

MANUEL DE MESURE NATIONALE DE L'EXPÉRIENCE DES PATIENT-E-S (PREMS) SOINS AIGUS ADULTES

MESURE 2025

Auteures et auteurs : Centre de logistique de mesure
w hoch 2 GmbH
Recherche, Analyses & Consulting
Effingerstrasse 15
CH - 3008 Berne
+41 31 536 39 39 | swissprems@w-hoch2.ch | www.w-hoch2.ch

Version : 1.0

Date : 1^{er} juillet 2025

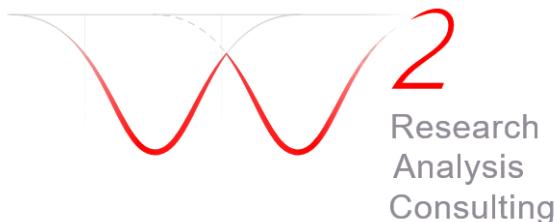


Table des matières

1	Introduction	3
1.1	Questionnaire Swiss PREMs Acute Care V.1.0.....	3
2	Déroulement de la mesure	4
2.1	Logistique de mesure	4
2.1.1	Assistance pendant la mesure.....	4
2.2	Étapes importantes.....	4
3	Préparation de la mesure	5
3.1	Options d'envoi du questionnaire.....	5
3.1.1	Questionnaire papier : Commande et envoi par l'hôpital/la clinique (variante 1)	5
3.1.2	Envoi du questionnaire papier par FUNKE Lettershop (Variante 2).....	6
3.1.3	Envoi par e-mail du questionnaire en ligne par hôpital/la clinique (Variante 3)	6
3.1.4	Envoi par e-mail du questionnaire en ligne par un prestataire tiers (Variante 4)	6
3.2	Mise en relation facultative des résultats PREMs au niveau des cas.....	7
3.3	Préparation des mesures dans le tableau de bord.....	7
3.4	Lettres d'accompagnement du questionnaire Swiss PREMs.....	8
3.4.1	Lettre d'accompagnement pour la version papier des questionnaires.....	8
3.4.2	E-mail d'accompagnement pour le questionnaire en ligne.....	8
3.5	Questionnaire papier : Conditionnement.....	9
3.6	Livraison des documents d'enquête et commande supplémentaire	9
4	Envoy du questionnaire	9
4.1	Envoi du questionnaire papier (Variante 1)	10
4.2	Envoi du questionnaire en ligne (Variante 3).....	10
4.3	Envoi du questionnaire en ligne (Variante 4)	10
4.4	Déclaration.....	11
4.5	Téléversement des données : Mise en relation facultative des résultats PREMs au niveau des cas	11
4.6	Prise de contact par l'hôpital/la clinique.....	11
5	Collectif de patientes et de patients.....	12
6	Présentation des résultats.....	13
6.1	Résultats dans le tableau de bord VIZER	13
6.2	Analyse nationale.....	13

1 INTRODUCTION

L'ANQ coordonne et réalise des mesures de qualité nationales en médecine soins aigus, en réadaptation et en psychiatrie. Les membres de l'ANQ sont l'association des hôpitaux H+, les cantons, la Principauté du Liechtenstein, les associations d'assureurs santéuisse et prio.swiss ainsi que les assureurs sociaux fédéraux.

Les résultats des mesures et les rapports de l'ANQ fournissent aux hôpitaux et aux cliniques de précieuses indications sur la manière d'améliorer la qualité au profit de leurs patientes et patients. L'enquête sur l'expérience des patient-e-s (PREMs – Patient-Reported Experience Measures) est un indicateur de qualité important et reconnu qui renforce l'approche orientée vers les patientes et patients. Cette enquête est dans l'intérêt des prestataires (par exemple, les cliniques, les hôpitaux, les médecins référents), des payeurs (cantons, assureurs) et du public.

L'expérience des patient-e-s sera évaluée pour la première fois à l'échelle nationale dans le domaine des soins aigus à l'automne 2025. Pour ce faire, le nouveau questionnaire Swiss PREMs sera utilisé. Ce nouveau questionnaire différencié met systématiquement l'accent sur l'expérience des patient-e-s et les PREMs. Il remplacera l'ancien questionnaire succinct de l'ANQ à partir de 2025 dans les soins aigus pour adultes et à partir de 2026 dans la psychiatrie pour adultes et la réadaptation. Sont exclus le sondage des parents dans les soins aigus ainsi que la psychiatrie d'enfants et d'adolescents.

1.1 QUESTIONNAIRE SWISS PREMS ACUTE CARE V.1.0

Le Swiss PREMs se fonde sur l'instrument d'enquête canadien destiné à évaluer l'expérience des patient-e-s (CPES-IC, Canadian Patient Experiences Survey – Inpatient Care). Il a été traduit dans le cadre d'un processus complexe et sous la supervision scientifique d'Unisanté Lausanne, adapté au contexte suisse et testé qualitativement lors d'entretiens avec des patientes et des patients. Le questionnaire a également été validé quantitativement au cours de mesures pilotes dans tous les domaines. Le [GQ Expérience des patient-e-s](#) a suivi de près le processus de développement.

Le Swiss PREMs Acute Care comprend 33 questions portant sur les dimensions centrales de l'expérience des patient-e-s : admission, information/communication, implication, organisation/déroulements, médication, sécurité et sortie. Des informations sont également recueillies sur la population des patient-e-s : année de naissance, sexe, catégorie d'assurance et état de santé auto-reporté.

Il est disponible en allemand, français, italien et maintenant aussi anglais.

2 DÉROULEMENT DE LA MESURE

2.1 LOGISTIQUE DE MESURE

La coordination avec les hôpitaux et les cliniques est assurée par le centre de logistique de mesure (CLM), qui garantit une organisation efficace de l'enquête.

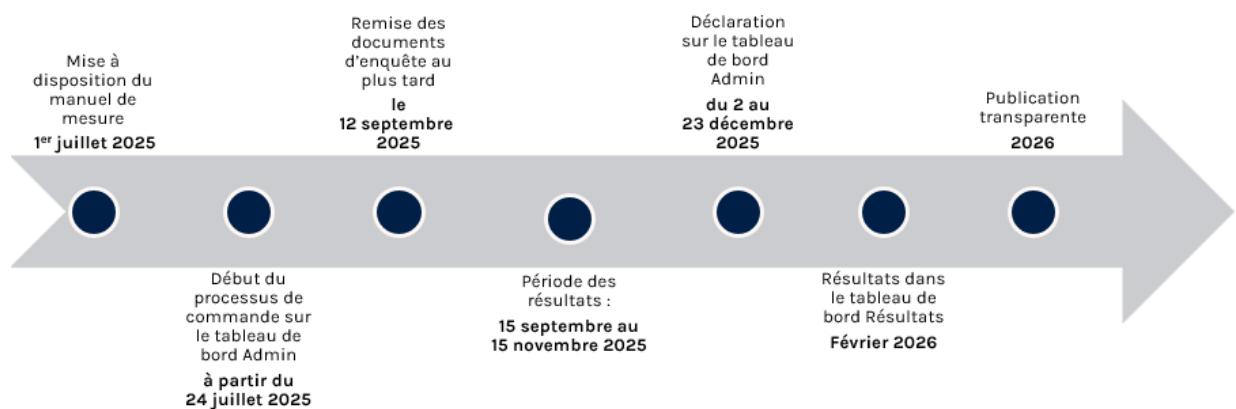
Pour la mesure PREMs 2025, l'ANQ a mandaté w hoch 2 GmbH en tant que CLM interdisciplinaire. Chargé de coordonner tous les processus en amont et en aval de cette mesure. w hoch 2 organise l'enquête, fournit les questionnaires et met à disposition un tableau de bord pour faciliter la coordination et la commande des documents nécessaires aux hôpitaux et cliniques.

Le CLM se charge également de la numérisation des questionnaires papier retournés, du traitement et de la transmission des données consolidées à l'institut d'analyse national (Unisanté Lausanne).

2.1.1 Assistance pendant la mesure

Pendant la mesure, le CLM se tient à la disposition des hôpitaux et des cliniques via une hotline (+41 31 536 39 39) et une adresse e-mail (swissprems@w-hoch2.ch) pendant les heures de bureau.

2.2 ÉTAPES IMPORTANTES

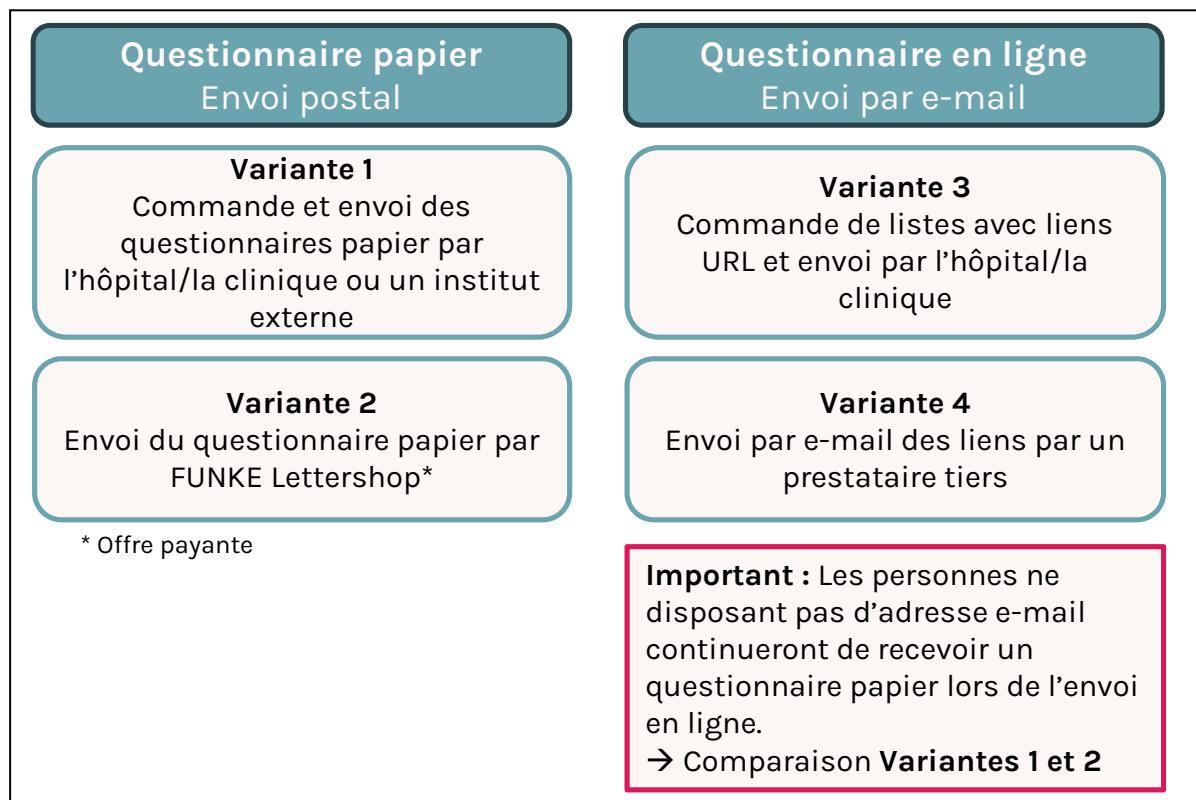


Le graphique présente les étapes importantes de la mesure PREMS 2025.

3 PREPARATION DE LA MESURE

3.1 OPTIONS D'ENVOI DU QUESTIONNAIRE

Le questionnaire Swiss PREMs offre aux hôpitaux et aux cliniques de nouvelles méthodes d'envoi, dont notamment l'envoi du questionnaire en ligne par e-mail. Le graphique suivant présente les différentes options. Les différentes variantes sont détaillées dans la section suivante.



3.1.1 Questionnaire papier : Commande et envoi par l'hôpital/la clinique (variante 1)

Avec cette variante d'envoi, les hôpitaux ou les cliniques commandent dans la langue requise, via le tableau de bord Admin, le nombre de questionnaires papier correspondant au nombre estimé de sorties de patient-e-s pendant la période de mesure définie.

Chaque questionnaire papier contient un lien individuel et un code QR permettant d'accéder facilement à l'enquête en ligne. Les patientes et patients peuvent ainsi choisir entre la version papier et la version en ligne.

Si un hôpital ou une clinique organise l'envoi des questionnaires papier par l'intermédiaire d'un institut externe, l'adresse de livraison du prestataire tiers peut être enregistrée directement dans le tableau de bord Admin. Les questionnaires commandés ne sont alors pas livrés à l'hôpital/la clinique même, mais directement à l'institut mandaté, qui se charge de leur envoi aux patients.

- ➔ Remarque importante : la responsabilité de la coordination avec le prestataire tiers et du traitement conforme à la protection des données incombe à l'hôpital ou à la clinique.

3.1.2 Envoi du questionnaire papier par FUNKE Lettershop (Variante 2)

Avec cette option d'envoi, les hôpitaux ou les cliniques indiquent simplement dans le tableau de bord Admin les langues dans lesquelles les questionnaires papier doivent être envoyés.

L'envoi est coordonné par w hoch 2 et FUNKE Lettershop avec l'hôpital/la clinique. Les coûts de ces services sont facturés à l'hôpital/la clinique. Pour obtenir un devis pour ce service, veuillez contacter : swissprems@w-hoch2.ch.

3.1.3 Envoi par e-mail du questionnaire en ligne par hôpital/la clinique (Variante 3)

Avec cette option d'envoi, les hôpitaux ou les cliniques commandent, via le tableau de bord Admin, un nombre de liens URL personnalisés correspondant au nombre estimé de sorties de patient-e-s pendant la période de mesure définie.

Chaque patient-e reçoit un lien unique utilisable une seule fois.

- ➔ Remarque importante : si tous les patient-e-s ne disposent pas d'adresses e-mail, il est obligatoire de combiner les questionnaires papier et l'envoi en ligne. Les options de commande peuvent donc être combinées dans le tableau de bord Admin.

3.1.4 Envoi par e-mail du questionnaire en ligne par un prestataire tiers (Variante 4)

Il est également possible de confier l'envoi des questionnaires en ligne par e-mail au prestataire tiers (megazord.studio GmbH) sans frais supplémentaires. Ce dernier agit en tant que sous-traitant de w hoch 2 GmbH dans le cadre de la mesure. Dans ce cas, l'hôpital ou la clinique doit conclure un accord sur le traitement des données de commande avec le prestataire tiers.

Un modèle de contrat est à la disposition des hôpitaux et des cliniques dès le début du processus de commande sur le tableau de bord Admin.

- ➔ Remarque importante : si les tous les patient-e-s ne disposent pas d'adresses e-mail, il est obligatoire de combiner les questionnaires papier et l'envoi en ligne. Les options de commande peuvent donc être combinées dans le tableau de bord Admin.

3.2 MISE EN RELATION FACULTATIVE DES RESULTATS PREMS AU NIVEAU DES CAS

Avec les variantes d'envoi 3 et 4, il est désormais possible de mettre en relation les résultats PREMs au niveau des cas. Cette option doit être sélectionnée pendant la première commande et ne peut pas être activée ultérieurement.

- ➔ Remarques importantes :

- Cette mise en relation, facultative, n'est pas une exigence de l'ANQ et relève de la responsabilité des hôpitaux/cliniques.
- Dans le questionnaire en ligne, les patientes et patients ont la possibilité de s'opposer à cette mise en relation par le biais d'une option de désinscription (Opt-out).
- Les patientes et patients doivent être informé-e-s de cette mise en relation dans la lettre d'accompagnement. Un modèle correspondant pour l'e-mail d'accompagnement est disponible.

Vous trouverez de plus amples informations sur les conditions techniques requises (p. ex. téléchargement des données) au chapitre 4.3.

Indépendamment de la mise en relation facultative des résultats PREMs au niveau des cas, il est possible, pour les variantes 1 et 3, qui prévoient la commande de documents ou de listes d'URL, de coder jusqu'à douze services par site hospitalier/clinique. Pour les variantes 2 et 4, le nombre de services codés est illimité.

3.3 PREPARATION DES MESURES DANS LE TABLEAU DE BORD

Le déroulement de l'enquête est décrit en détail ci-dessous. w hoch 2 utilise des tableaux de bord modernes et sécurisés (tableau de bord Admin et tableau de bord Résultats) pour une communication et une coordination efficaces.

Une personne de contact est enregistrée en tant qu'administrateur auprès du CLM pour chaque site hospitalier ou clinique. Seule cette personne a accès au tableau de bord Admin, ce qui permet d'organiser la mesure de manière efficace et spécifique à chaque site.

Les fonctions suivantes facilitent la coordination en vue de la préparation des mesures :

- Calendrier avec les périodes correspondant aux étapes de travail importantes
- Commande des documents de l'enquête par site
- Choix du mode d'envoi (questionnaire papier et/ou par e-mail)
- Choix facultatif de la mise en relation des résultats PREMs au niveau des cas
- Choix du type de conditionnement
- Création de la lettre d'accompagnement
- Téléchargement du logo de l'hôpital/de la clinique pour l'enveloppe d'expédition
- Possibilité de passer des commandes supplémentaires jusqu'à la date indiquée dans le calendrier sur la page d'accueil
- Espace de téléchargement des documents pertinents (manuel de mesure,...)

Ainsi que le traitement des processus en aval :

- Déclaration du nombre de questionnaires envoyés pour le calcul du taux de réponse
- Déclaration du nombre de sorties au cours de la période de l'enquête afin de contrôler la plausibilité du taux de réponse
- Déclaration de la catégorie d'hôpital OFS pour le benchmarking des résultats de mesure
- Détermination de l'unité de soins d'origine de chaque questionnaire au moyen de l'identifiant
- Attribution des droits d'accès au tableau de bord des résultats VIZER aux collaborateurs

3.4 LETTRES D'ACCOMPAGNEMENT DU QUESTIONNAIRE SWISS PREMS

3.4.1 Lettre d'accompagnement pour la version papier des questionnaires

Le questionnaire papier doit être accompagné d'une lettre d'accompagnement ne pouvant être créée que dans le tableau de bord Admin et complétée par les informations spécifiques à l'hôpital/la clinique (nom de l'hôpital/de la clinique, logo, signature de la direction et coordonnées de la hotline). Le fichier s'affiche dans le tableau de bord comme « Bon à tirer » ; il n'est pas vérifié par le CLM. Les hôpitaux et les cliniques ne peuvent pas télécharger leurs propres lettres d'accompagnement au format PDF.

3.4.2 E-mail d'accompagnement pour le questionnaire en ligne

Si les hôpitaux ou les cliniques se chargent eux-mêmes de l'envoi des questionnaires en ligne (commande de liens URL, variante 3), ils doivent respecter les directives de l'ANQ concernant l'e-mail d'accompagnement. Les modèles correspondants sont disponibles dans le tableau de bord Admin.

3.5 QUESTIONNAIRE PAPIER : CONDITIONNEMENT

Chaque hôpital ou clinique peut choisir entre deux variantes de conditionnement des documents d'enquête. Les documents relatifs à l'enquête comprennent une lettre d'accompagnement, le questionnaire Swiss PREMs Acute Care et une enveloppe-réponse préaffranchie.

La mention « Mesure de l'expérience des patient-e-s ANQ » est imprimée sur l'enveloppe-réponse. Les deux options disponibles dans le pack ANQ sont les suivantes :

1. conditionnés et sous enveloppe :
documents pliés dans une enveloppe blanche non fermée, sans fenêtre.
2. conditionnés, sous enveloppe collée :
documents pliés dans une enveloppe blanche sans fenêtre, livrée collée.

Les hôpitaux et les cliniques peuvent téléverser leur logo pour l'impression des enveloppes via le tableau de bord Admin.

3.6 LIVRAISON DES DOCUMENTS D'ENQUETE ET COMMANDE SUPPLEMENTAIRE

Les documents de la première commande seront envoyés à l'adresse indiquée au plus tard le 12 septembre 2025. Si la quantité commandée n'est pas suffisante, il est possible de passer des commandes supplémentaires via le tableau de bord Admin. Celles-ci seront envoyées dans les dix jours ouvrables à l'adresse de livraison initiale.

Une nouvelle commande n'est possible que lorsque la précédente a été traitée. Le calendrier sur la page d'accueil du tableau de bord indique la date limite pour passer des commandes supplémentaires.

4 ENVOI DU QUESTIONNAIRE

Aux fins de l'enquête, le questionnaire est envoyé à tou-te-s les patient-e-s conformément au collectif de patient-e-s (voir chapitre 5 Collectif de patient-e-s).

➔ Remarque importante : pendant la période de mesure de l'ANQ, les sondages menés par les hôpitaux/cliniques auprès de leurs patient-e-s doivent être suspendus.

Les questionnaires de l'enquête devront être envoyés :

- au minimum 2 semaines après la sortie des patient-e-s
- au maximum 4 semaines après la sortie des patient-e-s

Les derniers questionnaires devront être envoyés avant le 1^{er} décembre 2025.

4.1 ENVOI DU QUESTIONNAIRE PAPIER (VARIANTE 1)

Les hôpitaux/cliniques reçoivent du CLM le questionnaire préparé dans le format et la langue de leur choix. Celui-ci est envoyé par courrier postal aux patient-e-s par l'hôpital/la clinique.

L'enveloppe-réponse jointe est préaffranchie et doit être renvoyée par les patient-e-s directement au CLM (« ANQ, Postfach 37, 3052 Zollikofen »).

- ➔ Remarque importante : les frais de port pour l'envoi du questionnaire sont à la charge des hôpitaux ou des cliniques.

4.2 ENVOI DU QUESTIONNAIRE EN LIGNE (VARIANTE 3)

Les listes contenant les liens URL sont mises à la disposition des hôpitaux et des cliniques par w hoch 2 au format CSV à télécharger.

Lors de l'envoi par e-mail, l'hôpital ou la clinique envoie un e-mail avec un texte d'accompagnement à l'adresse e-mail de la patiente ou du patient. Le texte d'accompagnement contient un lien d'accès individuel issu de la liste d'URL. Le modèle d'e-mail d'accompagnement fourni dans le tableau de bord Admin doit être utilisé tel quel.

L'envoi doit être effectué via un système automatisé qui permet

- l'attribution automatique des liens URL
- et l'envoi automatique des e-mails.

- ➔ Remarque importante : chaque lien est unique et ne peut être attribué et envoyé qu'à une seule personne.

4.3 ENVOI DU QUESTIONNAIRE EN LIGNE (VARIANTE 4)

L'hôpital/la clinique fournit les adresses e-mail des patient-e-s au format CSV dans les délais impartis via un lien de téléchargement dans le tableau de bord Admin à megazord.studio GmbH. L'e-mail d'accompagnement est inséré dans l'e-mail envoyé aux patient-e-s conformément au modèle de texte de l'ANQ.

4.4 DECLARATION

Après la fin de l'enquête, le nombre de questionnaires envoyés, celui de sorties de la clinique et la catégorie d'hôpital de l'OFS devront être signalés au CLM par le biais du tableau de bord admin entre le 02.12.2025 et le 23.12.2025.

Lors de l'envoi des questionnaires papier, w hoch 2 met à la disposition des hôpitaux et des cliniques un formulaire permettant de compter les questionnaires envoyés. Chaque paquet ou liasse de questionnaires est accompagné d'un formulaire sur lequel chaque questionnaire retiré peut être coché (liste à cocher). L'utilisation de la liste à cocher est facultative et ne remplace pas la déclaration obligatoire qui doit être effectuée via le tableau de bord administratif.

4.5 TELEVERSEMENT DES DONNEES : MISE EN RELATION FACULTATIVE DES RESULTATS PREMS AU NIVEAU DES CAS

À la fin de la mesure, les hôpitaux et les cliniques qui ont interrogé la majorité de leurs patient-e-s en ligne (variante 3 et variante 4) peuvent téléverser un fichier CSV supplémentaire via le tableau de bord Admin. Celui-ci complète le lien unique vers le questionnaire par une variable interne librement choisie (par exemple, le numéro FID de la patiente/du patient) afin de permettre une mise en relation avec les réponses. Celles-ci figurent dans le tableau de bord des résultats VIZER.

Structure du fichier CSV : URL unique du questionnaire, variable d'attribution interne

4.6 PRISE DE CONTACT PAR L'HOPITAL/LA CLINIQUE

Lors de la première mesure nationale avec le questionnaire Swiss PREMs Acute Care, les patient-e-s peuvent demander à être contacté-e-s par l'hôpital ou la clinique. Dans le questionnaire en ligne, les patient-e-s peuvent indiquer leurs coordonnées de manière facultative ; celles-ci sont automatiquement transmises à l'adresse e-mail de l'hôpital/de la clinique enregistrée dans le tableau de bord Admin lors du processus de commande.

Étant donné qu'il faut s'attendre à un délai important pour les questionnaires papier, les patient-e-s sont informé-e-s de la possibilité de contact dans la lettre d'accompagnement. Il s'agit ici d'une prise de contact active de la part de la patiente ou du patient. Si celle-ci a lieu, il est demandé aux responsables de la qualité de documenter la fréquence de ces cas à des fins d'évaluation. L'utilisation de la fonction de prise de contact dans le questionnaire en ligne est automatiquement enregistrée.

À la fin de la mesure, une enquête est envoyée aux administrateurs, qui peuvent y saisir les informations relatives à la prise de contact active.

5 COLLECTIF DE PATIENTES ET DE PATIENTS

En principe, tou-te-s les patient-e-s adultes hospitalisé-e-s dont la sortie a eu lieu entre le 15 septembre et le 15 novembre 2025 sont interrogé-e-s. En outre, les critères d'inclusion et d'exclusion suivants s'appliquent à la mesure de l'expérience des patient-e-s en soins aigus adultes :

Critères d'inclusion :

- Sortie entre le 15.09.2025 et le 15.11.2025
- Hospitalisation (d'au moins 24 heures dans un hôpital/une clinique)
- Âge ≥ 16 ans au moment de la sortie

Critères d'exclusion :

- les patients et patientes décédé-e-s (à l'hôpital/la clinique et après l'hospitalisation, si l'hôpital/la clinique en est informé)
- Les personnes hospitalisées plusieurs fois ne sont interrogées qu'une fois
- Patientes et patients non domiciliés en Suisse ; exception : principauté du Liechtenstein

Concernant les institutions avec plusieurs sites, il faut également savoir que :

- chacun des sites concernés par l'enquête fait l'objet d'une consultation et d'un enregistrement distincts ;
- l'ensemble des institutions ou des sites avec des patientes et patients en soins aigus sont inclus.

6 PRESENTATION DES RESULTATS

6.1 RESULTATS DANS LE TABLEAU DE BORD VIZER

Le passage de l'ancien tableau de bord des résultats au nouveau tableau de bord VIZER apporte de nombreux avantages aux hôpitaux et aux cliniques. Outre l'évaluation de base fournie par w hoch 2, les utilisatrices/utilisateurs peuvent effectuer elles/eux-mêmes d'autres évaluations et les partager de manière sélective avec leurs collaboratrices/collaborateurs internes. Il est par exemple possible de réaliser des analyses détaillées sur des thèmes ou des services/unités de soins spécifiques et de les partager avec un groupe de personnes désigné à cet effet, sans que tous les résultats soient accessibles. Il est possible de créer de nouveaux graphiques de manière autonome, dans lesquels les données peuvent être réparties ou regroupées en fonction de toutes les variables disponibles. Il est également possible de regrouper les éléments selon différentes dimensions. Ainsi, plusieurs questions individuelles peuvent être regroupées sous une dimension « Communication » et comparées à d'autres dimensions de qualité, ou même sur plusieurs années de mesure.

Le tableau de bord peut être utilisé sur ordinateur et tablette. Chaque site dispose de son propre tableau de bord, qui fonctionne sur un serveur sécurisé du CLM. Protégé par des identifiants personnels, il offre une protection suffisante contre tout accès non autorisé. Les identifiants sont créés via le tableau de bord Admin et gérés par l'administrateur.

6.2 ANALYSE NATIONALE

L'ANQ a mandaté l'Institut d'analyse national (Unisanté, Lausanne) pour l'évaluation comparative nationale et l'établissement d'un rapport connexe à l'échelle nationale.

Vous trouverez des informations complémentaires sur l'enquête de satisfaction des patient-e-s en cliquant sur le [lien](#).