

---

# Dialogue en ligne

---

Analyse des résultats de l'enquête interactive réalisée ultérieurement auprès des participantes et des participants

Janvier 2024 / V1.0



## Table des matières

---

1.	Développement d'un instrument d'enquête.....	3
1.1.	Contexte .....	3
1.2.	Le choix du nouveau questionnaire ANQ .....	3
1.3.	Traduction et adaptation à tous les domaines .....	3
1.4.	Entretiens qualitatifs.....	4
2.	Dialogue en ligne.....	4
2.1.	Résultats généraux.....	4
2.2.	Résultats par domaine.....	7
2.3.	Remarques générales formulées lors de la discussion.....	10
3.	Liste des figures .....	11

# 1. Développement d'un instrument d'enquête

## 1.1. Contexte

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 se concentrant 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 à partir de 2025 par un instrument d'enquête différencié. L'ANQ prend ainsi également en compte l'un des résultats du bilan dressé par toutes ses parties prenantes en 2019. Le nouvel instrument d'enquête doit permettre de 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.

## 1.2. Le choix du nouveau questionnaire ANQ

Concernant le choix du nouveau questionnaire, l'ANQ collabore étroitement depuis 2020 avec l'Unisanté - Lausanne, qui accompagne le processus de sélection sur le plan scientifique. Le comité d'experts (GQ Satisfaction des patients) comprenant des représentantes et des représentants de toutes les régions linguistiques de la Suisse et de tous les domaines, a largement contribué à définir ce processus et a pris ses décisions par consensus.

Dans un premier temps, l'ANQ a demandé au 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 les consignes que le futur questionnaire devra remplir. Dans un deuxième temps, l'Unisanté, a été chargé d'examiner les questionnaires utilisés aux niveaux international et national satisfaisant à ces exigences et consignes et pouvant être adaptés aux conditions suisses. Sur la base de cet examen, l'Unisanté a établi une shortlist de cinq questionnaires. Dans son [rapport final](#), il a expliqué sa démarche et présenté les questionnaires de la shortlist. 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).

## 1.3. Traduction et adaptation à tous les domaines

Le questionnaire canadien est un instrument validé, rédigé à l'origine en anglais mais aussi disponible en français. Pour en faire un instrument d'enquête adapté à toute la Suisse, il a d'abord été traduit dans les trois langues nationales. Ce processus s'est déroulé en parallèle dans les trois langues afin de garantir la comparabilité dans toutes les langues.

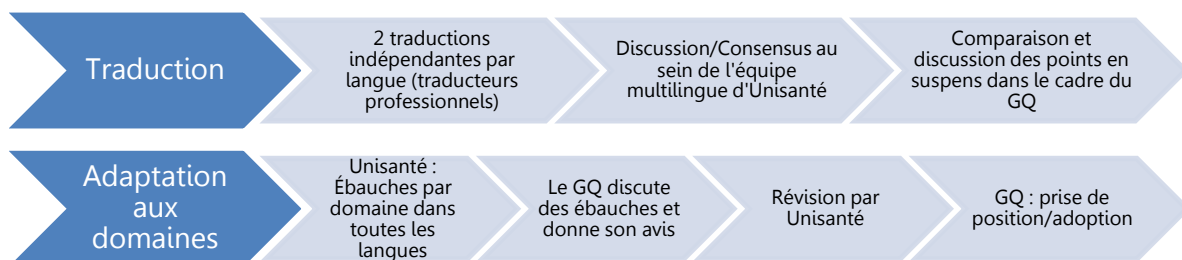


Figure 1 : Processus de traduction et d'adaptation aux domaines.



Le questionnaire doit être utilisé dans tous les domaines – Soins aigus, Réadaptation et Psychiatrie. L'original a été élaboré pour une utilisation en Soins aigus. L'adaptabilité du questionnaire a été considérée comme élevée lors de l'évaluation. Pour son adaptation, l'ANQ s'est appuyée sur l'expertise des membres du GQ Satisfaction des patients, en particulier des représentantes et des représentants des domaines Réadaptation et Psychiatrie. L'Unisanté a lui aussi formulé activement des propositions sur le besoin d'adaptation.

#### 1.4. Entretiens qualitatifs

Après avoir été traduit et adapté aux domaines, le questionnaire a fait l'objet d'un examen de compréhensibilité et d'exhaustivité grâce à des entretiens qualitatifs. Ces derniers ont été réalisés dans les trois régions linguistiques et dans les trois domaines. Trois entretiens ont été menés par région linguistique et par domaine, ce qui représente 27 entretiens au total. Ces entretiens ont été conduits par une équipe multilingue composée de deux personnes d'Unisanté à l'aide d'un guide d'entretien structuré. Les résultats seront présentés et discutés lors de la prochaine réunion du comité.

## 2. Dialogue en ligne

---

L'ANQ et le GQ Satisfaction des patients ont déjà décidé de l'implication des hôpitaux, des cliniques et des partenaires de l'ANQ dans la planification du projet. C'est pourquoi elle a préparé et tenu deux événements dans le cadre d'un dialogue en ligne fin 2023. Elle y a présenté le nouvel instrument d'enquête à des professionnels de la santé et à d'autres intéressés. L'accent a été mis sur des informations relatives au développement de la mesure de la satisfaction. Les dialogues en ligne ont rencontré un franc succès : plus de 200 personnes y ont participé et ont profité de la possibilité offerte de transmettre des commentaires et de poser des questions.

Outre la session de questions-réponses organisée en séance plénière, les participantes et les participants ont été interrogés activement pendant le dialogue en ligne. Voici les thèmes abordés : évaluation générale du développement, utilité d'un champ de texte libre, format de remise de la future enquête et intérêt, possibilité d'utiliser le questionnaire également en dehors de la mesure de l'ANQ. Les résultats de cette enquête sont présentés dans la section suivante. Ils concernent les deux événements.

#### 2.1. Résultats généraux

Les résultats de l'ensemble des participantes et des participants sont présentés ci-après. La section 2.2 les expose par domaine.

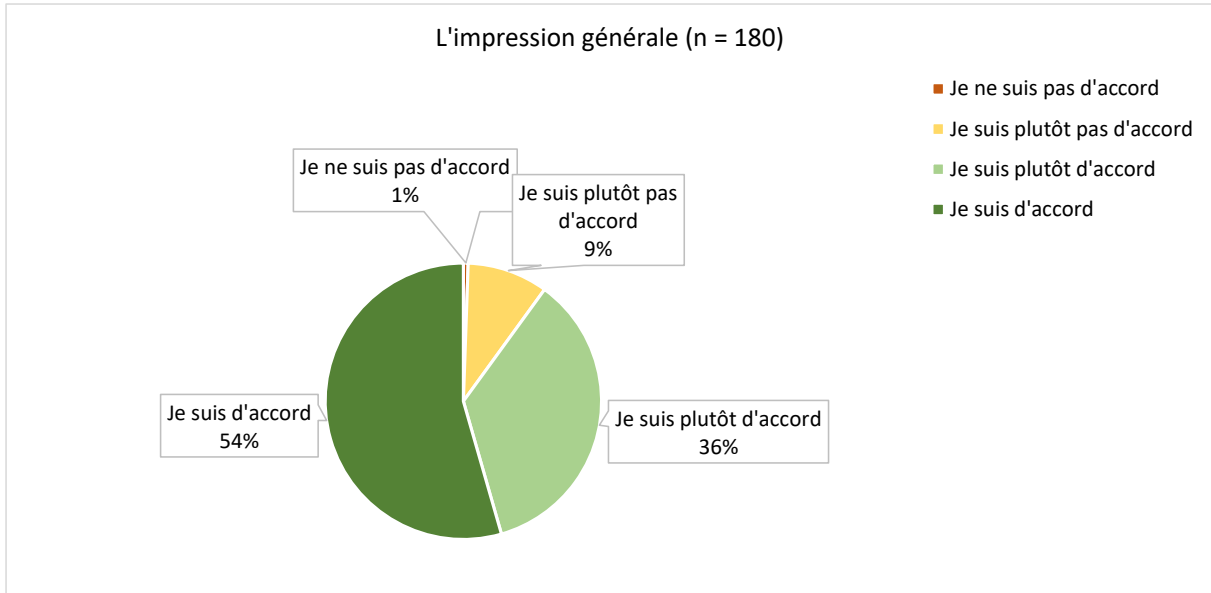


Figure 2 : Votre impression générale : Le développement de la mesure ANQ de la satisfaction des patients va, à mon avis, dans la bonne direction (questionnaire complet/générique, format PREMs, etc.).

Cette question a suscité une impression générale positive : 90 % des 180 personnes intéressées sont « d'accord » ou « plutôt d'accord » avec l'affirmation « Le développement de la mesure ANQ de la satisfaction des patients va, à mon avis, dans la bonne direction (questionnaire complet/générique, format PREMs, etc.) ».

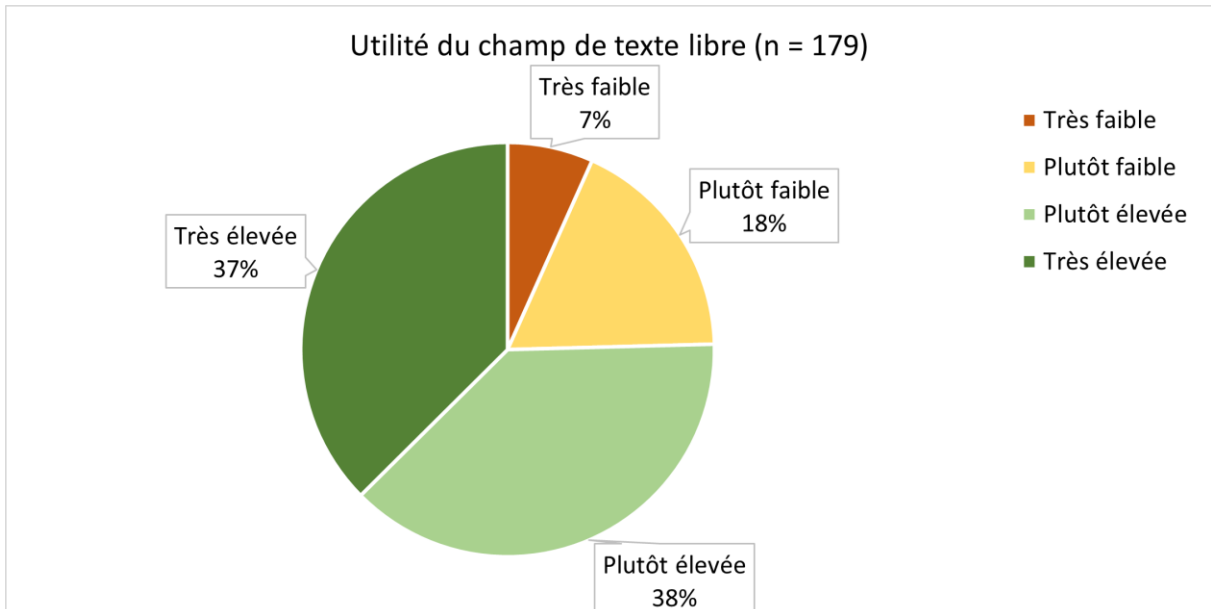


Figure 3 : Le champ de texte libre intégré dans le questionnaire permet aux patientes et aux patients d'exprimer des préoccupations/expériences importantes pour eux : Comment jugez-vous l'utilité d'un tel champ de texte libre pour le développement de la qualité ?

L'utilité d'un champ de texte libre a été estimée comme « plutôt élevée » ou « très élevée » par la majorité (75 %). Cependant, des voix critiques se sont élevées aussi bien lors de la discussion en séance

plénière que dans l'enquête de suivi. Voici un résumé des difficultés soulignées concernant le champ de texte libre :

- Traitement des réponses exigeant un travail considérable (nécessité de ressources importantes)
- Délai dans la transmission des réponses libres, puisque l'ANQ est impliquée à titre d'intermédiaire
- Génération des attentes chez les patientes et les patients qui ne pourront peut-être pas être satisfaites.
- Utilisation par les patientes et les patients des champs pour écrire le nom des membres du personnel de l'hôpital ou de la clinique (anonymisation)
- Caractère précieux des champs de texte libre pour la GQ, mais plutôt inadapté à l'enquête de l'ANQ
- Intégration de champs de texte libre possible uniquement par saisie électronique

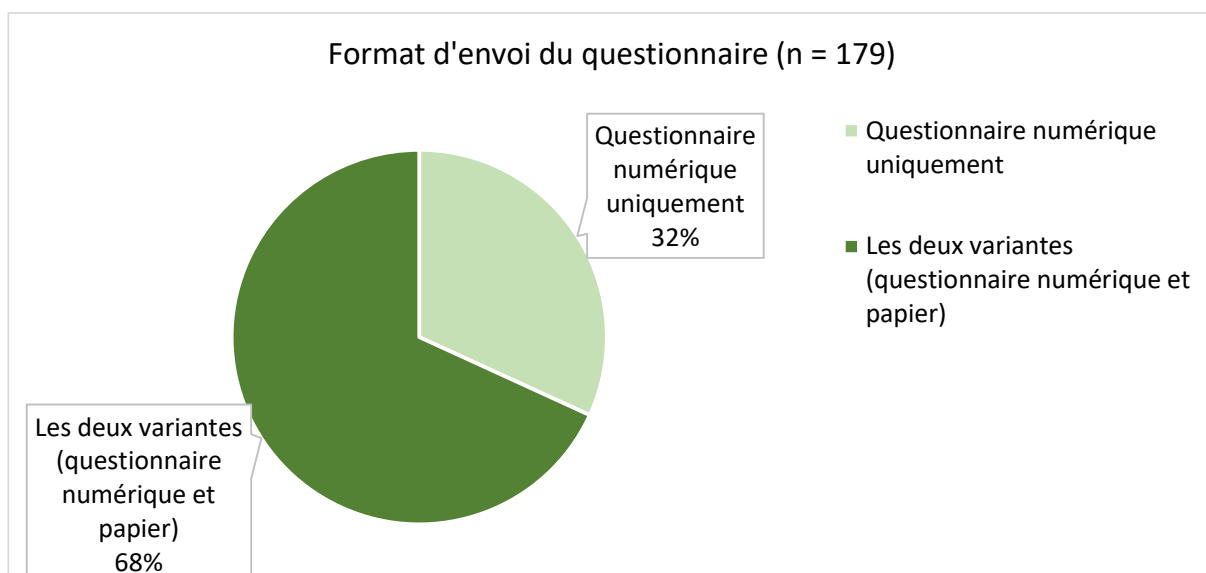


Figure 4 : À l'avenir, sous quel format doit être envoyé le questionnaire patient de l'ANQ aux patients ?

Le questionnaire succinct actuel de l'ANQ est envoyé par voie postale avec un code QR pour une participation en ligne. Plus de deux tiers des participantes et des participants préfèrent continuer à utiliser cette variante (papier et électronique), tandis qu'environ 30 % apprécieraient une variante entièrement électronique. Mais certains craignent que le taux de participation soit bien inférieur en cas d'enquête effectuée de façon complètement électronique. Lors des prises de position orales, quelques établissements ont néanmoins signalé des taux de participation élevés dans le cas d'enquêtes effectuées de façon complètement électronique. Par ailleurs, l'importance des coûts d'impression a été soulignée en séance plénière.

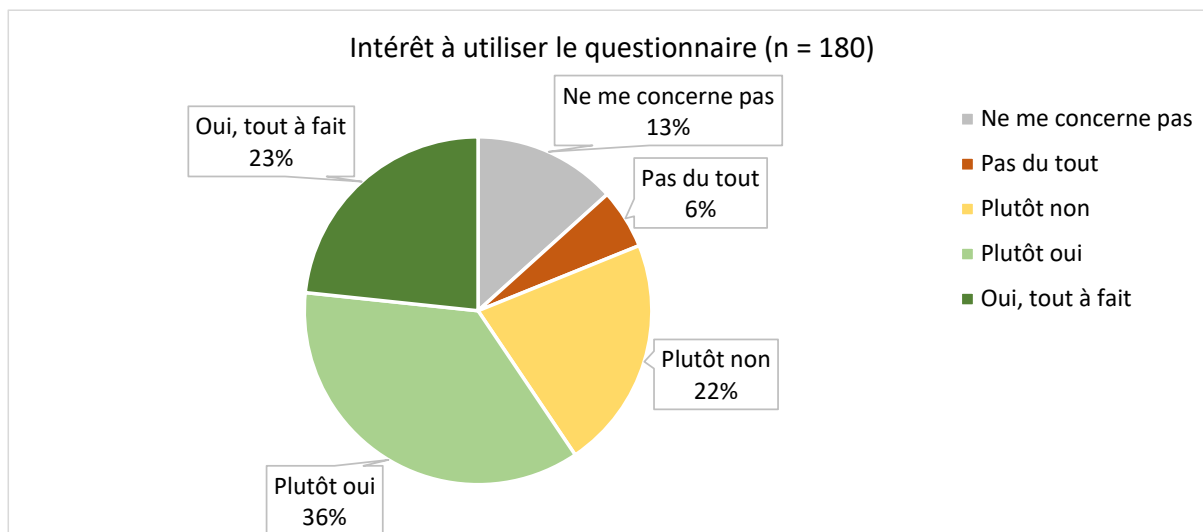


Figure 5 : Votre appréciation : Y a-t-il un intérêt dans votre hôpital/clinique à utiliser à l'avenir le nouveau questionnaire de l'ANQ pour votre enquête interne (en dehors de la mesure de l'ANQ) ?

Un peu plus de la moitié (59 %) des participantes et des participants estime qu'il y a un intérêt dans leur hôpital/clinique à utiliser le nouveau questionnaire de l'ANQ également en dehors de la mesure de l'ANQ.

## 2.2. Résultats par domaine

Dans la section suivante, les résultats des deux dialogues en ligne sont répartis par domaine.

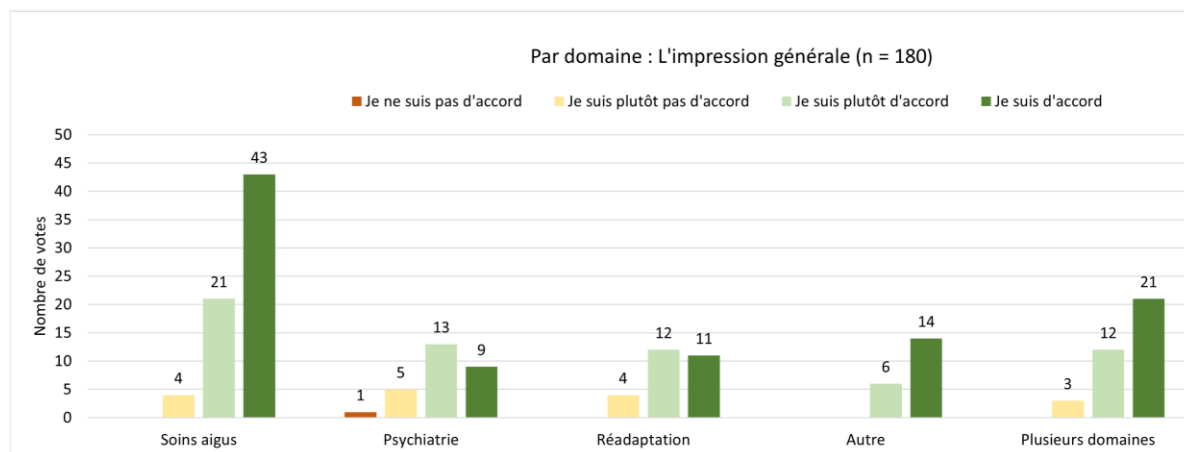


Figure 6 : Par domaine : Votre impression générale : Le développement de la mesure ANQ de la satisfaction des patients va, à mon avis, dans la bonne direction (questionnaire complet/générique, format PREMs, etc.).

Même si tous les domaines voient s'élever quelques voix critiques, chacun d'eux confirme l'impression générale positive se dégageant de l'évaluation générale.

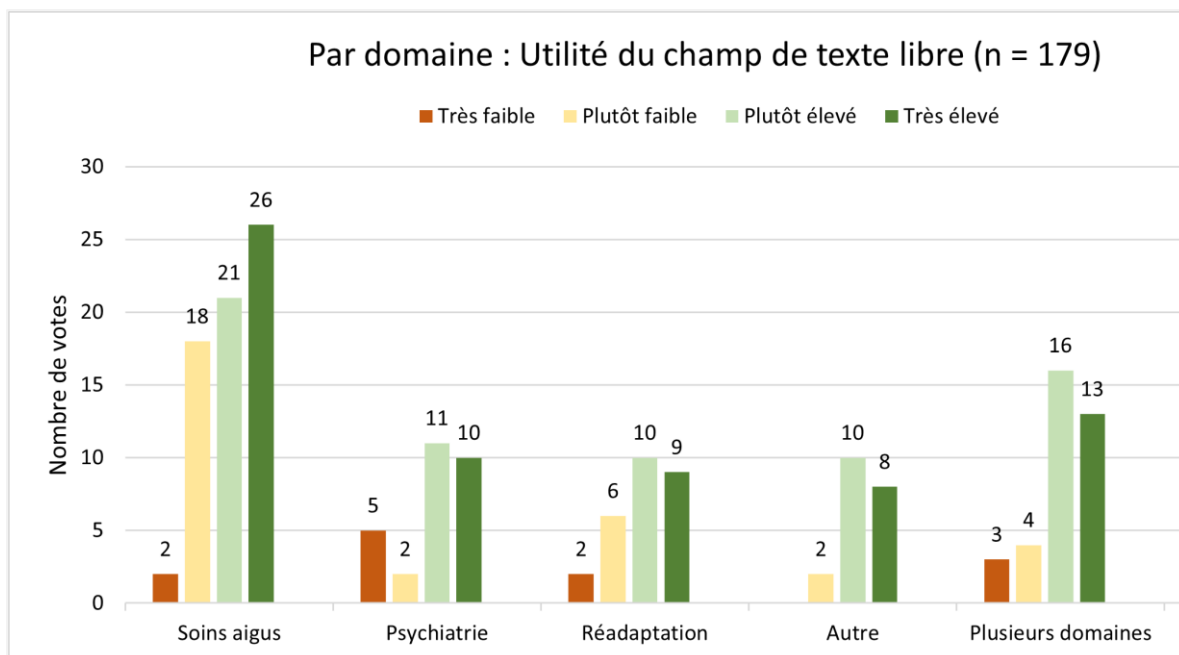
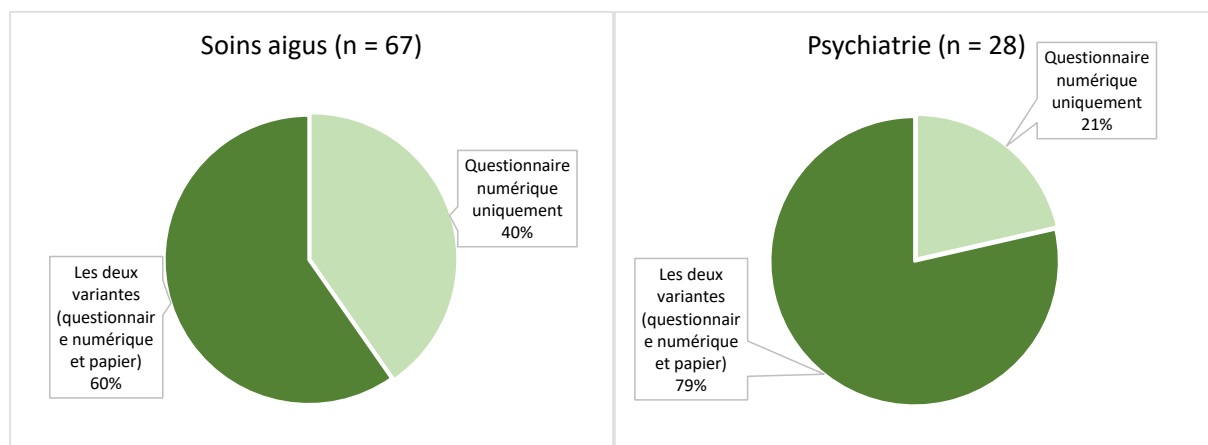


Figure 7 : Par domaine : Le champ de texte libre intégré dans le questionnaire permet aux patientes et aux patients d'exprimer des préoccupations/expériences importantes pour eux : Comment jugez-vous l'utilité d'un tel champ de texte libre pour le développement ?

L'utilité du champ de texte libre pour le développement de la qualité est jugée élevée dans tous les domaines. Néanmoins, il y a aussi des voix réservées qui estiment que l'utilité du champ de texte libre est "très faible" ou "plutôt faible" : 30 % pour Soins aigus et Réadaptation, 25 % pour Psychiatrie et 16 % pour Autre/Plusieurs domaines.





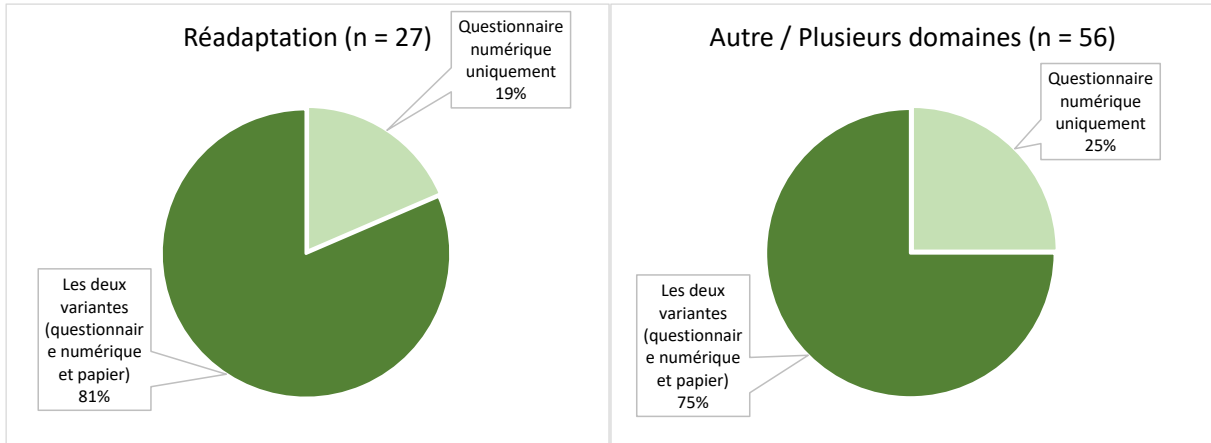


Figure 8 : Par domaine : À l'avenir, sous quel format doit être envoyé le questionnaire patient de l'ANQ aux patients ?

L'approbation d'une solution entièrement électronique est la plus large (40 %) dans le domaine Soins aigus. En Psychiatrie et en Réadaptation, seules 20 % des personnes sont d'accord avec cette solution.

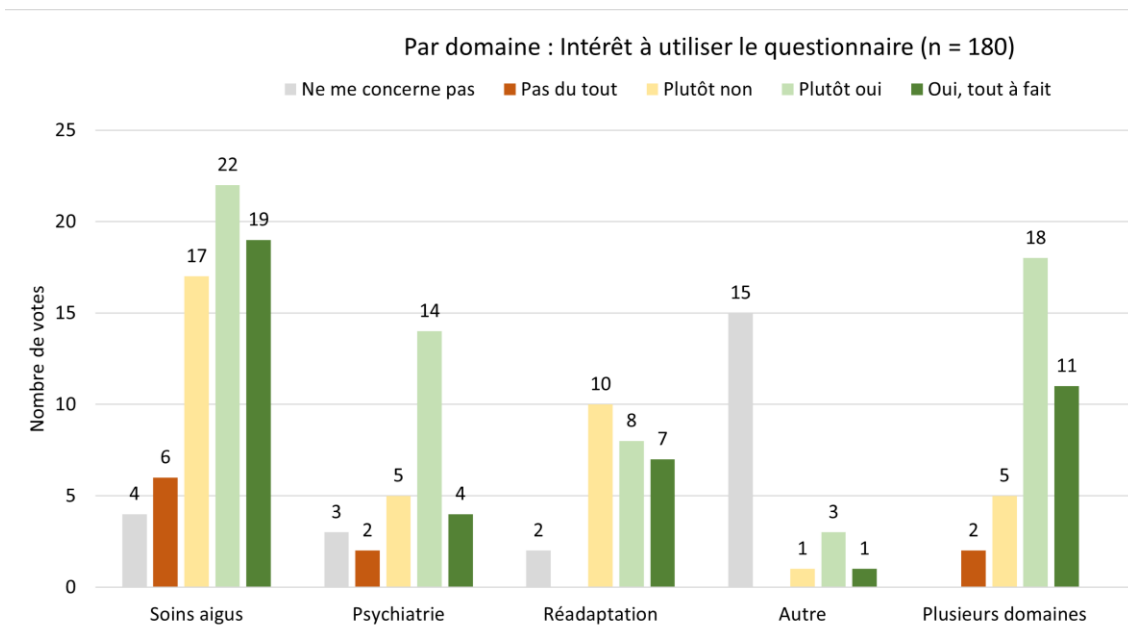


Figure 9 : Par domaine : Votre appréciation : Y a-t-il un intérêt dans votre hôpital/clinique à utiliser à l'avenir le nouveau questionnaire de l'ANQ pour votre enquête interne (en dehors de la mesure par l'ANQ) ?

L'intérêt d'utiliser le nouveau questionnaire également en dehors de la mesure de l'ANQ est relativement élevé surtout dans les soins aigus, mais des représentantes et des représentants des domaines Psychiatrie et Réadaptation peuvent aussi concevoir une utilisation en dehors de la période de relevé. Quelques participantes et participants soulignent que l'utilisation de l'instrument d'enquête en dehors de la période de relevé devrait être la plus souple possible et que le questionnaire devrait pouvoir subir des suppressions ou des ajouts en dehors de la mesure officielle de l'ANQ.

### 2.3. Remarques générales formulées lors de la discussion

Le tableau suivant résume quelques-unes des remarques formulées en séance plénière.

---

<p><b>Remarques générales :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- La longueur du questionnaire a été mise en cause à plusieurs reprises (mots-clés : mesures de satisfaction propres aux hôpitaux/cliniques, taux de participation).</li></ul>
<p><b>Spécifiques à la psychiatrie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- L'hôtellerie, les infrastructures et les loisirs sont d'importants secteurs de la psychiatrie à ne pas être représentés dans le CPES-IC.</li><li>- L'envoi du questionnaire après la sortie des patientes et des patients entraîne un taux de participation faible.</li></ul>
<p><b>Quelques questions posées en séance plénière :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Comment les questionnaires seront-ils évalués ? (Une analyse au niveau de chaque établissement sera-t-elle possible ?)</li><li>- Le questionnaire sera-t-il encore traduit dans d'autres langues ?</li><li>- La mesure de 2025 sera-t-elle déjà publiée dans un effort de transparence ou encore réalisée à titre de mesure pilote ?</li><li>- Une analyse de textes libres par une IA est-elle envisageable (analyse des sentiments, par exemple) ?</li></ul>

### 3. Liste des figures

---

Figure 1 : Processus de traduction et d'adaptation aux domaines.....	3
Figure 2 : Votre impression générale : Le développement de la mesure ANQ de la satisfaction des patients va, à mon avis, dans la bonne direction (questionnaire complet/générique, format PREMs, etc.) .....	5
Figure 3 : Le champ de texte libre intégré dans le questionnaire permet aux patientes et aux patients d'exprimer des préoccupations/expériences importantes pour eux : Comment jugez-vous l'utilité d'un tel champ de texte libre pour le développement de la qualité ?.....	5
Figure 4 : À l'avenir, sous quel format doit être envoyé le questionnaire patient de l'ANQ aux patients ?.....	6
Figure 5 : Votre appréciation : Y a-t-il un intérêt dans votre hôpital/clinique à utiliser à l'avenir le nouveau questionnaire de l'ANQ pour votre enquête interne (en dehors de la mesure de l'ANQ) ?.....	7
Figure 6 : Par domaine : Votre impression générale : Le développement de la mesure ANQ de la satisfaction des patients va, à mon avis, dans la bonne direction (questionnaire complet/générique, format PREMs, etc.).....	7
Figure 7 : Par domaine : Le champ de texte libre intégré dans le questionnaire permet aux patientes et aux patients d'exprimer des préoccupations/expériences importantes pour eux : Comment jugez-vous l'utilité d'un tel champ de texte libre pour le développement ? .....	8
Figure 8 : Par domaine : À l'avenir, sous quel format doit être envoyé le questionnaire patient de l'ANQ aux patients ? .....	9
Figure 9 : Par domaine : Votre appréciation : Y a-t-il un intérêt dans votre hôpital/clinique à utiliser à l'avenir le nouveau questionnaire de l'ANQ pour votre enquête interne (en dehors de la mesure par l'ANQ) ?.....	9