
Enquête nationale sur la satisfaction des patients 2012

Version brève du rapport comparatif national

Mars 2014, version 1.0

Sommaire

1. Contexte.....	3
2. But.....	3
3. Méthode.....	4
4. Résultats.....	5
5. Discussion	11
6. Conclusion et perspectives	11

1. Contexte

Depuis 2011, l'ANQ réalise dans l'ensemble de la Suisse une enquête sur la satisfaction des patients dans le domaine des soins aigus en résidentiel, pour laquelle son groupe d'experts a développé et fourni un questionnaire. Cette enquête fait partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ et donc du contrat qualité national, qui règle la mise en œuvre et le financement des mesures nationales de la qualité dans le domaine résidentiel.

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. La principale mission de ces instituts était de coordonner l'enquête conformément aux prescriptions de l'ANQ. hcri s'est chargé de l'évaluation centrale. Les instituts de mesure décentralisés, désignés par les hôpitaux et chargés de la coordination, étaient hcri AG, Mecon mesure & consult Sàrl, NPO Plus, ESOPE et stevemarco Sàrl. Ces instituts ont réalisé l'enquête en collaboration avec les hôpitaux et conformément aux prescriptions de l'institut de mesure central compétent.

hcri a mis en ligne les résultats finaux par hôpital le 20 janvier 2013. Pour chaque hôpital, les utilisateurs enregistrés ont reçu le lien avec l'évaluation, ainsi que leurs données d'identification, qui leur permettaient de consulter les chiffres sur la plateforme d'évaluation et, au besoin, de télécharger les résultats et les rapports. Ils pouvaient choisir en ligne la valeur de référence (catégorie de l'OFS, ensemble des hôpitaux ou année) et la forme des graphiques.

En 2012, les résultats ont fait l'objet en outre d'un « ajustement aux risques » (cf. p. 5), basé sur les variables tirées du questionnaire et de la statistique de l'Office fédéral de la statistique (OFS).

Ce rapport présente les principaux résultats de la mesure 2012 sous une forme résumée. Le rapport comparatif national complet est consultable à l'adresse www.anq.ch/akutsomatik.

2. But

Le jugement par les patients de la qualité des prestations fournies par un hôpital constitue un indicateur de qualité important et reconnu. Ces enquêtes de satisfaction sont dans l'intérêt des prestataires (p. ex. hôpitaux et médecins leur envoyant des patients), des agents payeurs (cantons et assurances) et du public dans son ensemble.

Le but premier de l'enquête nationale sur la satisfaction des patients de l'ANQ est de donner une image de la satisfaction des patients dans les hôpitaux suisses et de comparer les résultats au niveau national. Ce n'est en aucun cas d'établir des classements.

3. Méthode

Le questionnaire de l'ANQ est constitué de cinq questions comportant une échelle de notes allant de 0 à 10. Du fait qu'il est focalisé sur un petit nombre de questions, les hôpitaux peuvent participer à l'enquête tout en le combinant à des questionnaires de satisfaction plus complets. Les deux premières questions permettent aux patients de noter leur satisfaction générale par rapport au traitement reçu, les deux suivantes d'évaluer la clarté des informations données par le personnel médical et par le personnel infirmier, et la dernière de dire s'ils se sont sentis traités avec respect et si leur dignité a été préservée. Le questionnaire existe dans les trois langues officielles (allemand, français et italien).

L'enquête 2012 incluait tous les patients adultes sortis d'un hôpital de soins aigus en septembre 2012. Elle excluait les patients décédés et ceux n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse. Les patients hospitalisés plusieurs fois ne remplissaient qu'un seul questionnaire. Il n'y a pas eu de rappels. Les patients étaient mis au courant de l'enquête à leur sortie de l'hôpital (facultatif) ; l'enquête, anonyme, avait lieu normalement le 14^e jour après la sortie et se faisait sous forme papier ou en ligne.

Les informations détaillées sur l'enquête ont été rassemblées dans un manuel de mesure. Les hôpitaux avaient en outre la possibilité de relever des variables supplémentaires, comme le département ou le service de sortie, afin d'obtenir des résultats plus détaillés.

En 2011, les résultats de la première évaluation nationale publiée ne concernaient que les catégories d'hôpitaux (catégorie de l'OFS). En 2012, l'évaluation comparait les résultats entre hôpitaux ou sites hospitaliers, mais ni par région linguistique ni par canton, et comportait un ajustement aux risques.

Les catégories des hôpitaux de l'OFS utilisées étaient les 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)
- K231 Cliniques spécialisées en chirurgie
- K232 Gynécologie / néonatalogie
- K234 Cliniques spécialisées en gériatrie
- K235 Cliniques spécialisées diverses

4. Résultats

187 hôpitaux ou sites hospitaliers ont participé à l'enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction des patients. Sur les 70 575 questionnaires envoyés, 34 042 ont été retournés, soit un taux de réponse moyen de 48,2 %.

La moyenne d'âge des patients était de 59,9 ans. 55 % des personnes qui ont répondu étaient des femmes. 65 % des patients disposaient uniquement de l'assurance de base et 35 % d'une assurance complémentaire.

Les réponses aux différentes questions témoignent d'un niveau élevé de satisfaction. Les patients ont utilisé toute la palette des réponses possibles. Globalement, les résultats de 2012 sont très proches de ceux de 2011 ; ils se situent à peu près dans la même fourchette.

Contrairement à ceux de 2011, les résultats 2012 ont fait l'objet d'un ajustement aux risques. En effet, comme les hôpitaux n'ont pas tous la même structure de patients, on ne peut pas comparer tels quels les résultats descriptifs. Par conséquent, un résultat meilleur ou plus mauvais ne signifie pas automatiquement une satisfaction plus élevée ou plus faible. Afin de permettre une comparaison exacte sur le plan statistique entre les hôpitaux, un ajustement aux risques a donc été effectué. Dans le cas présent, cette procédure statistique a pris en compte trois variables, l'âge, le sexe et le type d'assurance. D'autres variables tirées de la statistique de l'OFS ont été ajoutées afin d'affiner cet ajustement.

La comparaison des résultats ajustés aux risques avec les résultats non ajustés n'a cependant mis en évidence que des différences minimes. Les résultats publiés sont donc les résultats non ajustés, présentés sous forme de graphiques en entonnoir (*funnel plot*).

Les principaux résultats, réunis au niveau national, sont présentés de manière descriptive. En 2012, la moyenne des réponses se situait dans une fourchette allant de 9,00 à 9,41, avec un minimum de 0 point et un maximum de 10 (cf. 2011 : de 8,99 à 9,40).

Comme les moyennes obtenues pour chaque question se situent entre 8 et 10 pour tous les hôpitaux / cliniques, seul le segment 8-10 de l'échelle des réponses (0-10) est représenté sur l'axe des y (axe vertical). Au premier coup d'œil, on a l'impression que les écarts entre les hôpitaux sont importants, mais une analyse plus détaillée montre qu'ils sont minimes. L'axe des x représente le nombre de questionnaires retournés, dont le nombre varie entre 50 et 1 100. Les hôpitaux ayant moins de 50 questionnaires retournés sont rassemblés en un « hôpital ». Les résultats des groupes hospitaliers sont représentés séparément pour chaque site.

La moyenne du collectif global constitue la valeur de référence (ligne rouge horizontale). Les lignes bleues (entonnoirs) représentent les intervalles de confiance à 90 % et à 95 %¹ pour le nombre de questionnaires retournés. Chaque cercle noir représente un hôpital. Les grands hôpitaux avec

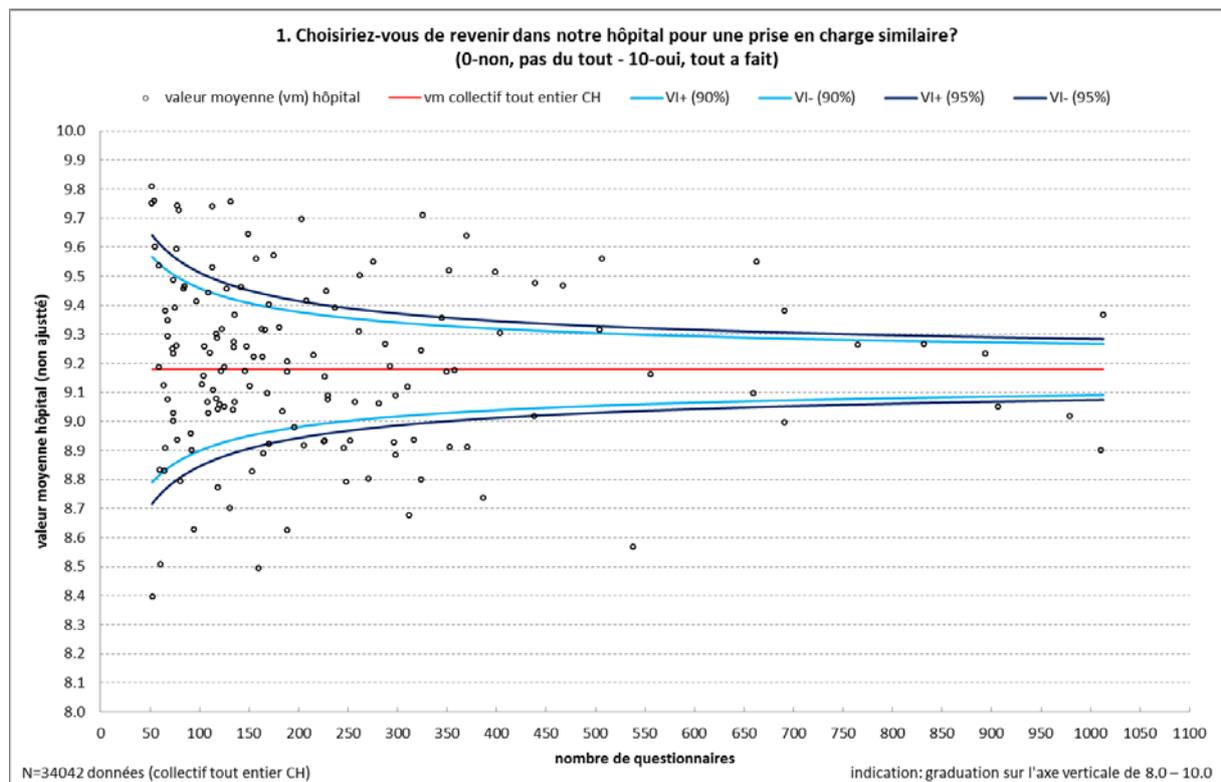
¹ L'intervalle de confiance à 95 % indique la fourchette dans laquelle la probabilité d'erreur pour la valeur réelle est de 5 %. Comme les mesures sont en outre toujours influencées par des variations, les chiffres mesurés ne sont que des valeurs approchées.

beaucoup de questionnaires retournés se trouvent à droite, les petits vers la gauche. Les hôpitaux dont les moyennes se situent en dehors de l'entonnoir ont des valeurs significativement plus mauvaises (au-dessous de la ligne bleue inférieure) ou meilleures (au-dessus de la ligne bleue supérieure).

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

A la question 1, plus de 3/4 des patients du collectif global ont donné comme réponse 9 (10,7 %) ou 10 (67,4 %). La moyenne est de 9,2 avec un écart type de 1,7. Le tableau est similaire pour la distribution des résultats à l'intérieur des catégories OFS.

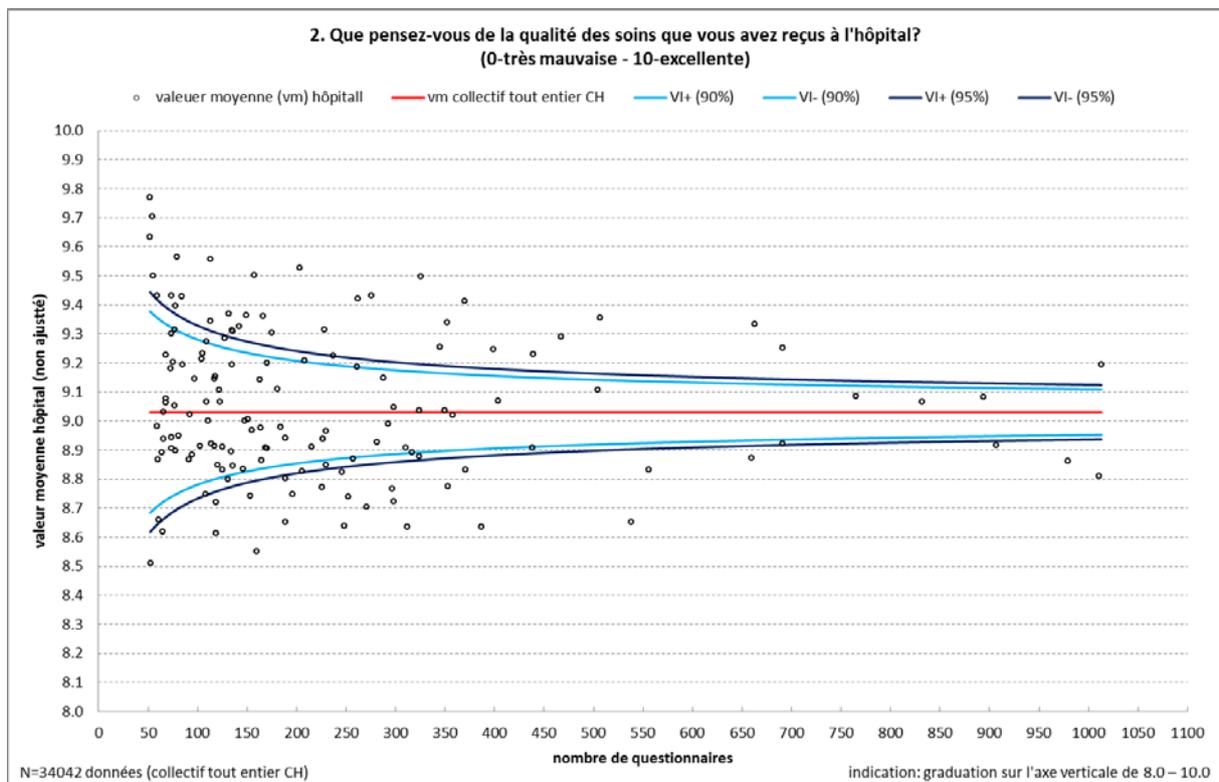
Figure 12. Moyennes des hôpitaux pour la question 1, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)



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

A la question 2, 3/4 des patients du collectif global ont donné comme réponse 9 (18,8 %) ou 10 (53,8 %). La moyenne est de 9,0 avec un écart type de 1,5. Le tableau est similaire pour la distribution des résultats à l'intérieur des catégories OFS.

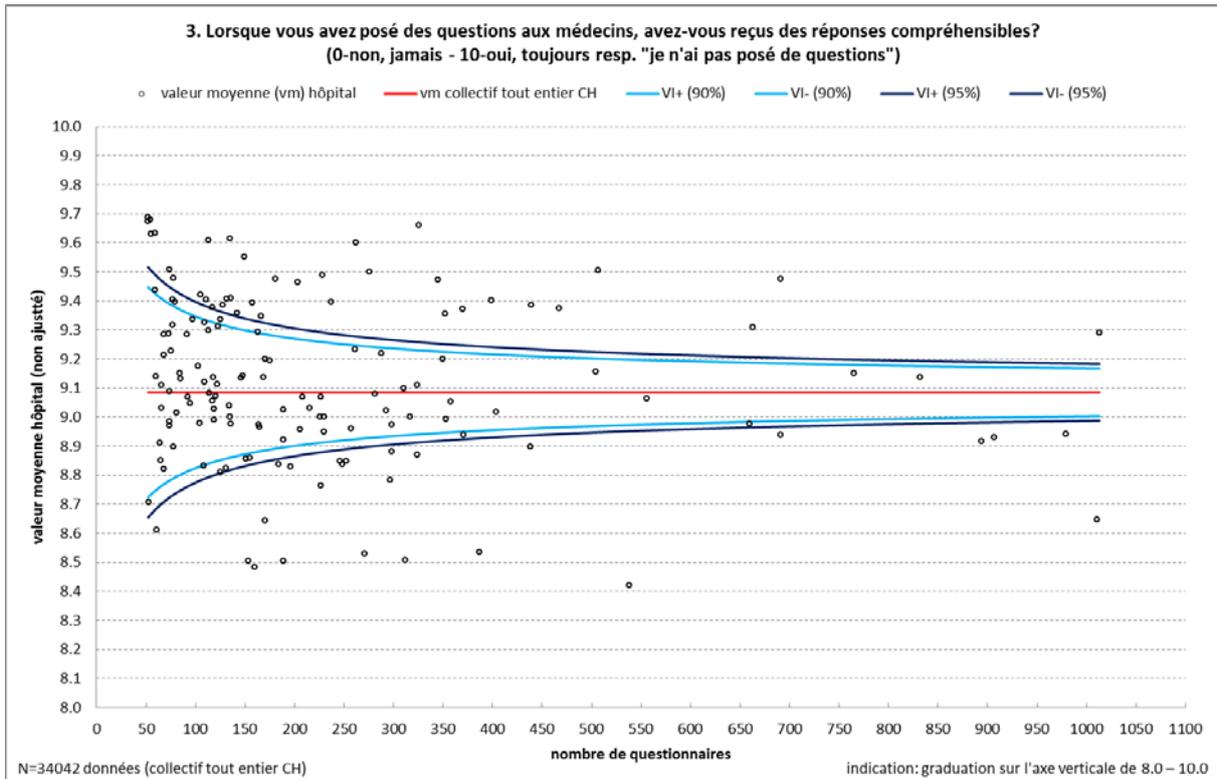
Figure 14. Moyennes des hôpitaux pour la question 2, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)



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

A la question 3, 70 % des patients du collectif global ont donné comme réponse 9 ou 10. La moyenne est de 9,1 avec un écart type de 1,6.

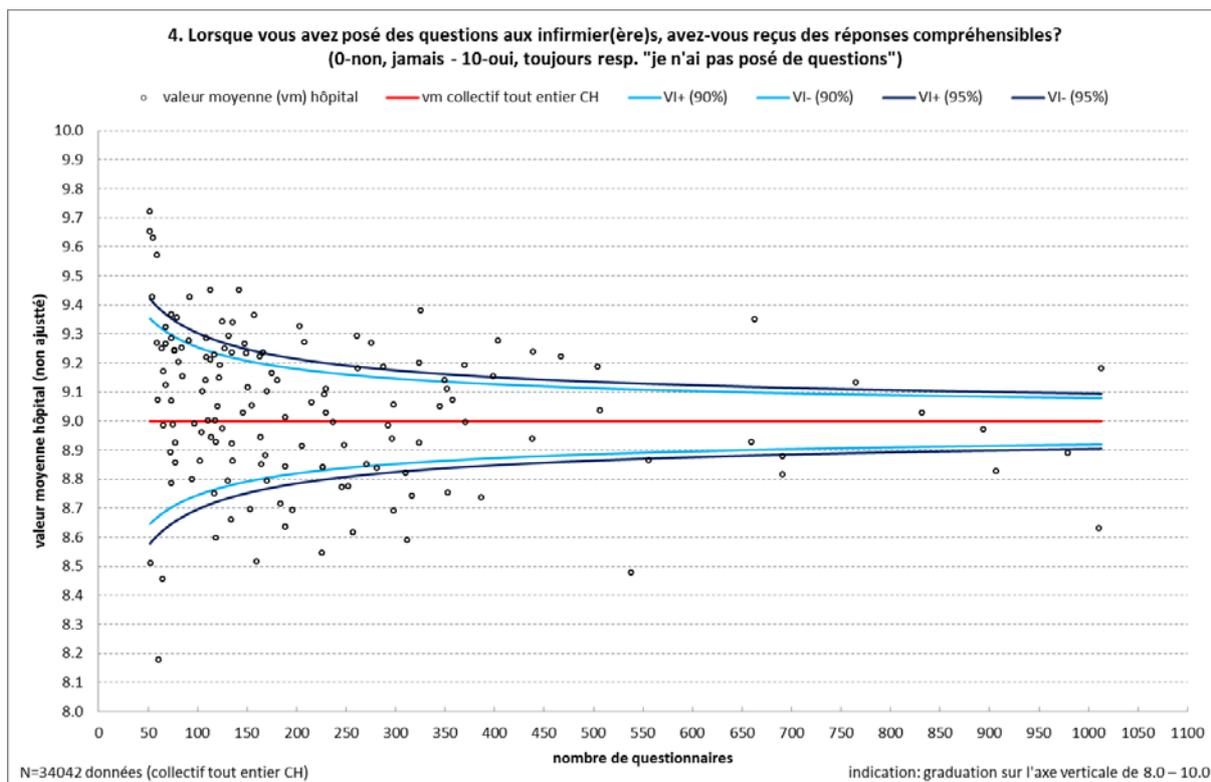
Figure 16. Moyennes des hôpitaux pour la question 3, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)



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

A la question 4, 2/3 environ des patients du collectif global ont donné comme réponse 9 ou 10. La moyenne est de 9,0 avec un écart type de 1,5.

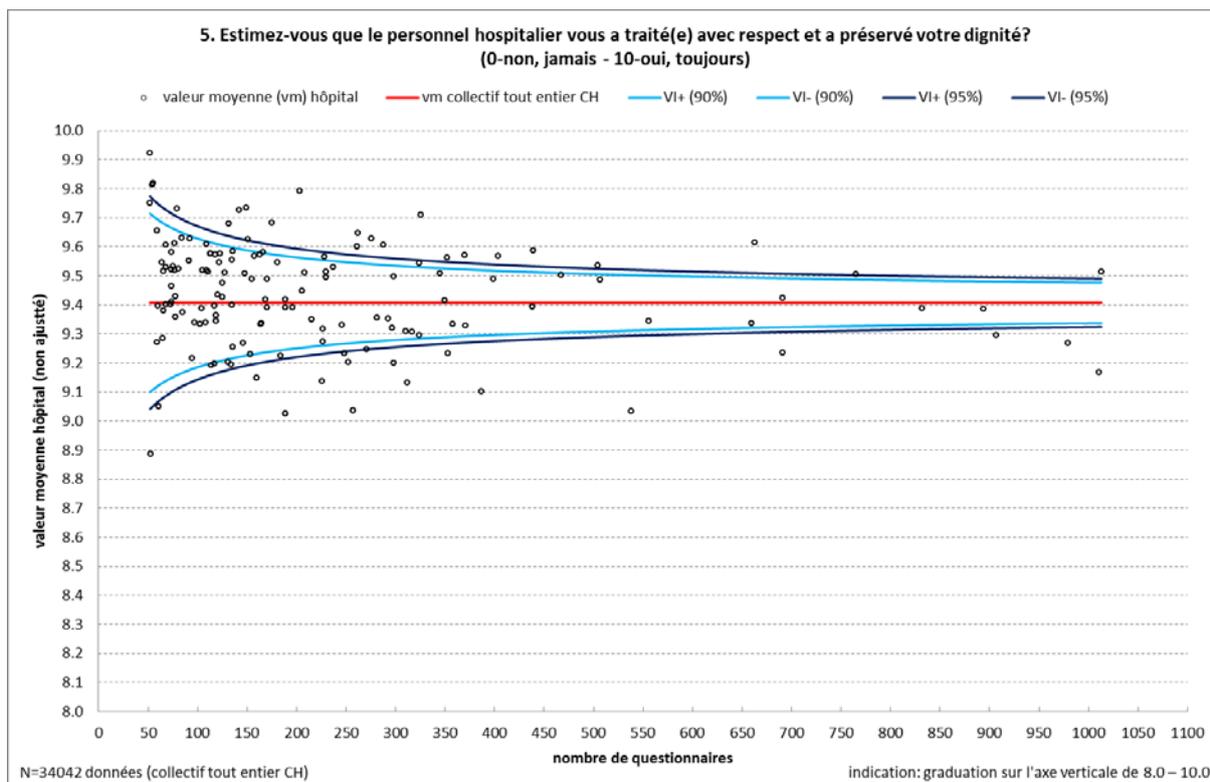
Figure 18. Moyennes des hôpitaux pour la question 4, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)



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

A la question 5, 85 % des patients ont donné comme réponse 9 ou 10. La moyenne est de 9,4 avec un écart type de 1,4.

Figure 20. Moyennes des hôpitaux pour la question 5, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)



5. Discussion

Globalement, les résultats de 2012 sont très proches de ceux de 2011. Il faut noter toutefois, pour la comparaison, que les mesures n'ont pas été effectuées le même mois (novembre 2011 et septembre 2012) et que l'on ne peut donc pas exclure des influences saisonnières.

Les écarts minimes entre valeurs non ajustées et valeurs ajustées sont à prendre avec des réserves en raison des caractéristiques qui étaient disponibles pour les patients (âge, sexe et type d'assurance). Les caractéristiques concernant le type et la gravité de la maladie n'ayant pas été relevées, elles n'étaient pas disponibles pour un ajustement aux risques.

Comme dans d'autres enquêtes sur la satisfaction des patients, la présente enquête comporte un important effet de couverture. On appelle ainsi le phénomène qui se produit quand de nombreux patients ont choisi la note la plus élevée. Celui constaté pour le questionnaire de l'ANQ 2012 aura pour conséquence, lors des futures mesures comparatives, de minimiser les écarts entre les moyennes des hôpitaux.

6. Conclusion et perspectives

Sur les 210 hôpitaux (ou sites) qui ont adhéré au contrat qualité national, 187 ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patients. Cette participation peut être considérée comme très bonne. Le taux de réponse est de 50 %, un chiffre habituel pour un envoi sans lettre de rappel. La structure des âges, la répartition par sexe et le type d'assurance correspondent aux résultats des enquêtes similaires.

La satisfaction des patients (moyennes) se situait pour les cinq questions dans une fourchette comprise entre 9,00 et 9,41 (min. 0, max. 10), autrement dit à un niveau très élevé. Le résultat obtenu pour la question 5, respect et dignité, est très positif : la moyenne du collectif global se situe ici à 9,4, ce qui constitue la moyenne la plus élevée qu'il était possible d'obtenir. Le potentiel d'amélioration concernerait plutôt les questions 3 et 4, qui portent sur la communication entre les professionnels (médecins et infirmières) et les patients et pour lesquelles les moyennes sont respectivement de 9,1 et 9,0. Globalement, les résultats des hôpitaux suisses sont très positifs.

L'un des points forts de l'enquête est la brièveté du questionnaire, qui a permis d'aboutir à un consensus national. Le questionnaire convient pour donner une image actuelle de la satisfaction des patients envers les hôpitaux suisses. Un autre de ses avantages est la possibilité de le combiner avec des questionnaires de satisfaction plus complets. Les hôpitaux qui participent à la mesure disposent ainsi d'une grande liberté pour compléter celle-ci de manière individuelle, sans pour autant devoir abandonner, pour une comparaison longitudinale, les résultats des mesures obtenus jusqu'ici.

Les données livrées à l'institut chargé de l'évaluation étaient de bonne qualité ; aucun nettoyage notable n'a été nécessaire et aucune irrégularité n'a été constatée.

La collaboration avec les différents partenaires du projet s'est déroulée sans heurts. Tous les participants ont trouvé de bonnes réponses aux questions qui se sont posées et de bonnes solutions aux problèmes qui ont surgi dans le cours du projet. Autrement dit, l'architecture de celui-ci (ANQ – instituts de mesure centraux – instituts décentralisés – hôpitaux) a fait ses preuves. Les hôpitaux qui avaient déjà participé à la mesure en 2011 ont tiré parti de leur expérience.

Les hôpitaux apprécient la méthode choisie, qui sera donc maintenue. Par la suite, le questionnaire sera adapté en fonction des apports des premières périodes de mesure.