
Bienvenue !

Réunion d'information
ANQ - Enquête de satisfaction des
patient-e-s en PEA
15 octobre 2020

Programme

Accueil et introduction

- Contexte, historique
- Conception des enquêtes de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ
- Organisation et instituts mandatés

Daniela Zahnd, ANQ

Informations concernant

- le développement du questionnaire de l'ANQ en PEA
- les résultats de l'étude pilote

Sébastien Urben
CHUV, Lausanne

Réalisation de l'enquête

- Organisation et déroulement de la mesure
- Dashboard

Elsa Scialom
w hoch 2

Questions des participant-e-s

Perspective et conclusion de la réunion

Daniela Zahnd, ANQ

Contexte

- La satisfaction des patient-e-s est un indicateur de qualité reconnu et fait partie intégrante du plan de mesure de l'ANQ pour tous les domaines de spécialité de l'ANQ.
- 2013 Groupe de travail PEA : début de l'élaboration d'un questionnaire visant à évaluer la satisfaction des patient-e-s hospitalisés et de leurs parents en matière de traitement.
- Décision du Comité ANQ : attente de ces développements
- Printemps 2018 : demande du groupe de travail PEA de mise en œuvre au niveau national du questionnaire développé spécifiquement pour la PEA.
- Février 2020 : discussion et consensus avec le SGKJPP pour la mise en œuvre nationale.
- Mai 2020 Décision du Comité ANQ : mise en œuvre biennale au niveau national à partir de janvier 2021.

Conception de l'enquête de satisfaction des patient-e-s PEA de l'ANQ

- Le questionnaire détaillé est utilisé dans son intégralité
- Les enfants/adolescents de plus de 11 ans et leurs parents reçoivent le questionnaire
- Le questionnaire est remis à la fin du séjour à la clinique
- Le questionnaire peut être rempli aussi bien en ligne que sur papier.
- Le questionnaire est disponible en français et en allemand
- Les questionnaires sont utilisés sur une période d'un an (janvier - décembre)
- Une évaluation intermédiaire semestrielle est envoyée (description via le Dashboard)
- Les cliniques peuvent utiliser le questionnaire sur une base facultative pendant l'année intermédiaire (moyennant paiement)

Institutions mandatées

w hoch 2 : centre de logistique de mesure

- ✓ Préparation des documents d'accompagnement (manuel, lettres d'accompagnement, etc.)
- ✓ Responsabilité de l'ensemble de la logistique de mesure
- ✓ Mise à disposition d'un Dashboard administratif et de résultats
- ✓ Accompagnement et assistance pendant la période de mesure

ESOPE : institut d'analyse national

- ✓ Analyse comparative nationale et établissement de rapports
- ✓ Aide scientifique au développement du questionnaire

Mandat du groupe d'experts PatZu PEA

Mandat :

- Travailler pour le compte du GQ PatZu
- Discuter et clarifier les problématiques de mise en œuvre
- Développer les bases pour l'évaluation comparative nationale et la publication

Membres :

- Sébastien Urben, PhD, responsable de l'unité de recherche, CHUV
- Stefan Kuhn, PDL, LUPS, membre du GQ PatZu
- Eric Veya, responsable du système de management durable, CPN, membre du comité qualité PatZu
- Dr. biol.-hum. Dipl. Psych. Marc Schmid, Leitender Psychologe Forschung, UPK
- Peter Lothenbach, Klinik Sonnenhof
- Stefan Müller, Stv. Chefarzt und Oberarzt, Kinder- und Jugendpsychiatrie Baselland

Perspective

Évaluation intermédiaire (premier semestre) :

- résultats descriptifs dans le Dashboard
- été 2021

Analyse spécifique par clinique (année complète) :

- résultats descriptifs dans le Dashboard
- env. février 2022

Rapport comparatif national :

- analyse comparative nationale
- Automne 2022

Interlocutrice ANQ :

- Daniela Zahnd, collaboratrice scientifique en soins aigus
- daniela.zahnd@anq.ch

Adresse de contact w hoch 2 :

- satpa@w-hoch2.ch

En vous remerciant de votre
attention !
