

Satisfaction des patients hospitalisés en psychiatrie : Adultes

Rapport comparatif national

Mesure 2017

Juillet 2018, Version 1.0

Sommaire

Résumé	4
1. Introduction	6
1.1 Contexte.....	6
1.2 Objectifs du rapport.....	6
2 Méthode	7
2.1 Population.....	7
2.2 Mesures	7
2.3 Analyses statistiques.....	7
3 Résultats	10
3.1 Description de l'échantillon	10
3.1.1 Taux de réponses	10
3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondants	11
3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondants	13
3.2 Niveau de satisfaction des patients en psychiatrie : résultats globaux 2017	14
3.3 Résultats par type de clinique	16
3.3.1 Type de clinique I : Cliniques de soins aigus et de premier recours	16
3.3.2 Type de clinique II : Cliniques spécialisées	18
3.3.3 Type de clinique III : Cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions	20
3.4 Résultats stratifiés.....	22
3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour chaque question de satisfaction	24
4 Synthèse et conclusion	33
Bibliographie	36
Liste des figures	38
Liste des tableaux.....	39
Annexes	40
Mentions légales.....	52

Résumé

Ce rapport présente les résultats de la première enquête nationale de satisfaction de l'ANQ réalisée en 2017 auprès des patients et patientes adultes hospitalisés en soins psychiatriques.

Le taux de réponses de l'enquête (26,5%) est relativement bas, mais tout de même supérieur à celui obtenu par l'enquête pilote (20,6%) réalisée en 2016 (1).

L'âge moyen des répondants est de 49,5 ans. Les classes d'âge supérieures sont moins bien représentées que les plus jeunes. La part des femmes (57,1%) parmi les répondants est nettement plus élevée que celle des hommes. La proportion des patients et patientes avec une couverture d'assurance privée ou semi-privée lors de leur hospitalisation était de 17,8%. L'état de santé auto-reporté montre que près de la moitié (47,8%) des répondants ont considéré que leur état de santé était bon et que plus d'un quart (27,9%) l'ont jugé moins bon ou mauvais au moment de répondre à l'enquête.

Le niveau de satisfaction est élevé, mais un peu moins (moyenne et proportion de réponses problématiques) que celui obtenu lors des enquêtes nationales de satisfaction patients hospitalisés en soins somatiques aigus et réadaptation.

Presqu'un répondant sur deux a exprimé le niveau de satisfaction le plus élevé sur la question traitant de la « possibilité de poser des questions » (49,4%), tandis que quatre répondants sur dix ont exprimé le niveau le plus haut pour les questions suivantes : « préparation à la sortie de la clinique » (42,8%), « implication dans les décisions thérapeutiques » (41,8%), « réponses compréhensibles » (39,6%), et « explication des médicaments » (38,0%). Le niveau de satisfaction est moindre concernant la « qualité des soins » puisque moins d'une personne sur quatre (22,6%) a exprimé le niveau de satisfaction le plus haut.

Un taux de réponses problématiques (comprenant les deux niveaux de satisfaction les plus bas) relativement bas a été observé pour les questions sur la communication et l'information (6,1% et 7,1%). Par contre, au moins une personne sur dix a exprimé un niveau de satisfaction problématique pour les quatre autres questions : qualité des soins (10,8%), implication dans les décisions thérapeutiques (12,6%), préparation sortie de la clinique (12,9%) et explication médicaments (16,8%).

Tandis que les cliniques de soins aigus et de premier recours obtenaient des niveaux de satisfaction légèrement en dessous de la moyenne du collectif global pour toutes les questions, des niveaux de satisfaction un peu au-dessus de la moyenne du collectif global étaient observés pour les cliniques psychiatriques spécialisées et les cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions.

Les analyses stratifiées selon les facteurs susceptibles d'influencer le niveau de satisfaction (âge, genre, assurance et état de santé auto-reporté) montrent que le niveau de satisfaction est très légèrement plus élevé pour les patients d'âge moyen et pour les patients ayant une couverture d'assurance privée ou semi-privée. L'effet de l'état de santé auto-reporté sur le niveau de satisfaction est, quant à lui, plus important : un meilleur état de santé résulte en un meilleur niveau de satisfaction.

Les diagrammes en entonnoir – qui donnent une image du niveau de satisfaction en fonction du nombre de réponses par clinique psychiatrique – révèlent une dispersion assez importante des résultats ajustés pour les facteurs confondants, sauf pour la question traitant de la préparation de la sortie de la clinique où l'on observe des différences moins importantes entre les cliniques.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en considérant les limites suivantes. D'abord, le fait que la représentativité de l'échantillon n'est pas assurée car le taux de réponse est très bas et les caractéristiques de la population éligible ne sont pas connues. Ensuite, le fait que l'ajustement des résultats ne s'est fait que sur un nombre limité de variables, celles disponibles pour les analyses.



Afin d'améliorer le taux de retour et d'optimiser l'ajustement des résultats, l'ANQ a décidé non seulement de modifier le processus d'enquête et ce dès l'enquête annuelle 2018 de satisfaction des patients hospitalisés en psychiatrie (2), mais aussi de récolter et d'ajuster les moyennes à l'aide d'une variable supplémentaire, celle décrivant les circonstances d'hospitalisation (i. e. placement à des fins d'assistance).

1. Introduction

1.1 Contexte

Le jugement par les patients^{1,2} de la qualité des prestations fournies par un établissement de santé constitue un indicateur de qualité important et reconnu et fait partie intégrante du plan de mesure de l'ANQ. En effet, la satisfaction des patients est considérée comme un reflet indirect de la qualité des soins et des autres services fournis dans les cliniques psychiatriques. Elle peut, par exemple, avoir une influence sur la santé du patient, son utilisation future des services ou encore l'adhésion aux traitements proposés (3, 5). Par conséquent, les enquêtes de satisfaction de l'ANQ sont d'intérêt aussi bien pour les prestataires de service, leur permettant d'en déduire un potentiel d'optimisation que pour les agents payeurs (cantons et assureurs) et pour le public dans son ensemble.

Le questionnaire succinct développé par l'ANQ pour les patients hospitalisés en soins psychiatriques, testé lors d'une étude pilote en 2016 dans les trois régions linguistiques par Charité Berlin (1), a été jugé adéquat pour une enquête nationale de satisfaction. Ce questionnaire contient six questions et utilise une échelle de réponse ordinale à cinq niveaux.

Etant donné que le questionnaire se concentre sur un petit nombre de questions, cela permet aux hôpitaux/cliniques de participer tout en le combinant à d'autres questionnaires plus complets.

1.2 Objectifs du rapport

L'objectif principal de ce rapport est d'évaluer la satisfaction des patients adultes hospitalisés en soins psychiatriques en Suisse de septembre à novembre 2017. Il présente les résultats d'abord pour l'ensemble des cliniques suisses puis par type de clinique.

¹ Dans ce rapport, les termes « patients » et « répondants » désignent tous deux les « individus hospitalisés en psychiatrie en 2017 ayant répondu à l'enquête de satisfaction de l'ANQ ». Ces deux termes sont utilisés alternativement, au gré des circonstances nécessitant leur emploi dans le texte. Le terme patient, peut, quant à lui, revêtir un sens plus générique.

² Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

2 Méthode

2.1 Population

La population ciblée par cette enquête comprend tous les patients adultes (≥ 18 ans) hospitalisés dans les cliniques suisses de psychiatrie, et sortis entre le 1^{er} septembre et le 30 novembre 2017. Les patients en médecine légale qui se trouvent dans un service spécial de médecine légale et ont été placés en traitement psychiatriques à titre pénal (en vertu de l'art. 59 et suivants du code pénal) ont été exclus. Les patients décédés (durant l'hospitalisation ou après la sortie) sont également exclus, tout comme les patients n'ayant pas leur domicile fixe en Suisse. Les patients hospitalisés plusieurs fois ne remplissent le questionnaire qu'une seule fois.

Types de cliniques :

Les données sont récoltées dans les trois types de cliniques psychiatriques suivants :

- Cliniques de soins aigus et de premier recours
- Cliniques spécialisées
- Cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions

L'attribution des cliniques dans les catégories cliniques « de soins aigus et de premier recours » ou « spécialisées » est réalisée sur la base de neuf critères définis par l'ANQ. L'attribution à la catégorie des cliniques « spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions » est basée, elle, sur les données du diagnostic principal (addiction). Les détails de ces différenciations sont disponibles dans le « Concept d'évaluation ANQ, Mesures nationales en psychiatrie stationnaire pour adultes » (20).

2.2 Mesures

Les données ont été récoltées pour le compte de l'ANQ (4) à l'aide d'un questionnaire papier envoyé à tous les patients éligibles, deux à sept semaines après la sortie de la clinique. Ce questionnaire comprend six questions traitant de la satisfaction des patients :

- (1) qualité des soins reçus à la clinique
- (2) possibilité de poser des questions
- (3) clarté des réponses fournies
- (4) explications concernant les médicaments à prendre
- (5) implication des patients dans les décisions du plan thérapeutique
- (6) préparation de la sortie de la clinique

La satisfaction a été mesurée à partir d'une échelle de réponse ordinale à cinq niveaux.

Outre cette mesure de la satisfaction, les autres informations récoltées par le questionnaire étaient l'âge, le genre, le type d'assurance maladie (division semi-privée/privée versus commune), l'état de santé auto-reporté des patients (excellent, très bon, bon, moins bon, mauvais) et la langue du questionnaire (allemand, français, italien).

2.3 Analyses statistiques

Description de l'échantillon

Les analyses descriptives de l'échantillon comprennent (a) la qualité des données (taux de réponses obtenus par institut de mesure et par type de clinique, le taux de réponses à chaque question de satisfaction et aux questions concernant les données personnelles (âge, genre, type d'assurance maladie,

état de santé auto-reporté, langue du questionnaire) et (b) la composition de l'échantillon selon l'âge, le genre, le type d'assurance, la langue du questionnaire et l'état de santé auto-reporté.

Evaluation des réponses (globalement et par type de clinique)

Les résultats des réponses aux questions de satisfaction sont présentés sous forme de graphiques et de tableaux. Les graphiques présentent les distributions des modalités de réponse avec leur intervalle de confiance à 95% (IC 95%) respectifs et mettent en évidence la proportion de réponses problématiques (i.e. la proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas), en rouge. Les autres informations relatives à ces réponses (nombre de patients ayant répondu à la question, moyenne non ajustée et intervalle de confiance à 95% -cf. Glossaire en annexes-, proportion de réponses problématiques et de valeurs manquantes) sont présentées dans les tableaux qui suivent les graphiques. Ces analyses sont d'abord effectuées pour l'ensemble des patients et hôpitaux/cliniques, puis pour chaque type de clinique.

L'interprétation d'un résultat statistiquement significatif est parfois limitée car l'enquête est réalisée sur de grands échantillons. Dans ces conditions, les résultats de tests se révèlent parfois statistiquement significatifs, sans pour autant que l'on puisse en tirer des conclusions pertinentes sur le plan clinique. Pour cette raison, les tests sont appliqués avec parcimonie et leurs résultats sont restitués uniquement lorsque cela s'avère pertinent.

Par contre, les pourcentages et moyennes sont présentés avec leur intervalle de confiance à 95%. Ces derniers, en restituant une étendue de valeurs possibles, donnent une idée de la précision des valeurs obtenues. De plus, lorsque l'on compare deux moyennes, si leurs intervalles de confiance respectifs ne se recoupent pas, la différence entre elles peut être considérée comme statistiquement significative.

Calcul des moyennes pour les questions

La moyenne est calculée à partir de l'attribution d'une valeur numérique de 1 à 5 à chaque modalité de réponse (1= réponse la plus négative ou modalité indiquant la plus basse fréquence ; 5=réponse la plus positive ou indiquant la fréquence la plus élevée).

Ce rapport présente des moyennes calculées à partir de la conversion d'une échelle ordinale (p. ex. toujours, très souvent, ..., jamais) en valeurs numériques (1 à 5). Bien que ce procédé soit parfois sujet à controverse (6, 7 et 8) – en raison du postulat d'équidistance psychométrique entre les réponses – il se justifie pleinement s'il est confronté aux alternatives possibles.

En effet, il serait possible de comparer les résultats en sélectionnant uniquement les proportions de réponses problématiques ou les modalités de réponses exprimant un haut degré de satisfaction. Cependant, cette option occasionnerait une trop grande perte d'information comparativement à la moyenne, qui intègre l'ensemble des réponses données. En outre, le recours à la médiane comme base de comparaison comporte aussi des limites ; dans le cas d'une distribution des réponses concentrées en haut de l'échelle – typique des données traitées dans ce rapport– la variabilité observée est quasi nulle. Comme dans de nombreuses analyses de satisfaction utilisant des échelles sémantiques de type « Likert », l'utilisation de la moyenne s'impose donc.

Résultats stratifiés

Une analyse des potentiels facteurs confondants a été effectuée pour confirmer les résultats obtenus lors de l'étude pilote. Celle-ci a consisté en la représentation graphique des résultats stratifiés selon l'âge, le genre, le type d'assurance et l'état de santé auto-reporté. La proportion de données manquantes pour chaque facteur est par ailleurs aussi mise en évidence.

Graphiques en entonnoir

Pour toutes les questions de satisfaction, les graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ont été considérés pour présenter les moyennes ajustées de satisfaction de chaque clinique. Ces graphiques sont particulièrement indiqués pour présenter simultanément les résultats d'échantillons de tailles très variables (9, 10 et 11). L'ajustement effectué a considéré les facteurs confondants identifiés

préalablement et disponibles pour l'ajustement, c'est-à-dire l'âge, le genre, le type d'assurance et l'état de santé auto-reporté. L'effet de ces facteurs sur la satisfaction est déterminé à l'aide de régressions multivariées.

Tandis qu'une aide à l'interprétation de ces graphiques en entonnoir se trouve au début de la section qui présente ces graphiques (section 3.5), les moyennes non ajustées et ajustées, par clinique, sont présentées dans les annexes (Tableaux 12 et 13).

Données manquantes

Toutes les analyses sont effectuées avec les données à disposition, c'est-à-dire les données complètes, sans imputation. Pour les moyennes des questions, plus spécifiquement (moyenne du collectif global et moyennes non ajustées), les calculs sont effectués à partir de toutes les réponses valides ; pour le calcul des moyennes ajustées, cela signifie que seuls les participants avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considérés

3 Résultats

3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponses

Lors de cette première enquête nationale de satisfaction auprès des patients hospitalisés en soins psychiatriques, 75 cliniques ont participé. Sur les 15'218 questionnaires envoyés, 4'026 ont été retournés, ce qui représente un taux de réponses global de 26,5% (variation du taux de réponses entre cliniques : minimum 12,3% et maximum 88,9 %). Ce taux de réponse est bas, mais supérieur à celui obtenu lors de l'étude pilote de 20,5% (1). Notons par ailleurs que seules 33 cliniques participantes ont obtenu plus de 50 réponses ; 20 cliniques ont obtenu entre 20 et 49 réponses et 22 cliniques en ont obtenu moins de 20.

Tandis que la grande majorité des patients (83,3%) ont répondu à l'entièreté du questionnaire (questions de satisfaction et questions concernant la personne), 92,3% ont complété au moins la totalité des six questions de satisfaction (cf Tableau 7, 12 et 13 en annexes) et 88,4% des patients ont répondu à toutes les questions concernant la personne (âge, genre, assurance et état de santé auto-reporté).

Le tableau 1, ci-dessous, indique les taux de réponses obtenus par les différents instituts chargés de l'enquête, ainsi que les numérateurs et dénominateurs respectifs. Le tableau 2 qui suit présente, quant à lui, les taux de réponses par type de clinique psychiatrique. Lors de l'envoi du questionnaire de l'ANQ, sept cliniques ont transmis aux patients d'autres questionnaires de satisfaction.

Tableau 1 : Taux de réponses par institut chargé d'enquête, année 2017

Instituts	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponses
CareMetrics Consulting GmbH	110	36	32.7%
ESOPE	1'405	314	22.3%
Mecon GmbH	5'114	1'408	27.5%
Post CH AG	8'550	2'251	26.3%
Stevemarco sagl	39	17	43.6%
Collectif global	15'218	4'026	26.5%

Tableau 2 : Taux de réponses par type de clinique psychiatrique, année 2017

Type de clinique	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de réponses
Cliniques de soins aigus et de premier recours	11'761	2'752	23.4%
Cliniques spécialisées	2'950	1'107	37.5%
Cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions	507	167	32.9%

3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondants

Les figures 1 à 4 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées dans le titre. Le tableau correspondant pour la distribution des classes d'âge se trouve en annexes (Tableau 8).

Figure 1 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondants en 2017

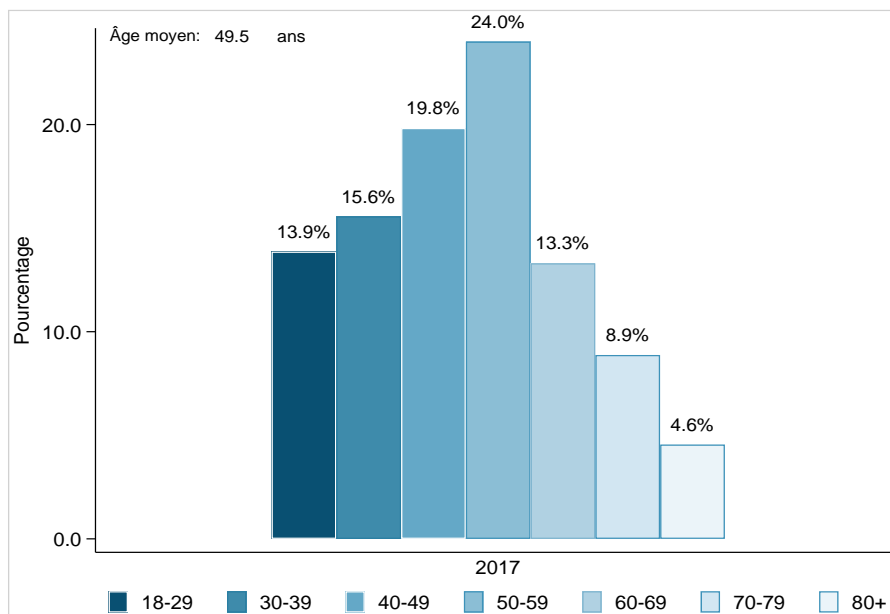
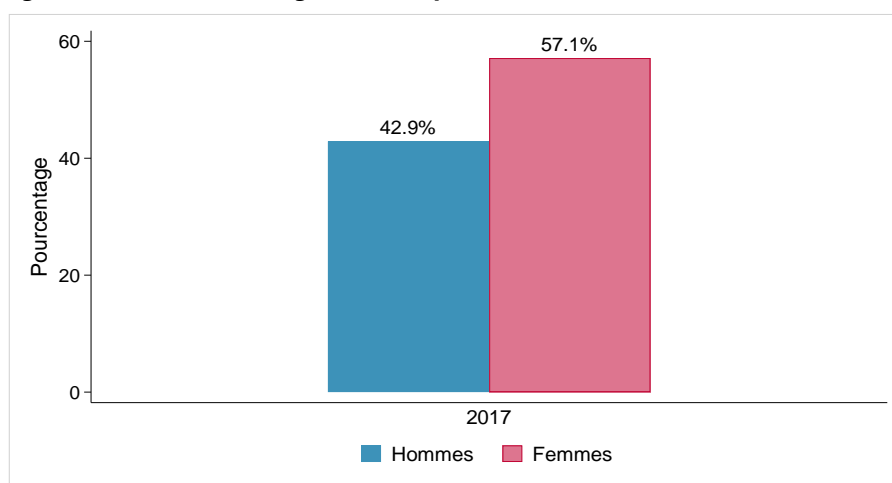


Figure 2 : Distribution du genre des répondants en 2017



Commentaires :

- L'âge moyen est de 49.5 ans. La classe d'âge la plus représentée est celle des 50-59 ans.
- La proportion de femmes parmi les répondants est plus importante que celle des hommes
- L'âge moyen et la proportion de femmes parmi les répondants correspondent aux résultats obtenus par l'étude pilote (50,3 ans et 57,8%).

Figure 3 : Distribution selon la couverture d'assurance des répondants en 2017

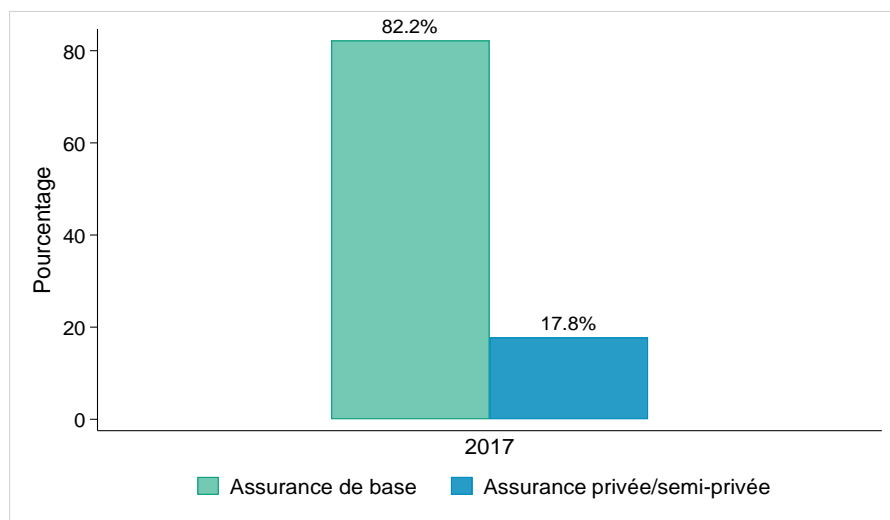
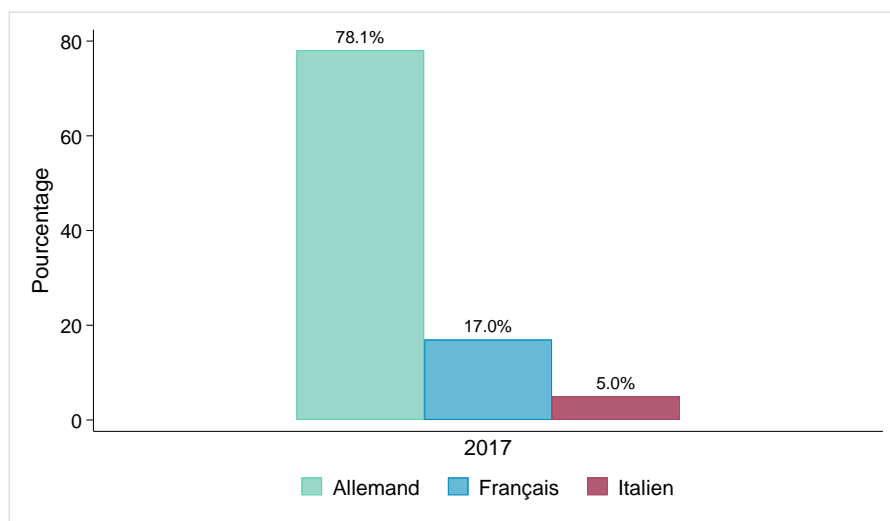


Figure 4 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue en 2017



Commentaires :

- Moins d'un répondant sur cinq disposait d'une couverture d'assurance privée ou semi-privée pour cette hospitalisation.
- Plus des trois quarts des questionnaires retournés étaient en allemand, 17% en français et 5% en italien.

3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondants

Les résultats ci-dessous portent sur l'état de santé auto-reporté des patients. Tandis que la figure 5 montre la distribution globale des réponses à cette question, la figure 6 détaille ces réponses par classe d'âge.

Figure 5 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patients (2017)

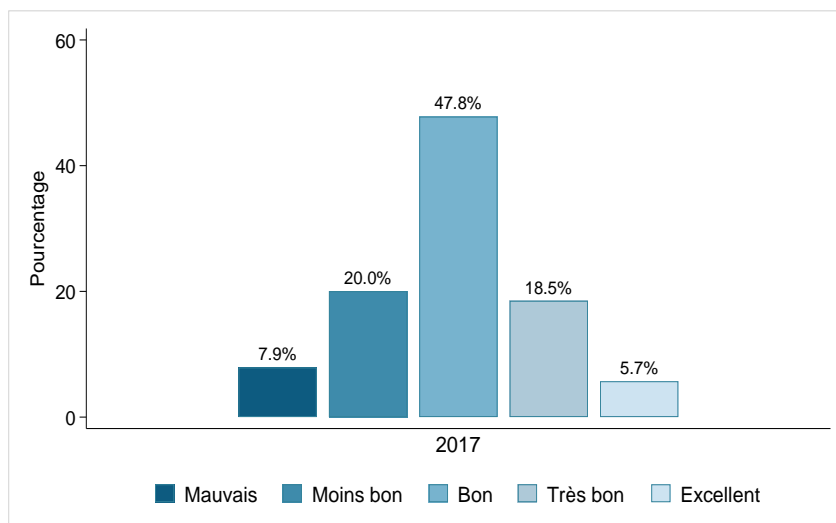
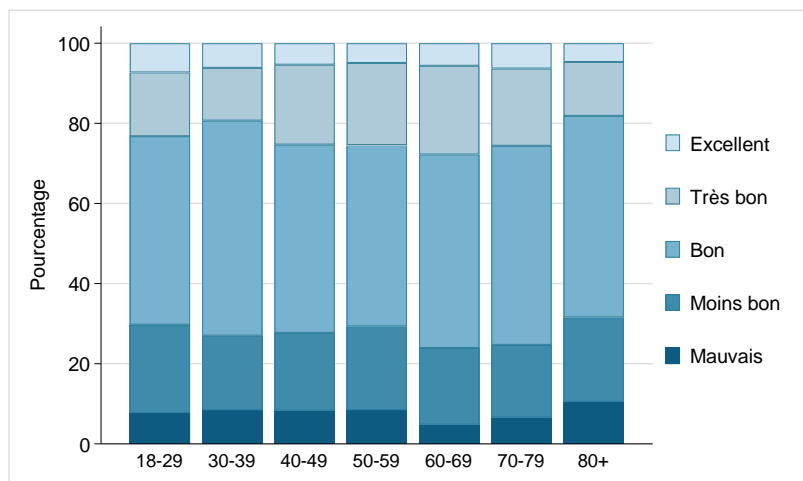


Figure 6 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patients par catégorie d'âge (2017)



Commentaires :

- Une majorité des répondants (72,0%) considèrent que leur état de santé est excellent, très bon ou bon, alors que plus d'un quart (27,9%) estiment qu'il est moins bon ou mauvais.
- L'état de santé auto-reporté ne varie guère avec l'âge.

3.2 Niveau de satisfaction des patients en psychiatrie : résultats globaux 2017

Les résultats exposés dans cette section prennent en compte l'ensemble des données relatives au niveau de satisfaction des répondants en Suisse.

Cette section présente graphiquement les proportions des modalités des réponses aux six questions et leurs intervalles de confiance à 95% (Figure 8), ainsi que les moyennes et les détails des réponses, par question (Tableau 3). Les réponses problématiques sont mises en évidence dans le graphique.

Figure 7 : Niveau de satisfaction des patients (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question

Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95%. Réponses problématiques en rouge.

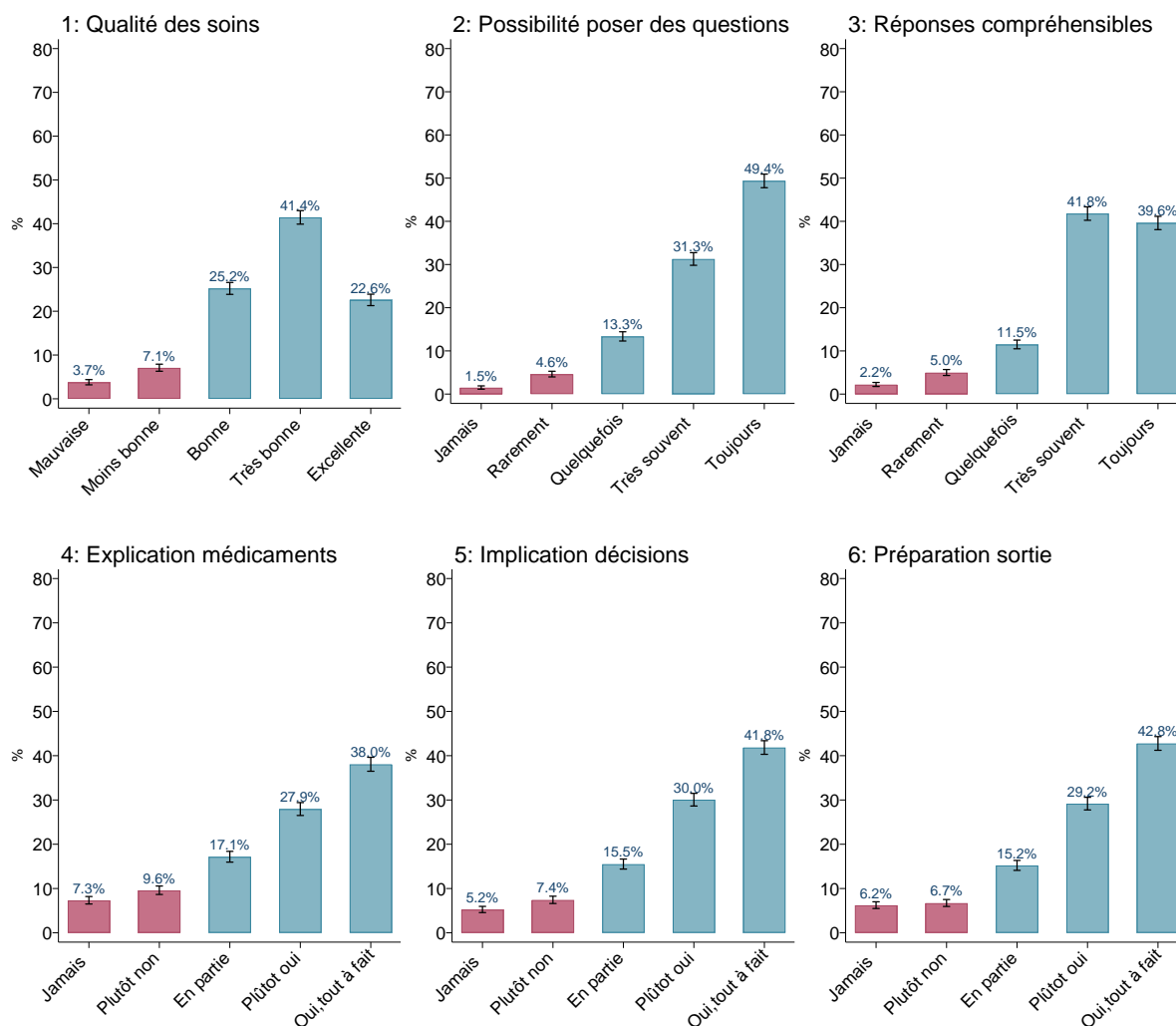


Tableau 3 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question

Question	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ¹⁾	Sans réponse	Réponses alternatives
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	3'922	3.72	[3.69, 3.75]	10.8%	2.6%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	3'880	4.22	[4.19, 4.25]	6.1%	1.6%	2.0%
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	3'857	4.12	[4.09, 4.15]	7.1%	2.1%	2.1%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible l'effet, les effets secondaires, le dosage et l'heure de prise des médicaments que vous avez reçus durant votre hospitalisation ?	3'669	3.80	[3.76, 3.84]	16.9%	2.6%	6.3%
5. Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	3'944	3.96	[3.92, 3.99]	12.6%	2.0%	
6. La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?	3'917	3.96	[3.92, 3.99]	12.9%	2.7%	

N : nombre de patients ayant répondu à la question à l'exception des patients ayant coché « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas reçu de médicaments » (Question 4).

¹⁾ réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »)

Commentaires concernant les résultats globaux :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction relativement élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) ont été les mieux évaluées.
- La question sur la « qualité des soins » (question 1) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant « l'explication des médicaments » (question 4).
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) ont obtenu le taux de réponses problématiques le moins élevé (6,1% et 7,1% respectivement).
- La question 4 « explications médicaments » présente, avec près de 17%, la proportion la plus élevée de réponses problématiques, suivi par les questions 6 « préparation sortie », 5 « implication décisions thérapeutiques » et 1 « qualité des soins ». Pour toutes ces questions le taux des réponses problématiques se situe au-dessus de 10% (mais en-dessous de 17%).
- Les questions 2, 4, 5 et 6 présentent un effet plafond, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par le plus grand nombre des patients, sans atteindre les 50% toutefois. En revanche, les questions 1 et 3 ne révèlent pas d'effet plafond.
- Les proportions des réponses manquantes restent peu élevées, variant entre 1,6% et 2,7%.
- Peu de patients ont coché la réponse alternative des questions concernant l'information / la communication. Par contre, la réponse alternative pour la question 4 «explications médicaments » a été cochée par plus de 6% des répondants.

3.3 Résultats par type de clinique

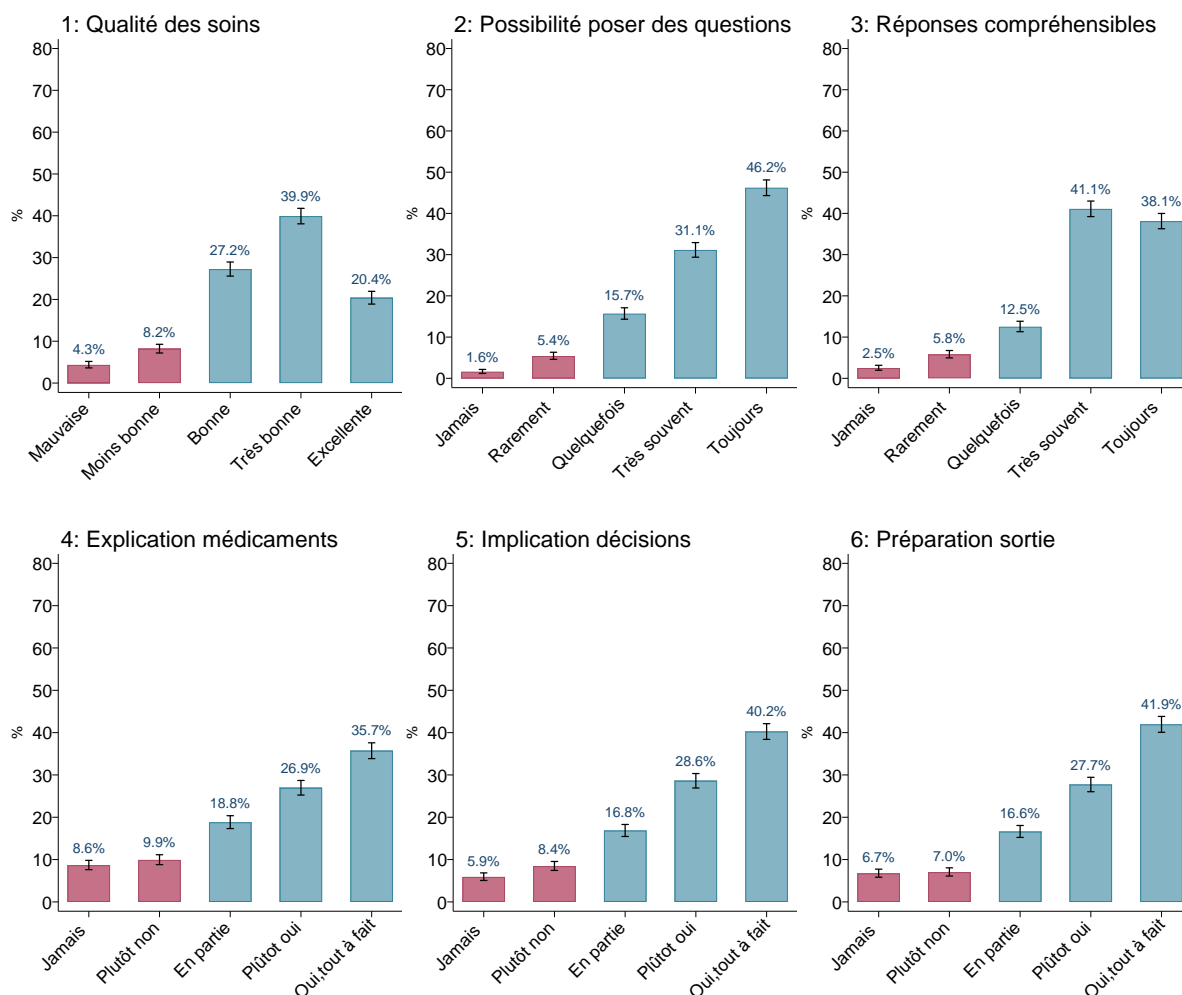
Dans cette section, les pourcentages et les moyennes des réponses aux six questions et leurs intervalles de confiance à 95%, ainsi que les détails des réponses, par question, sont présentés pour chacun des trois types de clinique psychiatrique.

3.3.1 Type de clinique I : Cliniques de soins aigus et de premier recours

Ce type de clinique englobe 33 établissements. Au total, 2'752 questionnaires ont été retournés par les patients de ces cliniques, qui représentent 68,4% de l'échantillon total, un taux de réponses de 23,4% a été atteint pour les patients des cliniques de soins aigus et de premier recours.

Figure 8 : Niveau de satisfaction des patients des cliniques de soins aigus et de premier recours

Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95%. Réponses problématiques en rouge.



I

Tableau 4 : Résultats descriptifs des cliniques de soins aigus et de premier recours

Question	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ¹⁾ %	Sans réponse %	Réponses alternatives %
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	2'681	3.64	[3.60, 3.68]	12.5%	2.6%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	2'635	4.15	[4.11, 4.19]	7.0%	2.1%	2.2%
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	2'613	4.07	[4.03, 4.10]	8.3%	2.8%	2.3%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible l'effet, les effets secondaires, le dosage et l'heure de prise des médicaments que vous avez reçus durant votre hospitalisation ?	2'532	3.71	[3.66, 3.76]	18.6%	3.2%	4.8%
5. Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	2'679	3.89	[3.84, 3.93]	14.3%	2.7%	
6. La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?	2'663	3.91	[3.87, 3.96]	13.7%	3.2%	

N : nombre de patients ayant répondu à la question à l'exception des patients ayant coché « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas reçu de médicaments » (Question 4).

¹⁾ réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »)

Commentaires concernant les cliniques de soins aigus et de premier recours:

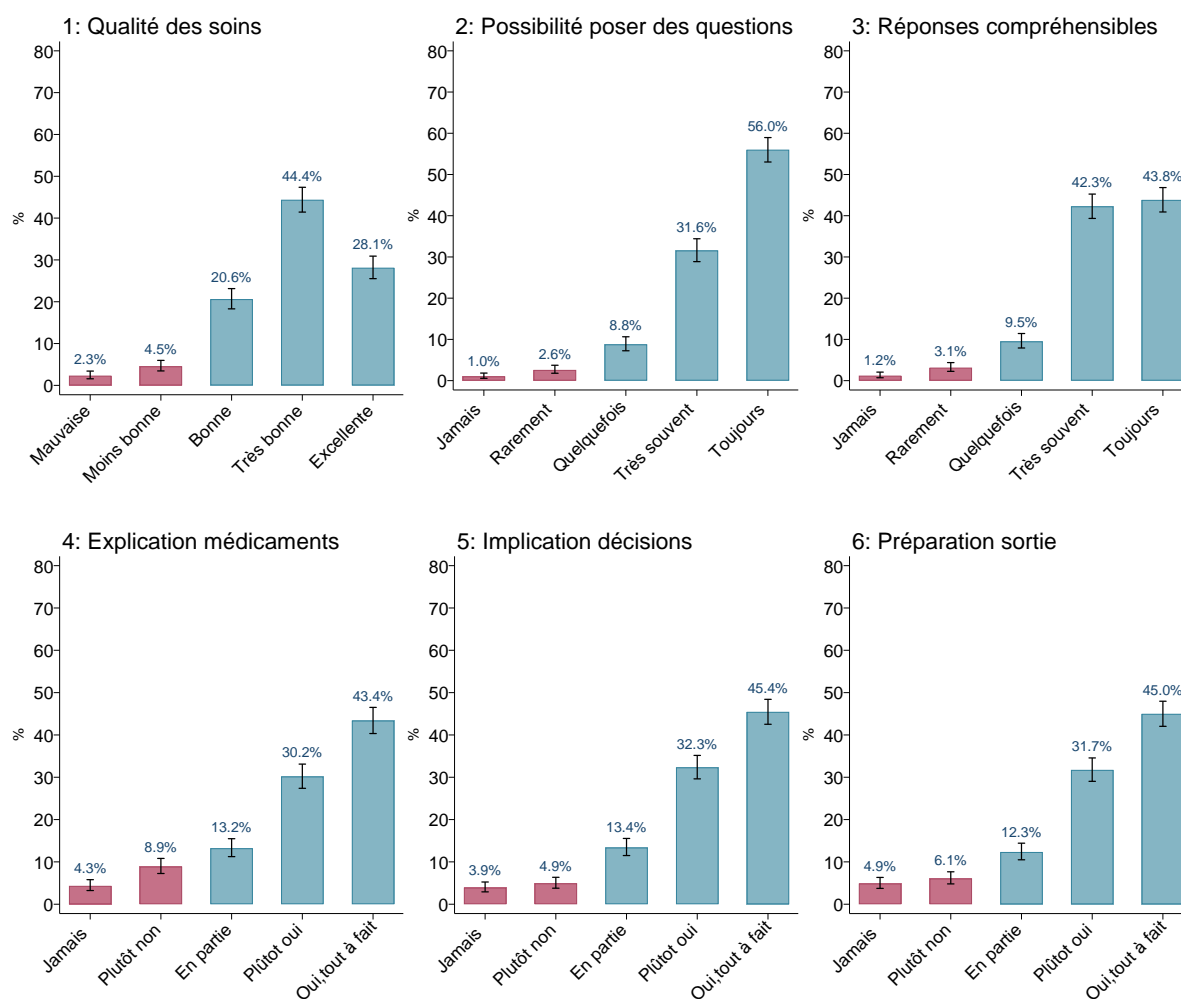
- Toutes les questions pour ce type de clinique présentent un niveau de satisfaction un peu moins élevé que celui du collectif global.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) ont été les mieux évaluées, la moyenne dépassant 4 points sur une échelle à 5 points.
- La qualité des soins (question 1) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question 4 concernant « l'explication des médicaments ».
- La proportion des réponses problématiques des cliniques de soins aigus et de premier recours est globalement plus élevée que celle du collectif global de répondants.
- Les questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) ont obtenu le taux de réponses problématiques le moins élevé (7,0% et 8,3%).
- La question 4 « explications médicaments » présente la proportion la plus élevée de réponses problématiques avec près de 19%, suivi par les questions 5 « implication décisions thérapeutiques », 6 « préparation sortie » et 1 « qualité des soins ». Pour toutes ces questions le taux des réponses problématiques se situe au-dessus de 12%.
- Les questions 2, 4, 5 et 6 présentent un effet plafond, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par le plus grand nombre des patients, sans atteindre les 50% toutefois. En revanche, les questions 1 et 3 ne révèlent pas d'effet plafond.
- Les proportions des réponses manquantes sont un peu plus élevées que pour le collectif global, variant entre 2,1% et 3,2%.
- Peu de patients (< 5%) ont coché une des réponses alternatives aux questions 2, 3 ou 4.

3.3.2 Type de clinique II : Cliniques spécialisées

Les cliniques spécialisées sont représentées par 31 établissements dans cette enquête. Le nombre de répondants était de 1'107, ce qui correspond à 27,5% de l'échantillon global. Le taux de réponses pour ce type de clinique était supérieur à la moyenne : 37,5%.

Figure 9 : Niveau de satisfaction des patients des cliniques spécialisées

Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95% . Réponses problématiques en rouge.



II

Tableau 5 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées

Question	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ¹⁾ %	Sans réponse %	Réponses alternatives %
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	1'077	3.91	[3.86, 3.97]	6.9%	2.7%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	1'080	4.39	[4.34, 4.44]	3.6%	0.8%	1.6%
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	1'081	4.24	[4.19, 4.29]	4.3%	0.7%	1.6%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible l'effet, les effets secondaires, le dosage et l'heure de prise des médicaments que vous avez reçus durant votre hospitalisation ?	991	3.99	[3.92, 4.07]	13.2%	1.4%	9.0%
5. Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	1'098	4.10	[4.04, 4.17]	8.8%	0.8%	
6. La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?	1'087	4.06	[3.99, 4.13]	10.9%	1.8%	

N : nombre de patients ayant répondu à la question à l'exception des patients ayant coché « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas reçu de médicaments » (Question 4).

¹⁾ réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »)

Commentaires concernant les cliniques spécialisées:

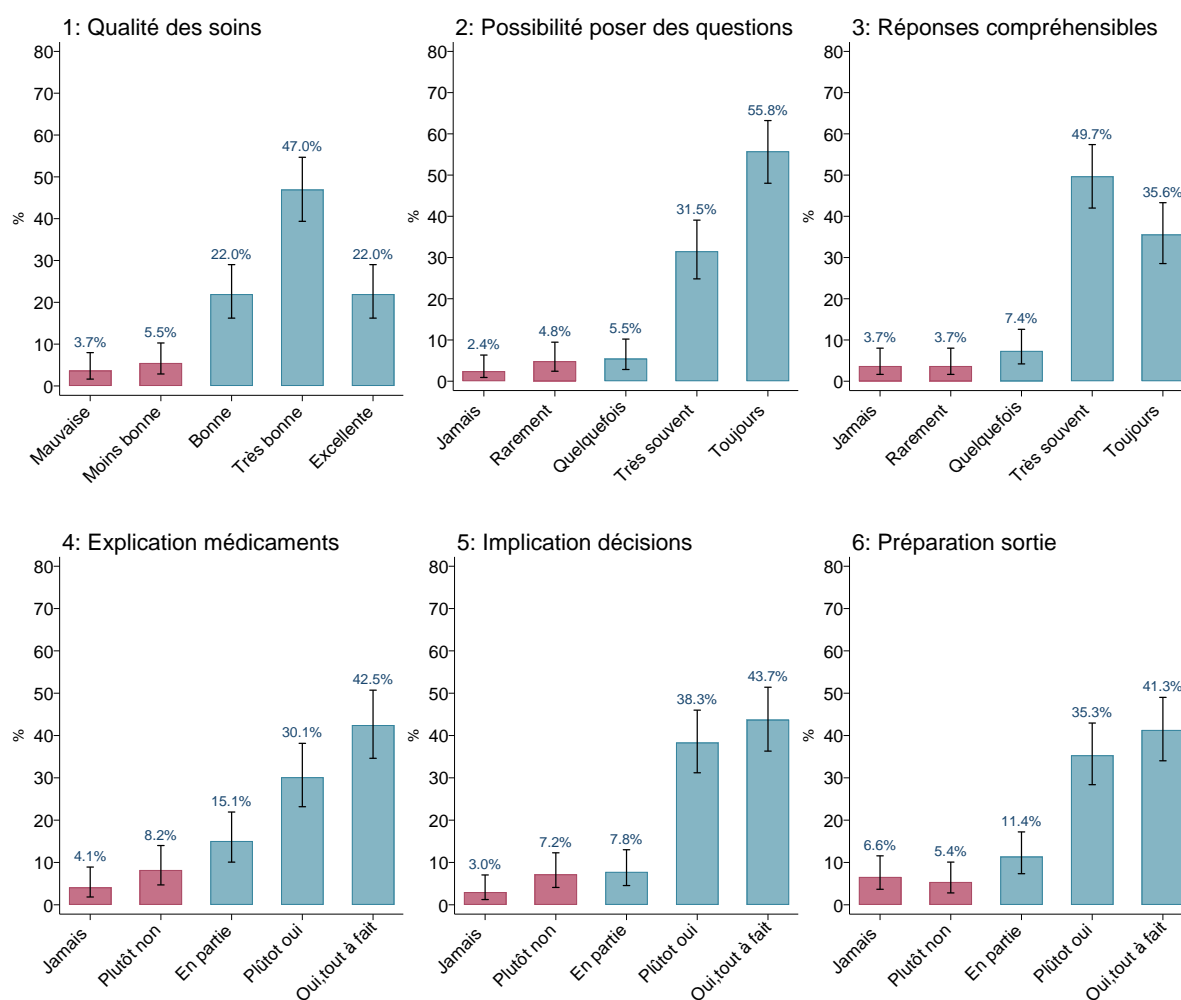
- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction un peu plus élevé que celui du collectif global.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) ont été les mieux évaluées.
- La question 1 « qualité des soins » a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question 4 concernant « l'explication des médicaments ».
- La proportion des réponses problématiques est moins élevée que pour le collectif global de répondants.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) ont obtenu le taux de réponses problématiques le moins élevé (3,6% et 4,3% respectivement).
- La question 4 « informations médicaments » présente la proportion la plus élevée de réponses problématiques avec 13,2%, suivi par les questions 6 « préparation sortie », 5 « implication décision thérapeutique » et 1 « qualité des soins ».
- Toutes les questions, sauf la question 1 présentent un effet plafond, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par une majorité de patients ; pour la question 2 celle-ci dépasse 50%.
- Les proportions de réponses manquantes sont peu élevées, variant entre 0,8% et 2,4%.
- Peu de patients, (< 2%) ont coché la réponse alternative aux questions 2 et 3 (information / communication) tandis que > 8.4% ont coché la réponse alternative à la question 4 « Je n'ai pas reçu de médicaments ».

3.3.3 Type de clinique III : Cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions

Il y a 11 cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions qui ont participé à cette enquête. Au total, 167 questionnaires ont été retournés par les patients, ce qui correspond à 4,1% de l'échantillon traité dans ce rapport, et à un taux de réponses pour ce type d'établissement, de 32,9%.

Figure 10 : Niveau de satisfaction des patients des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions

Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95% . Réponses problématiques en rouge.



III

Tableau 6 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés à l'addiction

Question	N	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ¹⁾ %	Sans réponse %	Réponses alternatives %
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	164	3.78	[3.63, 3.93]	9.1%	1.8%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	165	4.33	[4.19, 4.48]	7.3%	0.0%	1.2%
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	163	4.10	[3.95, 4.25]	7.4%	0.6%	1.8%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible l'effet, les effets secondaires, le dosage et l'heure de prise des médicaments que vous avez reçus durant votre hospitalisation ?	146	3.99	[3.80, 4.17]	12.3%	0.6%	12.0%
5. Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	167	4.13	[3.97, 4.28]	10.2%	0.0%	
6. La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?	167	3.99	[3.82, 4.17]	12.0%	0.0%	

N : nombre de patients ayant répondu à la question à l'exception des patients ayant coché « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas reçu de médicaments » (Question 4).

¹⁾ réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »)

Commentaires concernant les cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction légèrement plus élevé que celui du collectif global.
- Les questions 2 « possibilité questions », 5 « implication décisions » et 3 « réponses compréhensibles » ont été les mieux évaluées.
- La question 1 « qualité des soins » a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie des questions 4 « explication médicaments » et 6 « préparation sortie ».
- Les questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) ont obtenu le taux de réponses problématiques le moins élevé (7,3% et 7,4% respectivement)
- La question 4 « informations médicaments » présente la proportion la plus élevée de réponses problématiques avec 12,3%, suivi par les questions 6 « préparation sortie » et 5 « implication décision ».
- Les questions 2, 4, 5 et 6 présentent un effet plafond, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par le plus grand nombre des patients, sans atteindre les 50% toutefois.
- Les proportions des réponses manquantes sont très peu élevées, variant entre 0% et 1,8%. Peu de patients -moins de 2%- ont coché la réponse alternative des questions 2 et 3, information / communication, tandis que 12% ont coché la réponse alternative « Je n'ai pas reçu de médicaments » de la question 4.

3.4 Résultats stratifiés

Pour cette première enquête de satisfaction des patients hospitalisés en psychiatrie, des analyses stratifiées en fonction de l'âge, le genre, le type d'assurance et l'état de santé auto-déclaré ont été conduites pour explorer leur effet sur la satisfaction. Les résultats sont présentés dans ce chapitre et les tableaux correspondants se trouvent en annexes (Tableaux 9-11).

Figure 11 : Résultats stratifiés selon le groupe d'âge des patients

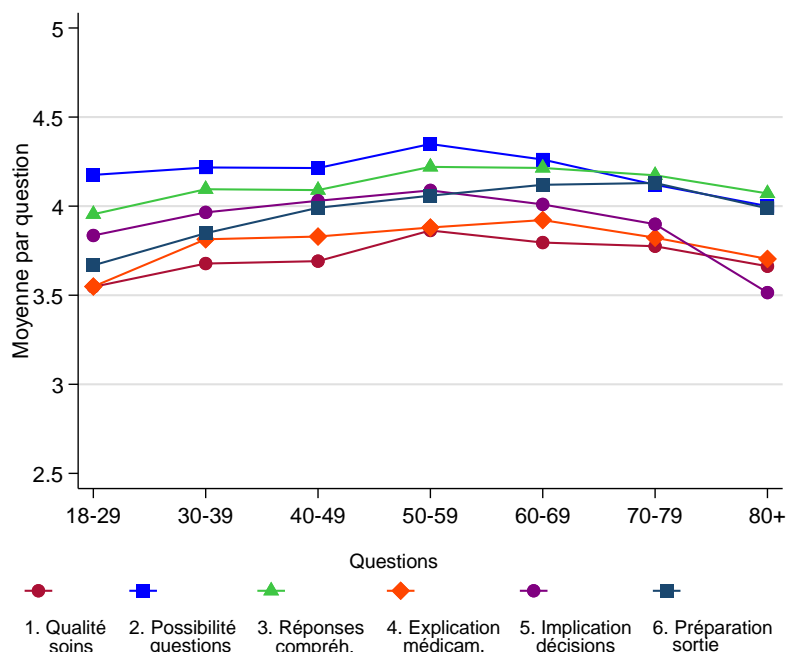


Figure 12 : Résultats stratifiés selon le genre et l'assurance des patients

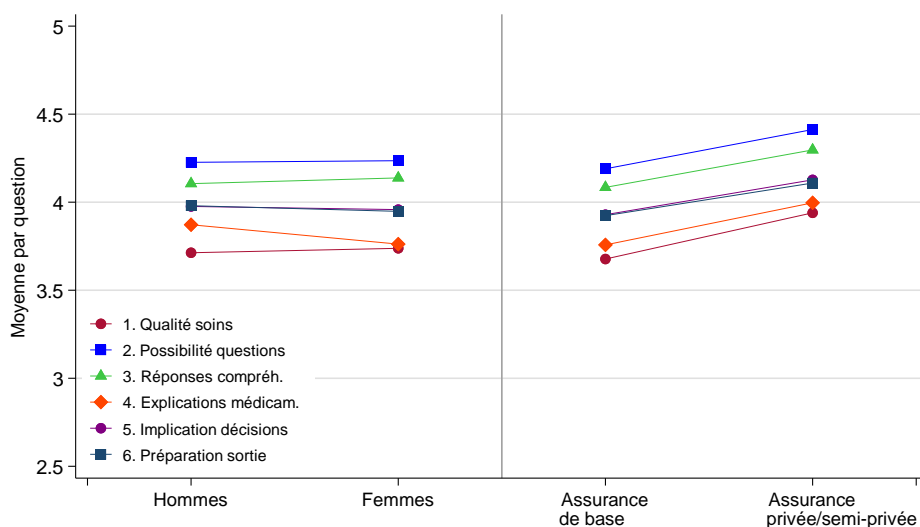
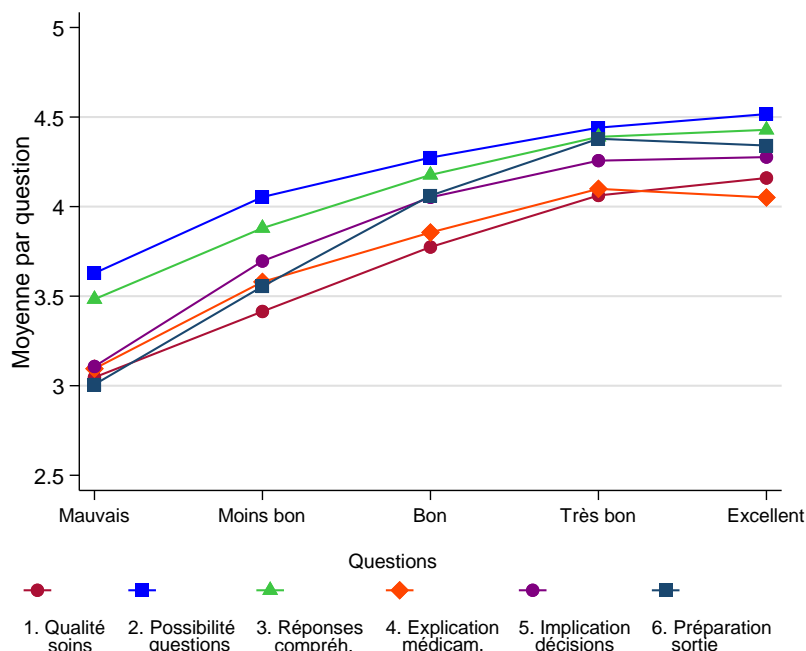


Figure 13 : Résultats stratifiés selon l'état de santé auto-déclaré des patients



Commentaires :

- Le niveau de satisfaction est très légèrement plus élevé pour les patients d'âge moyen (50-59 ans) que pour les patients plus jeunes ou plus âgés ; cet effet est statistiquement significatif mais peu important cliniquement. La proportion des répondants qui ont omis d'indiquer leur âge est de 3,5%.
- Le genre n'est pas associé à la satisfaction des patients mesurée. L'indication du genre était manquante dans 2,5% des cas.
- Les patients avec une assurance privée ou semi-privée pour l'hospitalisation ont tendance à répondre un peu plus favorablement aux questions de satisfaction. La différence est discrète mais statistiquement significative. La proportion des répondants qui n'ont pas renseigné leur couverture d'assurance est importante : 5,9%.
- Il existe une relation presque linéaire entre l'état de santé auto-déclaré et le niveau de satisfaction des patients : plus la santé auto-reportée est bonne, plus le niveau de satisfaction est élevé. Cet effet est relativement important et statistiquement significatif. 4,5% des patients n'ont pas répondu à cette question.
- Remarque : les proportions des données manquantes sont plus élevées que celles des enquêtes en soins somatiques aigus, en particulier pour ce qui est du type d'assurance.

3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour chaque question de satisfaction

Les figures 15 à 20 présentent simultanément les résultats de tous les hôpitaux au moyen de graphiques en entonnoir (*funnel plots*); ces derniers représentent les moyennes ajustées (âge, genre, type d'assurance et état de santé auto-déclaré) de toutes les cliniques, pour les questions 1 à 6 séparément.

Les trois sections d'aide suivantes contiennent des explications permettant d'interpréter correctement les résultats des graphiques en entonnoir (Figures 15 à 20). La première décrit le cadre général d'exposition des résultats et explicite les éléments contenus dans les graphiques. La deuxième précise les éléments relatifs aux intervalles de confiance – de la moyenne du collectif global et des moyennes individuelles des cliniques – et définit également les limites de ce qu'il est possible de déduire ou non des résultats. La troisième donne des indications sur le principe de l'ajustement des moyennes et sur les variables employées à cet effet.

Graphiques en entonnoir (Figures 19 à 24) : explications

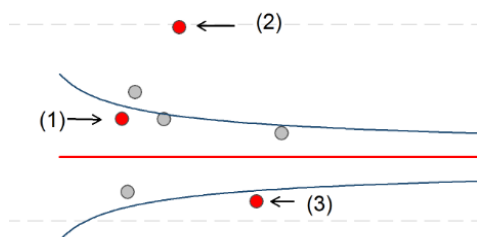
- Les valeurs des moyennes ajustées de satisfaction (de 1 à 5) du graphique sont notées sur l'axe vertical (ordonnée).
- L'axe horizontal (abscisse) représente le nombre de questionnaires avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement pour la question considérée (cf tableau 12 en annexes).
- La ligne rouge horizontale représente la moyenne du collectif global et constitue la valeur de référence. La moyenne du collectif global sert de base pour l'ajustement des moyennes des hôpitaux et n'est donc pas ajustée.
- Les deux lignes bleues représentent les limites de contrôle (intervalle de confiance à 95% - IC95%). Ce dernier est d'autant plus grand que le nombre de questionnaires retourné est petit, d'où la forme en entonnoir formée par ces deux lignes.
- Chaque point représente une clinique et chaque couleur de point correspond à un type de clinique : Type I : cliniques de soins aigus et de premier recours ; Type II : cliniques spécialisées ; Type III : cliniques spécialisées dans les troubles liés aux addictions. Les cliniques rassemblant moins de 20 questionnaires retournés ont été regroupées ; elles sont représentées, dans le graphique, par la catégorie « Autre ».
- Plus une clinique aura retourné un nombre élevé de questionnaires avec des données complètes d'ajustement, plus il se situera sur la droite du graphique.
- Pour des raisons de lisibilité, seule une partie de l'échelle allant de 1 à 5 est représentée sur l'axe ordonnée.

Interprétation des intervalles de confiance : précisions

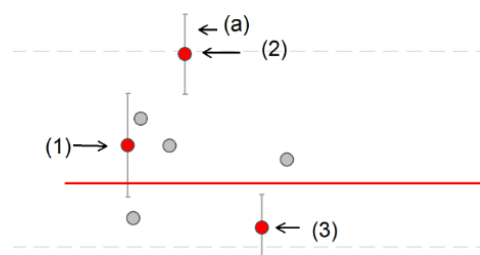
Ces explications aident à interpréter les limites de contrôle (IC à 95%) représentées dans les graphiques en entonnoir (bornes bleues) ainsi que les intervalles de confiance à 95% des moyennes ajustées des cliniques qui se trouvent dans le tableau 12 en annexe. Les intervalles de confiance des cliniques ne sont pas représentés dans les graphiques en entonnoir (Figures 15 à 20) pour que ces derniers restent lisibles.

Les précisions qui suivent s'appuient sur la présentation d'un graphique en entonnoir (ci-dessous à gauche) et des intervalles de confiance présentés dans le tableau 12 (ci-dessous à droite).

Graphique en entonnoir



Représentation graphique des moyennes ajustées et IC95% du tableau 12



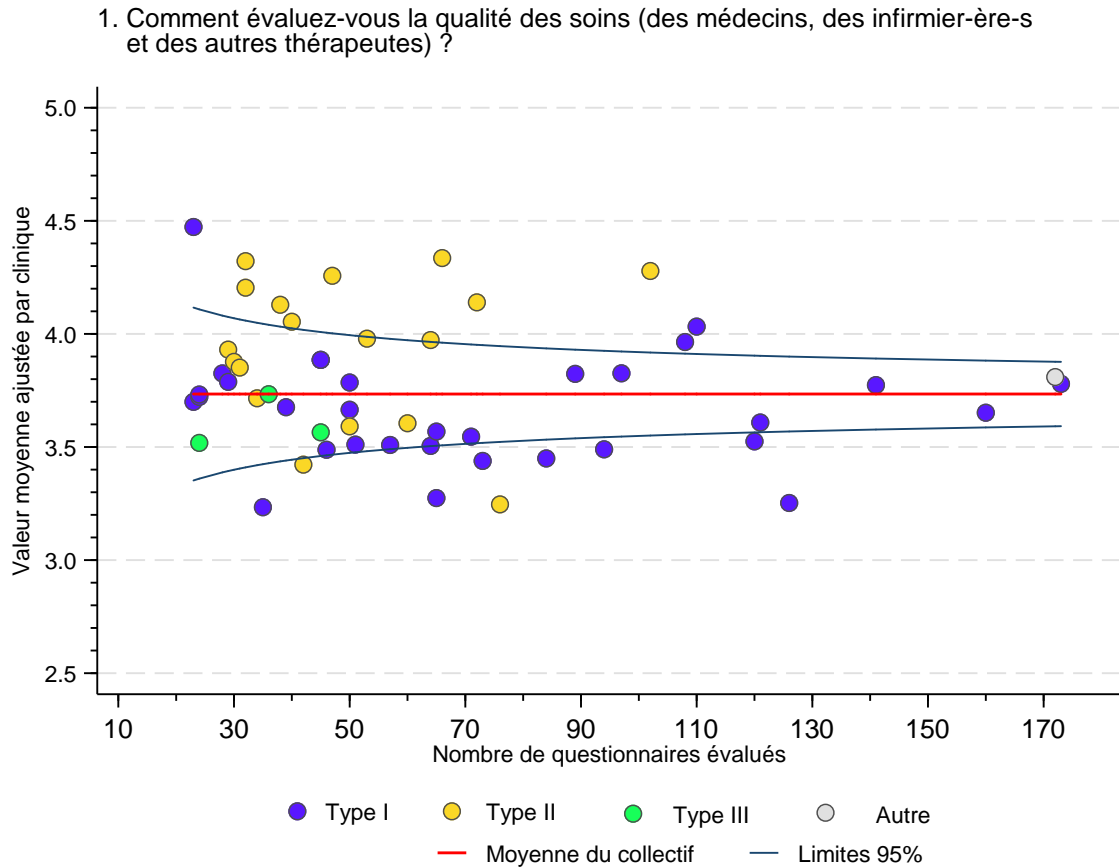
- Les cliniques situés *dans* l'entonnoir délimité par les bornes bleues (1) ont des valeurs ajustées qui ne sont *pas* statistiquement significativement différentes de la moyenne du collectif global. Les hôpitaux qui se situent à l'extérieur de l'entonnoir (au-dessus (2) ou en-dessous (3)) ont une moyenne ajustée statistiquement significativement différente de la moyenne du collectif global.
- Si une valeur est statistiquement significativement différente de la moyenne du collectif global, sa différence à la moyenne globale donne une « idée » de la taille de l'écart entre ces deux valeurs (i.e. la valeur exacte de cette différence ne peut être précisée).
- Pour tout clinique, l'intervalle de confiance est représenté par une distance entre deux bornes représentant l'IC95% (a).
- Lorsque l'IC95% d'un hôpital croise la moyenne du collectif global (ligne rouge ; point (1)), cela signifie que la moyenne ajustée de l'hôpital n'est pas statistiquement différente (plus élevée ou plus basse) de la moyenne du collectif global. A l'inverse, les moyennes ajustées des hôpitaux (2) et (3) sont statistiquement différentes de la moyenne du collectif global (leurs IC95% ne croisent pas la moyenne du collectif global (ligne rouge)).

Les résultats présentés dans les graphiques en entonnoir ainsi que dans le tableau 12 (moyennes ajustées par clinique avec intervalles de confiance respectifs) – représentés graphiquement ci-dessus – transmettent la même information mais différemment.

L'interprétation de ces différences de moyennes ajustées, statistiquement significatives ou pas, doit être faite avec précaution et prendre notamment en considération les facteurs confondants potentiels (voir la section discussion du rapport)

Note explicative sur les moyennes ajustées : Les valeurs représentées dans les graphiques en entonnoir sont des moyennes ajustées par clinique. Un ajustement a été effectué pour l'âge, le genre, le type d'assurance et l'état de santé auto-reporté, ce qui permet de prendre en considération les différences entre cliniques eu égard à ces caractéristiques. Seuls les participants avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considérés dans le calcul des moyennes ajustées, toutefois. Par exemple : les patients avec un état de santé subjectif moins bon ou mauvais jugent la qualité de leur séjour à la clinique plus sévèrement. L'ajustement tiendra compte de ce fait et les moyennes des hôpitaux comprenant une proportion élevée de patients avec un état de santé auto-reporté mauvais ou moins bon sont ajustées vers le haut et celles ayant une faible proportion sont ajustées vers le bas. Le principe est identique pour les ajustements réalisés sur les autres variables.

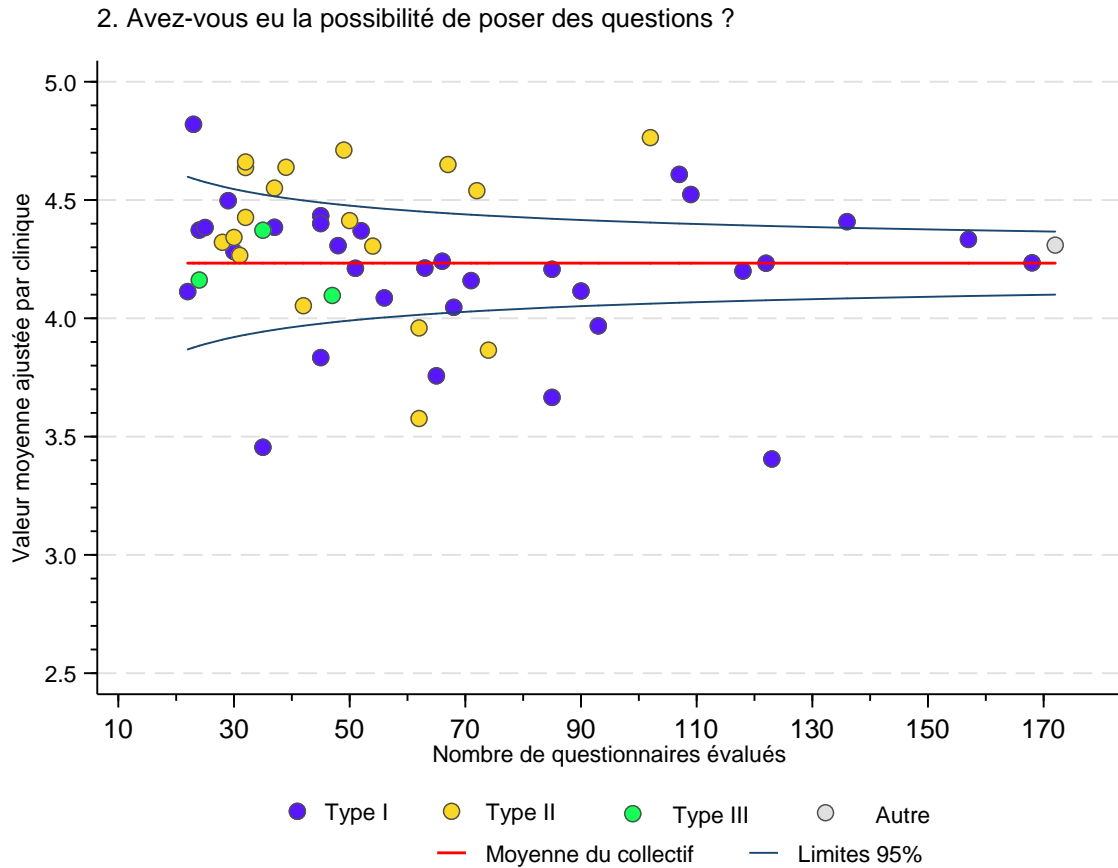
Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des cliniques).



Commentaires :

- La moyenne du collectif global, pour la première question, est de 3,7 (ligne rouge) ; c'est la question avec la moyenne de satisfaction la moins élevée.
- Pour la question 1, la moyenne ajustée la moins élevée est de 3,2 et la plus élevée de 4,5.
- Les cliniques de type I (cliniques de soins aigus et premier recours) se situent plus souvent en-dessous de la limite inférieure, au contraire des cliniques de type II (cliniques spécialisées) qui sont, elles, plus souvent au-dessus de la limite supérieure.

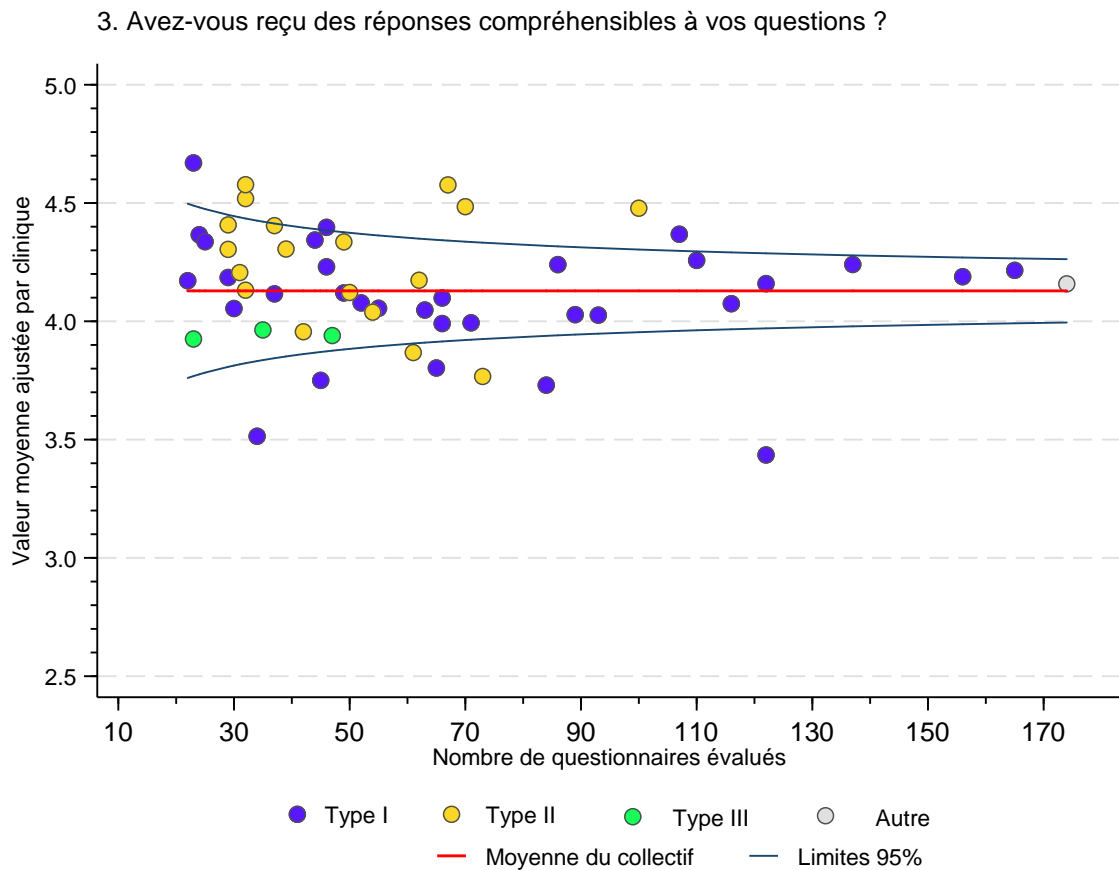
Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des cliniques)



Commentaires :

- La question 2 a obtenu le niveau de satisfaction le plus élevé ; la moyenne du collectif est de 4,2.
- Pour la question 2, la moyenne ajustée la moins élevée est de 3,4 et la plus élevée de 4,8.

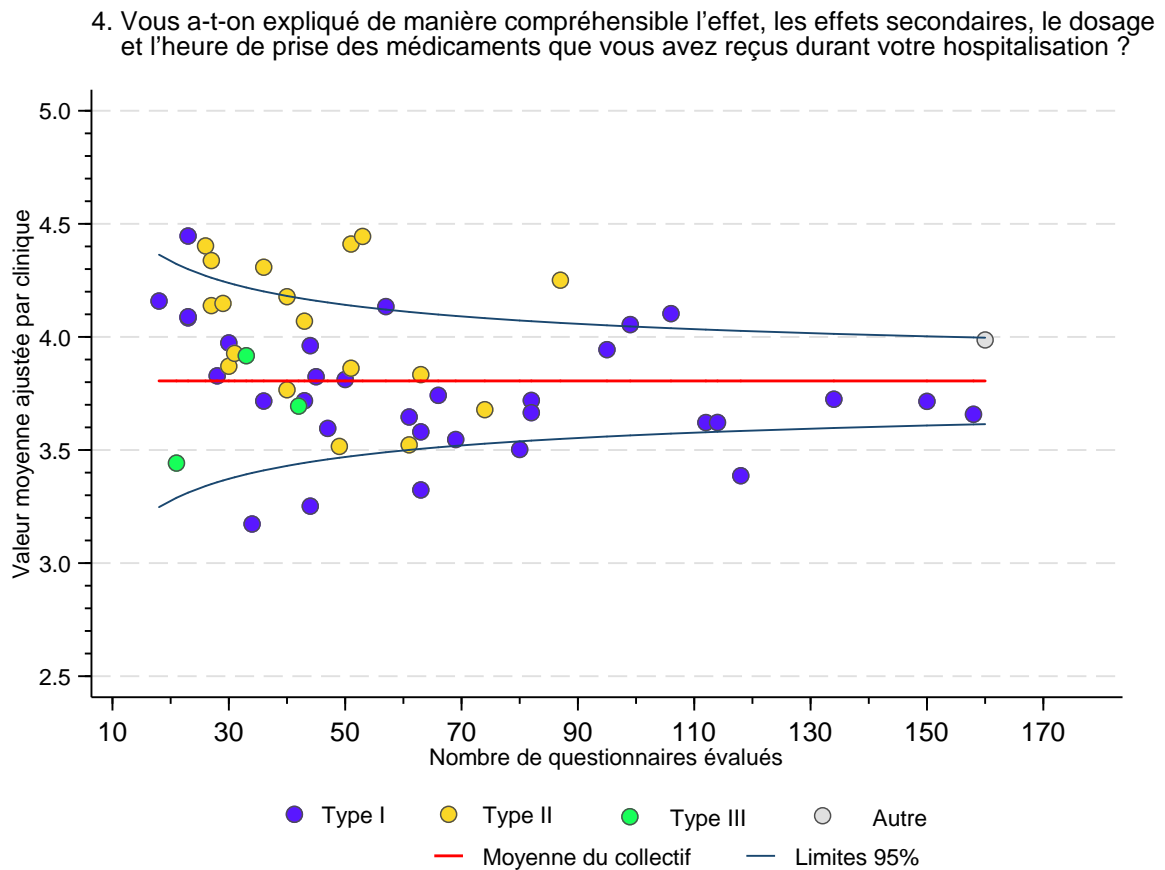
Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des cliniques)



Commentaires :

- La moyenne du collectif global, pour la troisième question, est élevée (4,1).
- Pour la question 3 la moyenne ajustée la moins élevée est de 3,4 et la plus élevée de 4,7. L'écart est similaire à celui de la question 1.

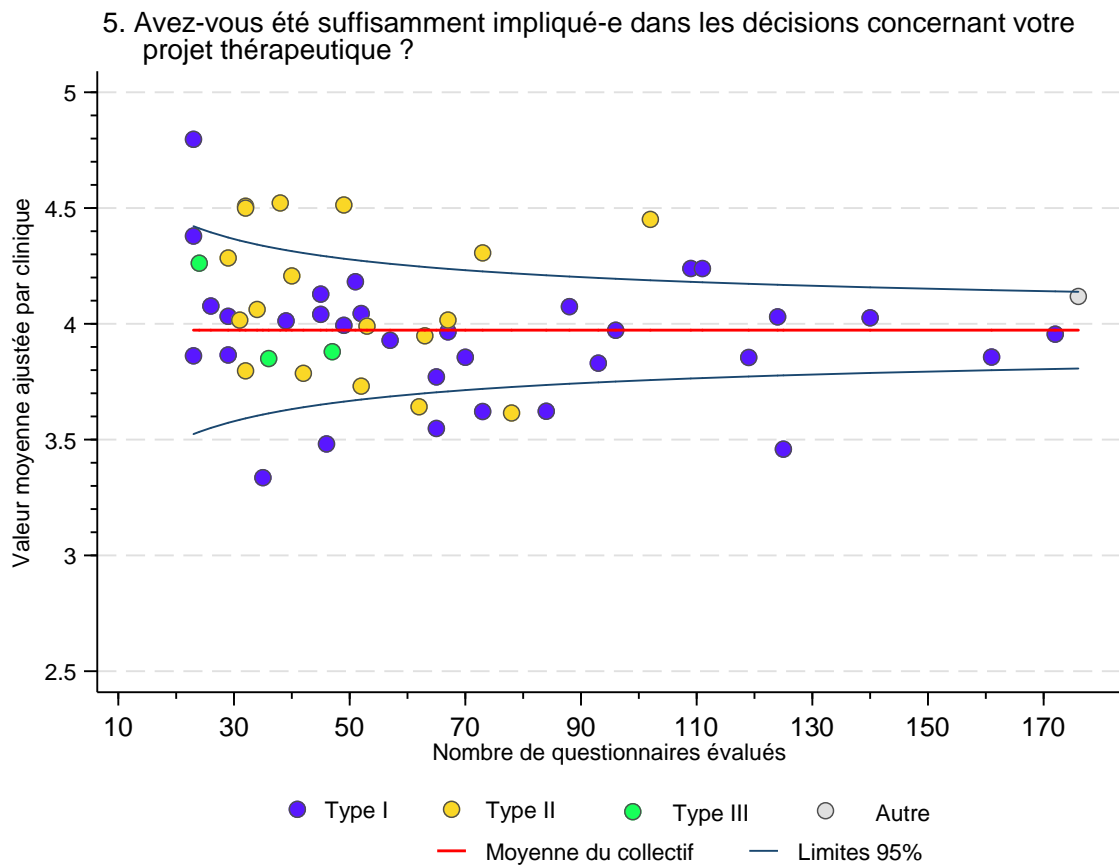
Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des cliniques)



Commentaires :

- La moyenne du collectif global pour la quatrième question, de 3,8, est la deuxième moyenne la moins élevée parmi les six questions.
- Pour la question 4, la moyenne ajustée la moins élevée est de 3,2 et la plus élevée, de 4,4. L'écart est moins important que ceux des questions précédentes.
- Plusieurs cliniques spécialisées se trouvent au-dessus de la limite supérieure, mais aucune sous la limite inférieure.

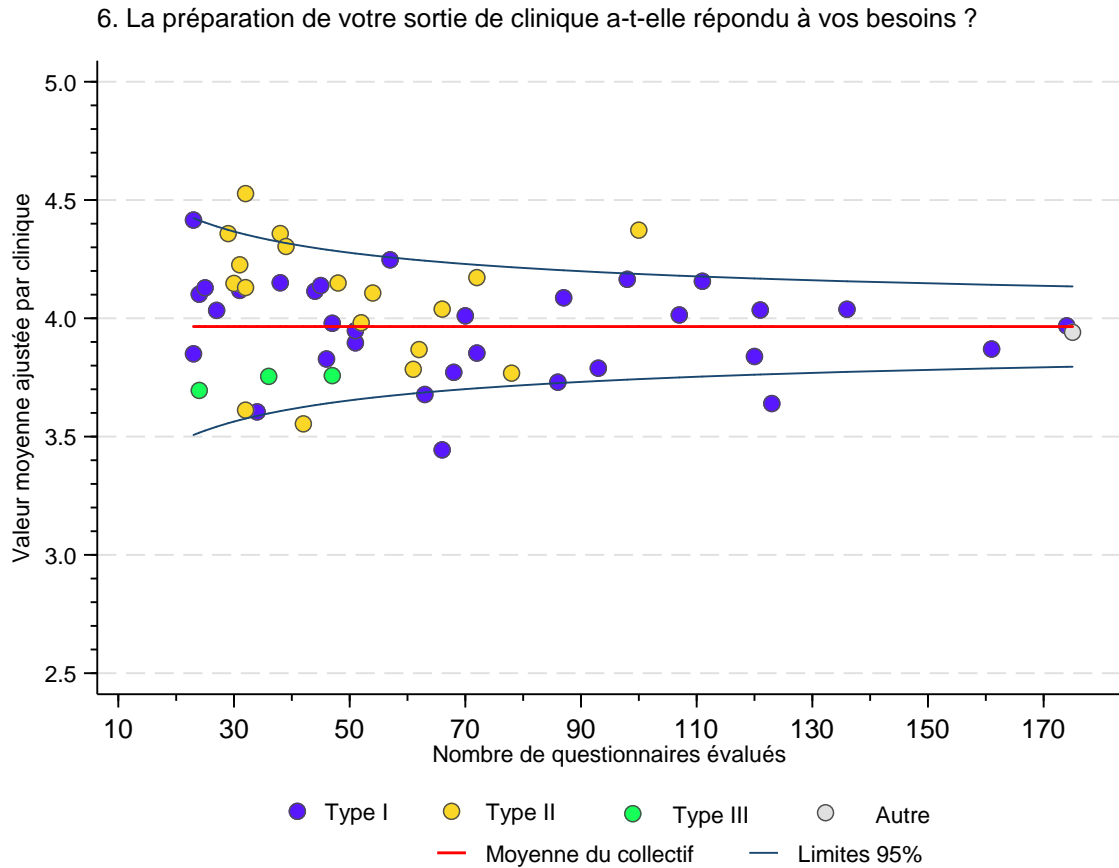
Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des cliniques)



Commentaires :

- La question 5 obtient une moyenne pour le collectif global de près de 4,0.
- La moyenne ajustée la moins élevée est de 3,3 et la plus élevée de 4,8. C'est l'écart le plus important qui a été observé parmi toutes les questions.

Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (moyennes ajustées des cliniques)



Commentaires :

- La question 6 obtient une moyenne du collectif global de près de 4,0.
- La moyenne ajustée la moins élevée est de 3,4 et la plus élevée de 4,5. C'est la question qui présente la dispersion la moins importante, avec relativement peu de points se trouvant en dehors des limites.

4 Synthèse et conclusion

Synthèse

Ce rapport présente en détails les résultats de la première enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés en psychiatrie en Suisse.

Le taux de réponse de cette première enquête, 26,5%, reste en-dessous des taux observés lors des enquêtes en soins somatiques aigus et en réadaptation. Plusieurs raisons peuvent expliquer cette mauvaise participation. Il est en effet habituellement noté que les patients hospitalisés en milieu psychiatrique, comme par exemple les patients avec des troubles mentaux, des addictions ou des limitations cognitives, sont moins susceptibles de répondre à un questionnaire de satisfaction que les patients en soins somatiques aigus (13). Un taux de réponse meilleur pourrait être obtenu en excluant les groupes de patients qui à priori ne participent pas à ce type d'enquêtes (comme par exemple les patients atteints de démence), ou alors en considérant l'envoi de rappels aux non-répondants (14). De telles mesures ne sont cependant à priori pas envisageables dans le cadre des enquêtes nationales de l'ANQ (2). Dans le but d'améliorer le taux de participation à l'enquête nationale 2018, l'ANQ a par contre décidé de modifier le processus de l'enquête 2018 : les questionnaires seront distribués aux patients avant leur sortie de la clinique et non pas par courrier postal.

Les répondants ont une moyenne d'âge de moins de 50 ans et les classes d'âge jeunes sont plus représentées que les plus âgées. Bien que cette répartition hommes-femmes nettement en faveur des femmes (57,1%) ait aussi été observée lors de l'étude de validation (1), cette répartition ne se retrouve pas dans les données publiées par l'Office fédéral de statistique (OFS) (12) qui indiquent une répartition plus équilibrée des genres parmi les patients hospitalisés en clinique de psychiatrie (50,7% de femmes en 2016). Notons par ailleurs que près de la moitié des répondants considéraient leur état de santé comme étant bon et que moins d'un cinquième des patients disposaient d'une couverture d'assurance privée ou semi-privée pour leur hospitalisation.

Globalement, le niveau de satisfaction moyen est assez élevé mais varie selon les questions quand on considère les distributions des cinq différentes modalités de réponse. Tandis que presque un répondant sur deux a exprimé le niveau de satisfaction le plus élevé pour la « possibilité de poser des questions », moins d'une personne sur quatre a fait de même pour la « qualité des soins ». Par ailleurs, les proportions de réponses problématiques les moins élevées concernaient les questions sur la communication et l'information (6,1% et 7,1%), mais dépassaient les 10% pour les autres questions, en particulier pour « explication médicaments » (16,8%). Globalement, en milieu psychiatrique, le niveau de satisfaction est moins élevé et la part des réponses problématiques est plus importante que pour les enquêtes de satisfaction en soins somatiques aigus et en réadaptation.

Les cliniques de soins aigus et de premier recours, dont les patients représentent environ les deux-tiers des répondants de l'enquête, ont obtenu des niveaux de satisfaction légèrement en dessous de la moyenne du collectif global pour toutes les questions. Le niveau de satisfaction est un peu au-dessus de la moyenne du collectif global pour les cliniques spécialisées (un quart des répondants) ainsi que pour les cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions (4% des répondants).

Les analyses stratifiées selon les facteurs potentiellement confondants ont mis en évidence une influence significative de l'état de santé auto-déclaré des patients sur le niveau de satisfaction. En effet, les patients qui considèrent leur état de santé « excellent » ont ainsi exprimé le niveau de satisfaction le plus élevé ; l'âge et le type d'assurance n'ont par contre qu'une influence limitée sur le niveau de satisfaction. De telles associations (âge et état de santé subjectif) avec le niveau de satisfaction des patients sont habituellement reportés dans la littérature (15, 16 et 17).

Les graphiques en entonnoir présentent de nombreux cas se situant en dehors des limites de l'intervalle de confiance à 95%, ce qui révèle une dispersion des données plus importante que celle due au hasard seulement. Ces différences entre cliniques sont moins apparentes pour la question « préparation à la sortie ».

Une différence significative entre la valeur ajustée d'une clinique et la moyenne du collectif global peut être interprétée comme un niveau de satisfaction des patients d'une clinique effectivement inférieur ou supérieur à la moyenne du collectif global pour autant qu'un ajustement approprié des moyennes ait été effectué. Ceci signifie que les différences, statistiquement significatives ou non, entre les moyennes ajustées des cliniques et la moyenne du collectif global doivent être interprétées avec précaution.

En effet, les scores de satisfaction représentés dans ce rapport n'ont été ajustés que pour un petit nombre de facteurs pouvant potentiellement affecter le niveau de satisfaction ; d'autres facteurs potentiels, non mesurés voire non mesurables, et susceptibles d'influencer les réponses des patients, n'ont pu être pris en compte. Lors de l'étude pilote (1), il a été par exemple constaté que les patients placés à des fins d'assistance évaluaient leur satisfaction plus négativement. Cette variable n'a pas été relevée en 2017 mais le sera en 2018 (2). Par ailleurs, des différences géographiques et/ou culturelles peuvent aussi avoir un impact sur les résultats (18).

Rappelons ici que les résultats d'une mesure de satisfaction des patients ne permettent pas d'établir de conclusions quant à la qualité des soins reçus lors d'un séjour en clinique psychiatrique. Ils rendent compte de la perception des patients (17) concernant un nombre limité d'aspects du séjour : l'interaction avec le personnel soignant, l'implication des patients dans les décisions thérapeutiques, leur préparation à la sortie de clinique etc.

Notons également que les facteurs considérés lors de l'ajustement présentent un pourcentage variable de données manquantes. Tandis que peu de données manquent lorsque les questions de satisfaction ou les caractéristiques des patients sont considérées individuellement, une proportion importante (16,7%) de questionnaires présente au moins une donnée manquante. Ceci se répercute dans les analyses des moyennes ajustées, qui ne sont disponibles que pour les patients ayant donné des réponses à tous les facteurs d'ajustement. Il est donc important de veiller à ce que la proportion de données manquantes reste limitée.

La généralisation de ces résultats à l'ensemble des patients hospitalisés en psychiatrie est limitée pour plusieurs raisons. D'une part à cause d'un taux de retour très bas, et d'autre part parce que l'on ne dispose que des caractéristiques sociodémographiques des répondants et non celles de la population « source » (i.e. tous les patients éligibles), ce qui ne nous permet pas de nous prononcer sur la représentativité de l'échantillon des répondants.

Conclusion

Les réponses à quatre des six questions présentent un effet plafond important malgré le fait qu'une échelle à cinq modalités ait été choisie pour essayer de limiter cet effet, qui est souvent observé dans les enquêtes de satisfaction. Il faut cependant noter que l'effet plafond est moins prononcé que pour les enquêtes de satisfaction des patients hospitalisés en soins somatiques aigus et en réadaptation. Notons aussi le fait que ce questionnaire bref avec des questions très générales n'est pas conçu pour une exploration précise de la satisfaction des patients hospitalisés. Les résultats seraient sans doute plus contrastés avec un questionnaire évaluant plus spécifiquement les expériences des patients. Dans cette optique, l'ANQ encourage les cliniques à compléter le questionnaire national avec des questions plus détaillées et plus spécifiques.

Dans le futur, il est nécessaire d'essayer d'améliorer le taux de participation des patients hospitalisés en psychiatrie, même si des taux supérieurs à 50% sont difficilement envisageables pour ce type de patients. En effet, un taux de non-participation important peut avoir comme effet a) d'introduire un biais dans les



estimations et b) réduire la taille des échantillons des cliniques considérées dans les analyses et ainsi d'augmenter les variances des estimateurs. Bien que le biais de non-participation ne soit pas forcément proportionnellement lié à ce dernier et/ou très important (19), il faut tout mettre en œuvre pour obtenir un échantillon aussi représentatif que possible. Afin d'améliorer le taux de réponse ainsi que l'ajustement des moyennes de satisfaction, l'ANQ a décidé, dès la prochaine enquête nationale 2018, de modifier le mode de remise du questionnaire, et de récolter l'information sur le statut de « placement à des fins d'assistance ». Les analyses de l'enquête 2018 permettront d'évaluer l'effet de ces deux mesures.

Bibliographie

1. Berlin, C.U., *Pilotstudie zur Überprüfung eines bereits entwickelten Fragebogens – Projekt «PatZu»*. ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik und Psychiatrie. Institut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, 2016 Charité Berlin.
https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Rapport-final-procedures-test.pdf
2. *Enquête de satisfaction menée auprès des patients du secteur de la psychiatrie adulte à l'aide du questionnaire succinct de l'ANQ. Informations relatives aux adaptations du printemps 2018.*
https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ-Info_PSY_Satisfaction-patients_jan18.pdf
3. ESOPE, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
4. ANQ. 2011. *Règlement des données de l'ANQ*,
http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_fr.pdf
5. Duss, BG., Rosenheck, RA. and Stolar, M.1999. *Patient satisfaction and administrative measures as indicators of the quality of mental health care*. Psychiatr Serv 50:1053-8
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconcieved*. Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): p. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: p.629.
8. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pp. 564-567.
9. Spiegelhalter, D.J., *Funnel plots for comparing instiutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185-1202
10. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot*. Acad Emerg Med, 2012. **19**(3): p. 348-55.
11. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures*. BMJ Qual Saf, 2011. **20**(12): p. 1020-6.
12. Hopitaux, patients, hospitalisations ; site de l'Office Fédérale de Statistique, visité le 15.06. 2018
<https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/sante/systeme-sante/hopitaux/patients-hospitalisations.html>
13. Gayet-Ageron, A., Agorsitas, T., Schiesari, L., Kolly, V. and Pernegger T.V. 2011. *Barriers to Participation in a Patient Satisfaction Survey : Who are we missing?* PloS ONE 6(10): e26852 doi: 10.1371/journal.pone.0026852. Epub 2011 Oct 26.
14. Peytremann-Bridevaux, I., Scherer, F., Peer, L., Cathieni, F., Bonsack, C., Cléopas, A., Kolly V., Pernegger T.V., and Burnand B. *Satisfaction of patients hospitalised in psychiatric hospitals: a randomized comparison of two psychiatric-specific and one generic satisfaction questionnaires*. 2006. BMC Health Serv Res. 2006, Aug 28; 6: 108
15. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction*. Value Health, 2008. **11**(4): p. 719-25.
16. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey*. Soc Sci Med, 1996. **42**(7): p. 1085-93

17. Crow, R., et al., *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature*. Health Technol Assess, 2002. **6**(32): p. 1-244
18. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 41(41),26 2011 Oct10
19. Pernegger, T.V., Chamot, E. et Bovier, P.A..2005. *Non response bias in a survey of patient perceptions of hospital care*. Med Care43:374-380
20. ANQ 2018 Concept d'évaluation ANQ, mesures nationales en psychiatrie stationnaire pour adultes, https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_PSY_PA_Concept-evaluation.pdf

Liste des figures

Figure 1 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondants en 2017	11
Figure 2 : Distribution du genre des répondants en 2017	11
Figure 3 : Distribution selon la couverture d'assurance des répondants en 2017.....	12
Figure 4 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue en 2017	12
Figure 5 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patients en 2016 et 2017	13
Figure 6 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patients par catégorie d'âge en 2017	13
Figure 8 : Niveau de satisfaction des patients (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question	14
Figure 9 : Niveau de satisfaction des patients des cliniques de soins aigus et de premier recours	16
Figure 10 : Niveau de satisfaction des patients des cliniques spécialisées	18
Figure 11 : Niveau de satisfaction des patients des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions	20
Figure 12 : Résultats stratifiés selon le groupe d'âge des patients	22
Figure 13 : Résultats stratifiés selon le genre et l'assurance des patients	22
Figure 14 : Résultats stratifiés selon l'état de santé auto-déclaré des patients.....	23
Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques) ..	27
Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques) ...	28
Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques) ...	29
Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques) ...	30
Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques) ...	31
Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques)	32

Liste des tableaux

Tableau 1 : Taux de réponses par institut chargé d'enquête, année 2017	10
Tableau 2 : Taux de réponses par type de clinique psychiatrique, année 2017	10
Tableau 3 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question.....	15
Tableau 4 : Résultats descriptifs des cliniques de soins aigus et de premier recours.....	17
Tableau 5 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées.....	19
Tableau 6 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées dans le traitements des troubles liés à l'addiction	21
Tableau 7 : Qualité des questionnaires retournés selon le type de clinique	41
Tableau 8 : Age des patients : distribution en nombre et pourcentage par classe d'âge en 2017	41
Tableau 9 : Résultats stratifiés selon le groupe d'âge.....	41
Tableau 10 : Résultats stratifiés selon le genre et l'assurance	41
Tableau 11 : Résultats stratifiés selon l'état de santé auto reporté.....	42
Tableau 12 : Résultats par clinique (avec ≥ 20 répondants) en 2017 : Nombre de questionnaires, taux de retour et moyennes ajustées et non ajustées	43
Tableau 13: Résultats par clinique (avec < 20 répondants) en 2017 : Nombre de questionnaires, taux de retour et moyennes non ajustées	49

Annexes

Glossaire

Moyenne : la moyenne (arithmétique) d'une série de nombres réels est la somme des valeurs divisée par le nombre de valeurs de cette série.

Moyenne ajustée : il s'agit d'une moyenne que l'on obtient après avoir éliminé l'effet de la composition différenciée (p. ex. âge, genre) de groupes que l'on souhaite comparer entre eux. Par exemple, lorsque l'on souhaite comparer le niveau de satisfaction des patients de deux hôpitaux, les deux groupes de patients correspondants peuvent être diversement âgés. Or, l'âge est susceptible d'avoir un impact sur le niveau de satisfaction, qui n'est pas pris en considération si les moyennes ne sont pas ajustées. Pour y remédier, on calcule une moyenne, pour laquelle l'effet de l'âge sur le niveau de satisfaction est neutralisé. Seuls les participants avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considérés dans le calcul des moyennes ajustées, toutefois. Les moyennes ajustées (de chacun des hôpitaux) obtenues peuvent ensuite être comparées entre elles.

Médiane : la médiane représente le centre de la distribution d'une série d'observations. De ce fait, il s'agit d'une valeur telle que 50% au moins des observations ont une valeur inférieure ou égale à elle et 50% au moins des individus ont une valeur supérieure ou égale à cette valeur.

Ecart-type : l'écart type est une mesure de dispersion des données. Si l'écart-type est petit, les différentes observations sont situées près de la moyenne. Dans le cas contraire, les observations s'éloignent de la moyenne.

Intervalle de confiance : un intervalle de confiance à 95% est un intervalle de valeurs qui a 95% de chances de contenir la vraie valeur du paramètre estimé – dans ce rapport, il s'agit de la moyenne.

Effet plafond : un effet plafond est présent lorsqu'une distribution est positivement asymétrique, c'est-à-dire que les observations sont amassées en haut de l'échelle de mesure, en l'occurrence, de l'échelle de satisfaction. Dans un tel cas, la plupart des observations sont regroupées autour des valeurs les plus élevées, par exemple : 90% des répondants obtiennent un score de 5 points sur une échelle de 1 à 5.

Réponses problématiques : On considère comme problématiques les réponses aux deux modalités exprimant le niveau de satisfaction le plus bas pour une question ; par exemple les réponses : « mauvaise » et « moins bonne » ; « jamais » et « rarement » ou « jamais » et « plutôt non ».

Données manquantes : Les questionnaires renvoyés peuvent contenir une ou plusieurs réponses manquantes, par exemple si le répondant n'a coché aucune réponse à une question ou alors s'il a coché une réponse alternative (p.ex. « Je n'ai pas eu de question »). Aucune imputation ou pondération pour compenser les données manquantes n'a été considérée dans les analyses ; ces dernières ont été conduites sur les données disponibles (« complete case analyses »). Ainsi, pour le calcul des moyennes non ajustées, tous les questionnaires avec une réponse valide à la question concernée ont été considérés. Pour le calcul des moyennes ajustées par contre, seuls les participants avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement ont été inclus dans les calculs.

Tableau 7 : Qualité des questionnaires retournés selon le type de clinique

Type de clinique	Nombre questionnaires	Données complètes par question					Facteurs d'ajustement complétés	Entièrement questionnaire
		1	2	3	4	5		
Type I	2'752	86.3%	84.8%	84.3%	81.4%	86.3%	85.9%	87.4%
Type II	1'107	88.3%	88.3%	88.0%	80.7%	89.8%	88.7%	89.9%
Type III	167	92.2%	92.8%	91.6%	82.0%	94.0%	94.0%	94.0%
Total	4'026	87.1%	86.1%	85.6%	81.2%	87.6%	87.0%	88.4%

Données complètes par question : pourcentage de questionnaires pouvant être utilisés pour déterminer la moyenne ajustée (questionnaires ayant à la fois des données complètes pour les variables d'ajustement et une réponse avec une valeur à la question à analyser (les réponses alternatives cochées sont exclues)

Facteurs d'ajustement complétés : pourcentage de questionnaires ayant été retournés avec toutes les variables d'ajustement dûment complétées (âge, genre, assurance et état de santé auto-reporté)

Entièrement questionnaire : proportion des questionnaires retournés qui ont été entièrement remplis

Tableau 8 : Age des patients : distribution en nombre et pourcentage par classe d'âge en 2017

		Total	Classe d'âge						
			18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
2017	N	3'887	539	605	771	933	517	345	177
	%	100%	13.9%	15.6%	19.8%	24.0%	13.3%	8.9%	4.6%

Tableau 9 : Résultats stratifiés selon le groupe d'âge en 2017

Groupe d'âge	Question 1 Moyenne	Question 2 Moyenne	Question 3 Moyenne	Question 4 Moyenne	Question 5 Moyenne	Question 6 Moyenne
18-29	3.55	4.18	3.95	3.55	3.84	3.67
30-39	3.68	4.22	4.09	3.81	3.96	3.85
40-49	3.69	4.21	4.09	3.83	4.03	3.99
50-59	3.86	4.35	4.22	3.88	4.09	4.06
60-69	3.80	4.26	4.21	3.92	4.01	4.12
70-79	3.78	4.12	4.17	3.82	3.90	4.13

Données manquantes : 3.5% ; Analyse monovariée : $P \leq 0.05$

Tableau 10 : Résultats stratifiés selon le genre et l'assurance en 2017

Genre	Question 1 Moyenne	Question 2 Moyenne	Question 3 Moyenne	Question 4 Moyenne	Question 5 Moyenne	Question 6 Moyenne
Hommes	3.71	4.23	4.11	3.87	3.98	3.98
Femmes	3.74	4.24	4.14	3.76	3.96	3.95
Type d'assurance						
de base	3.68	4.19	4.08	3.76	3.93	3.92
Privée/semi-privée	3.94	4.41	4.30	4.00	4.13	4.11

Genre : données manquantes : 2.5% ; analyse monovariée $P > 0.05$

Assurance : données manquantes : 5.9% ; analyse monovariée $P \leq 0.05$

Tableau 11 : Résultats stratifiés selon l'état de santé auto-reporté en 2017

Etat de santé auto reporté	Question 1 Moyenne	Question 2 Moyenne	Question 3 Moyenne	Question 4 Moyenne	Question 5 Moyenne	Question 6 Moyenne
Mauvais	3.05	3.63	3.48	3.10	3.11	3.01
Moins bon	3.41	4.05	3.88	3.58	3.70	3.55
Bon	3.77	4.27	4.18	3.86	4.05	4.06
Très bon	4.06	4.44	4.39	4.10	4.26	4.38
Excellent	4.16	4.52	4.43	4.05	4.28	4.34

Etat de santé : données manquantes : 4.5% ; analyse monovariée P>0.05

Tableau 12 : Résultats par clinique (avec ≥20 répondants) en 2017 : Nombre de questionnaires, taux de retour et moyennes ajustées et non ajustées

N envoyés/ N retour : nombre de questionnaires envoyés/retournés ; **Fact. ajust** : Pourcentage de questionnaires retournés avec toutes les variables d'ajustement dûment complétées (âge, genre, assurance, état de santé); **n-a / adj. m** : moyenne non ajustée/moyenne ajustée ; **CI95%** : Intervalle de confiance 95%

code	N envoyés	Taux retour	N retour	Fact. ajust.	Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Moyenne	
					(collectif : 3.72)		(collectif : 4.22)		(collectif : 4.12)		(collectif : 3.80)		(collectif : 3.96)		(collectif : 3.96)	
					n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%
1	843	22.4%	189	92.6%	3.72	3.78	4.23	4.23	4.19	4.22	3.62	3.66	3.93	3.96	3.90	3.97
						[3.64, 3.92]		[4.11, 4.36]		[4.08, 4.35]		[3.47, 3.84]		[3.80, 4.12]		[3.81, 4.13]
2	777	23.6%	183	89.6%	3.63	3.65	4.28	4.33	4.17	4.19	3.69	3.72	3.84	3.86	3.90	3.87
						[3.51, 3.79]		[4.20, 4.47]		[4.05, 4.32]		[3.53, 3.90]		[3.69, 4.02]		[3.70, 4.04]
3	586	26.6%	156	90.4%	3.74	3.77	4.31	4.41	4.23	4.24	3.70	3.72	3.98	4.03	3.97	4.04
						[3.62, 3.92]		[4.27, 4.55]		[4.10, 4.38]		[3.53, 3.92]		[3.85, 4.20]		[3.85, 4.22]
4	592	25.3%	150	82.7%	3.63	3.61	4.27	4.23	4.21	4.16	3.69	3.62	3.97	4.03	4.08	4.04
						[3.45, 3.77]		[4.08, 4.38]		[4.01, 4.31]		[3.40, 3.84]		[3.84, 4.22]		[3.84, 4.23]
5	658	22.2%	146	87.0%	3.24	3.25	3.45	3.41	3.44	3.44	3.38	3.39	3.46	3.46	3.61	3.64
						[3.09, 3.41]		[3.25, 3.56]		[3.28, 3.59]		[3.17, 3.60]		[3.27, 3.65]		[3.45, 3.83]
6	488	29.9%	146	82.9%	3.58	3.52	4.24	4.20	4.09	4.07	3.66	3.62	3.84	3.85	3.90	3.84
						[3.36, 3.69]		[4.05, 4.35]		[3.92, 4.23]		[3.40, 3.84]		[3.66, 4.05]		[3.64, 4.03]
7	382	30.9%	118	94.1%	3.93	4.03	4.46	4.52	4.18	4.26	4.01	4.10	4.17	4.24	3.98	4.16
						[3.86, 4.20]		[4.36, 4.68]		[4.10, 4.42]		[3.88, 4.33]		[4.04, 4.44]		[3.95, 4.36]
8	545	20.9%	114	78.1%	3.81	3.82	4.22	4.21	4.22	4.24	3.83	3.72	4.06	4.07	4.04	4.09
						[3.63, 4.01]		[4.03, 4.39]		[4.06, 4.42]		[3.46, 3.97]		[3.85, 4.30]		[3.86, 4.32]
9	518	21.8%	113	85.0%	3.46	3.49	4.07	4.12	3.97	4.03	3.64	3.67	3.84	3.83	3.76	3.79
						[3.31, 3.67]		[3.94, 4.29]		[3.85, 4.21]		[3.41, 3.92]		[3.61, 4.05]		[3.57, 4.01]
10	563	19.9%	112	87.5%	3.78	3.83	3.92	3.97	3.95	4.03	3.88	3.94	3.88	3.97	4.04	4.16
						[3.64, 4.01]		[3.79, 4.14]		[3.85, 4.20]		[3.71, 4.18]		[3.76, 4.19]		[3.95, 4.38]
11	358	31.3%	112	97.3%	4.01	3.96	4.64	4.61	4.40	4.37	4.10	4.05	4.28	4.24	4.04	4.01
						[3.79, 4.14]		[4.45, 4.77]		[4.20, 4.53]		[3.82, 4.29]		[4.04, 4.44]		[3.81, 4.22]

code	N envoyés	Taux retour	N retour	Fact. ajust.	Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Moyenne	
					(collectif : 3.72)		(collectif : 4.22)		(collectif : 4.12)		(collectif : 3.80)		(collectif : 3.96)		(collectif : 3.96)	
					n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%
12	179	60.9%	109	93.6%	4.31	4.28 [4.10, 4.46]	4.79	4.76 [4.60, 4.93]	4.51	4.48 [4.31, 4.65]	4.28	4.25 [4.00, 4.50]	4.48	4.45 [4.24, 4.66]	4.38	4.37 [4.16, 4.59]
13	318	30.8%	98	88.8%	3.43	3.45 [3.25, 3.65]	3.65	3.67 [3.48, 3.85]	3.77	3.73 [3.55, 3.91]	3.51	3.50 [3.24, 3.76]	3.60	3.62 [3.39, 3.85]	3.76	3.73 [3.50, 3.96]
14	344	26.2%	90	86.7%	3.21	3.25 [3.04, 3.45]	3.90	3.87 [3.67, 4.06]	3.77	3.77 [3.57, 3.96]	3.65	3.68 [3.41, 3.95]	3.63	3.61 [3.38, 3.85]	3.73	3.77 [3.53, 4.01]
15	520	16.5%	86	79.1%	3.52	3.57 [3.35, 3.79]	4.13	4.24 [4.04, 4.45]	3.96	4.10 [3.89, 4.31]	3.56	3.65 [3.35, 3.94]	3.89	3.97 [3.71, 4.22]	3.68	3.77 [3.51, 4.03]
16	444	19.4%	86	86.0%	3.48	3.44 [3.23, 3.65]	4.04	4.05 [3.84, 4.25]	4.01	3.99 [3.78, 4.20]	3.56	3.55 [3.27, 3.82]	3.65	3.62 [3.38, 3.87]	3.93	3.85 [3.60, 4.11]
17	133	61.7%	82	89.0%	4.14	4.14 [3.93, 4.35]	4.59	4.54 [4.34, 4.74]	4.50	4.48 [4.28, 4.69]	4.44	4.44 [4.13, 4.76]	4.32	4.31 [4.06, 4.55]	4.23	4.17 [3.92, 4.43]
18	285	28.8%	82	86.6%	3.49	3.55 [3.33, 3.76]	4.12	4.16 [3.96, 4.36]	3.96	3.99 [3.79, 4.19]	3.72	3.74 [3.46, 4.03]	3.80	3.86 [3.61, 4.11]	3.94	4.01 [3.75, 4.27]
19	412	18.0%	74	89.2%	3.31	3.27 [3.05, 3.50]	3.80	3.76 [3.55, 3.96]	3.87	3.80 [3.59, 4.01]	3.38	3.32 [3.03, 3.61]	3.56	3.55 [3.29, 3.81]	3.53	3.44 [3.18, 3.71]
20	399	18.3%	73	89.0%	3.44	3.50 [3.28, 3.73]	4.18	4.21 [4.00, 4.42]	4.01	4.05 [3.84, 4.26]	3.56	3.58 [3.29, 3.87]	3.76	3.77 [3.51, 4.03]	3.62	3.68 [3.41, 3.95]
21	108	65.7%	71	94.4%	4.35	4.34 [4.12, 4.56]	4.69	4.65 [4.45, 4.85]	4.59	4.58 [4.37, 4.78]	4.44	4.41 [4.09, 4.73]	4.10	4.02 [3.76, 4.27]	4.09	4.04 [3.77, 4.30]
22	352	19.6%	69	89.9%	3.65	3.61 [3.37, 3.84]	3.57	3.58 [3.36, 3.79]	3.87	3.87 [3.65, 4.08]	3.54	3.52 [3.23, 3.82]	3.62	3.64 [3.37, 3.91]	3.88	3.78 [3.51, 4.06]
23	290	23.1%	67	95.5%	3.90	3.97 [3.75, 4.20]	3.88	3.96 [3.75, 4.17]	4.05	4.17 [3.96, 4.39]	3.73	3.83 [3.54, 4.12]	3.86	3.95 [3.68, 4.21]	3.78	3.87 [3.60, 4.14]

code	N envoyés	Taux retour	N retour	Fact. ajust.	Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Moyenne	
					(collectif : 3.72)		(collectif : 4.22)		(collectif : 4.12)		(collectif : 3.80)		(collectif : 3.96)		(collectif : 3.96)	
					n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%
24	230	28.3%	65	80.0%	3.69	3.79	4.33	4.37	4.03	4.08	3.80	3.81	3.95	4.04	3.98	3.95
						[3.53, 4.04]		[4.14, 4.60]		[3.84, 4.31]		[3.49, 4.14]		[3.75, 4.34]		[3.65, 4.25]
25	349	18.1%	63	82.5%	3.58	3.51	4.26	4.21	4.10	4.12	3.67	3.60	4.21	4.18	3.97	3.90
						[3.26, 3.76]		[3.98, 4.44]		[3.88, 4.36]		[3.26, 3.93]		[3.89, 4.48]		[3.60, 4.20]
26	210	29.5%	62	91.9%	3.47	3.51	4.11	4.09	4.05	4.06	4.11	4.13	3.97	3.93	4.19	4.25
						[3.27, 3.75]		[3.86, 4.31]		[3.83, 4.28]		[3.83, 4.44]		[3.65, 4.21]		[3.96, 4.53]
27	177	35.0%	62	83.9%	3.53	3.59	4.37	4.41	4.03	4.12	3.47	3.52	3.69	3.73	3.89	3.98
						[3.34, 3.84]		[4.18, 4.65]		[3.88, 4.36]		[3.19, 3.85]		[3.44, 4.02]		[3.68, 4.28]
28	222	27.5%	61	82.0%	3.58	3.66	4.21	4.31	3.98	4.23	3.71	3.82	3.75	3.99	3.75	3.98
						[3.41, 3.92]		[4.07, 4.55]		[3.98, 4.48]		[3.48, 4.17]		[3.69, 4.29]		[3.67, 4.29]
29	173	34.7%	60	90.0%	4.00	3.98	4.34	4.31	4.10	4.04	3.93	3.86	4.07	3.99	4.19	4.11
						[3.73, 4.23]		[4.08, 4.53]		[3.81, 4.27]		[3.54, 4.19]		[3.70, 4.28]		[3.81, 4.40]
30	120	48.3%	58	84.5%	4.38	4.26	4.81	4.71	4.48	4.34	4.26	4.07	4.60	4.51	4.25	4.15
						[3.99, 4.53]		[4.46, 4.96]		[4.09, 4.59]		[3.70, 4.43]		[4.20, 4.82]		[3.83, 4.47]
31	156	35.9%	56	82.1%	3.89	3.89	4.42	4.43	4.39	4.40	3.69	3.72	4.06	4.13	4.06	4.11
						[3.62, 4.15]		[4.18, 4.68]		[4.15, 4.65]		[3.37, 4.07]		[3.82, 4.44]		[3.79, 4.44]
32	211	25.6%	54	85.2%	3.41	3.49	3.70	3.83	3.64	3.75	3.18	3.25	3.41	3.48	3.81	3.83
						[3.22, 3.75]		[3.58, 4.08]		[3.50, 4.00]		[2.90, 3.60]		[3.17, 3.79]		[3.51, 4.14]
33	168	30.4%	51	88.2%	3.98	3.89	4.49	4.40	4.44	4.34	4.04	3.96	4.16	4.04	4.30	4.14
						[3.62, 4.15]		[4.15, 4.65]		[4.09, 4.60]		[3.61, 4.31]		[3.73, 4.35]		[3.82, 4.46]
34	139	34.5%	48	97.9%	3.78	3.56	4.25	4.10	4.08	3.94	3.93	3.69	4.10	3.88	4.02	3.76
						[3.30, 3.83]		[3.85, 4.34]		[3.69, 4.19]		[3.34, 4.05]		[3.57, 4.19]		[3.44, 4.07]
35	111	41.4%	46	91.3%	3.46	3.42	4.04	4.05	3.98	3.96	3.75	3.77	3.72	3.79	3.47	3.55
						[3.15, 3.70]		[3.79, 4.31]		[3.70, 4.22]		[3.40, 4.13]		[3.46, 4.11]		[3.22, 3.89]

code	N envoyés	Taux retour	N retour	Fact. ajust.	Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Moyenne	
					(collectif : 3.72)		(collectif : 4.22)		(collectif : 4.12)		(collectif : 3.80)		(collectif : 3.96)		(collectif : 3.96)	
					n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%
36	241	18.7%	45	86.7%	3.60	3.68 [3.39, 3.96]	4.38	4.38 [4.11, 4.66]	4.09	4.12 [3.84, 4.39]	3.78	3.72 [3.33, 4.10]	3.96	4.01 [3.68, 4.35]	4.14	4.15 [3.80, 4.50]
37	87	49.4%	43	93.0%	4.00	4.05 [3.77, 4.34]	4.62	4.64 [4.37, 4.91]	4.24	4.31 [4.04, 4.58]	4.12	4.18 [3.81, 4.54]	4.19	4.21 [3.88, 4.54]	4.21	4.30 [3.96, 4.65]
38	87	48.3%	42	90.5%	4.10	4.13 [3.84, 4.42]	4.56	4.55 [4.28, 4.82]	4.37	4.40 [4.13, 4.68]	4.26	4.31 [3.92, 4.69]	4.48	4.52 [4.18, 4.86]	4.31	4.36 [4.01, 4.71]
39	108	37.0%	40	90.0%	3.85	3.73 [3.43, 4.03]	4.38	4.37 [4.09, 4.66]	4.03	3.96 [3.68, 4.25]	3.97	3.92 [3.51, 4.32]	3.95	3.85 [3.50, 4.20]	3.92	3.75 [3.40, 4.11]
40	143	27.3%	39	87.2%	3.70	3.72 [3.41, 4.02]	4.35	4.34 [4.04, 4.65]	4.36	4.30 [3.99, 4.62]	3.97	3.87 [3.45, 4.29]	4.08	4.06 [3.70, 4.42]	4.19	4.13 [3.75, 4.51]
41	222	17.6%	39	89.7%	3.16	3.23 [2.93, 3.54]	3.35	3.45 [3.17, 3.74]	3.44	3.51 [3.23, 3.80]	3.08	3.17 [2.78, 3.57]	3.22	3.34 [2.98, 3.69]	3.53	3.60 [3.24, 3.97]
42	110	32.7%	36	88.9%	4.08	4.20 [3.89, 4.52]	4.56	4.66 [4.37, 4.96]	4.44	4.58 [4.28, 4.87]	4.13	4.34 [3.89, 4.78]	4.36	4.50 [4.13, 4.87]	4.44	4.53 [4.15, 4.91]
43	105	33.3%	35	88.6%	3.82	3.88 [3.55, 4.20]	4.29	4.27 [3.97, 4.57]	4.14	4.21 [3.90, 4.51]	4.12	4.15 [3.72, 4.58]	4.00	4.02 [3.64, 4.39]	4.00	4.15 [3.76, 4.54]
44	111	30.6%	34	91.2%	3.94	3.79 [3.46, 4.12]	4.33	4.28 [3.98, 4.59]	4.18	4.05 [3.75, 4.36]	4.03	3.97 [3.55, 4.40]	3.94	3.87 [3.48, 4.26]	4.26	4.12 [3.73, 4.50]
45	84	39.3%	33	97.0%	4.38	4.32 [4.01, 4.64]	4.67	4.64 [4.34, 4.93]	4.52	4.52 [4.22, 4.82]	4.41	4.40 [3.95, 4.86]	4.52	4.51 [4.14, 4.88]	4.22	4.23 [3.84, 4.61]
46	72	45.8%	33	87.9%	3.94	3.93 [3.60, 4.26]	4.25	4.32 [4.01, 4.64]	4.39	4.41 [4.09, 4.72]	4.10	4.14 [3.69, 4.58]	4.28	4.28 [3.89, 4.67]	4.31	4.36 [3.96, 4.76]
47	76	43.4%	33	97.0%	3.81	3.85 [3.53, 4.17]	4.39	4.43 [4.13, 4.72]	4.12	4.13 [3.83, 4.43]	3.84	3.93 [3.51, 4.34]	3.76	3.80 [3.43, 4.17]	3.55	3.61 [3.23, 3.99]

code	N envoyés	Taux retour	N retour	Fact. ajust.	Question 1 Moyenne		Question 2 Moyenne		Question 3 Moyenne		Question 4 Moyenne		Question 5 Moyenne		Question 6 Moyenne	
					(collectif : 3.72)		(collectif : 4.22)		(collectif : 4.12)		(collectif : 3.80)		(collectif : 3.96)		(collectif : 3.96)	
					n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%	n-a	adj. m CI 95%
48	194	16.5%	32	90.6%	3.87	3.83	4.50	4.50	4.22	4.19	3.90	3.83	4.09	4.03	4.13	4.03
						[3.49, 4.16]		[4.19, 4.81]		[3.87, 4.50]		[3.39, 4.26]		[3.64, 4.42]		[3.62, 4.45]
49	93	31.2%	29	89.7%	3.63	3.73	4.36	4.38	4.29	4.34	3.85	4.09	4.03	4.08	4.07	4.13
						[3.37, 4.10]		[4.05, 4.72]		[4.00, 4.67]		[3.61, 4.57]		[3.67, 4.49]		[3.70, 4.56]
50	171	17.0%	29	82.8%	3.69	3.72	4.41	4.37	4.37	4.37	4.29	4.16	4.36	4.38	4.03	4.10
						[3.36, 4.09]		[4.03, 4.71]		[4.02, 4.71]		[3.61, 4.70]		[3.94, 4.82]		[3.66, 4.54]
51	212	12.3%	26	88.5%	3.54	3.70	3.96	4.11	4.04	4.17	3.92	4.08	3.85	3.86	3.73	3.85
						[3.33, 4.07]		[3.76, 4.47]		[3.81, 4.53]		[3.60, 4.57]		[3.42, 4.30]		[3.40, 4.30]
52	68	36.8%	25	96.0%	3.56	3.52	4.24	4.16	3.92	3.93	3.55	3.44	4.36	4.26	3.76	3.70
						[3.15, 3.88]		[3.82, 4.50]		[3.57, 4.28]		[2.94, 3.95]		[3.83, 4.69]		[3.26, 4.13]
53	66	37.9%	25	92.0%	4.48	4.47	4.80	4.82	4.72	4.67	4.48	4.45	4.84	4.80	4.52	4.42
						[4.10, 4.85]		[4.47, 5.17]		[4.32, 5.02]		[3.96, 4.93]		[4.36, 5.23]		[3.97, 4.86]

Tableau 13: Résultats par clinique (avec < 20 répondants) en 2017 : Nombre de questionnaires, taux de retour et moyennes non ajustées

N envoyés/ N retour : nombre de questionnaires envoyés/retournés ; **Fact. ajust.** : Pourcentage de questionnaires retournés avec toutes les variables d'ajustement dûment complétées (âge, genre, assurance, état de santé);

code	N envoyés	Taux retour	N retour	Fact. ajust.	Question 1 Moyenne (collectif : 3.72)	Question 2 Moyenne (collectif : 4.22)	Question 3 Moyenne (collectif : 4.12)	Question 4 Moyenne (collectif : 3.80)	Question 5 Moyenne (collectif : 3.96)	Question 6 Moyenne (collectif : 3.96)
54	40	47.5%	19	89.5%	4.11	4.61	4.56	4.69	4.47	4.47
55	41	41.5%	17	94.1%	3.88	4.12	4.12	4.07	4.47	4.00
56	39	43.6%	17	88.2%	3.59	4.19	4.41	4.41	4.29	4.41
57	27	48.1%	13	100.0%	3.83	4.23	3.92	4.08	4.00	3.46
58	37	35.1%	13	92.3%	4.54	4.69	4.38	4.23	4.54	4.38
59	59	22.0%	13	84.6%	3.85	4.50	4.38	3.92	4.31	4.46
60	50	26.0%	13	84.6%	3.42	4.15	3.92	3.23	3.69	3.31
61	24	45.8%	11	100.0%	3.27	4.09	3.55	3.10	3.64	2.55
62	39	25.6%	10	100.0%	3.90	4.50	4.30	4.25	4.40	4.40
63	17	58.8%	10	80.0%	3.20	4.10	3.78	4.29	3.30	3.50
64	34	29.4%	10	80.0%	4.30	4.60	4.60	4.11	4.50	4.50
65	12	75.0%	9	77.8%	3.78	4.22	3.89	3.00	3.67	3.33
66	9	88.9%	8	87.5%	4.43	5.00	4.63	4.57	4.63	4.63
67	40	12.5%	5	100.0%	3.40	4.00	3.80	3.75	4.00	3.80
68	32	15.6%	5	100.0%	3.40	4.00	3.80	4.40	3.40	3.60
69	20	25.0%	5	80.0%	3.60	4.00	4.20	4.00	3.80	3.40
70	15	26.7%	4	50.0%	4.33	4.50	4.67	4.00	4.67	4.67
71	17	23.5%	4	100.0%	3.25	3.75	3.50	1.67	3.25	3.00
72	32	12.5%	4	100.0%	4.00	4.75	4.25	3.33	4.50	3.25
73	14	21.4%	3	100.0%	4.33	4.67	4.33	3.67	4.00	4.33
74	6	33.3%	2	100.0%	5.00	3.50	4.50	4.50	4.50	4.50
75	4	25.0%	1	100.0%	3.00	5.00	4.00	4.00	4.00	5.00

Attention : Ces chiffres reposent sur très peu de données récoltées et doivent être interprétés avec la plus grande prudence !

Questionnaire

Satisfaction des patientes et patients concernant l'hospitalisation

Marche à suivre : Cochez s'il vous plaît la case qui correspond le mieux à votre opinion et expérience personnelle.

SVP, faites une croix précise et lisible.

juste faux

Questions générales sur votre hospitalisation

- Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmière-s et des autres thérapeutes) ?

Excellente Très bonne Bonne Moins bonne Mauvaise
- Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?

Toujours Très souvent Quelquefois Rarement Jamais

Je n'ai pas eu de questions
- Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?

Toujours Très souvent Quelquefois Rarement Jamais

Je n'ai pas eu de questions
- Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible l'effet, les effets secondaires, le dosage et l'heure de prise des médicaments que vous avez reçus durant votre hospitalisation ?

Oui, tout à fait Plutôt oui En partie Plutôt non Non, pas du tout

Je n'ai pas reçu de médicaments
- Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?

Oui, tout à fait Plutôt oui En partie Plutôt non Non, pas du tout
- La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?

Oui, tout à fait Plutôt oui En partie Plutôt non Non, pas du tout

Questions sur vous-même

Comment décririez-vous votre état de santé actuel ?

Excellent Très bon Bon Moins bon Mauvais

Année de naissance

1 9

Genre

masculin
 féminin

Votre couverture d'assurance maladie pour cette hospitalisation

commune
 semi-privée / privée

Mentions légales

Titre	Satisfaction des patients hospitalisés en psychiatrie : Adultes Rapport comparatif national, mesure 2017
Année	Juillet 2018
Auteurs	Dr ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Lausanne Prof Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP Lausanne Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ
Membres du groupe qualité satisfaction des patients	Dr med Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung AG, Nottwil und Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Générale, Fribourg Dr Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr phil Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil Dr med Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr med Daniel Uebelhart, Hôpital du Valais (RSV), Centre Valaisan de Pneumologie Eric Veya, CNP - Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
Traduction	Version allemande : Sabine Dröschel Version italienne : Martina De Bartolomei
Donneur d'ouvrage représenté par	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) Regula Heller Bureau de l'ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 41, regula.heller@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)