METHODE | SWISS PREMS PSYCHIATRY

NOUVEAU QUESTIONNAIRE – NOUVEAU MODE DE REMISE

Date : 22.10.2025

Avec l'introduction de la nouvelle mesure de l'expérience des patient-e-s, un nouveau questionnaire, le Swiss PREMs Psychiatry, est utilisé dans les cliniques psychiatriques. Ce nouveau questionnaire est conçu pour être reçu et complété par les patient-e-s après leur séjour à la clinique. L'ancien questionnaire succinct destiné à mesurer la satisfaction des patient-e-s leur était remis personnellement à la clinique avant leur sortie. Ce changement de mode de remise a été contesté à plusieurs reprises. Le présent document résume les principales raisons pour lesquelles le groupe qualité expérience des patient-e-s (GQ), après une discussion approfondie et avec le soutien du groupe qualité psychiatrie, maintient le mode de distribution prévu.

NOUVEAU MODE DE REMISE CONFIRME APRES REEXAMEN

L'envoi prévu du questionnaire constitue une nouveauté pour la psychiatrie, tandis que les soins aigus et la réadaptation connaissent ce mode de remise depuis la précédente mesure de la satisfaction des patient-e-s. Dans le cadre des dialogues en ligne de l'ANQ, plusieurs voix critiques se sont élevées contre ce changement dans le domaine de la psychiatrie. On a surtout craint que le nouveau mode de remise ait un impact négatif sur le taux de retour.

Le GQ a examiné les objections en collaboration avec le bureau de l'ANQ et les partenaires de coopération Unisanté et w hoch 2, et a également consulté des experts en psychiatrie. Après avoir soigneusement pesé les avantages et les inconvénients des deux méthodes, il a décidé de maintenir l'envoi du questionnaire après la sortie de la clinique. Les critères et évaluations suivants ont été déterminants dans sa décision :

CRITERE	ÉVALUATION
Concept de questionnaire	Le Swiss PREMs Psychiatry est basé sur le questionnaire CPES-IC, défini par l'Institut canadien d'information sur la santé comme enquête post-sortie. Le Swiss PREMs Psychiatry couvre également l'ensemble du séjour à la clinique et est conçu, tant sur le plan de la méthode que du contenu, de manière à être complété par les patient-e-s après leur sortie de la clinique.
Charge de travail/personnel des cliniques psychiatriques	Jusqu'à présent, les personnes chargées du dossier remettaient le questionnaire aux patient-e-s en personne. Ce nouveau mode de remise allège considérablement leur charge de travail. L'envoi du questionnaire par courrier postal ou électronique est géré par le service administratif et peut être standardisé et/ou externalisé à des tiers.

CRITERE	ÉVALUATION
Ressources des patientes et patients	Dans le cadre des mesures de l'ANQ, la liste de contrôle des symptômes (BSCL) comprenant 53 questions est déjà remise aux patient-e-s avant leur sortie. S'ils devaient également compléter le Swiss PREMs Psychiatry pendant cette phase difficile qu'est la sortie, cela pourrait être pénible, compromettre leur volonté de participer et/ou influencer leurs réponses aux deux questionnaires.
Comportement face à la réponse	Selon des études, le comportement face à la réponse des patient-e-s à la clinique est différent de celui à domicile (biais de réponse). Une certaine distance est souhaitable pour évaluer le séjour à l'hôpital. Cela réduit par exemple le risque de distorsion due à la désirabilité sociale. Un tel « effet de désirabilité sociale » se produit lorsque les personnes interrogées veulent être perçues de manière positive et donnent une réponse dans ce sens. Si le questionnaire est complété à la clinique, ce phénomène peut être amplifié. À l'inverse, le GQ a également pris en compte dans ses réflexions le fait que les patient-e-s peuvent être particulièrement vulnérables après leur sortie de la clinique.
Accessibilité	Les données de 2022 et 2024 issues de la précédente mesure de la satisfaction des patient-e-s montrent qu'il n'était pas toujours possible de remettre le questionnaire dans le cadre du processus déjà complexe de sortie. Le nouveau mode de remise garantit que toutes les patientes et tous les patients résidant en Suisse reçoivent un questionnaire. Le GQ est toutefois conscient qu'il n'est pas possible d'atteindre la part relativement faible de personnes sans adresse.
Taux de réponse	Le taux de réponse à l'enquête sur l'expérience des patient-e-s (PREM) est calculé différemment du taux de réponse à l'ancienne mesure de la satisfaction des patient-e-s (PatZu). Pour cette raison, il n'est pas possible de comparer les deux taux. Le calcul du taux de réponse PatZu a été effectué sur la base des questionnaires distribués. Dans le cadre de la nouvelle mesure PREMs, le taux de réponse est calculé sur la base des questionnaires envoyés ou des patient-e-s sorti-e-s de l'hôpital pendant la période considérée. Il faut donc s'attendre à ce que le taux de réponse de la mesure PREMs soit plus faible. D'un point de vue statistique, cela ne pose toutefois pas de problème en soi, pour autant que la représentativité et la taille de l'échantillon soient garanties. Néanmoins, le groupe qualité et le bureau de l'ANQ examinent les possibilités d'augmenter le taux de réponse par rapport à la mesure pilote.
Représentativité	La représentativité de l'échantillon est essentielle pour la pertinence des résultats. La mesure pilote avec le nouveau questionnaire a permis de confirmer la représentativité de l'échantillon. L'ANQ prévoit également de vérifier la représentativité de l'échantillon dans la mesure de routine.