



Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

Enquête nationale sur la satisfaction des patients 2011: rapport destiné à la publication

28 août 2012, V1.1



Sommaire

| | |
|------------------------------------|----|
| 1. Rappel des faits | 3 |
| 2. But et méthode..... | 4 |
| 3. Résultats | 5 |
| 4. Discussion | 11 |
| 5. Conclusion et perspectives..... | 11 |

1. Rappel des faits

En 2009, l'ANQ avait réalisé pour la première fois une enquête nationale sur la satisfaction des patients dans le domaine des soins aigus en résidentiel. Elle avait utilisé pour cela un instrument standardisé, le PEQ (*Patients Experience Questionnaire*), qui contient 15 questions sur les soins médicaux et infirmiers et sur l'organisation de l'hôpital. Les résultats avaient été publiés en mai 2011. Mais le PEQ, développé par le Verein Outcome, avait été critiqué de différents côtés et n'avait donc pas bénéficié de l'acceptation nécessaire pour pouvoir être imposé comme instrument au niveau national. De plus, de nombreux hôpitaux réalisent eux-mêmes depuis des années des enquêtes de satisfaction détaillées et certains d'entre eux ne voyaient donc pas l'intérêt de passer à un autre questionnaire.

C'est pour ces raisons que le comité directeur de l'ANQ a décidé de revoir le questionnaire. Le jugement par les patients de la qualité des prestations – leur satisfaction – constitue un indicateur de qualité important et reconnu, et donc une composante importante du plan de mesures de l'ANQ. Afin de tenir compte des particularités de la Suisse – plurilinguisme et pluralité des instruments utilisés –, le comité a décidé qu'un questionnaire national sur la satisfaction des patients devait satisfaire aux conditions suivantes:

- a) pouvoir être combiné avec des questionnaires plus complets;
- b) exister en allemand, en français et en italien, puis être traduit en d'autres langues éventuellement;
- c) ne pas nécessiter de licence, de façon à s'adapter aux exigences futures.

A l'automne 2010, l'ANQ a chargé un groupe d'experts de développer un questionnaire bref national dans le but de réaliser une enquête sur la satisfaction des patients dans toute la Suisse en 2011. En quelques mois, le groupe a mis au point un questionnaire bref constitué de cinq questions, pouvant se combiner aux questionnaires de satisfaction habituels des hôpitaux. Au printemps 2011, le comité directeur de l'ANQ a décidé de l'utiliser pour réaliser une mesure nationale en novembre 2011. Comme c'était la première enquête basée sur ce questionnaire, le comité a jugé préférable de publier les résultats de la première mesure sous forme anonyme. Le présent rapport contient donc des résultats anonymes, agrégés par catégorie d'hôpitaux. Ceux-ci peuvent toutefois publier leurs propres résultats de manière transparente.



2. But et méthode

Le questionnaire de l'ANQ comprend cinq questions, associées à une échelle de notes allant de 0 à 10, qui permettent d'évaluer les principaux thèmes influant sur la satisfaction des patients: les deux premières permettent aux patients de noter leur satisfaction générale par rapport au traitement; les deux suivantes d'évaluer la clarté des informations qu'ils ont reçues du personnel médical et du personnel infirmier, et la dernière de dire s'ils se sont sentis traités avec respect et dignité. Afin qu'il reste bref, l'ANQ a décidé sciemment de ne pas ajouter d'autres questions. Toutefois, il ne remplace pas une enquête de satisfaction plus détaillée; son but est de refléter la qualité du point de vue des patients et de comparer les résultats au niveau national, mais certainement pas d'établir des classements.

La force du questionnaire de l'ANQ réside dans sa brièveté. Il peut facilement être combiné à d'autres questionnaires plus complets, ce qui permet aux hôpitaux de continuer à surveiller l'évolution à long terme avec les instruments qu'ils utilisaient jusqu'ici. Cette brièveté a été le principal argument qui a permis de réunir un consensus national sur un questionnaire unique. Mais comme il n'est pas à même de refléter en détail la satisfaction des patients, l'ANQ conseille expressément de le combiner aux instruments plus complets existants.

Le questionnaire de l'ANQ existe en allemand, en français et en italien. L'enquête, anonyme, prévoyait que l'hôpital donnait une pré-information à la sortie du patient et que celui-ci le remplissait deux semaines plus tard. Généralement, les données ont été recueillies au moyen d'un formulaire papier, mais quelques hôpitaux ont proposé en plus une version en ligne. L'enquête a porté sur tous les patients adultes (≥ 18 ans) hospitalisés sortis d'un hôpital suisse en novembre 2011. Ceux qui étaient décédés et ceux qui n'avaient pas leur domicile habituel en Suisse étaient exclus; ceux qui étaient hospitalisés plusieurs fois ne remplissaient le questionnaire qu'une seule fois.

L'ANQ a confié la coordination de l'enquête dans les hôpitaux à deux instituts de mesure centraux: hcri SA pour la Suisse alémanique et Mecon mesure & consult Sàrl pour la Suisse romande et le Tessin. Les instituts de mesure décentralisés – hcri SA, Mecon mesure & consult Sàrl, NPO Plus, ESOPE et stevemarco – se sont chargés de la mesure dans les hôpitaux, qui les ont choisis eux-mêmes. Ils ont transmis leurs données à hcri, qui s'est chargé de l'évaluation centrale. Les hôpitaux ont reçu leurs résultats début mars 2012.

3. Résultats

163 hôpitaux ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patients. Pendant la période considérée, 67'550 questionnaires ont été envoyés et 33'300 retournés, soit un taux de réponse de 49,3 %. Les patients les ont très bien remplis; le taux de réponses manquantes était inférieur à 2 % en moyenne pour les cinq questions. Pour chacune d'entre elles, les résultats se situaient à un taux de satisfaction très élevé, même si les patients ont fait usage de toute la palette de réponses possibles.

La première évaluation nationale a été agrégée sur la base des catégories de l'OFS suivantes:

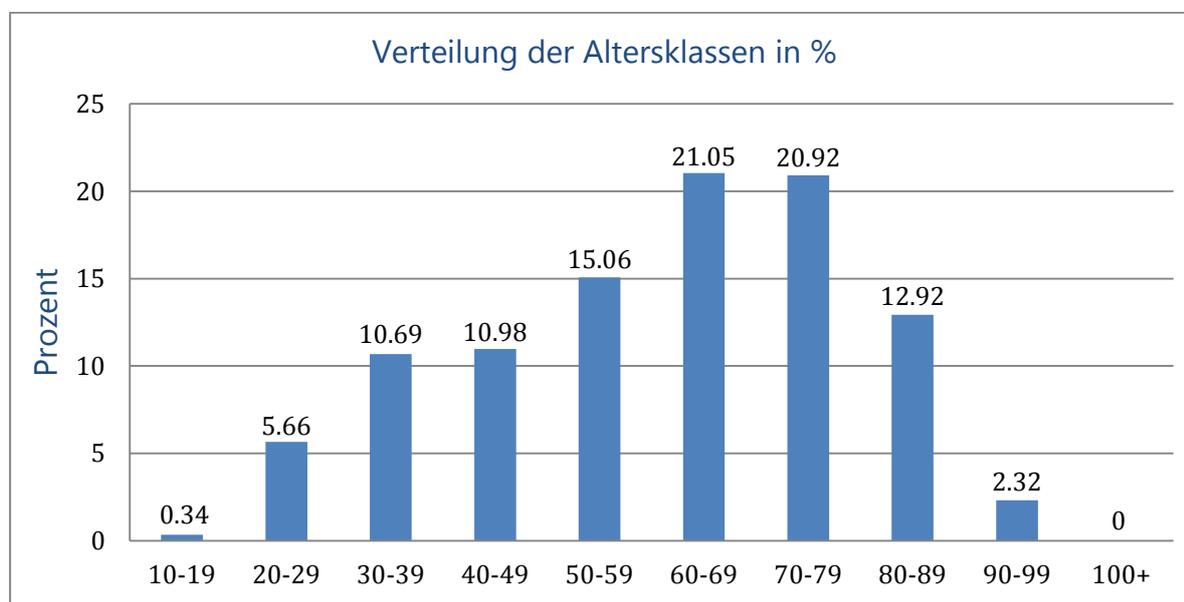
- K111 Hôpitaux de soins généraux, prise en charge centralisée (niveau de prestation 1, hôpital universitaire)
- K112 Hôpitaux de soins généraux, prise en charge centralisée (niveau de prestation 2)
- K121 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 3)
- K122 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 4)
- K123 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 5)
- K232 Gynécologie/néonatalogie
- K231 Cliniques spécialisées en chirurgie
- K235 Cliniques spécialisées diverses

Les hôpitaux généraux relevant des soins de base (niveaux 3 à 5) se différencient par des critères qualitatifs tels que possibilités de formation, infrastructure et offre de prestations.

Par ailleurs, il ressort de la littérature internationale que les résultats de grands hôpitaux sont moins bons que ceux de plus petites infrastructures pour ce qui a trait à la satisfaction des patients. Les raisons sont diverses et doivent être investiguées en conséquence. Les résultats présentés dans les tableaux ci-après n'ont toutefois pas été ajustés aux risques.

Parmi les personnes ayant répondu, il y avait 54 % de femmes et 46 % d'hommes ; 64 % avaient uniquement une assurance ordinaire, 36 % une assurance complémentaire.

Figure 1. Structure d'âge des patients



L'âge moyen des patients était de 60,54 pour le collectif global (figure 1).

Question 1. Choisiriez-vous de revenir dans notre hôpital pour une prise en charge similaire (figure 3)?

A la question 1, plus de $\frac{3}{4}$ des patients du collectif global ont donné comme réponse 9 (10,7 %) ou 10 (67,5 %). La moyenne est de 9,17 avec un écart type de 1,73. Le tableau est similaire pour la distribution des résultats à l'intérieur des catégories OFS.

Figure 3. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 1

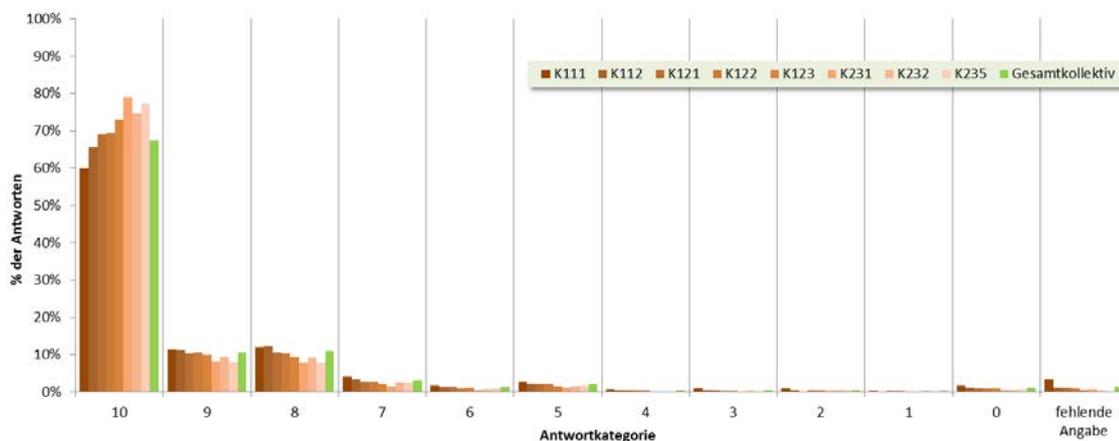


Tableau 1. Chiffres de la figure 3

| Rückkehr ins Spital | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | fehlende Angabe | Total | |
|---------------------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------|-------|--------|
| K111 | 60.1% | 11.5% | 12.0% | 4.1% | 1.8% | 2.7% | 0.7% | 1.0% | 2.7% | 0.9% | 0.3% | 1.7% | 3.4% | 100.0% |
| K112 | 65.6% | 11.1% | 12.1% | 3.4% | 1.4% | 2.1% | 0.6% | 0.5% | 2.1% | 0.4% | 0.2% | 1.2% | 1.2% | 100.0% |
| K121 | 69.0% | 10.4% | 10.5% | 2.8% | 1.4% | 2.1% | 0.5% | 0.6% | 2.1% | 0.2% | 0.3% | 0.9% | 1.1% | 100.0% |
| K122 | 69.5% | 10.6% | 10.4% | 2.8% | 1.0% | 2.1% | 0.4% | 0.3% | 2.1% | 0.5% | 0.3% | 1.0% | 0.9% | 100.0% |
| K123 | 73.1% | 9.9% | 9.4% | 2.1% | 1.1% | 1.5% | 0.5% | 0.3% | 1.5% | 0.5% | 0.1% | 0.9% | 0.6% | 100.0% |
| K231 | 79.0% | 8.2% | 7.8% | 1.6% | 0.4% | 1.2% | 0.2% | 0.1% | 1.2% | 0.3% | 0.1% | 0.4% | 0.7% | 100.0% |
| K232 | 74.7% | 9.3% | 9.1% | 2.6% | 0.7% | 1.5% | 0.0% | 0.4% | 1.5% | 0.5% | 0.4% | 0.5% | 0.4% | 100.0% |
| K235 | 77.3% | 8.0% | 7.8% | 2.5% | 0.9% | 1.8% | 0.0% | 0.2% | 1.8% | 0.5% | 0.0% | 0.7% | 0.2% | 100.0% |
| Gesamtkollektiv | 67.5% | 10.7% | 11.1% | 3.1% | 1.3% | 2.1% | 0.5% | 0.5% | 2.1% | 0.5% | 0.3% | 1.1% | 1.4% | 100.0% |

Question 2. Que pensez-vous de la qualité des soins que vous avez reçus à l'hôpital (figure 4)?

A la question 2, $\frac{3}{4}$ des patients du collectif global ont donné comme réponse 9 (19 %) ou 10 (53,8 %). La moyenne est de 9,03 avec un écart type de 1,52. Le tableau est similaire pour la distribution à l'intérieur des catégories OFS.

Figure 4. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 2

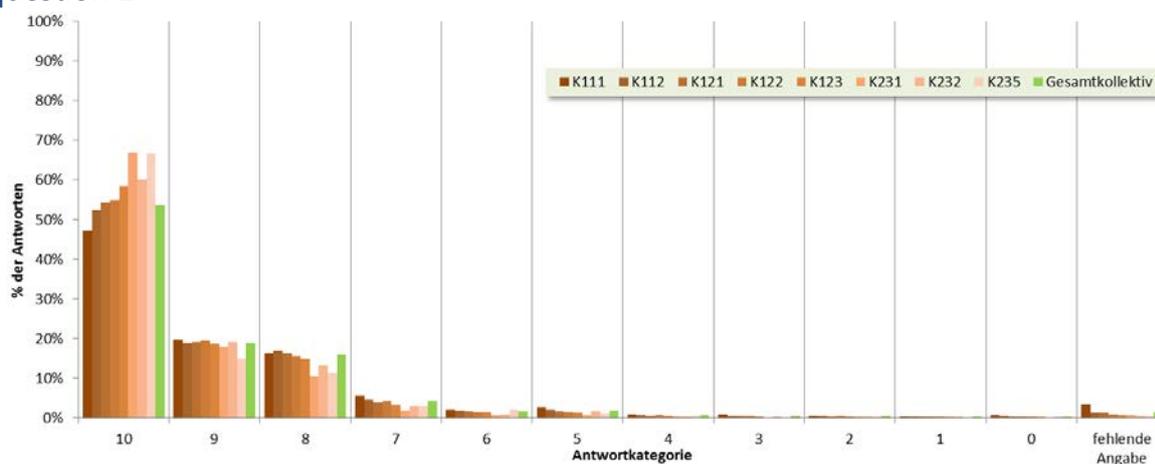


Tableau 2. Chiffres de la figure 4

| Qualität der Behandlung | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | fehlende Angabe | Total |
|-------------------------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------|--------|
| K111 | 47.3% | 19.7% | 16.4% | 5.5% | 2.0% | 2.5% | 0.9% | 0.9% | 0.5% | 0.3% | 0.6% | 3.5% | 100.0% |
| K112 | 52.3% | 18.8% | 17.0% | 4.6% | 1.8% | 2.1% | 0.6% | 0.4% | 0.5% | 0.2% | 0.4% | 1.2% | 100.0% |
| K121 | 54.3% | 19.0% | 16.4% | 3.9% | 1.6% | 1.7% | 0.5% | 0.6% | 0.3% | 0.3% | 0.2% | 1.3% | 100.0% |
| K122 | 54.9% | 19.4% | 15.5% | 4.2% | 1.5% | 1.5% | 0.7% | 0.5% | 0.4% | 0.2% | 0.3% | 0.9% | 100.0% |
| K123 | 58.3% | 18.7% | 14.7% | 3.2% | 1.5% | 1.3% | 0.5% | 0.2% | 0.4% | 0.2% | 0.4% | 0.7% | 100.0% |
| K231 | 66.9% | 17.9% | 10.5% | 1.9% | 0.7% | 0.7% | 0.3% | 0.0% | 0.2% | 0.1% | 0.1% | 0.8% | 100.0% |
| K232 | 60.3% | 19.1% | 13.3% | 2.9% | 0.9% | 1.6% | 0.4% | 0.4% | 0.4% | 0.2% | 0.0% | 0.5% | 100.0% |
| K235 | 66.7% | 14.7% | 11.2% | 2.8% | 2.1% | 1.1% | 0.5% | 0.0% | 0.2% | 0.0% | 0.2% | 0.5% | 100.0% |
| Gesamtkollektiv | 53.8% | 19.0% | 15.9% | 4.3% | 1.6% | 1.9% | 0.6% | 0.5% | 0.4% | 0.2% | 0.3% | 1.4% | 100.0% |

Question 3. Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles (figure 5)?

A la question 3, 70 % des patients du collectif global ont donné comme réponse 9 ou 10. La moyenne est de 9,09 avec un écart type de 1,59.

Figure 5. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 3

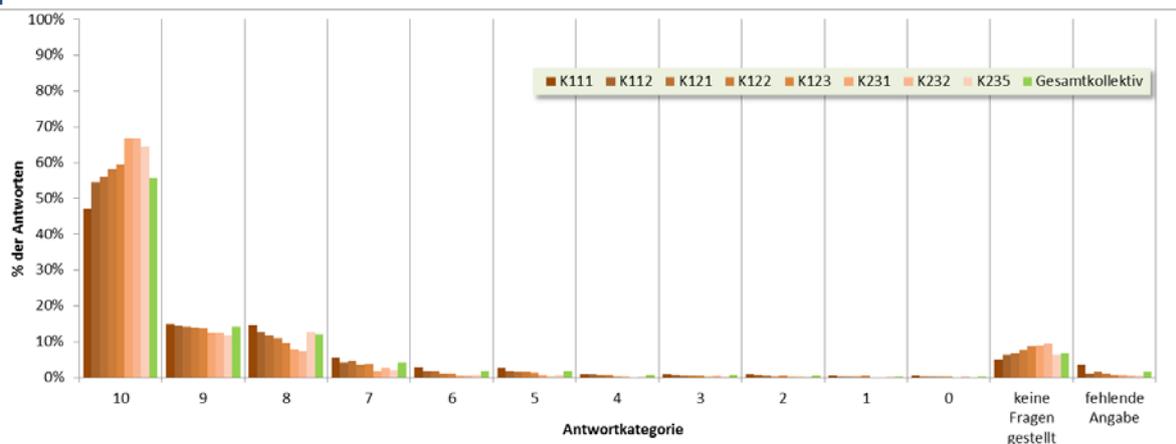


Tableau 3. Chiffres de la figure 5

| Arzt: verständliche Antworten | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | keine Fragen gestellt | fehlende Angabe | Total |
|-------------------------------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------------|-----------------|--------|
| K111 | 47.1% | 14.8% | 14.7% | 5.5% | 2.9% | 2.7% | 0.9% | 0.9% | 0.9% | 0.5% | 0.5% | 5.1% | 3.5% | 100.0% |
| K112 | 54.6% | 14.4% | 12.7% | 4.2% | 1.8% | 1.8% | 0.9% | 0.7% | 0.6% | 0.3% | 0.3% | 6.4% | 1.2% | 100.0% |
| K121 | 56.0% | 14.2% | 11.7% | 4.5% | 1.7% | 1.5% | 0.6% | 0.5% | 0.4% | 0.2% | 0.3% | 6.8% | 1.5% | 100.0% |
| K122 | 58.2% | 13.9% | 11.0% | 3.6% | 1.2% | 1.6% | 0.6% | 0.5% | 0.3% | 0.1% | 0.3% | 7.6% | 1.1% | 100.0% |
| K123 | 59.5% | 13.7% | 9.6% | 3.7% | 1.1% | 1.2% | 0.2% | 0.5% | 0.5% | 0.5% | 0.1% | 8.8% | 0.6% | 100.0% |
| K231 | 66.7% | 12.5% | 7.9% | 1.8% | 0.4% | 0.8% | 0.2% | 0.1% | 0.1% | 0.0% | 0.0% | 8.9% | 0.6% | 100.0% |
| K232 | 66.7% | 12.4% | 7.3% | 2.6% | 0.4% | 0.2% | 0.0% | 0.4% | 0.2% | 0.0% | 0.2% | 9.5% | 0.4% | 100.0% |
| K235 | 64.4% | 11.7% | 12.6% | 2.1% | 0.7% | 0.7% | 0.2% | 0.2% | 0.2% | 0.2% | 0.0% | 6.4% | 0.5% | 100.0% |
| Gesamtkollektiv | 55.6% | 14.1% | 12.0% | 4.1% | 1.7% | 1.7% | 0.7% | 0.6% | 0.5% | 0.3% | 0.3% | 6.8% | 1.5% | 100.0% |

Question 4. Lorsque vous avez posé des questions aux infirmier(ère)s, avez-vous reçu des réponses compréhensibles (figure 6)?

A la question 4, 2/3 des patients du collectif global ont donné comme réponse 9 ou 10. La moyenne est de 8,99 avec un écart type de 1,57.

Figure 6. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 4

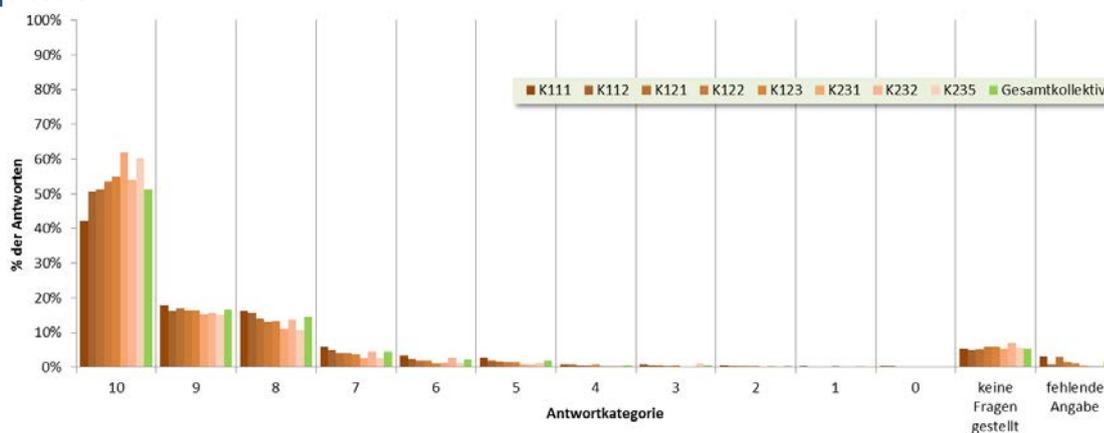


Tableau 4. Chiffres de la figure 6

| Pflege: verständliche Antworten | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | keine Fragen gestellt | fehlende Angabe | Total |
|---------------------------------|-------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------------|-----------------|--------|
| K111 | 42.2% | 18.0% | 16.1% | 5.9% | 3.4% | 2.7% | 0.9% | 0.8% | 0.6% | 0.4% | 0.4% | 5.4% | 3.2% | 100.0% |
| K112 | 50.7% | 16.1% | 15.8% | 4.9% | 2.3% | 1.9% | 0.8% | 0.7% | 0.4% | 0.3% | 0.3% | 4.9% | 0.9% | 100.0% |
| K121 | 51.2% | 17.0% | 13.9% | 4.2% | 1.9% | 1.7% | 0.6% | 0.6% | 0.3% | 0.3% | 0.2% | 5.2% | 3.0% | 100.0% |
| K122 | 53.6% | 16.4% | 13.1% | 4.2% | 2.0% | 1.5% | 0.6% | 0.5% | 0.3% | 0.2% | 0.2% | 5.9% | 1.5% | 100.0% |
| K123 | 54.9% | 16.4% | 13.2% | 3.7% | 1.1% | 1.5% | 0.8% | 0.6% | 0.3% | 0.3% | 0.1% | 5.9% | 1.1% | 100.0% |
| K231 | 62.0% | 15.2% | 11.1% | 2.6% | 1.2% | 0.9% | 0.4% | 0.3% | 0.2% | 0.1% | 0.1% | 5.5% | 0.6% | 100.0% |
| K232 | 53.9% | 15.7% | 13.7% | 4.6% | 2.7% | 0.9% | 0.4% | 0.2% | 0.4% | 0.2% | 0.2% | 6.9% | 0.4% | 100.0% |
| K235 | 60.3% | 15.1% | 10.8% | 2.5% | 1.4% | 1.4% | 0.7% | 1.1% | 0.0% | 0.5% | 0.0% | 5.7% | 0.5% | 100.0% |
| Gesamtkollektiv | 51.1% | 16.5% | 14.5% | 4.6% | 2.2% | 1.8% | 0.7% | 0.6% | 0.4% | 0.3% | 0.3% | 5.4% | 1.7% | 100.0% |

Question 5. Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité (figure 7)?

A la question 5, 85 % des patients du collectif global ont donné comme réponse 9 ou 10. La moyenne est de 9,40 avec un écart type de 1,35.

Figure 7. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 5

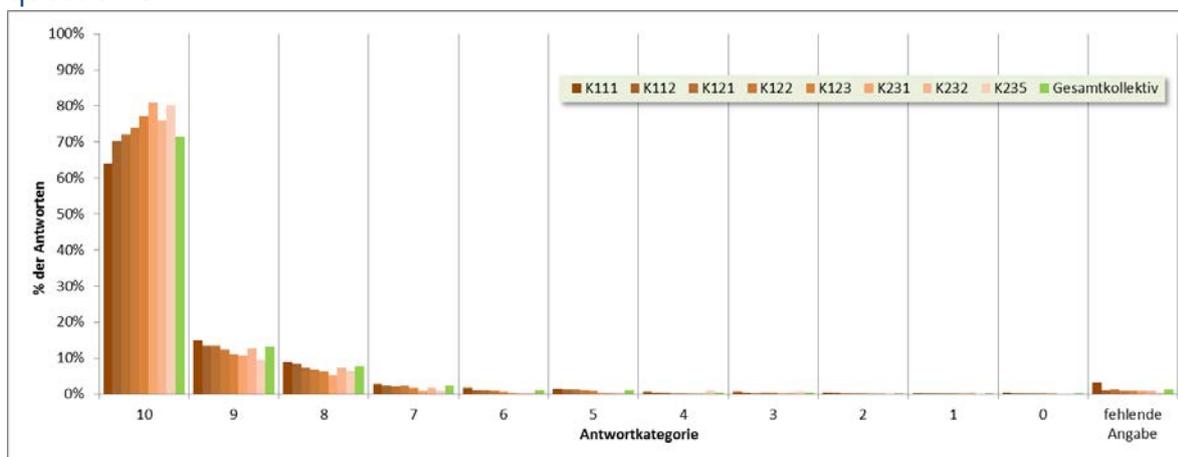


Tableau 5. Chiffres de la figure 7

| Behandlung mit Respekt und Würde | 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 0 | fehlende Angabe | Total |
|----------------------------------|-------|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-----------------|--------|
| K111 | 64.0% | 15.0% | 8.9% | 2.9% | 1.8% | 1.5% | 0.6% | 0.7% | 0.5% | 0.3% | 0.5% | 3.2% | 100.0% |
| K112 | 70.3% | 13.5% | 8.4% | 2.4% | 1.1% | 1.3% | 0.6% | 0.5% | 0.4% | 0.2% | 0.3% | 1.1% | 100.0% |
| K121 | 72.1% | 13.4% | 7.4% | 2.2% | 1.0% | 1.2% | 0.4% | 0.3% | 0.3% | 0.2% | 0.2% | 1.3% | 100.0% |
| K122 | 74.1% | 12.4% | 6.8% | 2.5% | 1.0% | 1.1% | 0.3% | 0.4% | 0.2% | 0.1% | 0.2% | 0.9% | 100.0% |
| K123 | 77.3% | 11.2% | 6.2% | 1.6% | 0.6% | 0.9% | 0.2% | 0.5% | 0.3% | 0.2% | 0.2% | 0.8% | 100.0% |
| K231 | 80.8% | 10.7% | 5.2% | 0.9% | 0.4% | 0.4% | 0.3% | 0.2% | 0.2% | 0.1% | 0.1% | 0.9% | 100.0% |
| K232 | 76.0% | 12.6% | 7.3% | 1.6% | 0.2% | 0.4% | 0.2% | 0.4% | 0.2% | 0.4% | 0.0% | 0.9% | 100.0% |
| K235 | 80.3% | 9.4% | 6.4% | 0.9% | 0.5% | 0.5% | 0.9% | 0.7% | 0.0% | 0.0% | 0.0% | 0.5% | 100.0% |
| Gesamtkollektiv | 71.5% | 13.1% | 7.7% | 2.3% | 1.1% | 1.2% | 0.5% | 0.4% | 0.3% | 0.2% | 0.3% | 1.4% | 100.0% |

4. Discussion

Malgré le bref temps dont ils disposaient pour la préparation, les hôpitaux ont réussi à réaliser la première enquête nationale sur la satisfaction des patients avec le questionnaire bref de l'ANQ. Les données livrées à l'institut chargé de l'évaluation étaient de bonne qualité et n'ont pas nécessité de nettoyage notable. Avec un taux de réponse de 50 %, la participation a été satisfaisante; elle correspond aux prévisions pour les enquêtes dans lesquelles les patients ne reçoivent pas de rappel. Le formulaire a été bien rempli pour les cinq questions, le nombre de celles restées sans réponse (données manquantes) était très bas (<2 %) et la distribution montre que les patients ont utilisé toute la palette de réponses possibles.

De manière générale, les patients étaient très satisfaits des hôpitaux suisses. La question «Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité» a obtenu un score particulièrement bon: 71,5 % des patients lui ont attribué 10, la note maximale, et 92,3 % ont donné les notes 8 à 10. Un bon point pour les hôpitaux suisses!

Le questionnaire bref de l'ANQ soulève aussi quelques critiques. L'accumulation des réponses positives à une extrémité de l'échelle des notes (9 et 10 pour un maximum de 10) est considérée comme un «effet de couverture», qui pourrait indiquer que le choix des réponses possibles n'était pas assez différencié.

5. Conclusion et perspectives

Le but – réaliser en 2011, en même temps que l'introduction du contrat qualité national, une enquête sur la satisfaction des patients – a été atteint. L'évaluation des données montre que les résultats sont significatifs et que les patients sont globalement très satisfaits des hôpitaux suisses. Cette première expérience avec le questionnaire bref fournit ainsi aux partenaires de l'ANQ des informations importantes. En même temps, elle sensibilise aux besoins des patients, encourageant ainsi l'orientation patients dans les hôpitaux.

Avec l'enquête sur la satisfaction des patients 2011, l'ANQ a posé une première pierre: il est désormais possible de comparer les avis des patients sur tous les hôpitaux suisses. Elle a décidé de répéter cette enquête chaque année ; la prochaine aura lieu en septembre 2012. Dans un premier temps, le questionnaire bref sera repris tel quel. L'ANQ a créé un groupe d'experts à qui elle a demandé de voir s'il peut être amélioré et de lancer un processus continu d'optimisation. Le groupe analysera soigneusement les données issues de cette enquête et des suivantes afin, éventuellement, de proposer des adaptations. L'ANQ prévoit, pour l'année prochaine, de publier les résultats sous forme transparente.