

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

S'adresse aux personnes suivantes :

Réadaptation et psychiatrie :
- responsables qualité et
directeurs d'hôpitaux/de cliniques

Domaine des soins aigus
- responsables qualité

Berne, le 8 janvier 2019

INFORMATION

Organisation de la mesure de satisfaction des patients toutes spécialités confondues (à partir des mesures de 2019)

Madame, Monsieur,

Comme indiqué dans notre courrier du [12 novembre 2018](#), w hoch 2 a obtenu l'adjudication en tant que nouveau centre de logistique de mesure de la satisfaction des patients toutes spécialités confondues. Les structures et processus ont été définis conjointement et priorité a été donnée à

- l'optimisation de l'organisation de la mesure, l'objectif étant de réduire l'effort à réaliser par les hôpitaux et par les cliniques.
- Grâce à la centralisation des différents processus chez w hoch 2 (par exemple numérisation des questionnaires), il sera possible de fournir les résultats plus rapidement (résultats descriptifs via le Dashboard et statistiques brutes sous forme de fichier Excel).
- w hoch 2 est chargé des questionnaires succincts (sans question complémentaire) de l'ANQ.
- Le recours aux technologies modernes permet à chaque patient/patiente de choisir entre une enquête au format papier ou en ligne.
- Pour les hôpitaux et cliniques qui réalisent les enquêtes de l'ANQ sans questionnaire complémentaire et qui n'ont besoin d'aucune prestation complémentaire, il ne sera plus nécessaire de passer par un institut chargé d'enquête. Les coopérations existantes avec les instituts chargés d'enquête peuvent être poursuivies dans le cadre de prestations complémentaires (par exemple en cas d'utilisation de questionnaires complémentaires).

Veillez consulter la fiche d'information en annexe pour obtenir des informations plus précises.

Les responsables des cliniques de réadaptation et de psychiatrie adulte recevront directement de w hoch 2 d'ici fin février 2019, leurs identifiants de connexion et les informations utilisateur du nouveau Dashboard administrateur pour la mesure de 2019 (début avril). Les responsables des soins aigus recevront ces informations en mai 2019.

Passage de l'enquête sur la satisfaction des patients à un cycle de 2 ans : Dans le courrier [du 15.08.2018](#), les hôpitaux et les cliniques ont été informés du fait qu'à compter de 2020, la satisfaction des patients ne serait plus évaluée que tous les deux ans dans tous les domaines de l'ANQ. Cette transition offre la possibilité d'aligner le calendrier de mesure. À partir de 2020, toutes les mesures de satisfaction seront réalisées au printemps, ce qui permettra d'optimiser les processus en aval.

Vous trouverez ci-dessous les périodes d'enquêtes par domaine ANQ :

Domaine	Période d'enquête	
	Années paires (2020, 2022, etc.)	Années impaires (2021, 2023, etc.)
Soins aigus adultes	–	Avril
Soins aigus parents	–	Avril
Réadaptation	Avril–mai	–
Psychiatrie, adultes	Avril–juin	–

Regula Heller est à votre disposition pour toute question à l'adresse regula.heller@anq.ch. Vous pouvez également poser vos questions à w hoch 2 à l'adresse satpa@w-hoch2.ch et par téléphone au 031 536 39 39.

Avec nos meilleures salutations,
ANQ



Dr Petra Busch
Directrice



Regula Heller
Responsable Soins aigus, Directrice adjointe

Annexe : mentionnée

Copie : Roman di Francesco, chef de projet, w hoch 2, Berne
Michael Schwitter, MECON measure & consult GmbH, Zürich
Verena Riedo, qm Riedo, Zürich
Peter Reusch, NPO PLUS, Lachen
Federico Cathieni, ESOPE, Lausanne
Steve Crivelli, Stevemarco sagl, Mendrisio
Alexander Lorenz, Qualitest, Luzern
Sebastian Lorenz, Caremertrics, Bronschhofen
Bruno Catellani, Value Quest, Wädenswil