

## Satisfaction des patients en psychiatrie

### Description générale des graphiques

Le questionnaire de l'ANQ couvre les six thèmes suivants :

- (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

Pour chaque question, les valeurs de satisfaction sont représentées dans un graphique. L'utilisation d'illustrations graphiques permet en effet de mettre en évidence les différences entre les cliniques. Le type de graphique utilisé est un **graphique en entonnoir**. La forme de représentation choisie tient compte du nombre différent de patientes et patients interrogé-e-s. Plus le nombre de questionnaires évalués est important, plus une clinique se trouve à droite sur le graphique. À l'inverse, les cliniques ayant un plus petit nombre de questionnaires évalués se trouvent plus à gauche. Les valeurs moyennes des cliniques sont **ajustées** à l'aide des facteurs suivants (**ajustés au risque**) :

- âge,
- sexe,
- statut d'assurance,
- état de santé auto-évalué
- Placement à des fins d'assistance (PAFA)

### Légende

- Les valeurs moyennes ajustées des cliniques sont représentées sur l'axe vertical (axe y). À des fins de lisibilité, seule une partie de l'échelle de réponse de 1 à 5 est représentée.
- Le nombre de questionnaires évalués est représenté sur l'axe horizontal (axe x).
- La valeur moyenne du collectif global (toutes les patientes et tous les patients interrogé-e-s compris) constitue la moyenne de référence (ligne rouge horizontale). Cette valeur constitue la base de l'ajustement, mais n'est pas ajustée au risque elle-même.
- Les lignes bleues (entonnoir) représentent la limite de 95 % en lien avec le nombre de questionnaires évalués.
- Chaque cercle représente une clinique. Le code couleurs est le suivant :
  - o Les cliniques avec  $\geq 20$  questionnaires évalués sont représentées par des cercles de couleur.
  - o Les cliniques avec  $< 20$  questionnaires évalués sont représentées par des cercles blancs et séparées par une ligne verticale en pointillés (la représentation se fait sans la limite de 95 %).

Les cliniques dont le résultat est dans l'entonnoir ne présentent aucune particularité par rapport au collectif global. Les cliniques situées au-dessus de la ligne bleue supérieure ont atteint une valeur supérieure au collectif global. À l'inverse, les cliniques ont obtenu une valeur inférieure si elles se trouvent en dessous de la ligne bleue inférieure.

La fonction de recherche permet de consulter la position de la clinique souhaitée ou du site clinique. Si l'on passe le curseur sur le point d'une clinique, une **fenêtre contextuelle** s'affiche avec les informations suivantes :

- clinique, site clinique
- valeur moyenne ajustée au risque



- taux de retours (%)
- nombre de questionnaires retournés (n)
- commentaire éventuel de la clinique

Description types de clinique:

- Type I: Centres de soins aigus et premier recours
- Type II: Psychiatrie spécialisée
- Type III: Cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions

Juillet 2019