

EXPÉRIENCE DES PATIENT-E-S (PREMS) INTERDISCIPLINAIRE

FICHE DESCRIPTIVE | PERSPECTIVES POUR LES PROCHAINES MESURES

Date : 22 juillet 2026

TOUT CE QU'IL FAUT SAVOIR EN BREF

L'ANQ fait évoluer progressivement la mesure nationale PREMs vers une enquête entièrement numérique auprès des patient-e-s.

Qu'est-ce qui change ?

- À partir de la mesure 2027-2028, l'enquête sera réalisée exclusivement en ligne. L'invitation pourra toujours être envoyée par courrier (avec un code QR), par e-mail ou par SMS.
- À partir de 2029-2030, tant l'invitation que l'enquête se dérouleront entièrement par voie numérique.

Quels sont les avantages de cette transition ?

Le recueil de données numérique améliore la qualité des données, réduit la charge administrative et les coûts, permet des analyses plus approfondies et jette les bases d'une enquête PREMs uniforme et pérenne à l'échelle nationale.

Quelles mesures d'accompagnement l'ANQ met-elle en œuvre ?

L'ANQ accompagne cette transition par des mesures ciblées visant à garantir une participation et une représentativité aussi élevées que possible. Cela comprend notamment l'information des patient-e-s, des mesures de communication supplémentaires ainsi que l'étude d'autres options d'enquête.

CONTEXTE DU DÉVELOPPEMENT DE LA MESURE DES PREMS

Tous les hôpitaux et cliniques des domaines des soins aigus, de la réadaptation et de la psychiatrie pour adultes ont désormais réalisé une première mesure nationale de l'expérience des patient-e-s ou des parents à l'aide du nouveau questionnaire **Swiss PREMs**. Les conclusions tirées à ce jour ainsi que les retours d'expérience des hôpitaux et des cliniques serviront de base pour les prochaines mesures de l'ANQ. Celles-ci auront lieu au printemps 2027 dans le domaine des soins aigus, ainsi qu'au printemps 2028 dans les domaines de la réadaptation et de la psychiatrie pour adultes.

Les explications suivantes donnent un aperçu des objectifs et des principaux axes de développement vers une **enquête entièrement numérique**. Elles ont pour but de vous informer en amont ; des informations détaillées pour chaque domaine suivront avant chaque mesure. Les institutions de soins aigus recevront le manuel d'enquête pour la mesure de 2027, le calendrier ainsi que toutes les autres informations à la fin de l'automne 2026.

La vision de l'ANQ

Dans le cadre du développement du Swiss PREMs, l'ANQ a défini la vision suivante :

1. **Enquête PREMs entièrement numérique** : à moyen terme, l'enquête se déroulera entièrement en ligne afin d'utiliser efficacement les ressources humaines et financières et d'améliorer encore la qualité des données. À l'avenir, les patient-e-s seront invité-e-s à participer à l'enquête en ligne par e-mail ou par SMS.
2. **Une norme établie à l'échelle nationale** : les questionnaires Swiss PREMs doivent s'imposer comme des instruments d'enquête nationaux et permettre un benchmarking pertinent, même en dehors des mesures de l'ANQ. Pour cela, il est indispensable qu'un maximum d'hôpitaux et de cliniques utilisent les Swiss PREMs pour leurs propres enquêtes.

Cette vision découle de la stratégie ANQ 2023–2028 et soutient en particulier les objectifs stratégiques de la transformation numérique et de l'exploitation du potentiel des données. Elle s'applique à l'ensemble des enquêtes auprès des patient-e-s et des parents, y compris à l'enquête de satisfaction des patient-e-s en psychiatrie d'enfants et d'adolescents. Sa mise en œuvre tient compte des spécificités interdisciplinaires (cf. notamment la psychiatrie gériatrique/psychiatrie).

Rétrospective de la mesure 2025–2026

Lors de la première enquête nationale, cet objectif n'a délibérément pas encore été mis en œuvre de manière systématique. Cela s'expliquait notamment par le taux de réponse plus faible prévu, ainsi que par la volonté de tenir compte des hôpitaux et des cliniques qui n'avaient pas encore mis en place de communication numérique avec leurs patient-e-s.

Les institutions avaient le choix entre un questionnaire en ligne et un questionnaire papier, ce dernier ayant eu les faveurs de la majorité des hôpitaux et des cliniques. Il est toutefois apparu que le format papier entraînait non seulement des coûts et une charge de travail plus élevés, mais présentait également un risque d'erreur plus important. Dans l'ensemble, les avantages de l'enquête numérique l'emportent sur les inconvénients liés à un taux de réponse potentiellement plus faible (voir tableau 2). C'est pourquoi, dès 2027–2028, seul le questionnaire en ligne sera utilisé pour l'enquête nationale PREMs.

PERSPECTIVES POUR LES PROCHAINES MESURES

L'ANQ met en œuvre progressivement les évolutions numériques :

1. La **mesure 2027-2028** sera menée exclusivement en ligne. Les hôpitaux et cliniques pourront toutefois continuer à envoyer l'invitation à participer à l'enquête par courrier postal. Celui-ci contient, pour chaque personne, un code QR individuel qui renvoie vers le questionnaire en ligne. Les hôpitaux et cliniques qui utilisent les Swiss PREMs en cours d'année pour leur enquête interne auprès des patient-e-s pourront, sous certaines conditions, exporter les données de leur mesure vers la mesure nationale de l'ANQ.
2. À partir de la **mesure 2029-2030**, il n'y aura plus d'envois papier. Tous les contacts avec les patient-e-s se feront alors par voie numérique. Les détails de la mesure 2029-2030 seront définis en collaboration avec le groupe qualité « Expérience des patient-e-s » (PREMs) et discutés lors de dialogues en ligne avec les hôpitaux et les cliniques.

Tableau 1 : Développement du recueil de données PREMs

	Lancement Mesure PREMs	Étape intermédiaire	Enquête enquête numérique
	Mesure 2025-2026	Mesure 2027-2028	À partir de la mesure 2029-2030
Options d'invitation	• Poste (questionnaire papier) • E-mail (URL)	• Poste (code QR) • E-mail (URL) • SMS (URL) • Collecte et exportation autonomes des données pour les mesures ANQ	Développements ultérieurs conformément à la vision En collaboration avec GQ Expérience des patient-e-s et en concertation avec les hôpitaux et les cliniques
Options d'expédition	• par les hôpitaux/cliniques • par des prestataires tiers des hôpitaux/cliniques • par des prestataires tiers du centre logistique des mesures de l'ANQ	• par les hôpitaux/cliniques • par des prestataires tiers des hôpitaux/cliniques • par des prestataires tiers du centre logistique des mesures de l'ANQ	
Options de sondage	• Questionnaire papier • Questionnaire en ligne	• Questionnaire en ligne	

Mesures d'accompagnement mises en place par l'ANQ

L'enquête numérique auprès des patient-e-s présente de nombreux avantages, mais elle comporte également des défis (voir tableau 2). Il existe ainsi un risque que certains groupes de patient-e-s – par exemple les personnes peu familiarisées avec Internet, les personnes particulièrement vulnérables ou les personnes âgées n'ayant pas accès à Internet – soient moins souvent interrogés.

Afin de relever ces défis, l'ANQ examine différentes mesures d'accompagnement :

- information préalable facultative des patient-e-s sur l'utilité et le déroulement de l'enquête, afin d'accroître leur volonté de participer
- extension de l'enquête aux patient-e-s résidant à l'étranger, ce qui est particulièrement pertinent pour les institutions situées dans les régions frontalières
- mise en place d'une enquête téléphonique comme option de participation supplémentaire
- accompagnement communicationnel de l'enquête, par exemple par l'envoi de rappels par e-mail et un travail de relations presse
- information des patient-e-s sur les résultats de l'enquête afin d'encourager leur participation

APERÇU DES AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS SÉLECTIONNÉS

Tableau 2 : Avantages et inconvénients sélectionnés de l'enquête entièrement numérique auprès des patient-e-s

AVANTAGES SÉLECTIONNÉS	INCONVÉNIENTS SÉLECTIONNÉS
• meilleure qualité des données ; moins d'erreurs de saisie • conception plus efficace des processus • large portée • coûts réduits • risque d'erreur moindre • intégration de champs de texte libre pour les commentaires individuels des patient-e-s • possibilités d'analyse supplémentaires • multilinguisme (options linguistiques sélectionnables) • accessibilité (par exemple, pour les personnes malvoyantes) • durabilité écologique • perspectives d'évolution tournées vers l'avenir	• barrières numériques • taux de réponse potentiellement plus faible • risque d'une représentativité limitée • problèmes techniques