

Enquêtes de satisfaction patient.e.s : pratiques locales des hôpitaux suisses et pratiques nationales dans différents pays

20.01.2022

Storari, C., Savidan-Niederer, A., Cathieni, F., & Peytremann-Bridevaux, I.

Structure générale de la présentation

Partie 1: Enquête auprès des hôpitaux et des cliniques suisses en soins somatiques aigus, en psychiatrie (adultes) et en réadaptation

Partie 2: Revue de littérature sur des enquêtes de satisfaction patient.e.s sur large échelle dans d'autres contextes nationaux

Mise en perspective

Conclusions

Partie 1: Objectifs et méthode

Questions:

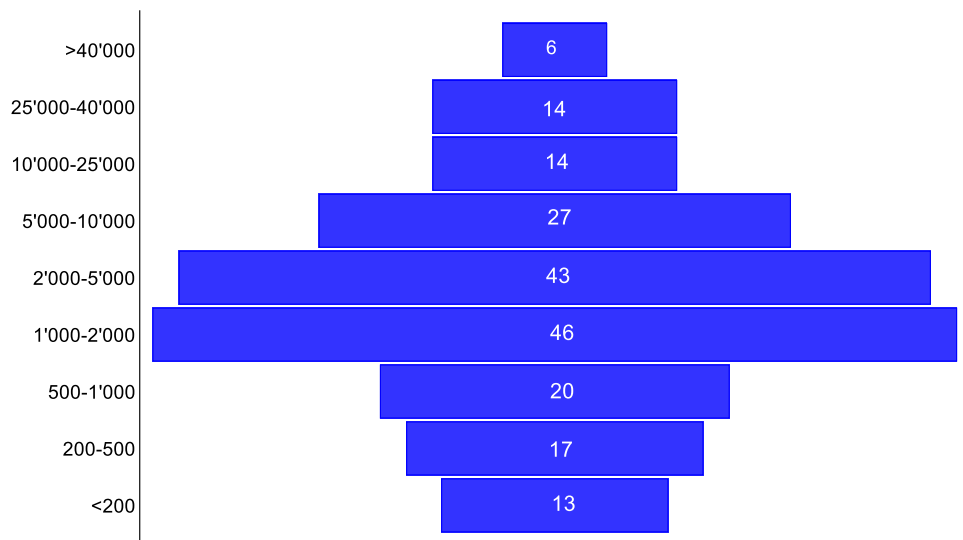
- Outre le questionnaire ANQ, quels autres instruments de mesure de la satisfaction patient.e.s sont utilisés et suivant quelles méthodes?
- Comment sont utilisés les résultats et à qui sont-ils transmis?

Méthode:

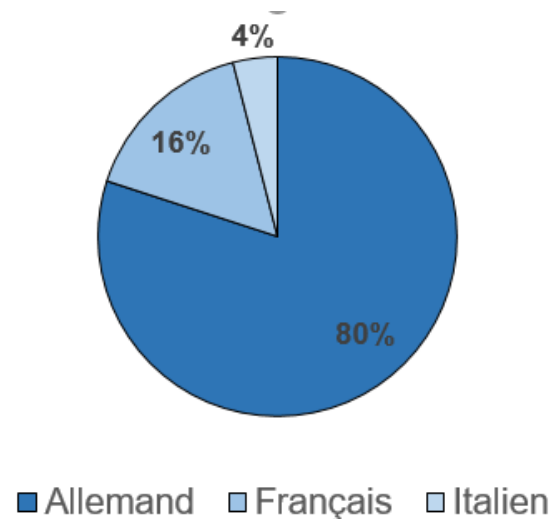
- Questionnaire online développé en collaboration avec l'ANQ
- Envoi du lien anonyme aux hôpitaux participant aux enquêtes nationales (note: une même personne pouvait répondre pour plusieurs sites)
- Récolte des données: novembre 2021 (rappel après 3 semaines)

Résultats: caractéristiques de l'échantillon (n = 200)

Dimension: nombre de sorties/années



Langue du questionnaire



Domaine de soins

Spécialité	N	% du total des répondant.e.s	Enquêtes ANQ: n° de sites en 2019	% du total des sites	% de sites ayant répondu
Som. aigus	119	47.0	200	52.9	59.5
Psy.	65	25.7	78	20.6	83.3
Rea.	69	27.3	100	26.5	69.0

Autres instruments? Lesquels?

Utilisation d'autres instruments: 84%

Nombre et type de questions:

- La majorité (60.4%) comporte moins de 30 questions
- Au moins une question ouverte
- Au moins une question de satisfaction globale
- Plusieurs questions sociodémographiques

Thématiques (soins somatiques aigus):

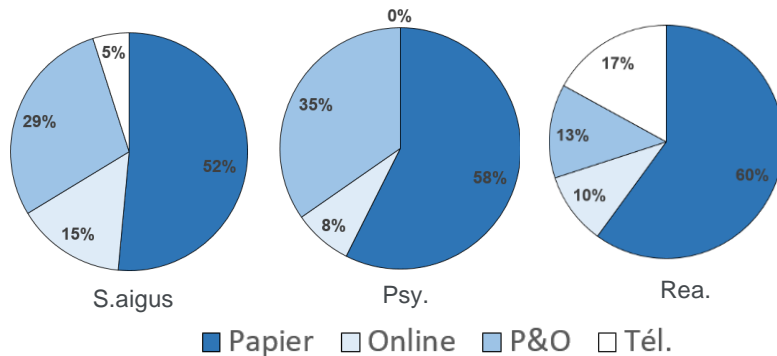
- 10 thématiques générales qui se retrouvent dans la majorité des instruments
- Homogénéité des thématiques

Récolte des données, résultats et suite

Période de récolte des données:

- La nette majorité récolte les données sur toute l'année (85%)
- Le questionnaire est distribué après la sortie dans 47% des cas

Méthode de récolte des données:



Utilisation des résultats:

- Evaluer et améliorer les performances
- Suivi des mesures correctrices introduites
- Communication à des acteurs externes (patient-e-s, public, assureurs): 18% des cas

Développements futurs:

- Dans 50% des cas il est question de modifier/adapter l'instrument
- Volonté de développer l'offre online

Partie 2: Objectifs et méthode

Objectifs:

- Décrire le contenu et le développement des instruments utilisés, ainsi que les méthodes de récolte et d'analyse des données dans d'autres contextes nationaux
- Documenter l'utilisation des résultats

Méthode:

- Principalement, mesures de satisfaction patient.e.s dans les soins somatiques aigus
- Les 8 nations prises en compte: France, Angleterre, Etats-Unis, Allemagne, Canada, Nouvelle Zélande, Danemark et Pays-Bas.
- Base: littérature grise, documents officiels, sites internet et contacts directs avec des personnes clés

Résultats: contenu

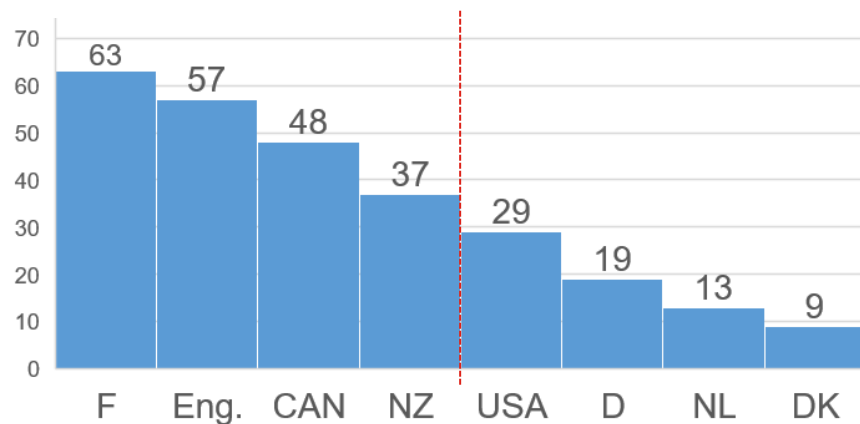
Développement:

- Contenu: base Picker/HCAHPS ou propre questionnaire
- Procédure: inclusions de plusieurs acteurs (c.-à-d. fournisseurs de prestations, assureurs, organisations de patient.e.s, responsables politiques, chercheurs)
- Validation: tests avec les patient.e.s (e.g., tests cognitifs) et tests pilotes (validité et fiabilité de la mesure)

Type de questions:

- Items individuels et/ou agrégés
- Questions ouvertes (sauf USA)
- Questions sociodémographiques
- Possibilité d'ajouter des questions spécifiques
- Hétérogénéité des thématiques traitées

Nombre de questions:

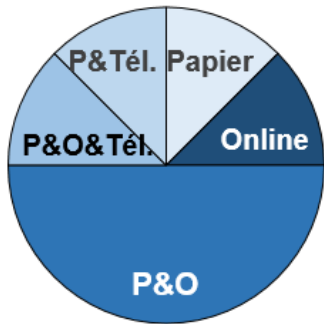


Récolte des données et résultats

Période de récolte des données:

- Dans 5 pays, la récolte est faite sur toute l'année
- Dans 7 pays, le questionnaire est distribué après la sortie

Méthode de récolte des données:



Utilisation des résultats:

- Dans 5 pays: comparer les fournisseurs de services entre eux. En Angleterre et Nouvelle Zélande, la comparaison se fait à la moyenne nationale
- Dans 6 pays: rédaction de rapports nationaux
- Général: transmission des résultats aux fournisseurs de prestations

Développements des instruments:

- Dans tous les cas, sauf deux (CAN et D): l'instrument a été adapté au moins une fois depuis son introduction

Mise en perspective

	Enquête suisse	Revue internationale
N° questions	Majorité x < 30	Très variable (de 63 à 9)
Ajouts	<ul style="list-style-type: none"> • Question globale de satisfaction • Question ouverte 	<ul style="list-style-type: none"> • Question globale de satisfaction • Question(s) ouverte(s) • Possibilité compléter l'instrument
Thématiques	Homogénéité	Hétérogénéité
Récolte données	Majorité: tout au long de l'année	Dans la moitié des pays: tout au long de l'année
Distribution	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire distribué très souvent avant la sortie • Surtout papier (volonté de passer on line) 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire distribué toujours après la sortie • Méthodes mixtes de récolte des données (volonté de passer online)
Utilisation résultats	<ul style="list-style-type: none"> • Principalement interne • Rarement communiqués à l'extérieur 	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisations très variées (comparaisons, rapports nationaux) • Communiqués à l'extérieur

Conclusions

Plusieurs aspects déterminent la constitution et le contenu d'un instrument de mesure, ainsi que la méthodologie de récolte des données et l'utilisation des résultats, dont notamment:

- Définition des objectifs (par exemple, qu'est-ce qu'on désire mesurer et pourquoi?)
- Processus de constitution de l'instrument (p.ex., qui inclure? comment valider? comment construire les questions?)
- Méthode de récolte des données (p.ex., à quelle fréquence? population visée? méthode utilisée?)
- Présentation et communication des résultats (p.ex., quel type de présentation pour quel publique?)

unisanté

Centre universitaire
de médecine générale
et santé publique · Lausanne

Merci



anq

unisanté

Centre universitaire de médecine générale
et santé publique · Lausanne