



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ  
LES HÔPITAUX DE SUISSE  
GLI OSPEDALI SVIZZERI

**Association nationale pour le  
développement de la qualité dans les  
hôpitaux et les cliniques ANQ**

Mme Petra Busch  
Directrice  
Weltpoststrasse 5  
3015 Berne

Lieu, date  
Interlocutrice

13 août 2019  
Angelina Hofstetter

N° direct  
E-mail

031 335 11 55  
[Angelina.hofstetter@hplus.ch](mailto:Angelina.hofstetter@hplus.ch)

**Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction des patients en psychiatrie  
Position de H+**

Chère Madame,

Nous vous remercions de nous avoir invités à participer à la consultation relative aux concepts d'évaluation et de publication de l'ANQ pour la psychiatrie. Cette position repose sur une enquête auprès des membres du Groupement de la psychiatrie de H+.

Nous avons le plaisir de vous annoncer que les membres de H+ **approuvent**, dans leur majorité, ces concepts. D'importantes réserves sont cependant formulées, que nous détaillons ci-dessous pour chaque concept.

**Concept d'évaluation**

La demande principale de nos membres porte sur la remise du questionnaire: la distribution au cours des trois derniers jours du séjour représente un énorme travail et la question portant sur la gestion de la sortie est de nature hypothétique puisque le patient n'est pas encore sorti de l'établissement. En outre, cette période de remise entraîne un risque accru de déformation des résultats en raison de procédures différentes selon les cliniques et d'une influence potentielle directe sur les patients. Le processus de remise du questionnaire doit être impérativement analysé et amélioré.

Il convient aussi d'exclure les patients souffrant de démences car leur capacité de jugement est fortement réduite. Il devrait en aller de même des patients qui ne maîtrisent pas une langue nationale.

Certaines questions sont formulées de manière trop générale, de telle sorte que l'interprétation des réponses par les cliniques est problématique. Par exemple, la question relative à la qualité du traitement ne permet pas d'apprécier au final quel traitement a été évalué par le patient: celui prodigué par le thérapeute, par l'infirmière, par le médecin. Un problème similaire se pose concernant la question sur les médicaments: lorsqu'ils doivent interpréter les résultats, les établissements ne savent pas si la réponse porte sur la remise des médicaments ou sur les explications fournies. Lors de l'amélioration du questionnaire, il conviendrait de veiller à ce que les questions soient formulées de manière plus spécifique.

### **Concept de publication**

Lors de la publication des résultats, on devrait signaler que, selon l'atteinte psychique du patient, les réponses ne sont pas toujours authentiques.

Le concept de publication ne permet pas de déterminer si les groupes de comparaison des cliniques sont formés comme pour la mesure de l'importance des symptômes. Si tel est le cas, il conviendrait de le préciser. Si tel n'est pas le cas, l'application des groupes de cliniques devrait être revue lors de l'amélioration.

Enfin, les établissements souhaitent que les résultats soient disponibles plus rapidement.

Nous vous prions d'examiner ces demandes dans le cadre de l'amélioration et, le cas échéant, d'adapter les concepts.

Nous nous tenons volontiers à disposition pour toute question.

Avec nos meilleures salutations

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A. B. Bütikofer', with a stylized, somewhat abstract flourish at the end.

Anne-Geneviève Bütikofer  
Directrice