



Personne de contact

Stephanie Studer  
T +41 31 511 38 49  
[stephanie.studer@anq.ch](mailto:stephanie.studer@anq.ch)

A l'attention des  
directrices et directeurs, ainsi que  
responsables qualité des cliniques proposant  
des prestations de réadaptation

Berne, le 8 février 2018

## **SATISFACTION DES PATIENTS EN READAPTATION 2018**

### **Information sur les procédures de test – Version 2.0 du questionnaire et enquête de routine 2018**

---

Madame, Monsieur,

Par la présente, nous avons le plaisir de vous informer des résultats de la procédure de test en deux phases de la version 2.0 du questionnaire bref Réadaptation de l'ANQ, ainsi que de la réalisation de l'enquête sur la satisfaction des patients prévue en avril et mai 2018.

#### **Brève description du développement de la nouvelle version et des procédures de test réalisées**

En mars 2016, un groupe d'experts constitué de membres des Groupes Qualité Satisfaction des patients et Réadaptation a développé une nouvelle version du questionnaire bref actuel pour la réadaptation (version 1.0), sur la base des conclusions tirées à ce jour. L'intégration de questions relatives aux dimensions „Participation“, „Offre thérapeutique“ et „Gestion des sorties“ a permis de répondre aux besoins des cliniques. La procédure de test en deux phases a été réalisée conformément à notre démarche décrite dans notre courrier du 31 janvier 2017. La Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale de Fribourg a été chargée de la traduction et du test qualitatif du questionnaire. Le test quantitatif subséquent a été effectué par la Charité - Universitätsmedizin Berlin, Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, sur mandat de l'ANQ. L'enquête pilote a pu être réalisée grâce à l'implication de 16 cliniques de réadaptation au Tessin, en Suisse romande et Suisse alémanique.

#### **Résultats clés de la procédure de test en deux phases**

Nous vous présentons volontiers ci-après les principaux résultats de la procédure de test en deux phases. A l'aide du test qualitatif réalisé par la Haute Ecole spécialisée de Suisse occidentale de Fribourg, un questionnaire au contenu uniforme, valable dans les trois langues nationales, a été développé et testé en respectant des standards de validation qualitatifs.

Le test quantitatif a été réalisé par la Charité à l'aide d'une très bonne base de données. Les cliniques pilotes ont livré 1'326 questionnaires évaluable, ce qui correspond à un taux de retour très élevé de

47.9%. Dans l'ensemble, les indicateurs théoriques présentent de bonnes valeurs pour les différentes questions. Au niveau des caractéristiques, l'échelle garantit une différenciation satisfaisante et similaire à la médecine somatique aiguë et à la psychiatrie. Les résultats indiquent par ailleurs une cohérence élevée lors de la mesure du concept „Satisfaction des patients“. Le nombre de „valeurs manquantes“ était faible dans le cadre de l'enquête pilote, ce qui constitue un indice important au regard de la compréhension et la clarté du questionnaire. Les effets de plafond varient selon la question, mais se manifestent toutefois nettement moins qu'avec l'évaluation à l'aide de la version 1.0 du questionnaire actuel.

Outre le test quantitatif, la Charité a étudié un modèle d'ajustement des risques approprié. A cette fin, les cliniques pilotes ont été priées de transmettre – en sus du questionnaire – des données de leurs patients respectifs telles que le diagnostic principal, le mode d'admission, la durée de séjour, le séjour avant l'admission resp. après la sortie et le type de réadaptation. Les résultats mettent en exergue l'état de santé subjectif (compris dans une question de la version 2.0 du questionnaire) comme valeur confusionnelle significative. En raison de leur importance, la Charité recommande par ailleurs l'intégration de l'âge et du sexe dans le modèle d'ajustement, à titre de valeurs confusionnelles supplémentaires. Lors du test, il ressort que le type de réadaptation influe les valeurs de satisfaction. Etant donné que cet effet est toutefois très fortement corrélé avec l'âge et l'état de santé subjectif, il est possible de renoncer à l'intégration du type de réadaptation dans le modèle d'ajustement. Cette démarche permet d'éviter le relevé fastidieux du type de réadaptation pour les cliniques.

Pour résumer, il y a lieu de noter que la structure de la version 2.0 du questionnaire, qui regroupe à présent 6 questions, est solide sur le plan empirique. La nouvelle version du questionnaire mesure le concept de la satisfaction des patients avec un degré de cohérence élevé. L'échelle de réponses verbales à 5 niveaux présente également de bonnes propriétés théoriques dans le domaine de la réadaptation. L'ajustement des risques est entrepris pour les caractéristiques de l'âge, du sexe et de l'état de santé subjectif.

Le rapport final, réunissant les procédures de test des trois domaines de spécialisation de la médecine somatique aiguë, de la psychiatrie et de la réadaptation sera disponible sur le site de l'ANQ à la fin du 1<sup>er</sup> semestre 2018.

### **Recommandation pour la suppression du Cut-Off (à partir de 2018)**

Nous vous informons par ailleurs que le Groupe qualité satisfaction des patients a discuté de la suppression du Cut-Off pour les évaluations futures (en réadaptation au plus tôt dès 2018) lors de sa séance de janvier 2018. Pour la publication transparente, le Groupe qualité satisfaction des patients recommande donc la suppression d'une valeur limite, fixée à ce jour à 30 questionnaires retournés en réadaptation. Si le Comité devait approuver cette recommandation, l'adaptation et la consultation des concepts d'évaluation et de publication seront alors initiées.

### **Prochaines étapes pour l'utilisation de la version 2.0 du questionnaire bref de l'ANQ dans le cadre de l'enquête de routine d'avril et mai 2018**

La mesure de la satisfaction à l'aide de la version 2.0 du questionnaire de l'ANQ sera réalisée comme prévu en avril et mai 2018. L'organisation de la mesure, les critères d'inclusion et d'exclusion du collectif de patients, ainsi que le mode de livraison sont identiques par rapport aux années précédentes. Les hôpitaux et cliniques seront contactés, comme de par le passé, par leur institut d'enquête pour recevoir les informations nécessaires à la préparation (pré-orientation, lettre d'accompagnement et manuel). Pour votre information, vous trouverez ci-joint un modèle de questionnaire (annexe 1). Merci de noter que le questionnaire modèle vous est fourni pour prise de connaissance. La version 2.0 finale du questionnaire vous sera adressée en temps voulu par l'institut d'enquête.



Nous vous remercions de bien vouloir prendre note des informations ci-dessus, ainsi que de votre précieux engagement en faveur de la mesure de la satisfaction des patients. Nos remerciements vont également aux cliniques pilotes qui ont apporté une contribution significative au développement du questionnaire 2.0.

Pour toute question ou précision supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter ([stephanie.studer@anq.ch](mailto:stephanie.studer@anq.ch), 031 511 38 49).

Avec nos cordiales salutations,  
ANQ

A handwritten signature in black ink that reads 'Regula Heller'.

Regula Heller  
Responsable Soins aigus, Vice-directrice  
Responsable de projet Satisfaction des patients  
Toutes disciplines confondues

A handwritten signature in black ink that reads 'S. Studer'.

Stephanie Studer  
Collaboratrice scientifique Réadaptation  
Gestion opérationnelle Satisfaction des patients  
en Réadaptation



Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken  
 Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques  
 Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

## Satisfaction des patientes et patients concernant le séjour de réadaptation

Marche à suivre: Cochez s'il vous plaît la case qui correspond le mieux à votre opinion et expérience personnelle.

SVP, faites une croix précise et lisible.

juste  faux

### Questions sur votre séjour de réadaptation

- Comment évaluez-vous la qualité de la prise en charge par l'équipe (personnel médical et thérapeutique, personnel infirmier, service social) ?  
 Excellente  Très bonne  Bonne  Moins bonne  Mauvaise
- Au début de votre séjour de réadaptation, avez-vous été informé-e de manière compréhensible sur le déroulement et les objectifs de votre réadaptation ?  
 Oui, tout à fait  Plutôt oui  En partie  Plutôt non  Non, pas du tout
- Durant votre séjour de réadaptation, avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions ?  
 Toujours  Très souvent  Quelquefois  Rarement  Jamais
- Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?  
 Toujours  Très souvent  Quelquefois  Rarement  Jamais  
 Je n'ai pas eu de question  Je n'ai pas pu poser de question
- Les thérapies ont-elles répondu à vos attentes (portée, déroulement, etc.) ?  
 Oui, tout à fait  Plutôt oui  En partie  Plutôt non  Non, pas du tout
- Comment était l'organisation des principales mesures prises pour vous et vos proches pour la période après votre séjour de réadaptation (accompagnement, aide et soins à domicile, thérapies, etc.) ?  
 Excellente  Très bonne  Bonne  Moins bonne  Mauvaise

### Données personnelles

Comment décririez-vous votre état de santé actuel ?

Excellent  Très bon  Bon  Moins bon  Mauvais

Année de naissance

   

Sexe

masculin  
 féminin

Couverture d'assurance pour ce séjour de réadaptation

commune  
 semi-privée / privée

**Nous vous remercions cordialement d'avoir rempli ce questionnaire.**