
Bienvenue au dialogue en ligne !

Nouvel instrument d'enquête sur la satisfaction des patients

Regula Heller
Responsable Soins aigus, Directrice adjointe

21 novembre 2023

Accueil et organisation

Choix de la langue :

- au niveau du globe en bas de la barre (« Interprétation »), sélectionnez la langue que vous souhaitez entendre : allemand, français ou italien. « Inactif » signifie, que le son original n'est pas audible

Choix de la présentation

Sous « Afficher les options », vous pouvez choisir :

- pour la présentation en allemand, sélectionnez « Regula Heller ANQ »
- pour la présentation en français, sélectionnez « Daniela Zahnd ANQ »
- pour la présentation en italien, sélectionnez « Barbara Hänni ANQ »

Sujets abordés



- Contexte
- Objectifs et exigences d'un nouvel instrument d'enquête
- Le questionnaire canadien CPES-IC
- Préparation du questionnaire pour la procédure de test
- Procédure de test : entretiens avec les patients et mesure pilote
- Informations sur la méthode et l'analyse
- Partie interactive - Enquête
- Questions/Discussion
- Perspective



Contexte - Pourquoi un nouvel instrument d'enquête est-il nécessaire ?

- 2011 Décision pour le concept de questionnaire succinct de l'ANQ (solution de compromis)
- Décision d'utiliser le questionnaire succinct de l'ANQ dans les trois domaines et de constituer un groupe qualité interdisciplinaire (GQ PatZu)
- Opportunités/Limites du questionnaire succinct ANQ :
 - Possibilité d'une comparaison nationale des principales dimensions de la satisfaction
 - Utilité limitée pour la gestion de la qualité.
 - La combinaison du questionnaire succinct de l'ANQ et du questionnaire différencié mobilise des ressources, entraîne des doublons et compromet le retour des deux instruments.
- 2019 Décision du comité de l'ANQ - Le concept du questionnaire succinct doit être remplacé - Mandat de développement au GQ PatZu

Point de départ : mandat Groupe ESOPE Unisanté (2020)

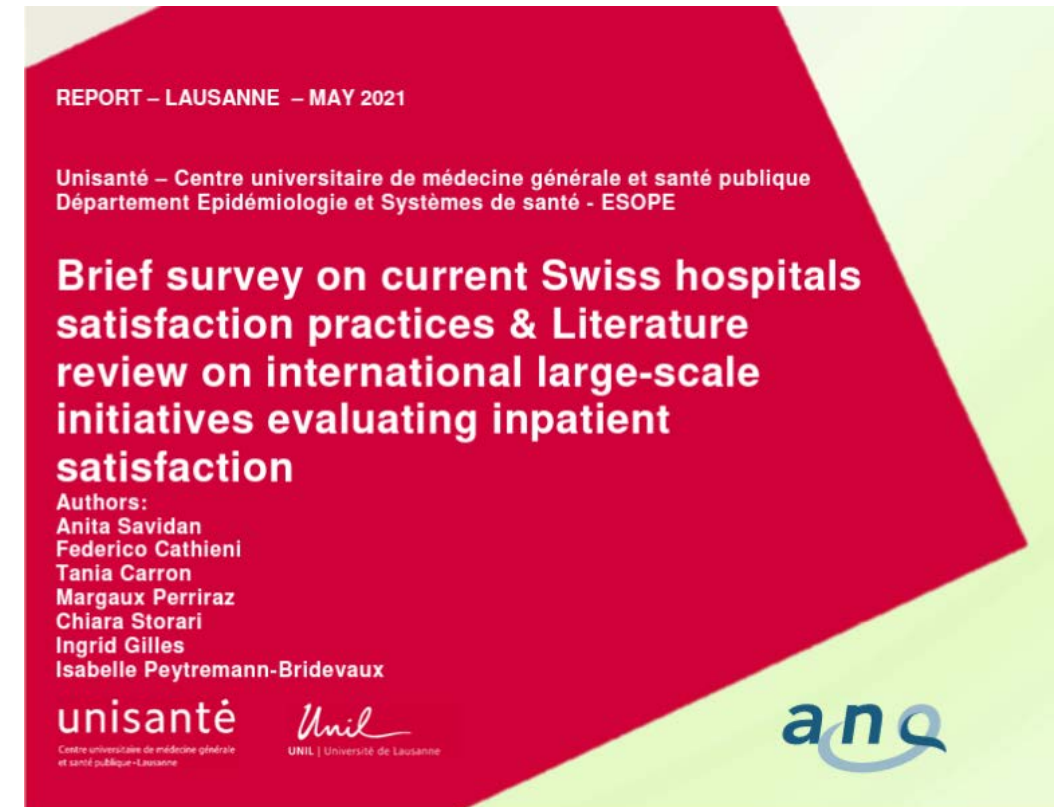
1) État des lieux

Quels sont les questionnaires utilisés dans les hôpitaux et les cliniques en plus du questionnaire succinct de l'ANQ ?

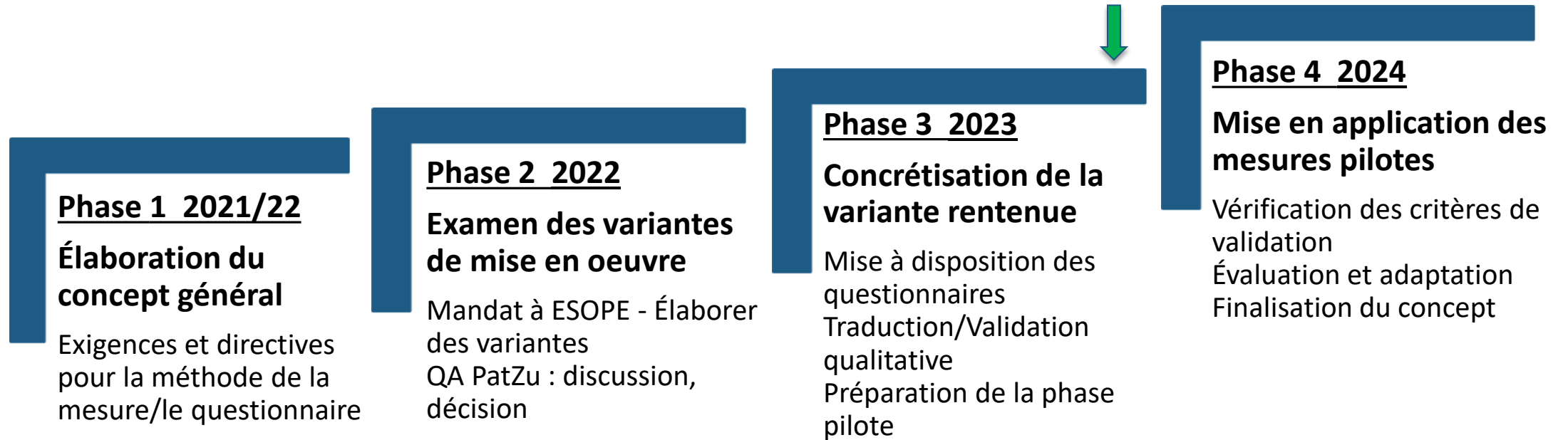
2) Recherches bibliographiques

Quels sont les instruments d'enquête utilisés au niveau international pour l'enquête de satisfaction des patients ?

[ANQakut Report ESOPE 2021.pdf](#)



Phases du développement prévu



- Mandat GQ PatZu : discussion - décision - recommandation
- Collaboration étroite avec le Groupe ESOPE Unisanté et w hoch 2 GmbH (logistique de mesure)
- Communication régulière sur l'état des travaux - [Portail Web de l'ANQ](#)
- Implication des hôpitaux et cliniques, partenaires de l'ANQ, organisations de patients, etc.



Objectifs et exigences d'un nouvel instrument d'enquête

Objectifs et exigences d'un nouvel instrument d'enquête

Le nouvel instrument d'enquête

- ✓ Apporte une contribution importante au développement de la qualité
- ✓ Permet un suivi différencié du point de vue du patient (pour tous les acteurs)
- ✓ Comprend les dimensions essentielles de la satisfaction (admission, information/communication, implication, organisation/déroulements, médication, sécurité, sortie)
- ✓ Utilise majoritairement le format PREM (**P**atient **R**eported **E**xperiences **M**easurement)
- ✓ Comprend entre 30 et 40 questions
- ✓ Est idéalement déjà validé dans un contexte similaire
- ✓ Peut être adapté aux domaines Soins aigus, Réadaptation et Psychiatrie (mais pas de comparaisons nationales entre les domaines !)

Mandat Groupe ESOPE Unisanté (2022)

Variantes de questionnaires et propositions

- 1) Quels questionnaires utilisés au niveau international/national satisfont les exigences de l'ANQ et se prêtent à une adaptation aux conditions suisses ?
- 2) Proposition de 2 à 3 variantes de questionnaires comme base pour la suite du travail.

[ANQakut Report ESOPE 2022.pdf](#)





Le questionnaire canadien CPES-IC

Processus décisionnel - Choix du nouvel instrument d'enquête

- ESOPE a proposé 5 variantes de questionnaire :
 - Questionnaire CHUV
 - Questionnaire Picker, Variante HUG/ Variante Inselspital Bern
 - Questionnaire MüPF
 - CPES-IC canadien
 - Questionnaire Hôpital universitaire Zurich
- Discussion et évaluation par le GQ PatZu selon de nombreux critères généraux et de de contenu étendus
→ Processus intensif !
- Décision par exclusion en faveur du **CPES-IC**
Canadian Patient Experiences Survey -Inpatient Care

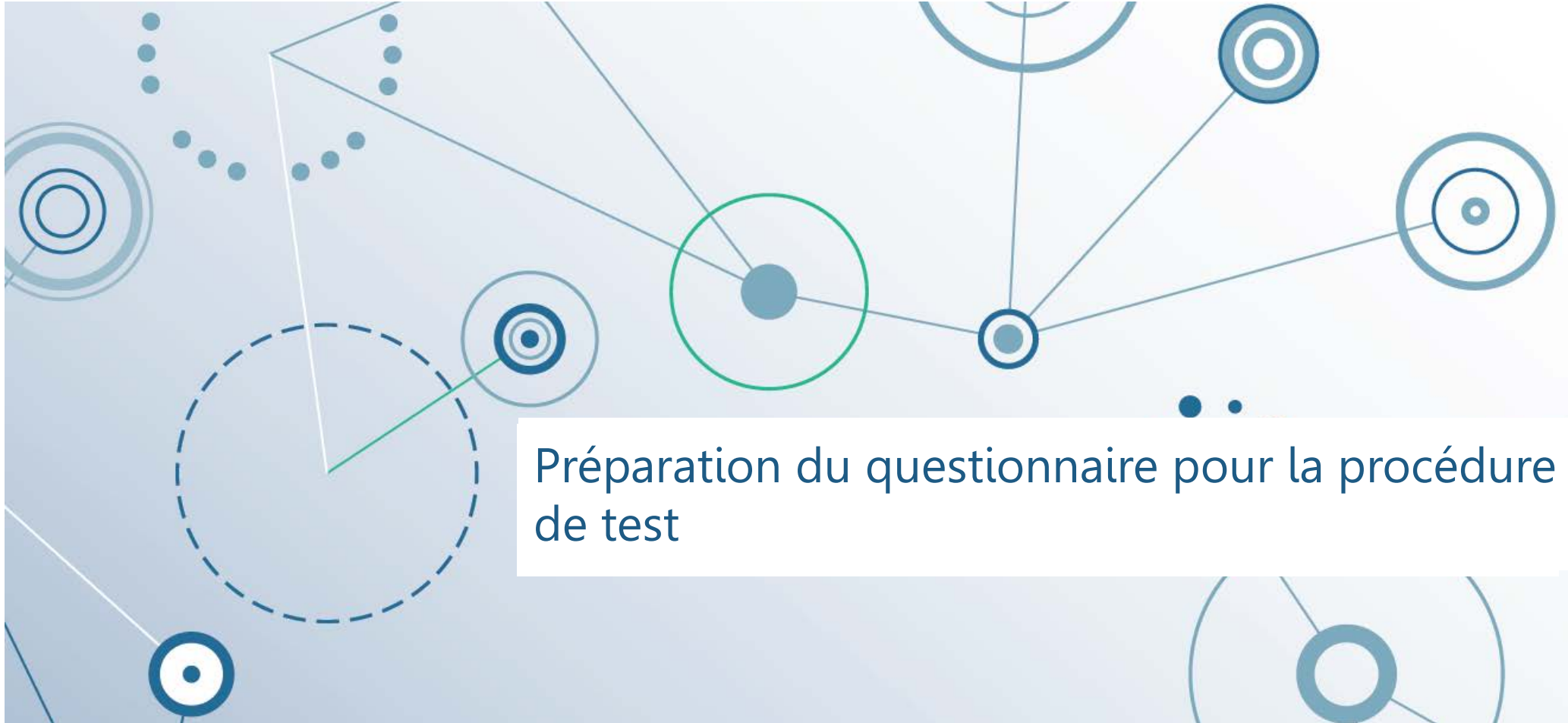


Arguments en faveur du choix du CPES-IC

- Le CPES-IC satisfait complètement les exigences définies par l'ANQ (objectifs, dimensions, fondements de la méthode, p. ex. PREM)
- Le CPES-IC est un instrument générique : ni trop spécifique ni trop général en ce qui concerne les domaines de prestations, il peut être adapté de façon flexible.
- Le questionnaire a été validé au Canada selon des normes scientifiques et une publication est disponible.
- Le CPES-IC est libre de droits, une autorisation a été obtenue auprès de l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS). Le questionnaire peut être traduit et librement adapté en citant la source.
- Le CPES-IC a été conçu dans le but d'établir au Canada une comparaison nationale des hôpitaux dans le domaine soins aigus.

Structure et contenu du CPES-IC

| Dimensions/Thématiques | Nombre de questions |
|---|------------------------------------|
| Communication/Traitement par les professionnels | 3 à 4/par groupe de professionnels |
| L'environnement de l'hôpital/la clinique | 2 |
| Expériences du besoin d'aide/de soutien | 2 |
| Expériences dans la gestion de la douleur | 2 |
| Expériences en matière de médication | 3 |
| Planification des sorties | 3 |
| Évaluation globale avec une échelle de 1 à 10 | 2 |
| Expériences à l'admission/pendant le séjour/à la sortie | 3 / 9 / 3 |
| Évaluation globale : « Le séjour à l'hôpital/clinique a-t-il été bénéfique ? » Échelle 1-10 | 1 |
| Évaluation de l'expérience vécue lors de ce séjour au moyen de l'échelle 1-10 | 1 |

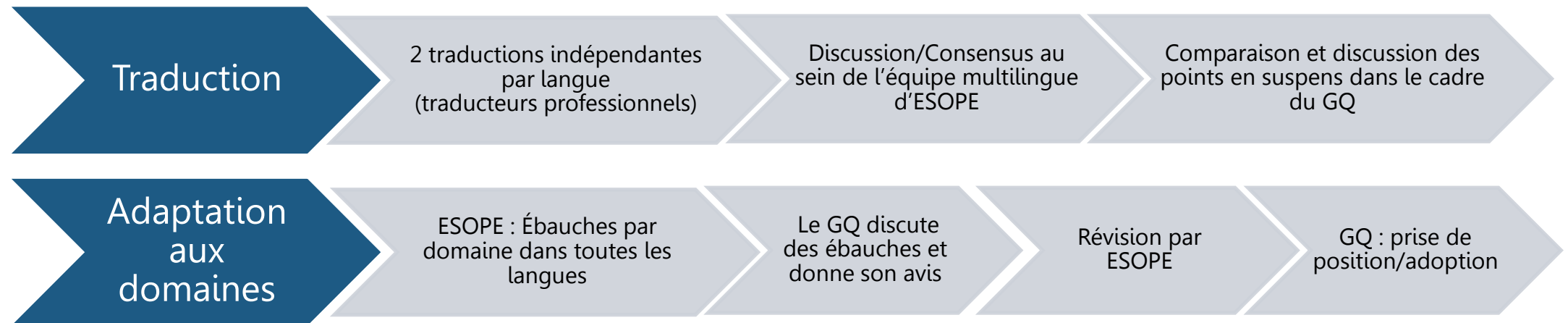


Préparation du questionnaire pour la procédure de test

Traduction et adaptation des domaines spécialisés

Méthode de travail

- Ces processus ont été planifiés et réalisés en très étroite collaboration avec le Groupe ESOPE et le GQ PatZu
- Le GQ PatZu a défini les premiers principes et axes d'adaptation
- Le Groupe ESOPE a élaboré des ébauches - le GQ PatZu en discute et décide



Les points clés de l'adaptation : → rester le plus proche possible de l'original !

Tous les domaines :

- Adaptation au contexte suisse : usage de la langue/utilisation des termes (« helvétisation »)

Points clés du domaine soins aigus :

- Pas d'autres adaptations du contenu

Points clés du domaine réadaptation

- Désignation des groupes professionnels a) personnel soignant, b) médecins, c) thérapeutes
- Autre distinction par rapport aux soins aigus :
 - Pas d'accueil des urgences > uniquement des questions d'information et d'organisation de l'admission
 - Pas de sonnette

Points clés de l'adaptation (« helvétisation » et domaines)

Points clés du domaine psychiatrie

- Désignation des groupes professionnels : a) personnel travaillant dans les soins, b) personnel médical et psychologique, c) équipe thérapeutique
- Autre distinction par rapport aux soins aigus :
 - Pas d'accueil d'urgence > uniquement des questions sur l'information et l'organisation de l'admission et des questions sur le placement à des fins d'assistance (PAFA)
 - Pas de sonnette
 - Questions sur la limitation de la liberté de mouvement et information compréhensible à ce sujet



Procédure de test :
entretiens avec les patients et mesure pilote

Entretiens avec les patients - Test qualitatif

Objectif :

- Vérification de la compréhensibilité et de l'exhaustivité, durée nécessaire pour le compléter

Mise en application (mi-novembre jusqu'à mi-décembre 2023)

- Entretiens avec des patients peu avant leur sortie (par le Groupe ESOPE)
- Dans les trois régions linguistiques et les trois domaines (27 entretiens au total)

Résultats et conséquences (janvier 2024)

- Résultats/Conclusions traités par ESOPE
- Présentation et discussion au sein du GQ PatZu
- En fonction des résultats : reformulation, adaptation, redimensionnement ou nouvelles questions, etc.

Mesures pilote - Test quantitatif

Objectifs :

- Vérification des critères de qualité, de la compréhensibilité, de la qualité du remplissage/missings, etc.

Mise en application

- Mesures pilotes dans les trois régions linguistiques et dans tous les domaines
- Printemps 2024 : soins aigus
- Automne 2024 : réadaptation et psychiatrie
- Logistique de mesure w hoch 2

Résultats et conséquences

- Analyse de la mesure pilote Groupe ESOPE
- Discussion des résultats d'analyse au sein du GQ PatZu
- Évaluation et décision sur les adaptations nécessaires du questionnaire ou de la méthode de la mesure



Informations sur la méthode et l'analyse

Quels sont les points « **clarifiés** » et les points encore « *en suspens* » ?

Concernant le questionnaire et la mise en application de l'enquête

- *Nom du questionnaire en discussion ?*
- **Les enquêtes de l'ANQ continueront à être menées tous les deux ans**
- **Le questionnaire est disponible dans les trois langues officielles et en anglais**
- *Questionnaire : questions sur la personne et champ de texte pour des remarques individuelles pour la patiente/le patient ?*
- *Mode de remise : uniquement par voie électronique (courriel, code QR par courrier) ou par les deux voies, électronique et papier ?*
- **Moment de la remise : soins aigus et réadaptation après la sortie, psychiatrie également après la sortie?**
- *Durée de l'enquête ?*
- *Rappel après le premier envoi ?*

Quels sont les points « **clarifiés** » et les points encore « *en suspens* » ?

L'analyse

- **Un tableau de bord des résultats plus élaboré de w hoch 2 sera disponible**
- *Ajustement au risque des résultats (si oui, avec quelles variables ?) ou seulement stratification ?*
- *Autres modalités d'analyse - Concept d'analyse ?*

Autres aspects :

- *L'utilisabilité du questionnaire en dehors de la période de mesure de l'ANQ est-elle un objectif ?*



Partie interactive - Enquête

Enquête - Votre avis nous intéresse !

Objectif de l'enquête

- « Prendre le pouls » et obtenir un aperçu des opinions.
- Offrir un moyen de recueillir vos commentaires.

Déroulement

- Vous accédez à l'enquête via le lien dans le chat zoom.





Partie interactive - nos questions

- Appréciation générale du développement
- Utilité d'un champ de texte libre
- Questionnaire numérique ou papier ou les deux
- Intérêt pour utiliser le questionnaire ANQ pour l'enquête interne



Perspective

Perspective

Recrutement des cliniques pilotes

- Une lettre d'information sur la participation à la mesure pilote suivra début décembre 2023
- Information actualisée via la newsletter/le portail Web de l'ANQ
- Une autre séance d'information prévue avant l'introduction définitive (début 2025)

1^è mise en application des mesures de routine

- Printemps 2025 : première mesure de routine en soins aigus
- Printemps 2026 : première mesure de routine en réadaptation et psychiatrie pour adultes

Informations complémentaires :

- Enquête auprès des parents en soins aigus : développement en discussion



Documents et liens

- Recherches bibliographiques et état des lieux dans les hôpitaux et cliniques suisses
[ANQakut_Report_ESOPE_2021.pdf](#) (en anglais)
- Variantes de questionnaire et propositions d'ESOPE – Shortlist (5 variantes)
[ANQakut_Report_ESOPE_2022.pdf](#) (en anglais)
- CPES-IC
[About the Canadian Patient Experiences Survey - Inpatient Care | CIHI](#)
- Portail Web de l'ANQ
[Aperçu du développement de la satisfaction des patients - ANQ](#)