



Interlocutrice
Fiona Gubler
T +41 31 511 38 51
fiona.gubler@anq.ch

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

Berne, le 07 février 2019

MESURES ANQ DE LA SATISFACTION DES PATIENTS EN PSYCHIATRIE ADULTE

Informations relatives à la méthode à employer à partir des mesures 2019

Madame, Monsieur,

Lors de sa réunion du 23 janvier 2019, le groupe qualité Satisfaction des patients a discuté des premiers résultats de la mesure 2018 et défini la méthode de mesure 2019 sur cette base. Vous trouverez ci-après des informations sur les directives méthodologiques à appliquer à partir de 2019 pour l'enquête de satisfaction des patients.

Mode de remise à la fin du séjour en clinique

La remise des questionnaires, qui se fait désormais pendant le séjour en clinique, a permis d'augmenter de 20 % le taux de réponse de 2018 par rapport à l'année précédente. On constate cependant une grande variabilité des réponses entre les cliniques, les résultats allant de 2 % à 100 %. Cela pourrait en partie tenir aux disparités rencontrées dans la manière de communiquer sur l'enquête lors de la remise des questionnaires et dans la gestion de leur restitution/renvoi.

Afin de réduire autant que possible la variabilité du processus de remise, les directives suivantes sont données pour l'enquête de satisfaction des patients 2019, qui se déroulera d'avril à juin :

- Le questionnaire doit toujours être remis pendant le séjour en clinique, dans les trois jours précédant la sortie. L'envoi des questionnaires par la poste n'est pas autorisé.
- Le questionnaire complété doit être déposé dans une boîte aux lettres interne de la clinique ou dans une boîte, de façon à assurer l'anonymat.
- Le patient/la patiente doit le remettre dans une enveloppe fermée au cours du séjour en clinique. Il n'est pas possible de le déposer dans une boîte aux lettres publique après le séjour en clinique.
- La clinique désigne dans l'unité concernée (clinique ou service) une personne responsable de la remise et de la transmission des questionnaires complétés.
- Le manuel de mesure remis aux cliniques avant la mesure contient des recommandations supplémentaires quant à la remise du questionnaire ; celles-ci doivent contribuer à éviter autant que possible d'influencer les patientes et les patients.



Relevé du statut de placement à des fins d'assistance (PAFA)

À partir de la mesure 2019, le statut de placement à des fins d'assistance est relevé directement auprès du patient. Une question à ce sujet sera ajoutée au questionnaire. Le codage du questionnaire introduit pour la mesure 2018 n'a pas fait ses preuves et sera supprimé. Certaines cliniques ont critiqué ce codage pour des raisons d'éthique et de morale, sa finalité n'étant pas évidente aux yeux des patient-e-s.

Inclusion des patients de 16 à 18 ans dans la psychiatrie adulte

À partir de la mesure 2019, les patientes et les patients de 16 à 18 ans hospitalisé-e-s dans un service de psychiatrie adulte seront inclus-e-s dans l'enquête. En d'autres termes, il sera remis aux adolescent-e-s se trouvant en psychiatrie adulte un questionnaire de satisfaction des patients, alors que les jeunes adultes qui se trouvent dans un service de psychiatrie pour enfants et adolescent-e-s n'en recevront pas.

Informations relatives à l'organisation

La nouvelle organisation de la mesure permet encore de relever la satisfaction des patients à un sous-niveau, par exemple au niveau du service ou de l'unité de soins. Les sous-groupes sont possibles uniquement s'ils comptent au moins cinquante sorties au cours des trois mois de la mesure. Les résultats peuvent être séparés par sous-niveau dans le Dashboard, mais ils sont toujours évalués au niveau de la clinique dans le rapport comparatif national.

Pour plus de renseignements, veuillez contacter madame Fiona Gubler, téléphone 031 511 38 51, fiona.gubler@anq.ch ou madame Regula Heller, téléphone 031 511 38 41, regula.heller@anq.ch.

Avec nos meilleures salutations,
ANQ

Regula Heller
Responsable Soins aigus, Directrice adjointe

Fiona Gubler
Collaboratrice scientifique, psychiatrie

Copie à : Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, ESOPE
Roman di Francesco, chef de projet, w hoch 2