newsletter](http://anq.ch) (abo via [anq.ch](http://anq.ch))