

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

Transmis aux personnes suivantes :

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

Domaine des soins aigus
 - responsables qualité

Berne, le 11 juin 2020

MESURE ANQ DE LA SATISFACTION DES PATIENT-E-S – TOUS LES DOMAINES DE L'ANQ

Informations à propos des mesures réalisées à partir de 2021

Madame, Monsieur,

Nous vous informons par la présente des décisions du comité à propos des mesures de la satisfaction des patients suivantes :

- *Psychiatrie adulte et réadaptation : report des mesures à l'année 2021*
- *Soins aigus : date de l'enquête pour la mesure de la satisfaction des patient-e-s 2021*
- *Psychiatrie pour les enfants et adolescent-e-s : introduction de la mesure nationale de la satisfaction des patient-e-s à partir de janvier 2021*

Psychiatrie adulte et réadaptation

Le début de la pandémie de Covid19 a fortement sollicité les hôpitaux et cliniques. Afin de soulager les institutions, le comité avait décidé en mars 2020 de renoncer aux mesures de satisfaction des patient-e-s planifiées en psychiatrie adulte ainsi qu'en réadaptation.

Lors de la réunion du 26.05.2020, le comité a décidé de rattraper les mesures en 2021, d'avril à mai en réadaptation et d'avril à juin en psychiatrie adulte.

Suite à ce report, le rythme de l'enquête (tous les 2 ans) communiqué à l'origine sera adapté. Pour les domaines de la réadaptation et de la psychiatrie adulte, cela signifie qu'une mesure sera réalisée en 2021 et en 2022 (voir tableau 1).

Tableau 1 : calendrier des enquêtes des trois domaines de 2021 à 2024

Domaine de l'ANQ	2021	2022	2023	2024
Psychiatrie, adultes	Avril – juin	Avril – juin		Avril – juin
Réadaptation	Avril – mai	Avril – mai		Avril – mai
Soins aigus adultes/parents	Juin		Avril	

Soins aigus

La prochaine mesure de la satisfaction des patient-e-s en soins aigus sera réalisée comme prévu en 2021. Afin que les patient-e-s qui sortent d'un hôpital de soins aigus pour un séjour en réadaptation ne soient pas interrogé-e-s deux fois, la mesure en 2021 sera réalisée exceptionnellement en juin et non en avril, comme prévu à l'origine. À partir de 2023, la mesure aura toujours lieu en avril (voir tableau 1).

Psychiatrie enfants et adolescent-e-s (PEA)

À partir de janvier 2021, une mesure nationale de la satisfaction des patient-e-s sera réalisée en psychiatrie enfants et adolescent-e-s. Il s'agit d'une décision du comité de l'ANQ sur demande du GQ Satisfaction des patient-e-s lors de sa réunion du 26.05.2020.

Le questionnaire utilisé a été développé par un groupe de travail comprenant des délégués des cliniques universitaires de Bâle, Lausanne et Zurich, pour le compte de la Société Suisse de psychiatrie et psychothérapie de l'enfant et de l'adolescent (SSPPEA). Le questionnaire s'adresse aux patient-e-s hospitalisé-e-s à partir de 11 ans ainsi qu'à leurs parents. Il a été testé dans le cadre d'une étude pilote dans six cliniques de Suisse allemande et romande et a obtenu de bons résultats en termes de critères de validation et de fiabilité psychométrique.

Les pierres angulaires sur lesquelles repose l'enquête sont les suivantes :

- Le questionnaire comprend 30 questions à propos des dimensions de la satisfaction suivantes :
 - Information et explications
 - Satisfaction vis-à-vis du traitement
 - Satisfaction vis-à-vis de l'équipe thérapeutique
 - Résidence et vie dans le service
 - Satisfaction vis-à-vis de la sortie, du suivi et du traitement
 - Retour sur le traitement et son utilité
- Le questionnaire est disponible en ligne et sur papier et est complété à la fin du séjour en clinique.
- Pour les cliniques de PEA, aucune augmentation des forfaits de sortie et aucun financement initial ne sont requis. Depuis juin 2017, les cliniques paient déjà le montant introduit de 2,90 CHF pour la mesure en psychiatrie adulte et ont pu faire valoir le financement initial jusqu'en juin 2019. Les coûts de la mesure sont couverts.
- En raison du faible nombre de cas, l'enquête est réalisée sous forme d'enquête continue sur toute l'année (janvier à décembre). L'enquête de l'ANQ a lieu tous les 2 ans (la première est prévue en 2021). Les coûts de cette enquête sont couverts par les forfaits de sortie.
- Sur la base du volontariat, les cliniques peuvent aussi réaliser l'enquête lors des années intermédiaires, mais celle-ci est alors payante.
- La logistique de la mesure a été confiée à w hoch2, et l'évaluation et l'établissement de rapports à l'ESOPE, unisanté à Lausanne.
- Du côté de l'ANQ, M^{me} Daniela Zahnd, collaboratrice scientifique, est responsable de la réalisation de la mesure.
- D'autres informations suivront après la pause estivale.



Nous vous remercions d'en prendre note et nous tenons à votre entière disposition pour toute information complémentaire.

Avec nos meilleures salutations,
ANQ

Regula Heller
Responsable Soins aigus
Responsable Satisfaction des patient-e-s PA

regula.heller@anq.ch

Daniela Zahnd
Collaboratrice scientifique
Responsable Satisfaction des patient-e-s Soins aigus
et Satisfaction des patient-e-s PEA

daniela.zahnd@anq.ch

Muriel Haldemann
Collaboratrice scientifique
Responsable Satisfaction des patient-e-s Réadaptation

muriel.haldemann-scheuner@anq.ch

Copie : Dr. Anita Savidan, unisanté Lausanne
Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, unisanté Lausanne
Roman di Francesco, chef de projet Logistique de mesure, w hoch 2, Berne