

Développement de la satisfaction des patients interdisciplinaire

Informations générales sur le choix du nouvel instrument d'enquête à partir de 2025

Le questionnaire succinct de l'ANQ, utilisé depuis 2011 par les hôpitaux et les cliniques pour la mesure nationale de la satisfaction, se compose de cinq à six questions qui se concentrent sur les aspects les plus importants pour la satisfaction des patients. Afin de permettre à l'avenir un questionnement plus approfondi de toutes les dimensions pertinentes et un suivi plus détaillé du point de vue des patients sur le long terme, le questionnaire actuel sera remplacé par un instrument d'enquête différencié à partir de 2025. L'ANQ répond ainsi également à l'un des résultats du [bilan](#). Le nouvel instrument d'enquête doit pouvoir mieux tenir compte encore des exigences relatives à la consignation de cet important indicateur de qualité et apporter une contribution importante au développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques.

Pour l'évaluation de ce nouveau questionnaire, le [groupe qualité \(GQ\) Satisfaction des patients](#) a travaillé depuis 2020 en étroite collaboration avec le Groupe ESOPE, Unisanté. Le processus de définition d'un nouveau questionnaire ANQ a comporté les étapes suivantes :

- Dans un premier temps, l'ANQ a demandé au Groupe ESOPE, Unisanté de réaliser une recherche bibliographique internationale et un inventaire des questionnaires utilisés en Suisse en complément du questionnaire succinct de l'ANQ.
- Sur cette base, le GQ Satisfaction des patients a défini les [exigences et directives](#) auxquelles le futur questionnaire devra répondre.
- Dans un deuxième temps, le Groupe ESOPE, Unisanté, a été chargé d'examiner quels questionnaires utilisés aux niveaux international et national répondent à ces exigences et directives et se prêtent à une adaptation aux conditions suisses.
- Sur la base de cet examen, le Groupe ESOPE, Unisanté a établi une short-list de cinq questionnaires. Dans son [rapport final](#), il a expliqué sa démarche et présenté les questionnaires de la short-list.
- Le GQ Satisfaction des patients a ensuite évalué les variantes proposées selon différents critères généraux et de contenu (voir tableau ci-dessous).

→ Les détails du développement sont disponibles sur le [portail web de l'ANQ](#)

Le choix du nouveau questionnaire ANQ

Le GQ Satisfaction des patients a défini les critères suivants pour évaluer la short-list du Groupe ESOPÉ, Unisanté :

Critères généraux	Critères liés au contenu
<ul style="list-style-type: none"> • En cas de besoin, le questionnaire choisi peut faire l'objet d'une adaptation simple (indépendance) • Le questionnaire choisi est validé • Le coût de la licence est supportable <p><i>Critères moins pertinents :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Le questionnaire est déjà utilisé en Suisse • Des études de validation ont été publiées • Une comparaison internationale est possible 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertinence des questions 2. Compréhensibilité des questions 3. Différenciation/discrimination possible 4. Présentation simple des résultats 5. Méthodologie d'évaluation 6. Évaluation de la capacité d'adaptation 7. Effort d'adaptation pour le déploiement national 8. Orientation vers l'avenir

Le GQ Satisfaction des patients a ensuite examiné quels questionnaires de la short-list répondaient aux critères mentionnés. Cette liste comprenait les questionnaires suivants :

1. Questionnaire CHUV (version française)
2. Questionnaire Picker, variante HUG (version française)
Questionnaire Picker, variante Inselspital Bern (version allemande)
3. Questionnaire MüPF (version allemande)
4. Canadian CPES-IC (version canadienne-française et anglaise)
5. Questionnaire UniversitätsSpital Zürich (version allemande)

Le GQ Satisfaction des patients a suivi une procédure d'exclusion pour choisir le nouveau questionnaire. Ce processus a nécessité plusieurs réunions.

Choix du questionnaire CPES-IC et justification de la décision

Après une discussion approfondie et un examen minutieux de tous les arguments, le GQ Satisfaction des patients a décidé le 5 avril 2023, de poursuivre en utilisant le questionnaire CPES-IC comme instrument générique pour tous les domaines (soins aigus, psychiatrie et réadaptation). Celui-ci répond à toutes les [exigences et directives](#), c'est-à-dire qu'il est en accord avec les objectifs de développement, qu'il couvre toutes les dimensions des questions prescrites et qu'il respecte également les piliers définis sur le plan méthodologique.

Discussions autour des alternatives

De nombreuses cliniques psychiatriques utilisent actuellement le questionnaire MüPF pour leurs propres enquêtes de satisfaction. Lors de la prise de décision, le GQ a donc également envisagé la possibilité d'opter pour le questionnaire MüPF pour la psychiatrie et pour le questionnaire CPES-IC pour les soins aigus et la réadaptation. Les arguments suivants ont finalement fait pencher la balance en faveur de l'utilisation d'un seul instrument, le questionnaire CPES-IC, dans les trois domaines :

- L'ANQ a pour mission de réaliser des mesures comparatives de la qualité au niveau national. L'enquête de satisfaction des patients est la seule mesure qui peut être conçue de manière identique pour les trois domaines. Dès le début, le développement de la mesure de satisfaction a eu pour objectif d'utiliser par la suite un questionnaire uniforme.
- Le GQ Satisfaction des patients est tenu de respecter le mandat et les objectifs de l'ANQ et doit, lors du choix du questionnaire, tenir compte des intérêts et des besoins généraux de tous les domaines.
- Pour les hôpitaux et les cliniques ayant plusieurs domaines de prestations, un questionnaire ANQ générique est une réelle opportunité, car celui-ci permet également des comparaisons internes entre les domaines d'une clinique ou d'un hôpital.
- Un questionnaire uniforme simplifie la manipulation et la collecte.
- En médecine, l'égalité de traitement des patientes et patients, tous domaines confondus, est cruciale. Cette préoccupation doit également se refléter dans la mesure de satisfaction et sera renforcée par un questionnaire unique.

Prochaines étapes

- Traduction concomitante du questionnaire CPES-IC en français, allemand et italien et adaptation aux conditions suisses
- Adaptation du questionnaire CPES-IC aux trois domaines (l'adaptation ne concerne que les aspects qui diffèrent dans les trois domaines)
- Évaluation qualitative du questionnaire adapté
- Début des mesures pilotes avec le nouveau questionnaire ANQ en 2024

Les étapes préparatoires jusqu'à la mesure pilote seront mises en œuvre en collaboration avec le Groupe ESOPÉ, Unisanté et en étroite coordination avec le GQ Satisfaction des patients.