

Fiche d'information satisfaction des patients

Aperçu des nouveautés majeures de la mesure de l'ANQ de la satisfaction des patients dans les domaines des soins aigus, de la réadaptation et de la psychiatrie

La présente fiche d'information présente les nouveautés majeures mises en place dans le cadre de la mesure nationale de la satisfaction des patients de l'ANQ (mesure PatZu). Les ajustements concernent les structures et les processus de mesure dans tous les domaines et ont été établis par l'ANQ et son centre de logistique de mesure w hoch 2. Les nouveaux processus définis permettent de minimiser l'effort à fournir par les hôpitaux et cliniques et facilitent la participation des patientes et patients grâce à l'utilisation des technologies les plus modernes.

Des processus plus simples pour les patientes et les patients ainsi que pour les hôpitaux et les cliniques

- Dorénavant, les hôpitaux et les cliniques recevront le questionnaire succinct de l'ANQ pour la mesure de la satisfaction des patients directement du centre de logistique de mesure et non plus, comme jusqu'à présent, d'un institut chargé d'enquête décentralisé. Ainsi la coordination et la communication entre l'ANQ, en tant que mandataire, et les responsables des mesures seront plus simples et plus efficaces.
- Toutes les patientes et tous les patients peuvent choisir de participer en ligne. Pour ce faire, un lien personnalisé et un code QR seront imprimés sur le questionnaire. Cependant, il restera possible d'opter pour le format papier.
- Tous les questionnaires remplis au format papier seront renvoyés par les patientes et les patients au centre de logistique de mesure qui se chargera de les scanner.
- Le questionnaire succinct de l'ANQ aura la même mise en page (format A4) pour tous les hôpitaux et pour toutes les cliniques et ne pourra maintenant plus être modifié. Il sera cependant toujours possible d'ajouter des questions et analyses supplémentaires hors du « dossier d'enquête » financé par l'ANQ. Pour ce faire, l'hôpital/la clinique peut mandater des instituts chargés d'enquête.

Dashboard Admin pour la gestion du déroulement des mesures

Il sera mis à disposition de chaque hôpital/clinique un accès à un Dashboard qui leur permettra la gestion administrative de la mesure (Admin-Dashboard). Ce Dashboard aura un rôle central dans le processus de mesure de la satisfaction des patients. Il offrira les fonctionnalités suivantes, qui peuvent être utilisées de manière interactive sur ordinateur, tablette et smartphone :

- création simple de la lettre d'accompagnement personnalisé par clinique (téléchargement de logo, informations sur la hotline pour les patients, nom de l'expéditeur, signature, etc.)
- choix du conditionnement des documents (voir variantes de conditionnement ci-dessous)
- commande du nombre de questionnaires
- déclaration du nombre de questionnaires envoyés par service (réalisée jusqu'à présent via le « formulaire de mesure »)
- attribution des droits d'accès au Dashboard des résultats aux collaborateurs de l'hôpital/de la clinique
- messages et informations du centre de logistique de mesure

Variants de conditionnement des documents de l'enquête

Chaque hôpital/clinique peut choisir un type de conditionnement/mise sous pli pour les documents de l'enquête (lettre d'accompagnement, questionnaire, enveloppe-réponse). Les trois variantes suivantes sont disponibles dans le package de l'ANQ :

- non conditionnés : les documents sont livrés à l'unité et non pliés.
- conditionnés : les documents sont livrés sous forme de lot pliés.
- conditionnés et sous enveloppe : les documents sont pliés et glissés dans une enveloppe neutre, blanche, sans fenêtre.