

# Satisfaction des patients hospitalisés en psychiatrie : Adultes

---

Rapport comparatif national

Mesure 2019

Mars 2020, Version 1.0

## Sommaire

---

Résumé .....	3
<b>1. Introduction .....</b>	<b>5</b>
1.1 Contexte.....	5
1.2 Objectifs du rapport.....	5
<b>2 Méthode .....</b>	<b>6</b>
2.1 Population.....	6
2.2 Mesures.....	6
2.3 Analyses statistiques.....	7
<b>3 Résultats .....</b>	<b>9</b>
3.1 Description de l'échantillon .....	9
3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2019 .....	9
3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondant-e-s .....	12
3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondant-e-s .....	14
3.1.4 Placement à des fins d'assistance .....	15
3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en psychiatrie : résultats globaux 2019 .....	16
3.3 Résultats par type de clinique .....	18
3.3.1 Type de clinique I : Cliniques de soins aigus et de premier recours .....	18
3.3.2 Type de clinique II : Cliniques spécialisées .....	20
3.3.3 Type de clinique III : Cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions .....	22
3.4 Résultats pour les enquêtes 2018 et 2019.....	24
3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour chaque question de satisfaction.....	25
<b>4 Synthèse et conclusion .....</b>	<b>35</b>
Bibliographie .....	38
Liste des figures .....	40
Liste des tableaux.....	41
Annexe .....	42
Mentions légales.....	54

---

## Résumé

---

Ce rapport présente les résultats de la troisième enquête nationale de satisfaction de l'ANQ réalisée au printemps 2019 auprès des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en soins psychiatriques. C'est la deuxième enquête qui applique le mode de remise modifiée des questionnaires (i.e. distribution du questionnaire aux patient-e-s avant leur sortie de la clinique en lieu et place d'un envoi par courrier à leur domicile), et représente l'enquête pour laquelle le facteur « placement à des fins d'assistance », relevé en 2018 par les cliniques, a été cette fois recueilli à l'aide d'une question incluse dans le questionnaire.

Rappelons par ailleurs que dans le but de simplifier et minimiser l'effort à fournir par les cliniques, les structures et processus de mesure ont été modifiés en 2019 pour toutes les enquêtes nationales ANQ de satisfaction. Ainsi, un nouveau centre de logistique de mesure, w hoch 2, transmet désormais les questionnaires à toutes les institutions participantes, se charge du traitement des questionnaires renvoyés et fournit aux cliniques l'accès en ligne des résultats. Aussi, les patient-e-s peuvent maintenant systématiquement choisir le format de l'enquête : papier ou en ligne.

Le taux de retour de 49,6% de cette dernière enquête est supérieur à celui obtenu lors de l'enquête précédente (44,1%). Dans ce dernier taux de retour ne sont pas compris toutefois les cliniques/sites qui n'ont pas pu déterminer le nombre de questionnaires distribués (cela ne concerne qu'une seule clinique en 2019).

Tandis que l'âge moyen des répondant-e-s est de 47 ans, la part des femmes (53,2%) est un peu plus élevée que celle des hommes, et la proportion des patient-e-s avec une couverture d'assurance privée ou semi-privée lors de leur hospitalisation est de 15,3%. L'état de santé auto-reporté montre que plus de 80% des personnes ont considéré leur état de santé comme étant bon, très bon ou excellent. La variable placement à des fins d'assistance, relevée pour la première fois en 2018, mais dans des conditions différentes, montre qu'environ 17% des patient-e-s ayant répondu ont été admis-e-s à l'hôpital ou contraints d'y rester sous une mesure de placement à des fins d'assistance.

Globalement, le niveau de satisfaction est élevé. La question portant sur la « possibilité de poser des questions » suscite le niveau de satisfaction le plus élevé avec 4,4 points sur une échelle de 1 à 5, suivie de la question « réponses compréhensibles » avec 4,3 points. Les questions portant sur la « préparation à la sortie de la clinique » et « l'implication dans les décisions thérapeutiques » obtiennent 4,2 points. Le niveau de satisfaction est légèrement moins élevé pour les questions « explications médicaments » (4,0) et « qualité des soins » (3,9).

Les taux de réponses problématiques (c'est-à-dire comprenant les deux niveaux de satisfaction les plus bas) les plus importants concernent les questions « explications médicaments » (11,1%), « implication dans les décisions thérapeutiques » (6,8%) et « préparation à la sortie de la clinique » (6,3%).

Les diagrammes en entonnoir – qui donnent une image du niveau de satisfaction en fonction du nombre de réponses par clinique – 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 2019 de satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en clinique psychiatrique doivent être considérés et interprétés en tenant compte des limites suivantes. Les deux premiers aspects sont communs à toutes les enquêtes nationales de satisfaction, les deux derniers ne concernent, quant à eux, que les enquêtes de satisfaction en psychiatrie.

- La difficulté à généraliser les résultats à l'ensemble des patient-e-s hospitalisé-e-s en clinique psychiatrique en l'absence de données permettant de caractériser la population source des patients éligibles,

- L'ajustement des moyennes est fait avec un nombre limité de variables.
- Les questionnaires sont remis aux patient-e-s avant leur sortie (c'est-à-dire encore pendant leur hospitalisation) et dans des conditions et circonstances qui peuvent ne pas être identiques pour tous-tes les patient-e-s ; ceci rend la comparaison des résultats entre cliniques difficile (possibilité d'impact différencié entre cliniques sur le biais de désirabilité sociale).
- La passation des questionnaires jusqu'à 72 heures avant la sortie de clinique, qui limite la valeur informative de la question évaluant la « préparation à la sortie ».

# 1. Introduction

---

## 1.1 Contexte

Le jugement par les patient-e-s<sup>1,2</sup> 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. Elle peut, par exemple, avoir une influence sur la santé du/de la patient-e, 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 patient-e-s hospitalisé-e-s en soins psychiatriques, a été employé pour la première fois pour l'enquête nationale de satisfaction en 2017. Afin d'améliorer le taux de retour, l'ANQ a décidé de modifier le mode de remise du questionnaire à partir de l'enquête 2018 en le distribuant directement aux patient-e-s en fin de séjour plutôt que de le leur envoyer par courrier deux semaines après le séjour.

Etant donné que le questionnaire se concentre sur un petit nombre de questions, cela permet aux 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 patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en soins psychiatriques en Suisse d'avril à juin 2019. Il présente les résultats d'abord pour l'ensemble des cliniques puis par type de clinique.

---

<sup>1</sup> Dans ce rapport, les termes « patient-e-s » et « répondant-e-s » désignent tous deux les « individus hospitalisés en psychiatrie en 2019 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 Méthode

---

### 2.1 Population

La population ciblée par cette enquête comprend tous les patient-e-s adultes ( $\geq 16$  ans) hospitalisé-e-s dans les cliniques suisses de psychiatrie, et sorti-e-s entre le 1<sup>er</sup> avril et le 30 juin 2019. Les patient-e-s en médecine légale qui se trouvent dans un service spécial de médecine légale et ont été placé-e-s en traitement psychiatrique à titre pénal (en vertu de l'art. 59 et suivants du code pénal) ont été exclu-e-s. Les patient-e-s décédé-e-s (durant l'hospitalisation) sont également exclu-e-s, tout comme les patient-e-s n'ayant pas leur domicile fixe en Suisse. Les patient-e-s hospitalisé-e-s plusieurs fois ne remplissent le questionnaire qu'une seule fois. Aucune disposition n'a encore été prise quant à la participation de patient-e-s dont la capacité de jugement est limitée. Un groupe d'experts en psychiatrie gériatrique discute de cette question, car elle est également pertinente pour d'autres mesures en psychiatrie. Une clarification de cette problématique est attendue dans l'année en cours.

#### **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, 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 remis à tous les patient-e-s éligibles. Les consignes pour la remise et le retour du questionnaire sont les suivantes : la remise du questionnaire doit s'effectuer par le personnel de la clinique au plus tard 72 heures avant la sortie du/de la patient-e et au plus tard à la sortie de celui-ci. Les patient-e-s sont prié-e-s de retourner les questionnaires soit :

- en les remettant directement au personnel de la clinique dans une enveloppe fermée,
- en les déposant dans une boîte aux lettres prévue à cet effet dans la clinique.
- en les remplissant en ligne en utilisant le lien inséré dans le questionnaire

Les questionnaires récoltés au sein de la clinique doivent ensuite être envoyés à l'institut de sondage centralisé w hoch 2 au plus tard le 5 juillet. Il est également possible de répondre à l'enquête en ligne. Ce questionnaire comprend six questions traitant de la satisfaction des patient-e-s :

- (1) Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ? (*Qualité des soins*)
- (2) Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ? (*Possibilité poser des questions*)
- (3) Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? (*Réponses compréhensibles*)
- (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 ? (*Explications médicaments*)

- (5) Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ? (*Implication décisions*)
- (6) La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ? (*Préparation sortie*)

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 patient-e-s (excellent, très bon, bon, moins bon, mauvais), la langue du questionnaire (allemand, français, italien) et le statut de « placement à des fins d'assistance » des patient-e-s (PAFA).

Remarques en lien avec le mode de remise du questionnaire :

- Avec le nouveau mode de distribution appliqué depuis 2018, les questionnaires sont probablement remplis la plupart du temps avant la sortie de la clinique. La question 6 sur les prestations de sortie ne peut ainsi pas toujours être bien évaluée par le/la patient-e, ce dont il faut tenir compte dans l'interprétation des résultats.
- De façon plus générale, la distribution du questionnaire en main propre au/à la patient-e ainsi que la remise du questionnaire, complété par le/la patient-e avant sa sortie, aux équipes soignantes ou dans une boîte prévue à cet effet, peuvent augmenter le risque d'observer un biais de désirabilité sociale (i.e. donner une réponse attendue, appréciée, conforme aux attentes sociales, plutôt que donner une réponse sincère (22) dans l'ensemble des réponses. Ce risque est à considérer lors de l'interprétation des résultats.

## 2.3 Analyses statistiques

### *Description de l'échantillon*

Les analyses descriptives de l'échantillon comprennent (a) la qualité des données (taux de retour obtenus 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, statut de placement à des fins d'assistance (PAFA)) et (b) la composition de l'échantillon selon les données personnelles mentionnées.

### *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 leurs intervalles 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 patient-e-s ayant répondu à la question, moyenne non ajustée et intervalle de confiance à 95% -cf. Glossaire en annexe-, 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 patient-e-s et 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.

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, quelquefois, rarement, 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.

#### *Comparaison des enquêtes*

Le déroulement de l'enquête a été modifié en 2018 (i.e. remise des questionnaires directement aux patient-e-s plutôt qu'un envoi par la poste ; enquête au printemps plutôt qu'à l'automne). Dans ce rapport, seuls les résultats obtenus au printemps 2018 et 2019, dans des conditions similaires, sont présentés.

#### *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, l'état de santé auto-reporté et le placement à des fins d'assistance. 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 10 et 11).

#### *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 seul-e-s les participant-e-s avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considéré-e-s.

## 3 Résultats

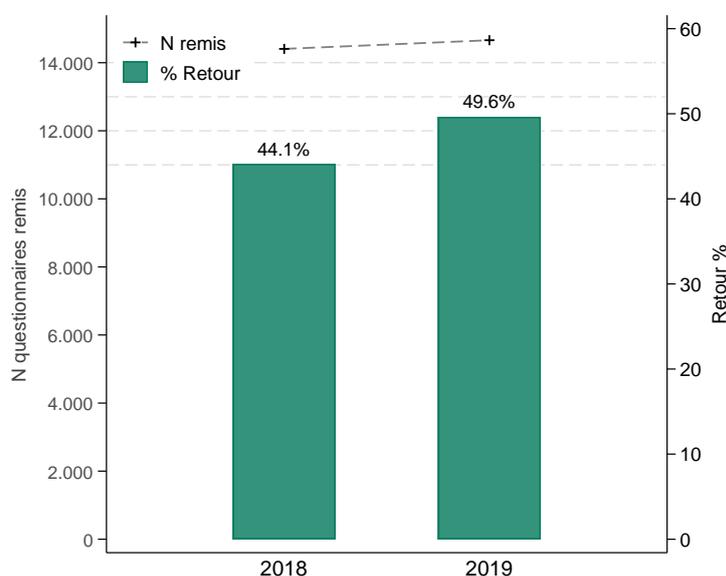
### 3.1 Description de l'échantillon

#### 3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2019

Lors de cette troisième enquête nationale de satisfaction auprès des patient-e-s hospitalisé-e-s en soins psychiatriques, 78 cliniques ont participé à l'enquête. Le taux de réponses (questionnaires retournés et valides/questionnaires distribués) a été calculé pour 77 d'entre elles (pour 1 clinique il n'a pas été possible de déterminer le nombre de questionnaires distribués). Pour certaines cliniques, nous observons une forte variation du nombre de questionnaires distribués entre 2018 et 2019 alors que le nombre de patient-e-s sortis reste stable ; le taux de retour doit ainsi être interprété avec précaution. Pour les 77 cliniques concernées, 7'274<sup>3</sup> des 14'662 questionnaires remis aux patient-e-s en fin de séjour ont été retournés, ce qui représente un taux de retour global de 49,6% ; ce taux, supérieur à celui obtenu en 2018 (44,1%), varie cependant fortement entre cliniques, allant de 13% à 100%.

Notons finalement que i) 46 cliniques ont obtenu plus de 50 réponses, 23 cliniques ont obtenu entre 20 et 49 réponses et 9 cliniques en ont obtenu moins de 20, et que ii) seulement 1% des questionnaires retournés ont été complétés en ligne. La figure ci-dessous montre les taux de réponses obtenu en 2018 et 2019 ainsi que le nombre de questionnaires envoyés.

**Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires remis, en 2018 et 2019**



Le tableau 1 indique les taux de retour obtenus par type de clinique psychiatrique, en 2018 et en 2019.

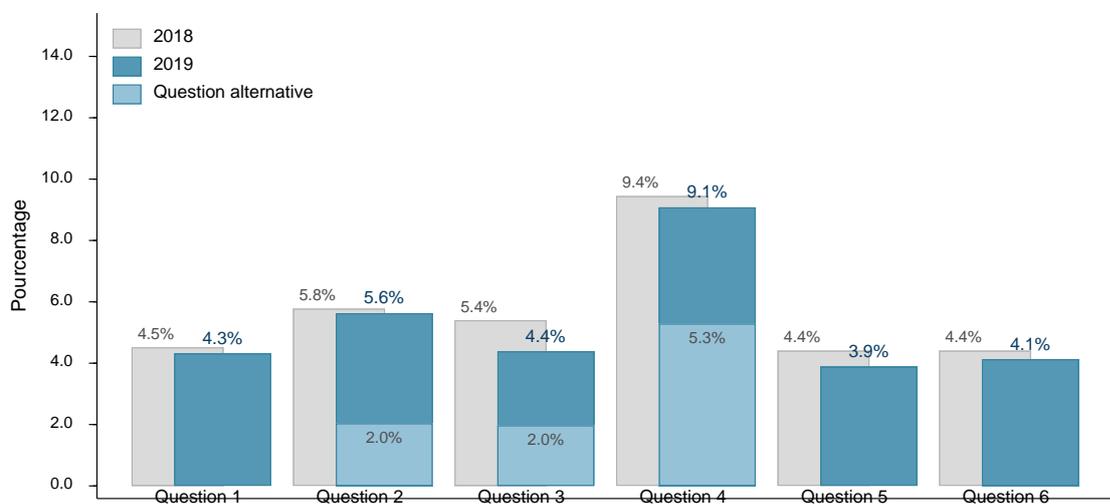
<sup>3</sup> 113 questionnaires ne sont pas inclus dans ce chiffre car le nombre correspondant de questionnaires remis n'a pu être déterminé. Par ailleurs 9 questionnaires ont été exclus car l'âge indiqué ne correspondait pas à l'âge minimale requis.

**Tableau 1 : Taux de retour par type de clinique psychiatrique, années 2018 et 2019**

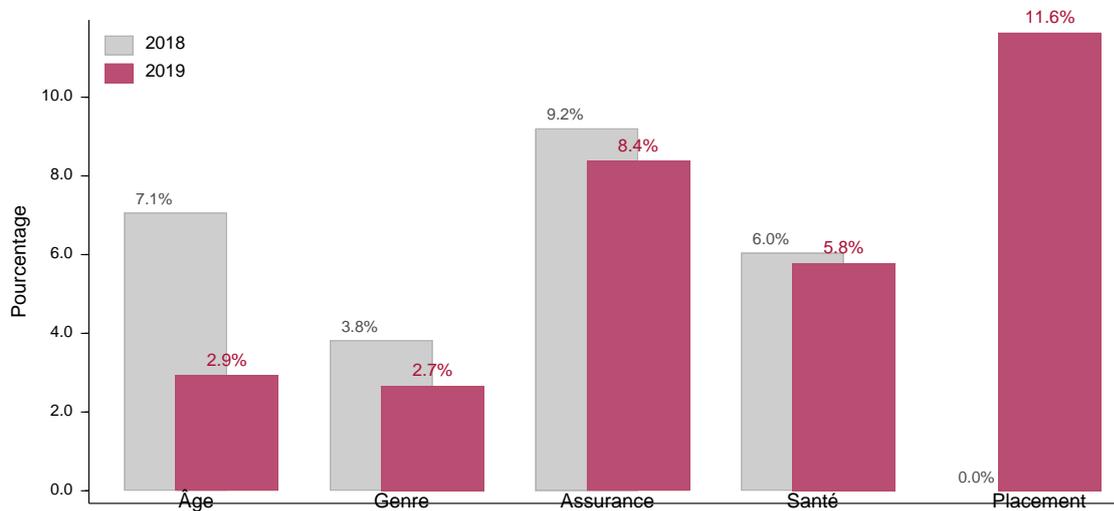
Chiffres graph réponses	2018			2019		
	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de retour	Nombre de questionnaires remis	Nombre de questionnaires reçus	Taux de retour
Cliniques de soins aigus et de premier recours	11'812	4'837	40.9%	11'870	5'427	45.7%
Cliniques spécialisées	2'161	1'199	55.5%	2'309	1'510	65.4%
Cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux	434	315	72.6%	483	337	69.8%
<b>Total</b>	<b>14'407</b>	<b>6'351</b>	<b>44.1%</b>	<b>14'662</b>	<b>7'274</b>	<b>49.6%</b>

Près de 80% des patient-e-s ont répondu à toutes les questions de satisfaction et un peu plus de  $\frac{3}{4}$  des patient-e-s ont complété toutes les questions concernant les caractéristiques sociodémographiques, c'est-à-dire l'âge, le genre, le type d'assurance, l'état de santé auto reporté et le statut de placement à des fins d'assistance (PAFA). Les proportions de données manquantes à chaque question de satisfaction et aux facteurs sociodémographiques pour 2018 et 2019 sont présentées dans les figures 2 et 3.

**Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction**



**Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques**



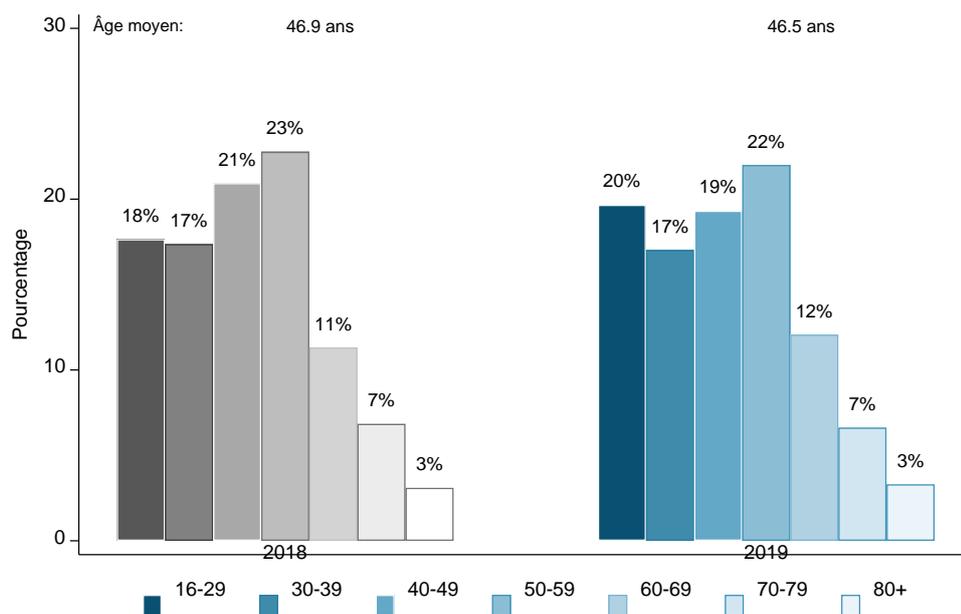
**Commentaires :**

- Le taux de retour global (49.7%) est supérieur à celui de l'enquête précédente.
- La qualité des données des questions de satisfaction a très légèrement baissé par rapport à 2018, avec 20,9 % des répondant-e-s qui n'ont pas exprimé leur satisfaction pour au moins une des six questions (2018 : 17,4%).
- Les proportions des données manquantes ont plutôt diminué pour les caractéristiques sociodémographiques (âge, genre, type d'assurance maladie, état de santé auto-reporté), en particulier pour l'âge. La variable statut de placement à des fins d'assistance (reportée par les cliniques en 2018 et auto-reportée par les patient-e-s en 2019) a la proportion de données manquantes la plus importante.

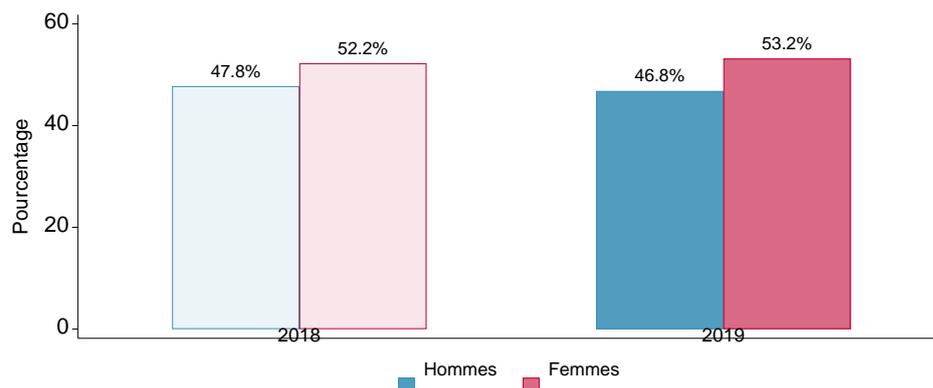
### 3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondant-e-s

Les figures 4 à 7 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées dans le titre, pour les enquêtes 2018 et 2019. Le tableau correspondant pour la distribution des classes d'âge se trouve en annexe (Tableau 7). L'âge médian est de 47 ans. La proportion des données manquantes pour l'âge est de 2,9%, pour le genre de 2,7% et pour le statut d'assurance de 8,4%.

**Figure 4 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondant-e-s 2018-2019**



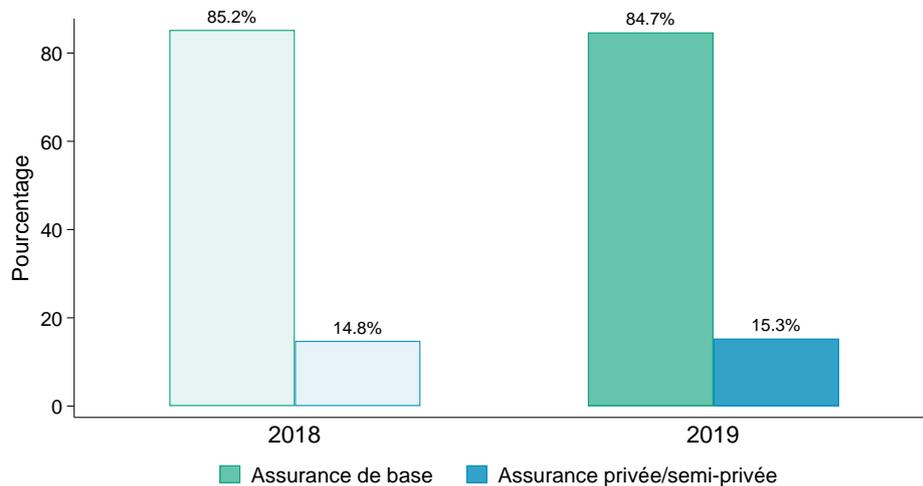
**Figure 5 : Distribution du genre des répondant-e-s 2018-2019**



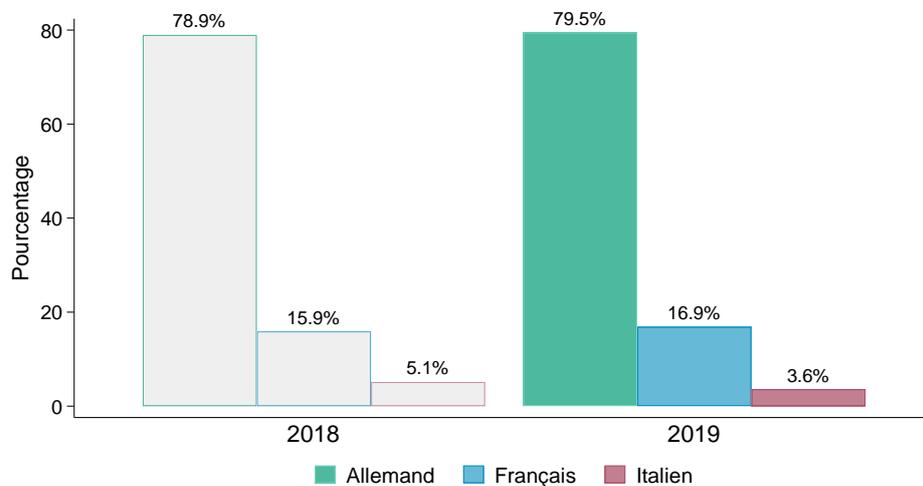
**Commentaires :**

- L'âge moyen, les proportions d'hommes et de femmes ainsi que les distributions des classes d'âge sont stables, en 2019 par rapport à 2018.

**Figure 6 : Distribution de la couverture d'assurance des répondant-e-s 2018-2019**



**Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue 2018-2019**



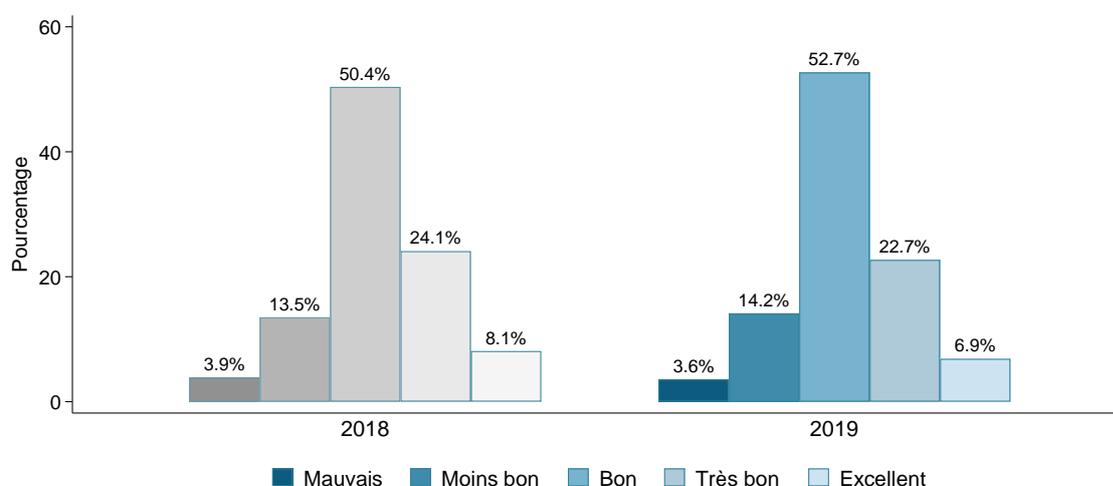
**Commentaires :**

- La proportion des répondant-e-s disposant d'une couverture d'assurance privée ou semi-privée pour cette hospitalisation est restée stable par rapport à 2018.
- Globalement, par rapport à 2018, la proportion de questionnaires retournés est restée stable dans chacune des trois langues.

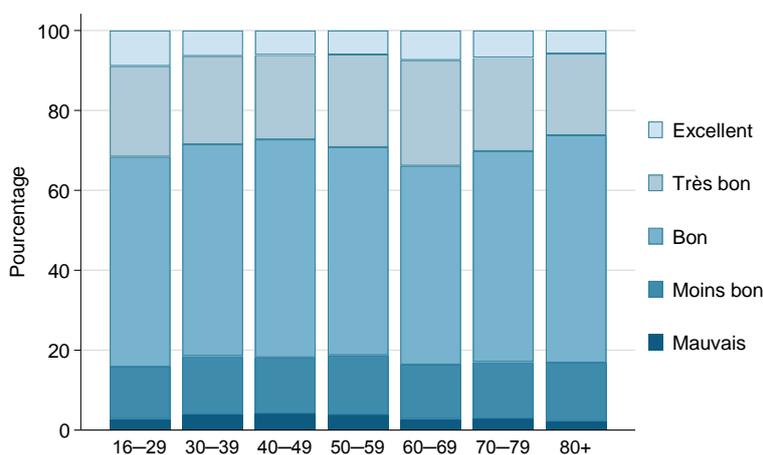
### 3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondant-e-s

Les résultats ci-dessous portent sur l'état de santé auto-reporté des patient-e-s pour les enquêtes de 2018 et 2019. La figure 8 montre la distribution globale des réponses à cette question et la figure 9 donne le détail par classe d'âge. La proportion des données manquantes est de 5,8% pour cette variable.

**Figure 8 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s 2018-2019**



**Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s par catégorie d'âge (2019)**



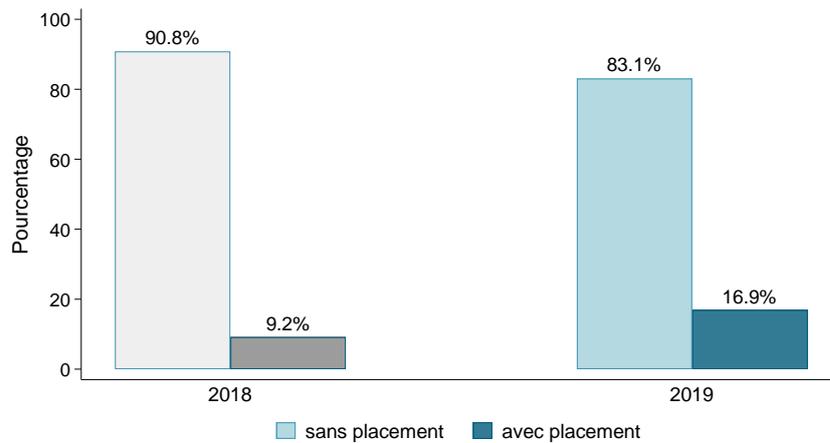
#### Commentaires :

- En 2019, 82,3% des répondant-e-s considèrent que leur état de santé est excellent, très bon ou bon, proportion presque identique à 2018.
- L'état de santé auto-reporté varie peu par classe d'âge.

### 3.1.4 Placement à des fins d'assistance

La figure ci-dessous présente la proportion de patient-e-s placé-e-s en clinique psychiatrique à des fins d'assistance PAFA, telle que reportée par les patient-e-s. La proportion des données manquantes est de 11,6%.

**Figure 10 : Distribution des répondant-e-s selon le statut placement à des fins d'assistance,**



**Commentaire :**

- La proportion de patient-e-s avec un statut PAFA est nettement plus élevée que pour l'enquête 2018, tout comme la proportion de données manquantes ; rappelons qu'en 2019 ce sont les patient-e-s et non les cliniques qui donnaient cette information (statut PAFA).

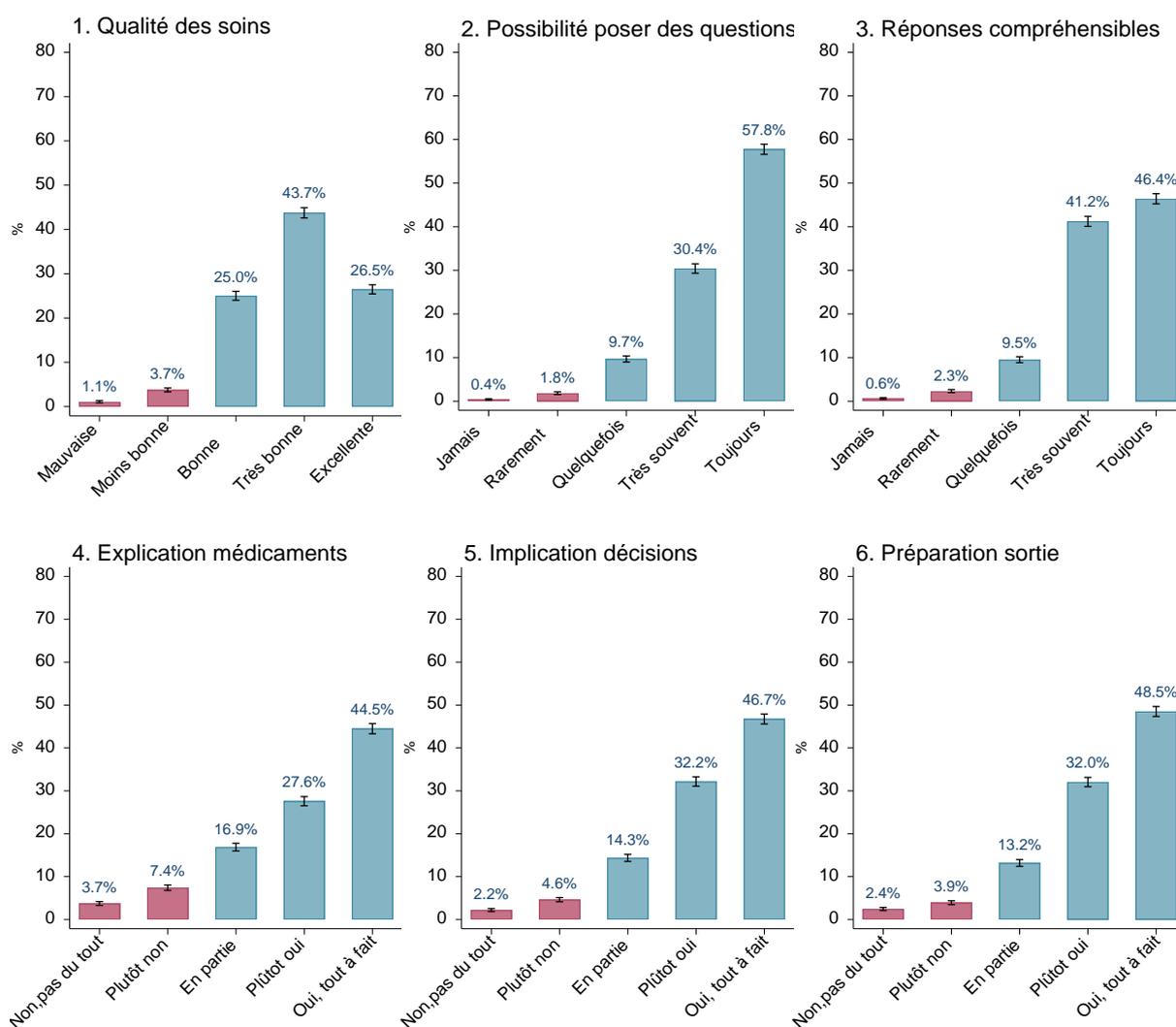
### 3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en psychiatrie : résultats globaux 2019

Les résultats exposés dans cette section prennent en compte l'ensemble des données relatives au niveau de satisfaction des répondant-e-s.

Cette section présente graphiquement les proportions de répondant-e-s dans les modalités des réponses pour les six questions de satisfaction ainsi que leurs intervalles de confiance à 95% (Figure 11). Les moyennes par question ainsi que les détails des réponses apparaissent dans le Tableau 2. Les réponses problématiques sont reportées dans le Tableau 2 et mises en évidence (en rouge) dans la Figure 11.

**Figure 11 : Niveau de satisfaction des patient-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question, 2019**

Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95%. Réponses problématiques en rouge.<sup>4</sup>



<sup>4</sup> La somme des pourcentages peut ne pas correspondre à 100% en raison de l'arrondissement.

**Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question<sup>5</sup>**

Nombre de questionnaires retournés: 7387	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N=7387)	
					miss.	alt.
<b>1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?</b>	7'068	3.91	[3.89, 3.93]	4.8%	4.3%	
<b>2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?</b>	6'971	4.43	[4.42, 4.45]	2.2%	5.6%	2.0%
<b>3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?</b>	7'063	4.31	[4.29, 4.32]	2.9%	4.4%	2.0%
<b>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 ?</b>	6'716	4.02	[3.99, 4.04]	11.1%	9.1%	5.3%
<b>5. Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?</b>	7'100	4.17	[4.14, 4.19]	6.8%	3.9%	
<b>6. La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?</b>	7'082	4.20	[4.18, 4.23]	6.3%	4.1%	

**N évalué** : nombre de réponses analysées pour ces résultats

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

**Sans réponse\*** : pourcentage des 7387 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

**Abbréviations** : miss : sans réponse à la question ; alt : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas eu de questions » ou « Je n'ai pas eu de médicaments » (question 2, 3 et 4).

### Commentaires concernant les résultats globaux :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction relativement élevé.
- Les deux questions concernant l'information et la communication (questions 2 et 3) ont été les mieux évaluées et ont obtenu le taux de réponses problématiques le moins élevé (2,2% et 2,9% respectivement).
- La question sur la « qualité des soins » (question 1) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question 4 « explications médicaments ».
- La question 4 « explications médicaments » présente, avec plus de 11%, la proportion la plus élevée de réponses problématiques, suivie par les questions 5 « implication décisions thérapeutiques » (6.8%), 6 « préparation sortie » (6.3%) et 1 « qualité des soins » (4.8%).
- Hormis la question 1, toutes les questions présentent un effet plafond, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par le plus grand nombre des patient-e-s.
- Les proportions des réponses manquantes varient entre 3,9% et 9,1%.
- Peu de patient-e-s ont coché la réponse alternative des questions 2, 3, et un peu plus (5,3%) celle de la question 4.

<sup>5</sup> Rappelons que la réponse à la question 6 a pu être donnée jusqu'à 72 heures avant la sortie de la clinique

### 3.3 Résultats par type de clinique

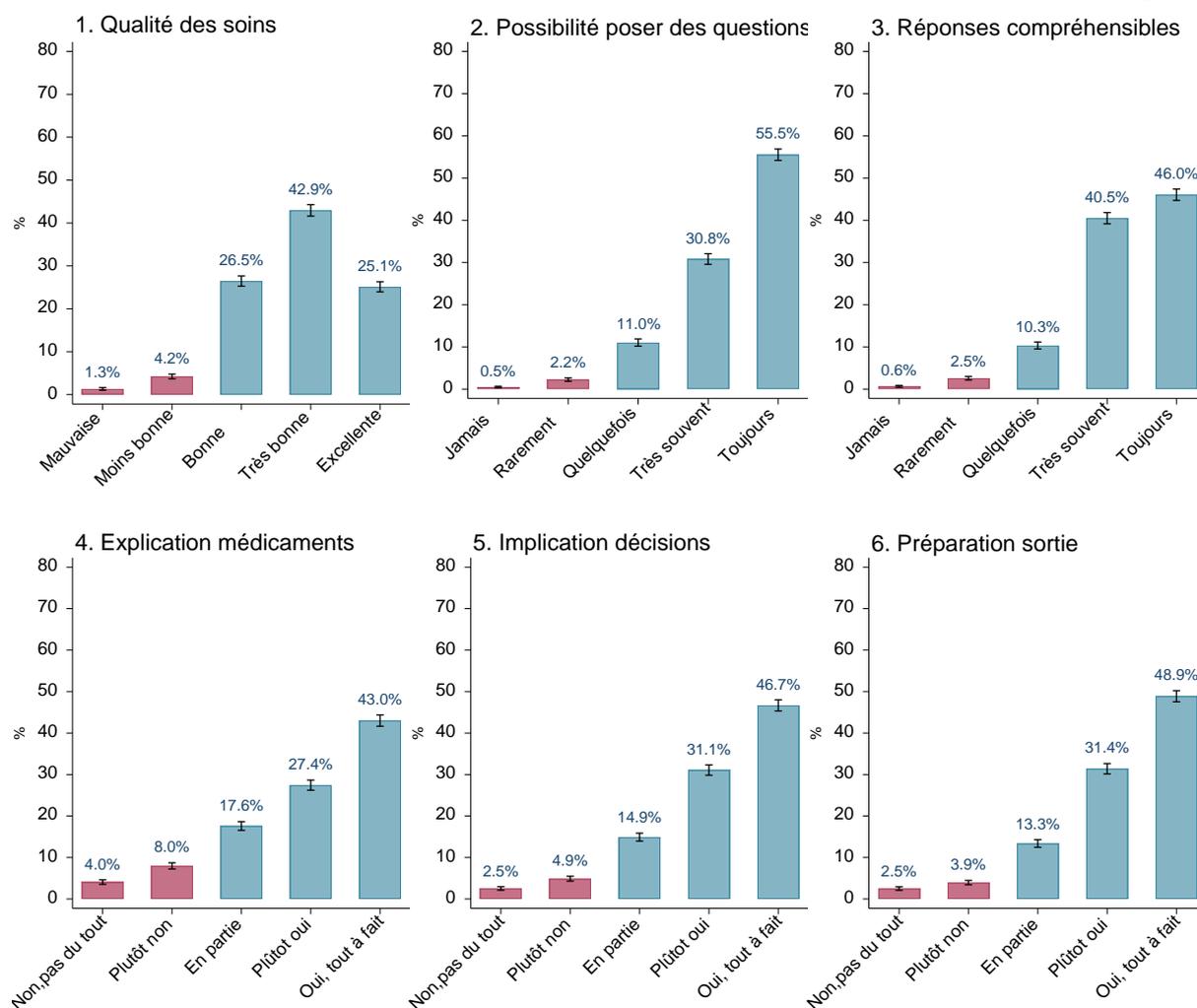
Dans cette section, les pourcentages et les moyennes des réponses aux six questions et leurs intervalles de confiance à 95%, ainsi que les détails des réponses, par question, sont présentés pour chacun des trois types de clinique psychiatrique.

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

Ce type de clinique englobe 37 établissements. Au total, 5'540 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s de ces cliniques, ce qui représentent 75% de l'échantillon total, avec un taux de retour de 46%.

**Figure 12 : Niveau de satisfaction des patient-e-s des cliniques de soins aigus et de premier recours, 2019**

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



**Tableau 3 : Résultats descriptifs des cliniques de soins aigus et de premier recours**

Nombre de questionnaires retournés: 5'540	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N= 5'540)	
					miss.	alt.
<b>1. Qualité des soins</b>	5'293	3.86	[3.84, 3.89]	5.5%	4.5%	
<b>2. Possibilité poser des questions</b>	5'198	4.39	[4.37, 4.41]	2.7%	6.2%	2.2%
<b>3. Réponses compréhensibles</b>	5'269	4.29	[4.27, 4.31]	3.2%	4.9%	2.1%
<b>4. Explications médicaments</b>	5'069	3.97	[3.94, 4.01]	12.0%	8.5%	4.4%
<b>5. Implications décisions</b>	5'292	4.14	[4.12, 4.17]	7.4%	4.5%	
<b>6. Préparation sortie</b>	5'289	4.20	[4.18, 4.23]	6.4%	4.5%	

**N évalué** : nombre de réponses analysées pour ces résultats

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

**Sans réponse\*** : pourcentage des 5'540 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

**Abbreviations** : miss : sans réponse à la question ; alt : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas eu de questions » ou « Je n'ai pas eu de médicaments » (question 2, 3 et 4).

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

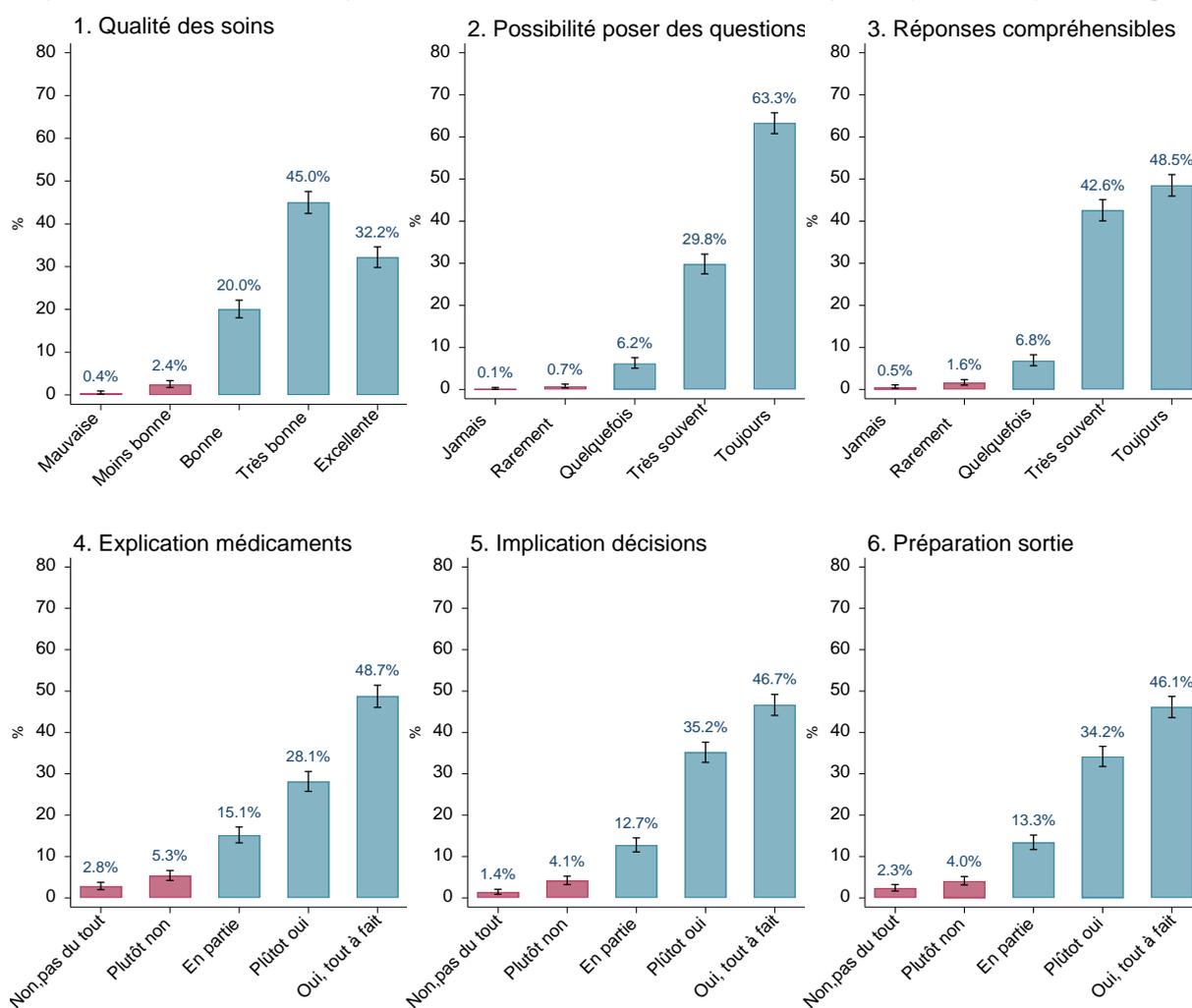
- Toutes les questions pour ce type de clinique présentent un niveau de satisfaction similaire à celui du collectif global.
- Les deux questions concernant l'information et la communication (questions 2 et 3) ont été mieux évaluées et ont obtenu le taux de réponses problématiques le moins élevé (2,7% et 3,2%).
- La qualité des soins (question 1) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question 4 « explication médicaments » ; la moyenne de ces deux questions étant très légèrement en dessous de 4 points sur une échelle à 5 points.
- La question 4 « explications médicaments » présente la proportion la plus élevée de réponses problématiques avec 12%, suivie par les questions 5 « implication décisions thérapeutiques » (7,4%), 6 « préparation sortie » (6,4%) et 1 « qualité des soins » (5,5%).
- La proportion des réponses problématiques des cliniques de soins aigus et de premier recours est globalement un peu plus élevée que celle du collectif global de répondant-e-s.
- Hormis la question 1 toutes les questions présentent un effet plafond, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par le plus grand nombre des patient-e-s.
- La proportion de réponses manquantes la plus élevée est de 8,5% pour la question 4 « explications médicaments ».
- Peu de patient-e-s ont coché une des réponses alternatives aux questions 2, 3 et 4.

### 3.3.2 Type de clinique II : Cliniques spécialisées

Les cliniques spécialisées sont représentées par 32 établissements dans cette enquête. Le nombre de répondant-e-s était de 1'510, ce qui correspond à 20% de l'échantillon global. Le taux de retour pour ce type de clinique était de 65%, donc supérieur à celui du collectif global.

**Figure 13 : Niveau de satisfaction des patient-e-s des cliniques spécialisées, 2019**

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



II

**Tableau 4 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées**

Nombre de questionnaires retournés: 1'510	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N= 1'510)	
					miss.	alt.
<b>1. Qualité des soins</b>	1'449	4.06	[4.02, 4.10]	2.8%	4.0%	
<b>2. Possibilité poser des questions</b>	1'455	4.56	[4.52, 4.59]	0.8%	3.6%	1.4%
<b>3. Réponses compréhensibles</b>	1'466	4.37	[4.33, 4.41]	2.1%	2.9%	1.5%
<b>4. Explications médicaments</b>	1'342	4.15	[4.09, 4.20]	8.0%	11.1%	8.2%
<b>5. Implications décisions</b>	1'479	4.22	[4.17, 4.26]	5.5%	2.1%	
<b>6. Préparation sortie</b>	1'461	4.18	[4.13, 4.23]	6.4%	3.2%	

**N évalué** : nombre de réponses analysées pour ces résultats

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

**Sans réponse\*** : pourcentage des 1'510 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

**Abbréviations** : miss : sans réponse à la question ; alt : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas eu de questions » ou « Je n'ai pas eu de médicaments » (question 2, 3 et 4).

#### Commentaires concernant les cliniques spécialisées:

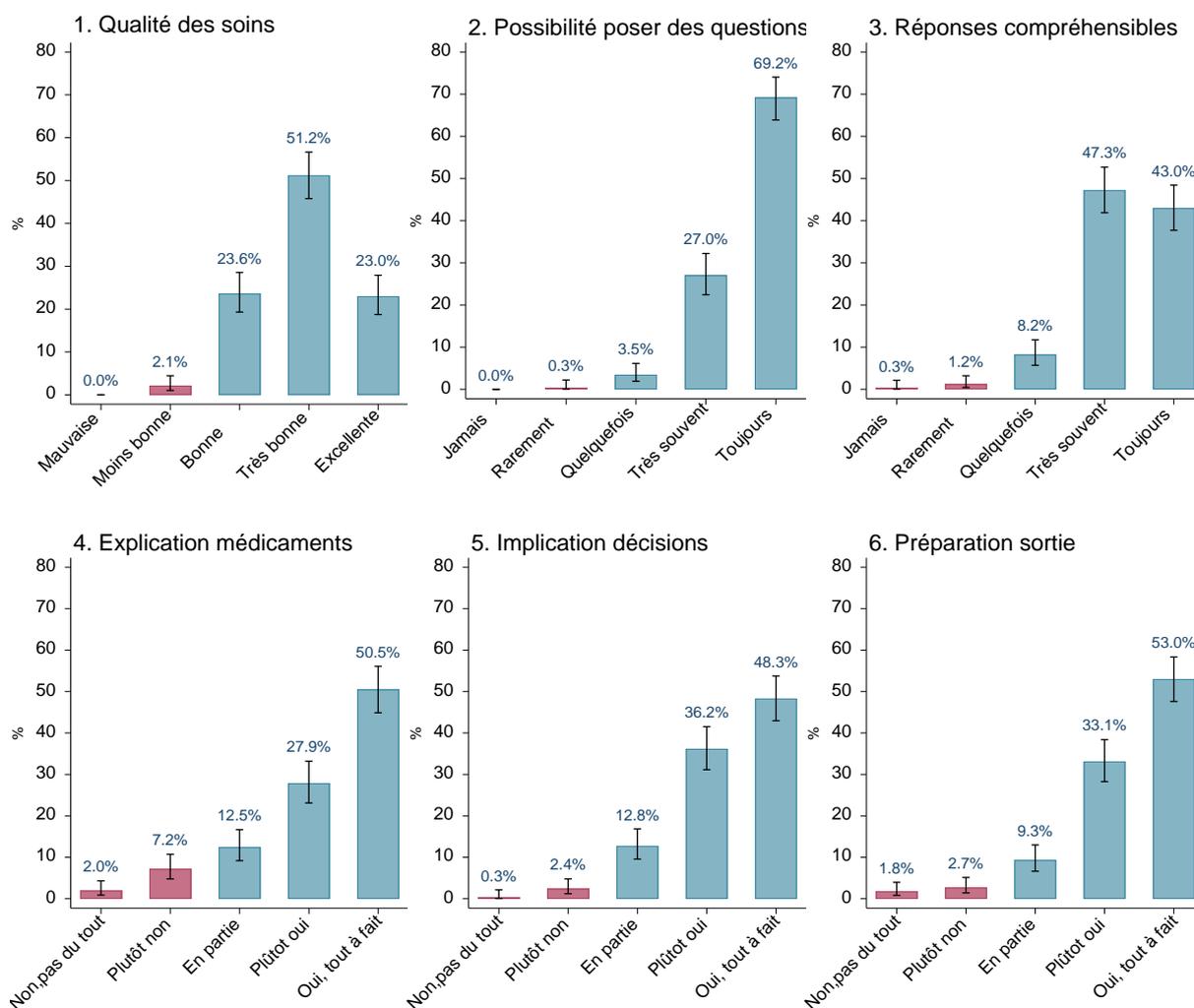
- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction élevé et assez similaire à celui du collectif global.
- Les deux questions concernant l'information et la communication (questions 2 et 3) ont été mieux évaluées et ont obtenu le taux de réponses problématiques le moins élevé (0,8% et 2,1% respectivement).
- La question 1 « qualité des soins » a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question 4 « explication médicaments ».
- La question 4 « explications médicaments » présente la proportion la plus élevée de réponses problématiques avec 8,0%, suivie par les questions 6 « préparation sortie » (6,4%) et 5 « implication décisions thérapeutiques » (5,5%).
- La proportion de réponses problématiques est un peu moins élevée que pour le collectif global de répondant-e-s.
- Hormis la question 1 toutes les questions présentent un effet plafond, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par le plus grand nombre des patient-e-s ; pour la question 2 celle-ci dépasse 50%.
- La proportion de réponses manquantes la plus élevée est de 11,1% pour la question 4 « explications médicaments ».
- Peu de patient-e-s ont coché la réponse alternative aux questions 2 et 3 ; par contre plus de 8% ont coché celle de la question 4.

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

Il y a 9 cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions qui ont participé à cette enquête. Au total, 337 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s, ce qui correspond à 5% de l'échantillon traité dans ce rapport, et le taux de retour pour ce type d'établissement était de 70%.

**Figure 14 : Niveau de satisfaction des patient-e-s des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions, 2019**

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



III

**Tableau 5 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés à l'addiction**

Nombre de questionnaires retournés: 337	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N= 337)	
					miss.	alt.
<b>1. Qualité des soins</b>	326	3.95	[3.87, 4.03]	2.1%	3.3%	
<b>2. Possibilité poser des questions</b>	318	4.65	[4.59, 4.71]	0.3%	5.6%	2.1%
<b>3. Réponses compréhensibles</b>	328	4.31	[4.24, 4.39]	1.5%	2.7%	1.8%
<b>4. Explications médicaments</b>	305	4.18	[4.06, 4.29]	9.2%	9.5%	7.7%
<b>5. Implications décisions</b>	329	4.30	[4.21, 4.39]	2.7%	2.4%	
<b>6. Préparation sortie</b>	332	4.33	[4.23, 4.42]	4.5%	1.5%	

**N évalué** : nombre de réponses analysées pour ces résultats

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

**Sans réponse\*** : pourcentage des 337 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

**Abbréviations** : miss : sans réponse à la question ; alt : une réponse alternative a été coché : « Je n'ai pas eu de questions » ou « Je n'ai pas eu de médicaments » (question 2, 3 et 4).

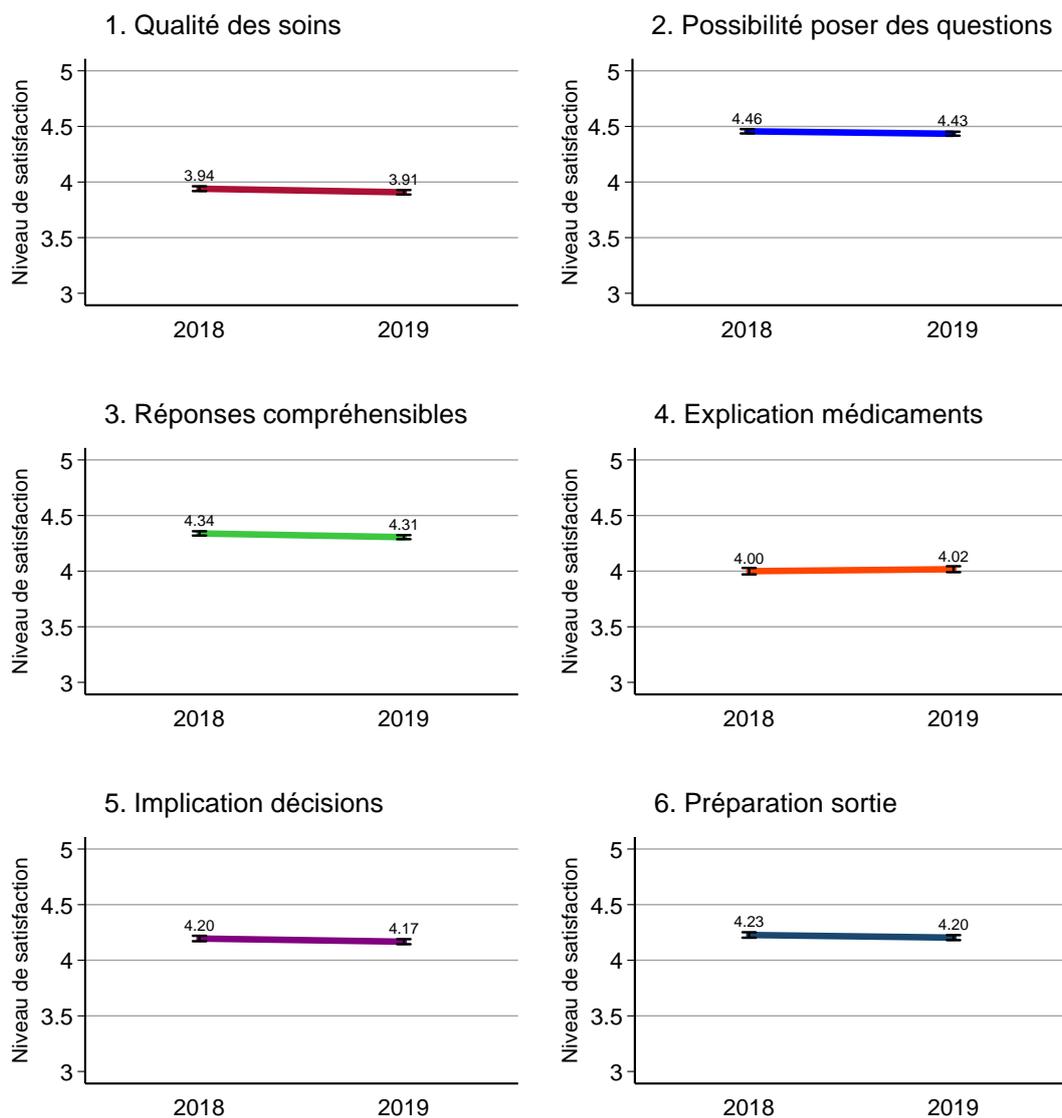
#### **Commentaires concernant les cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions :**

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction égale ou légèrement plus élevé que celui du collectif global.
- Les questions 2 « possibilité poser des questions » et 6 « préparation sortie » ont été les mieux évaluées.
- Les questions concernant l'information et la communication (questions 2 et 3) ont obtenu le taux de réponses problématiques le moins élevé (0,3% et 1,5% respectivement)
- La question 1 « qualité des soins » a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la questions 4 « explications médicaments ».
- La question 4 « explications médicaments » présente la proportion la plus élevée de réponses problématiques avec 9,2%, suivie par la questions 6 « préparation sortie » (4,5%).
- Toutes les questions hormis les questions 1 et 3 présentent un effet plafond, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par le plus grand nombre des patient-e-s, pour trois questions (2, 4 et 6) elle a été choisie par plus de 50% des répondant-e-s.
- La proportion des réponses manquantes la plus élevée est de 9,5% pour la question 4 « explications médicaments », suivi de la question 2 « possibilité poser des questions ».
- Peu de patient-e-s ont coché la réponse alternative des questions 2 et 3, tandis que près de 8% ont coché celle de la question 4.

### 3.4 Résultats pour les enquêtes 2018 et 2019

Le graphique ci-dessous présente les niveaux de satisfaction du collectif global pour chaque question des enquêtes 2018 et 2019 ; comme signalé précédemment, les résultats de l'enquête 2017 ne sont pas présentés car ils ont été obtenus dans des conditions différentes.

**Figure 15 : Niveau de satisfaction pour les enquêtes 2018 et 2019**



**Commentaire :**

- Les moyennes de satisfaction des six questions sont stables par rapport à la mesure de 2018.

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

Les figures 16 à 21 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, état de santé auto-déclaré et placement à des fins d'assistance) 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. 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 16 à 21) : explications**

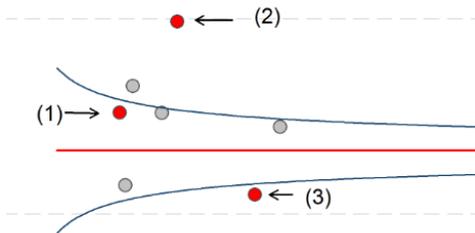
- Les valeurs des moyennes ajustées de satisfaction (de 1 à 5) du graphique sont notées sur l'axe vertical (ordonnée).
- L'axe horizontal (abscisse) représente le nombre de questionnaires avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement et la réponse à la question considérée.
- La ligne 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 à 95%. 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 très peu de réponses (<20) dûment complétées pour la question considérée sont représentées, dans le graphique, par des cercles blancs et leurs limites de contrôle ne sont pas représentées.
- 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 ordonné.

#### **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 en annexe. Les intervalles de confiance des cliniques ne sont pas représentés dans les graphiques en entonnoir pour que ces derniers restent lisibles.

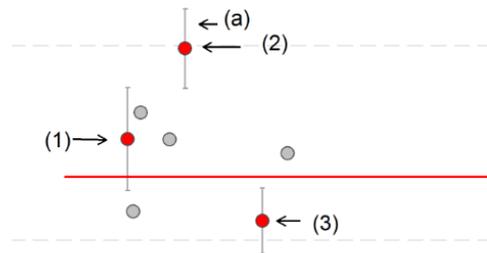
Les précisions qui suivent s'appuient sur la présentation d'un graphique en entonnoir (ci-dessous à gauche) et des intervalles de confiance présentés dans le tableau 9 (ci-dessous à droite).

Graphique en entonnoir



- Les cliniques situées *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).

Représentation graphique des moyennes ajustées et IC95% du tableau 10



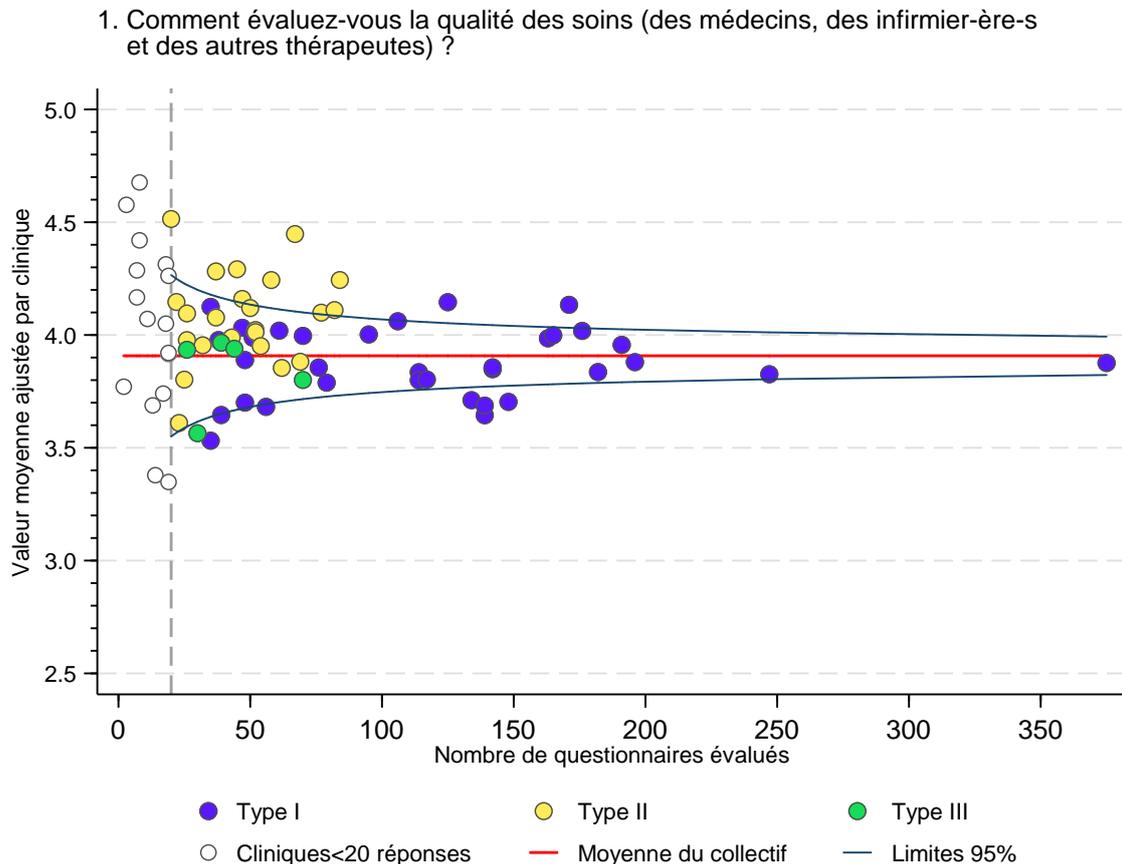
- Pour toute clinique, l'intervalle de confiance est représenté par une distance entre deux bornes représentant l'IC95% (a).
- Lorsque l'IC95% d'un hôpital croise la moyenne du collectif global (ligne rouge ; point (1)), cela signifie que la moyenne ajustée de l'hôpital n'est pas statistiquement différente (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 9 (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, l'état de santé auto-reporté et le placement à des fins d'assistance, ce qui permet de prendre en considération les différences entre cliniques eu égard à ces caractéristiques. Seul-e-s les participant-e-s avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considéré-e-s dans le calcul des moyennes ajustées, toutefois. Par exemple : les patient-e-s 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 patient-e-s 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 16 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'565).



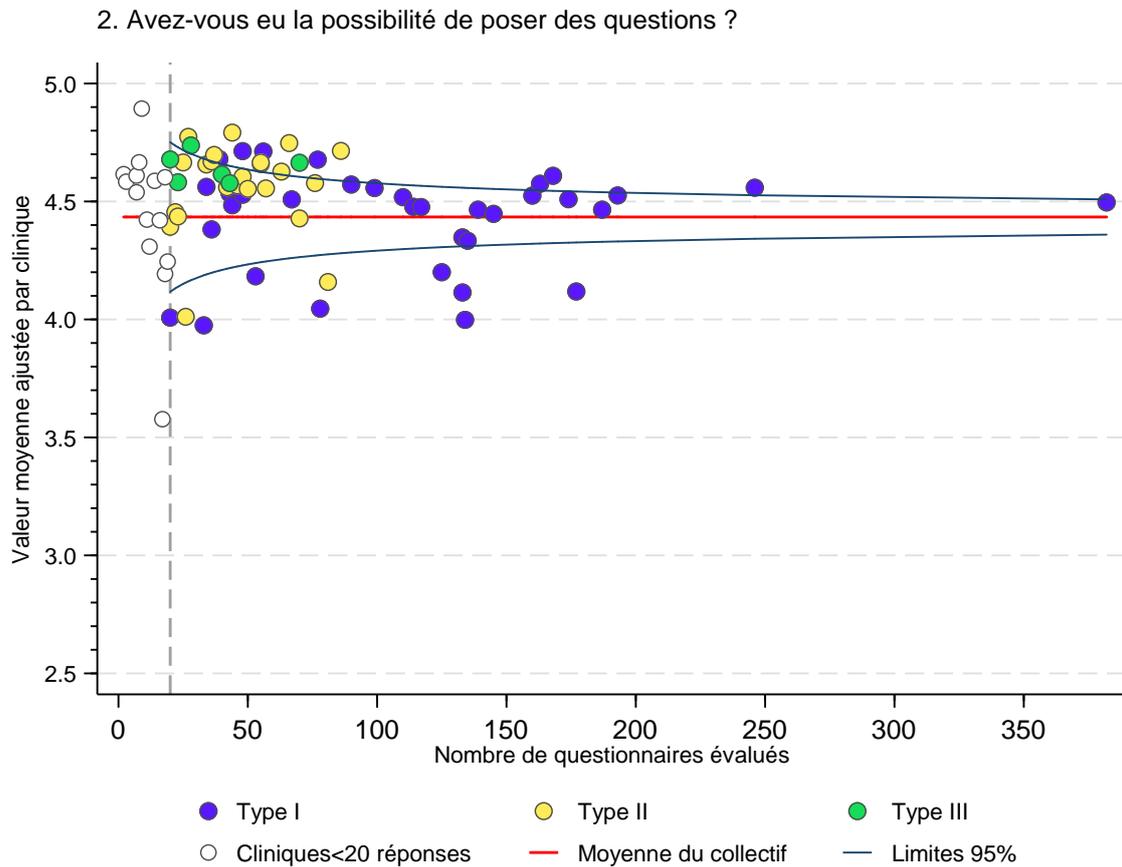
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

**Notes :**

- La moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 3,9
- La valeur observée la plus basse est de 3,5, et la plus élevée de 4,5 ; l'écart est de 1,0<sup>6</sup> (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

<sup>6</sup> Les chiffres ayant été arrondis, les différences peuvent ne pas concorder

Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'474)

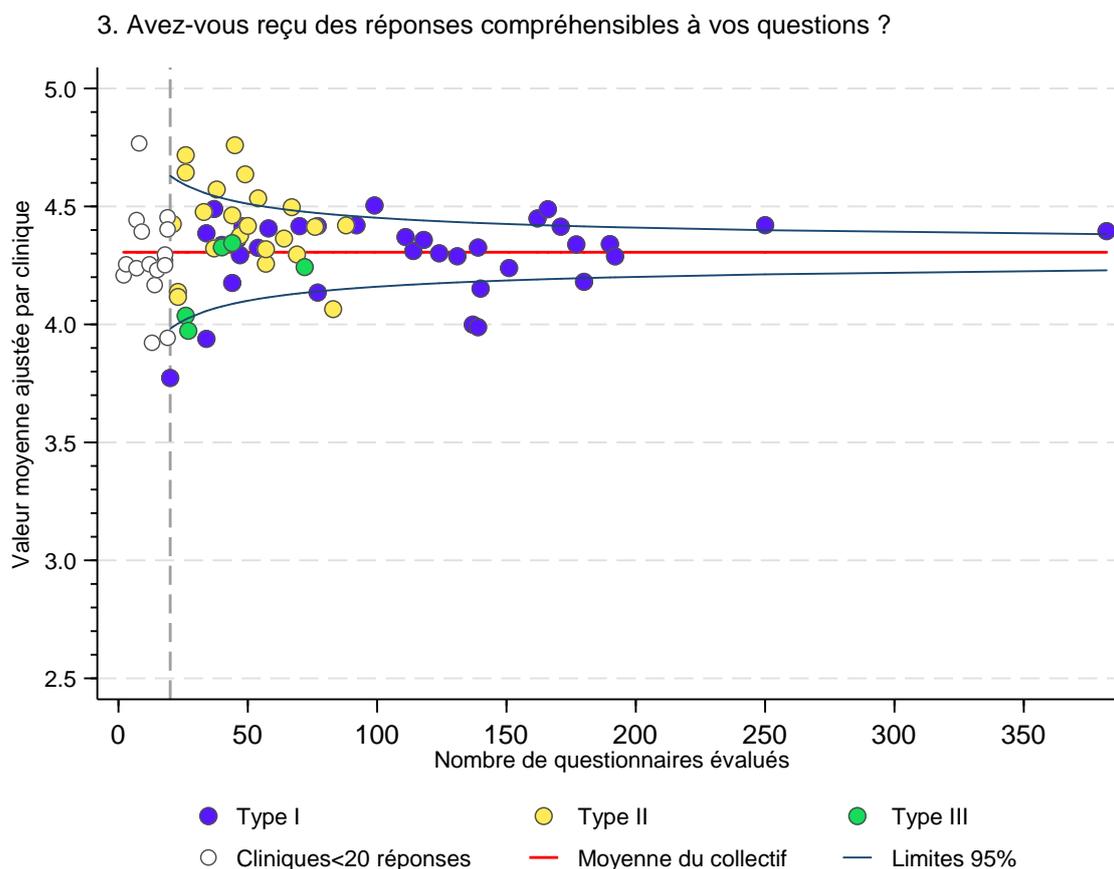


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

**Notes :**

- La moyenne globale du collectif pour la question 2 est de 4,4.
- La valeur observée la plus basse est de 4,0, et la plus élevée de 4,8 ; l'écart est de 0,8 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'538)

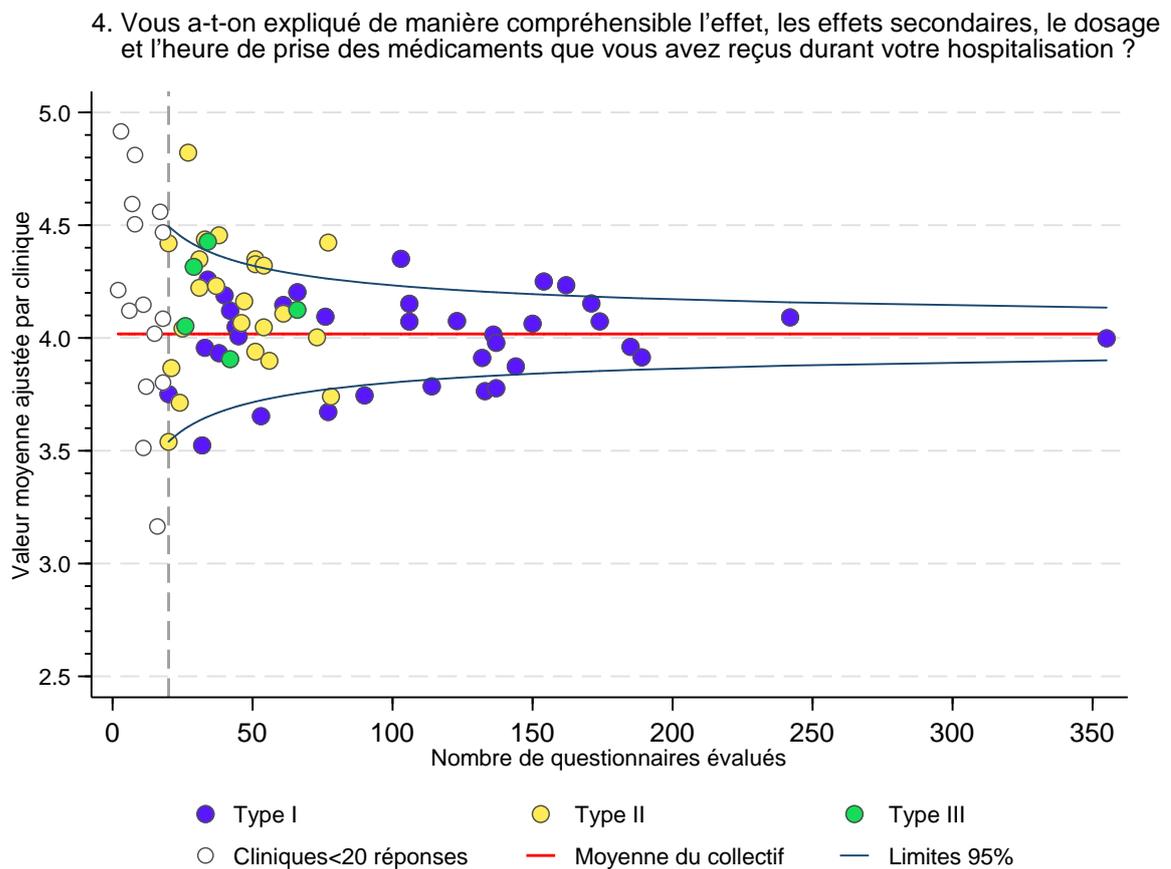


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

**Notes :**

- La moyenne globale du collectif pour la question 3 est de 4,3.
- La valeur observée la plus basse est de 3,8, et la plus élevée de 4,8 ; l'écart est de 1,0 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'277)

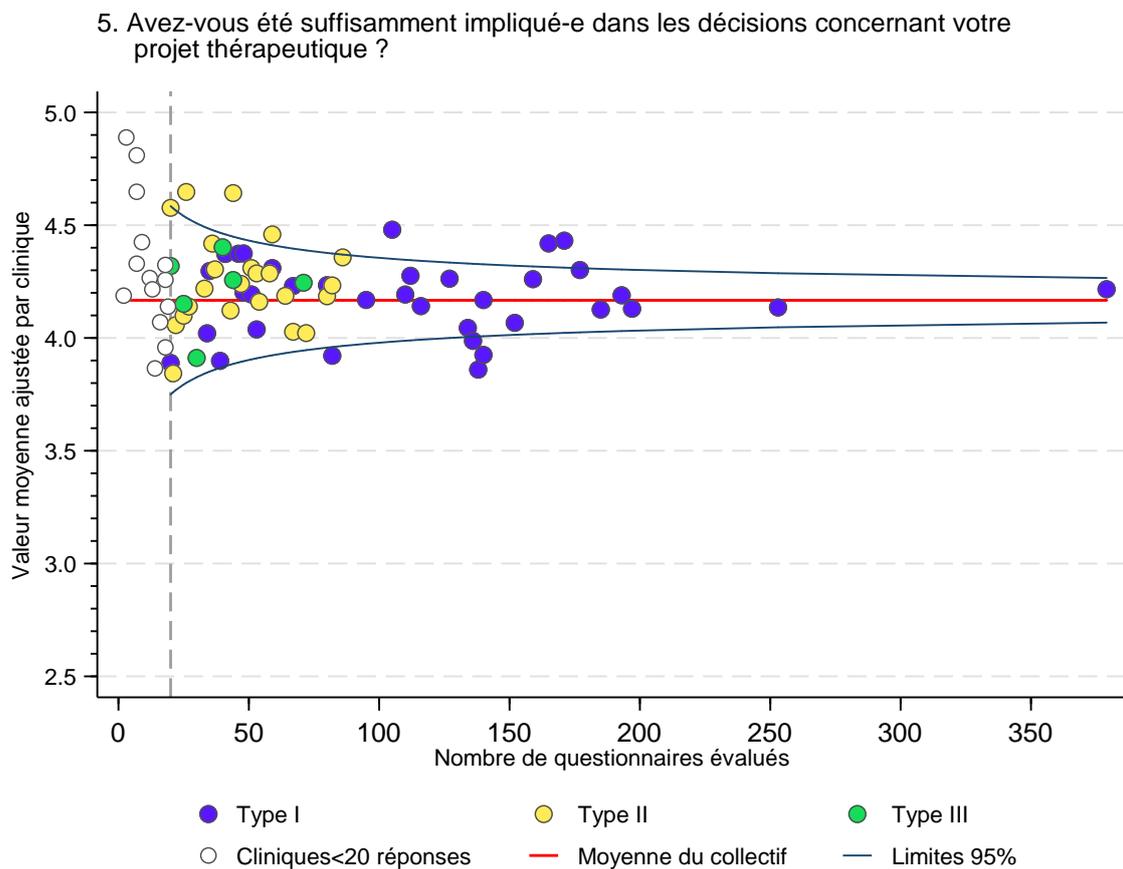


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

**Notes :**

- La moyenne globale du collectif pour la question 4 est de 4,0.
- La valeur observée la plus basse est de 3,5, et la plus élevée de 4,8 ; l'écart est de 1,3 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

**Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'587)**

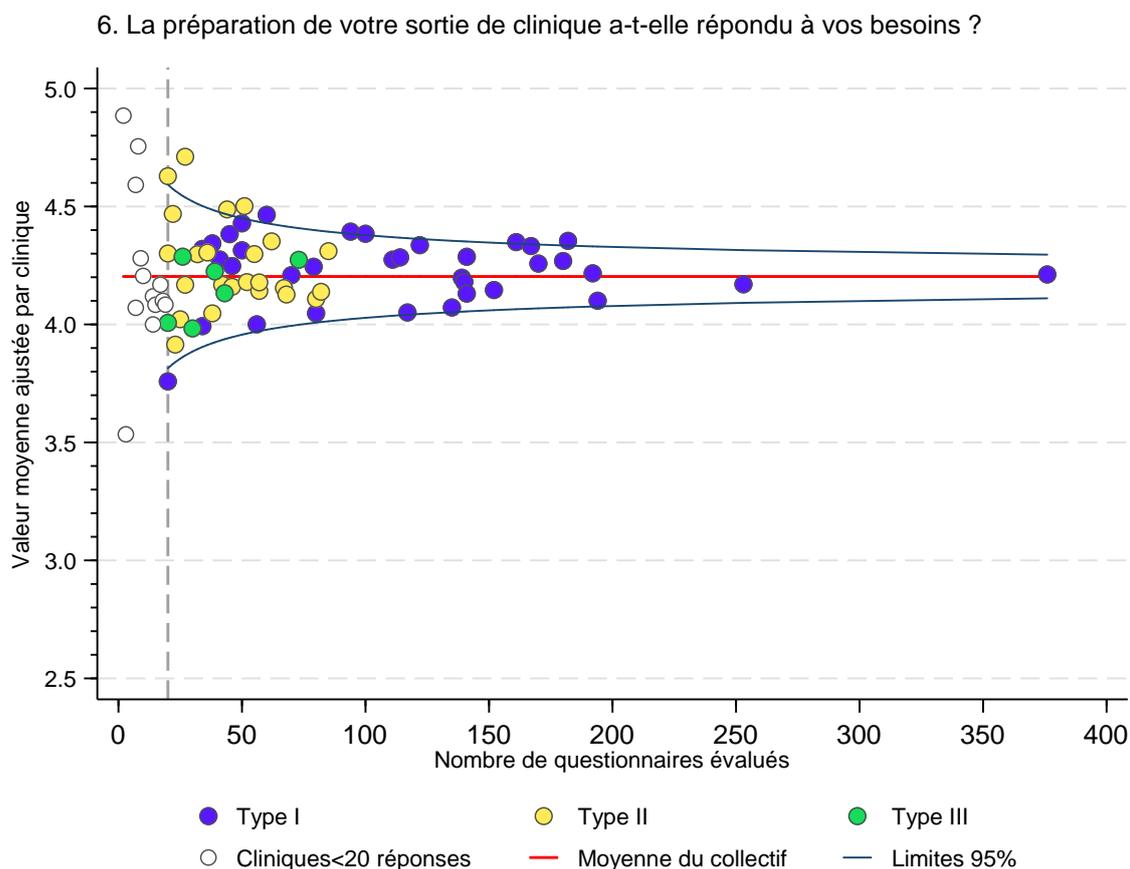


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

**Notes :**

- La moyenne globale du collectif pour la question 5 est de 4,2.
- La valeur observée la plus basse est de 3,8, et la plus élevée de 4,6 ; l'écart est de 0,8 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 21 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'576)



N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

**Notes :**

- La moyenne globale du collectif pour la question 6 est de 4,2.
- La valeur observée la plus basse est de 3,8, et la plus élevée de 4,7 ; l'écart est de 1,0 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

**Commentaires concernant les résultats des six funnel plots (pour les cliniques avec  $\geq 20$  réponses) :**

- Dans chaque graphique, la majorité des valeurs se situent entre les deux bornes de confiance à 95%. Un nombre variable (selon la question) de cliniques se trouvent toutefois à l'extérieur de l'entonnoir, dépassant ainsi les 5% attendus si les différences entre cliniques n'étaient dues qu'à des fluctuations aléatoires ; le plus souvent, ces cliniques se trouvent au-dessus de l'entonnoir.
- La dispersion des valeurs est plus importante pour la question 4 « explications médicaments » que pour les autres questions, avec un écart maximal de 1,3 points entre les moyennes ajustées des cliniques ; le plus petit écart (0.8 points sur 5) a été observé pour les questions 2 « possibilité poser des questions » et 5 « implication décisions thérapeutiques ».
- La moyenne ajustée la plus élevée est de 4.8, pour les question 2, 3 et 4 (« possibilité poser des questions », « réponses compréhensibles » et « explications médicaments », respectivement) ; la question 2 est aussi celle avec le plus important effet plafond. La moyenne ajustée la moins élevée est de 3.5 (question 1, « qualité des soins » et 4 « explications médicaments »).
- La plus grande hétérogénéité des valeurs (des valeurs très basses ou très élevées) est généralement observée pour des cliniques qui comptent un petit nombre de réponses.
- Pour le calcul des moyennes ajustées, seules les données complètes ont été considérées (i.e. sans données manquantes). De fait, le nombre total de cas considérés pour le calcul des moyennes ajustées, varie entre 5'277 (question 4) et 5'587 (question 5), ce qui correspond respectivement à 71% et 76% des 7'387 questionnaires retournés (Tableau 6). Ce sont surtout les données manquantes pour les questions personnelles utilisées pour l'ajustement (PAFA, état de santé, type d'assurance, âge et genre) qui ont posé problème et ont contribué, lors des analyses ajustées, à ce plus faible taux de questionnaires utilisés.

## 4 Synthèse et conclusion

---

Ce rapport présente les résultats de la troisième enquête nationale de satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en psychiatrie en Suisse et la deuxième qui a été effectuée avec le même mode de passation des questionnaires, c'est à dire la remise en main propre aux patient-e-s avant la fin de l'hospitalisation, en lieu et place d'un envoi à domicile après l'hospitalisation, procédure utilisée pour les autres enquêtes nationales de satisfaction des patients.

### Résumé des résultats principaux

Globalement, le taux de retour de l'enquête 2019 est de 49,6% ; il varie cependant fortement entre cliniques, allant de 13% à 100%. L'âge moyen des répondant-e-s est de 47 ans avec plus de moitié des patient-e-s ayant moins de 50 ans. La proportion des femmes chez les répondant-e-s reste très légèrement supérieure à celle des hommes, et environ un/une patient-e sur six (15,3%) disposait d'une couverture d'assurance privée ou semi-privée pour l'hospitalisation. Huit patient-e-s sur dix (82,3%) considèrent par ailleurs leur santé comme bonne, très bonne voire excellente. La variable placement en clinique psychiatrique à des fins d'assistance montre qu'environ 17% des participant-e-s avaient été hospitalisé-e-s dans ces conditions.

De façon générale, le niveau de satisfaction moyen varie entre 3,9 et 4,4 points sur cinq, selon les questions. Ainsi, près de 60% des répondant-e-s ont exprimé un niveau de satisfaction très élevé pour la question sur la « possibilité poser des questions » ; ce pourcentage de haut niveau de satisfaction tombe à 26% pour la question portant sur la « qualité des soins ». Par ailleurs, toutes les questions, sauf la première (« qualité des soins ») présentent un effet plafond prononcé (i.e. la modalité désignant la plus grande satisfaction a été choisie par une majorité de patient-e-s). Les proportions de réponses problématiques varient, quant à elles, entre 2,2% pour la question « possibilité poser des questions » et 11,1% pour la question « explications médicaments ».

Les cliniques de soins aigus et de premier recours ainsi que les cliniques spécialisées ont obtenu des niveaux de satisfaction très similaires à la moyenne du collectif global alors que les cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions ont obtenu des résultats très légèrement plus élevés.

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

### Discussion des résultats et commentaires concernant l'enquête 2019

Le *taux de retour* de cette troisième enquête nationale ciblant les patient-e-s hospitalisé-e-s en clinique de psychiatrie est plus élevé que le taux observé lors de la deuxième enquête nationale (2018) utilisant le même mode de remise des questionnaires, c'est à dire la remise directe aux patient-e-s avant la fin du séjour. Il est important de savoir que ce taux de retour global n'inclut pas une clinique n'ayant pu déterminer le nombre de questionnaires distribués. En lien avec ce taux de retour sont les différences importantes, entre 2018 et 2019, du nombre de questionnaires remis aux patient-e-s, pour un certain nombre de cliniques. Celui-ci a varié par exemple entre plus de 40% de questionnaires distribués en plus pour une clinique et 50% en moins pour une autre. Ces différences, susceptibles d'influencer le taux de réponse, puisque le nombre de questionnaires remis étant utilisé dans le calcul du taux de retour en tant que dénominateur, ne peuvent pas être expliquées par des variations du nombre de patient-e-s à un an d'intervalle ; elles suggèrent plutôt que le déroulement de l'enquête n'est pas encore organisé partout de façon optimale. La remise directe des questionnaires aux patients est plus exigeante sur le plan organisationnel qu'un envoi postal et ne facilite certainement pas le comptage des questionnaires puisqu'il ne peut être simplement déduit des listes de patients. A l'avenir, une organisation claire de

l'enquête et des consignes strictes devraient permettre une détermination plus fiable et constante du nombre de questionnaires remis aux patient-e-s.

Concernant la **qualité des données en 2019**, notons tout d'abord une légère augmentation de la proportion des réponses manquantes aux variables utilisées comme facteurs d'ajustement, par rapport à 2018. Plus d'une personne sur dix n'a ainsi pas donné d'information sur son statut de placement à des fins d'assistance (PAFA), statut qui était auparavant renseigné par les cliniques.

Cette proportion de valeurs manquantes se répercute dans les analyses des moyennes ajustées, qui ne sont disponibles que pour les patient-e-s ayant des réponses à tous les facteurs d'ajustement. Ainsi, cette année, seuls 8 répondant-e-s sur 10 ont pu être considéré-e-s dans les modèles ajustés.

Concernant la qualité des données en termes de validité de la mesure, rappelons que la remise du questionnaire s'est faite avant que le/la patient-e n'ait quitté la clinique. Dans ce contexte, le risque de biais de désirabilité sociale, habituellement associé aux mesures auto-rapportées, peut être potentiellement plus élevé. Ce biais consiste à vouloir se présenter sous un jour favorable et donner la réponse attendue, pour être conforme aux attentes sociales. Si le questionnaire est rempli à la clinique plutôt qu'à la maison ce phénomène peut être renforcé (22).

Par ailleurs, la remise du questionnaire avant la sortie de l'hôpital rend problématique l'interprétation des réponses à la question 6 sur la préparation de la sortie. Il est en effet difficile pour les patient-e-s de donner une réponse pertinente si la préparation de la sortie n'a pas encore eu lieu ou n'a pas été complétée ; en plus, pour les patient-e-s ayant déjà été hospitalisés en psychiatrie antérieurement et en absence de précisions au niveau de la question, les réponses peuvent avoir été influencées par l'expérience du/de la patient-e lors de séjours antérieurs.

Les caractéristiques de la population source ne sont pas connues et il n'est pas possible de faire des analyses de représentativité. En 2019, nous pouvons toutefois signaler que les caractéristiques des participants n'étaient pas différentes de celles de la mesure précédente (âge, proportions hommes/femmes, proportion de patient-e-s avec une assurance semi-privée/privée, santé auto-déclaré), à l'exception du statut de placement à des fins d'assistance (PAFA), dont la proportion a fortement augmenté (de 9% en 2018 à 17% en 2019). Comme déjà mentionné, cette information était précédemment collectée par les cliniques. Cette méthode, critiquée toutefois pour des raisons éthiques et morales car faite à l'insu des patient-e-s, a été abandonnée en 2019 et l'information est récoltée auprès des patient-e-s. La proportion de patient-e-s PAFA correspond maintenant davantage aux 20% des cas traités en psychiatrie en Suisse (23).

En 2019, **les moyennes de satisfaction** et les proportions de réponses problématiques étaient similaires à celles obtenues en 2018. Après une légère augmentation des moyennes de satisfaction observée entre 2017 et 2018, cette stabilité des résultats est similaire à celle des enquêtes nationales de satisfaction de réadaptation et soins somatiques aigus.

Les résultats de cette enquête 2019 de satisfaction des patients hospitalisés en clinique de psychiatrie doivent être considérés et interprétés en tenant compte de plusieurs limites, dont quelques-unes sont communes à toutes les enquêtes nationales de satisfaction de l'ANQ et d'autres spécifiques à l'enquête en psychiatrie. Premièrement l'effet plafond toujours présent qui limite la possibilité de discrimination entre cliniques. Cet effet peut en partie s'expliquer par le fait que les questions posées ont un caractère assez général. Si des expériences de patient-e-s plus spécifiques étaient évaluées, les résultats se révéleraient sans doute plus contrastés. Deuxièmement, la représentativité de l'échantillon de répondant-e-s non démontrée en l'absence de données comparatives de la population « source » (i.e.

tous les patient-e-s éligibles) et ce malgré un taux de retour de près de 50%. Troisièmement, le mode de remise des questionnaires directement aux patient-e-s, qui possiblement peut introduire un biais de désirabilité sociale plus élevé et/ou un biais de sélection (i.e. caractéristiques différentes des participant-e-s (15, 16 et 17)). Quatrièmement, l'ajustement des scores de satisfaction possible uniquement pour un nombre limité de facteurs pouvant potentiellement affecter le niveau de satisfaction (d'autres facteurs, non mesurés voire non mesurables, et susceptibles d'influencer les réponses des patient-e-s, n'ont pu être pris en compte). Bien que limitant la comparaison des résultats entre cliniques, cette limite ne concerne pas l'information sur la performance et le potentiel d'amélioration que les cliniques peuvent déduire des résultats non ajustés (moyennes et proportions de réponses problématiques). En interprétant les résultats de cette enquête il faut également tenir compte du fait que les résultats d'une mesure de satisfaction des patient-e-s 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 patient-e-s (17) concernant un nombre limité d'aspects du séjour : l'interaction avec le personnel soignant, l'implication des patient-e-s dans les décisions thérapeutiques, leur préparation à la sortie de clinique etc. Des différences géographiques et/ou culturelles peuvent par ailleurs également avoir un impact sur les résultats (18). Finalement, il faut tenir compte des limites spécifiques à l'enquête en psychiatrie, en particulier celles qui résultent du mode de remise des questionnaires, déjà commentées ci-dessus, et pouvant aboutir à une qualité et une validité moindre des données et mesures, respectivement.

## **Conclusion**

Par rapport à la deuxième enquête de satisfaction des patient-e-s hospitalisés en clinique de psychiatrie, cette troisième enquête est caractérisée par un taux de retour et des niveaux de satisfaction peu changé par rapport à l'enquête 2018, quelques incertitudes quant à la fiabilité du nombre de questionnaires effectivement remis aux patient-e-s, et une tendance à la péjoration de la qualité des données récoltées (en termes de proportion de données manquantes et d'incertitudes concernant les modalités de passation des questionnaires et la validité des mesures).

Idéalement, un bon taux de retour ainsi qu'une bonne qualité des données récoltées sont souhaités. Le choix du mode de remise des questionnaires (directement en main propre au/à la patient-e ou par envoi postal) a résulté en un taux de retour plus élevé mais ne peut assurer à lui seul une meilleure représentativité. L'application stricte des consignes et des recommandations de l'ANQ par toutes les cliniques reste essentielle tant pour assurer un bon déroulement de l'enquête que pour atteindre une meilleure qualité des données et ainsi éviter au moins partiellement les limites mentionnées préalablement.

Hormis cela, la décision prise de demander aux patient-e-s de reporter leur statut de placement à des fins d'assistance (PAFA) a permis de contourner les problèmes éthiques avec toutefois un taux de réponses manquantes important, toutefois, les résultats sont plus proches de la réalité.

## Bibliographie

---

1. Berlin, C.U., *Etude de test scientifique du nouveau questionnaire succinct de l'ANQ sur la satisfaction des patients. Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction en soins aigus, en psychiatrie et en réadaptation.* 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](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](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](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. 2019 <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](https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_PSY_PA_Concept-evaluation.pdf)
21. Herrmann, H., Hoff P., Hotzy F., Schneller L., Theodoridou A., Jäger M. 2018 *Placement à des fins d'assistance en établissement psychiatrique*. *Bulletin des médecins suisses*.2018 ;99(16) : 524-526
22. Visser, A.Ph., Breemhaar & J.G.V.M. Kleijnen. 1989. *Social desirability and program evaluation in health care*. Impact Assessment, 7:2-3, 99-112.
23. Obsan-Bulletin 2/2018 *Placement en établissement psychiatrique à des fins d'assistance* [https://www.obsan.admin.ch/sites/default/files/publications/2019/obsan\\_bulletin\\_2018-02\\_f.pdf](https://www.obsan.admin.ch/sites/default/files/publications/2019/obsan_bulletin_2018-02_f.pdf)

## Liste des figures

---

Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires envoyés, en 2018 et 2019.....	9
Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction .....	10
Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques.....	11
Figure 4 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondant-e-s 2018-2019.....	12
Figure 5 : Distribution du genre des répondant-e-s 2018-2019.....	12
Figure 6 : Distribution de la couverture d'assurance des répondant-e-s 2018-2019.....	13
Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue 2018-2019.....	13
Figure 8 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s 2018-2019 .....	14
Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s par catégorie d'âge (2019) .....	14
Figure 10 : Distribution des répondant-e-s selon le statut placement à des fins d'assistance .....	15
Figure 11 : Niveau de satisfaction des patient-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question, 2019 .....	16
Figure 12 : Niveau de satisfaction des patient-e-s des cliniques de soins aigus et de premier recours, 2019.....	18
Figure 13 : Niveau de satisfaction des patient-e-s des cliniques spécialisées, 2019.....	20
Figure 14 : Niveau de satisfaction des patient-e-s des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions, 2019.....	22
Figure 15 : Niveau de satisfaction pour les enquêtes 2018 et 2019.....	24
Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'565)...	28
Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'474) ...	29
Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'538) ...	30
Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'277) ...	31
Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'587) ...	32
Figure 21 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (moyennes ajustées des cliniques, N=5'576) ...	33

## Liste des tableaux

---

Tableau 1 : Taux de retour par type de clinique psychiatrique, années 2018 et 2019.....	10
Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question.....	17
Tableau 3 : Résultats descriptifs des cliniques de soins aigus et de premier recours.....	19
Tableau 4 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées.....	21
Tableau 5 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées dans le traitements des troubles liés à l'addiction .....	23
Tableau 6 : Qualité des questionnaires retournés selon le type de clinique .....	43
Tableau 7 : Age des patient-e-s : distribution en nombre et pourcentage par classe d'âge en 2018 et 2019.....	43
Tableau 8 : Résultats des enquêtes 2018 et 2019.....	43
Tableau 9 : Résultats par clinique: Taux de réponses, qualité des données Nombre de questionnaires, taux de facteurs d'ajustement et moyennes ajustées et non ajustées .....	45

---

## Annexe

---

### 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 patient-e-s 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 répondant-e-s 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/la répondant-e 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 6 : Qualité des questionnaires retournés selon le type de clinique**

Type de clinique	Nombre de questionnaires	Données complètes par question						Facteurs d'ajustement complétés	Entièreté questionnaire
		1	2	3	4	5	6		
Type I	5'540	74.4%	72.8%	73.8%	71.1%	74.4%	74.4%	76.4%	67.9%
Type II	1'510	77.3%	77.2%	77.8%	71.6%	78.5%	77.8%	79.7%	71.8%
Type III	337	82.5%	81.0%	81.9%	76.0%	82.5%	82.8%	84.0%	78.0%
<b>Total</b>	<b>7'387</b>	<b>75.3%</b>	<b>74.1%</b>	<b>75.0%</b>	<b>71.4%</b>	<b>75.6%</b>	<b>75.5%</b>	<b>77.4%</b>	<b>69.2%</b>

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, état de santé auto-reporté et placement à des fins d'assistance)

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

**Tableau 7 : Age des patient-e-s : distribution en nombre et pourcentage par classe d'âge en 2018 et 2019**

		Classe d'âge						
		16-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
N	2018	1042	1025	1236	1344	668	404	183
	2019	1410	1219	1385	1577	865	475	237
%	2018	17.7%	17.4%	20.9%	22.8%	11.3%	6.8%	3.1%
	2019	19.7%	17.0%	19.3%	22.0%	12.1%	6.6%	3.3%

**Tableau 8 : Résultats des enquêtes 2018 et 2019**

Question	2018		2019	
	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Moyenne	Intervalle de confiance 95%
<b>1: Qualité des soins</b>	3.94	[3.92-3.96]	3.91	[3.89-3.93]
<b>2: Possibilité poser des questions</b>	4.46	[4.44-4.48]	4.43	[4.42-4.45]
<b>3: Réponses compréhensibles</b>	4.34	[4.32-4.36]	4.31	[4.29-4.32]
<b>4: Explication médicaments</b>	4.00	[3.97-4.03]	4.02	[3.99-4.04]
<b>5: Implication décisions</b>	4.20	[4.17-4.22]	4.17	[4.14-4.19]
<b>6: Préparation sortie</b>	4.23	[4.20-4.25]	4.20	[4.18-4.23]

Moyenne : Moyenne du collectif global



**Tableau 9 : Résultats par clinique: Taux de réponses, qualité des données Nombre de questionnaires, taux de facteurs d'ajustement et moyennes ajustées et non ajustées**

**Facteur ajustement** : Pourcentage de questionnaires retournés avec toutes les variables d'ajustement dûment complétées (âge, genre, assurance, état de santé, placement à des fins d'assistance) **N** : nombre de questionnaires évalués pour l'ajustement par question (i.e. avec des données complètes) ; **n-a / ajustée** : moyenne non ajustée/moyenne ajustée ; **CI95%** : Intervalle de confiance 95%

Attention : Les CI ne sont pas indiqués pour les cas avec moins de 20 réponses évaluées. Ces chiffres, qui reposent sur peu de données doivent être interprétés avec la plus grande prudence !

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement %	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.91)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.43)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.31)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.20)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N				
1	29.8	36.8	79.2	3.99	3.80	3.88	375	4.55	4.42	4.50	382	4.43	4.33	4.40	382	4.06	3.92	4.00	355	4.35	4.16	4.22	379	4.32	4.15	4.21	376
						[3.80, 3.96]				[4.43, 4.57]				[4.32, 4.47]				[3.89, 4.11]			[4.12, 4.31]			[4.12, 4.30]			
2	43.5	46.5	75.7	3.78	3.83	3.83	247	4.46	4.54	4.56	246	4.31	4.43	4.42	250	3.89	4.05	4.09	242	4.09	4.11	4.14	253	4.17	4.18	4.17	253
						[3.73, 3.93]				[4.47, 4.65]				[4.33, 4.51]				[3.96, 4.23]			[4.02, 4.25]			[4.06, 4.28]			
3	52.7	70.6	80.4	4.02	3.89	3.88	196	4.57	4.52	4.53	193	4.43	4.30	4.29	192	4.08	3.99	3.96	185	4.33	4.21	4.19	193	4.22	4.13	4.10	194
						[3.77, 3.99]				[4.43, 4.63]				[4.19, 4.39]				[3.81, 4.11]			[4.06, 4.32]			[3.98, 4.22]			
4	28.0	33.4	74.4	3.87	3.65	3.70	148	4.55	4.36	4.45	145	4.32	4.15	4.24	151	3.98	3.70	3.87	144	4.18	3.93	4.07	152	4.20	4.04	4.15	152
						[3.57, 3.83]				[4.33, 4.56]				[4.12, 4.35]				[3.70, 4.05]			[3.92, 4.22]			[4.01, 4.28]			
6	52.4	51.2	87.6	3.96	4.01	4.02	176	4.58	4.51	4.51	174	4.40	4.33	4.34	177	4.03	4.12	4.15	171	4.16	4.29	4.30	177	4.05	4.23	4.27	180
						[3.90, 4.14]				[4.40, 4.61]				[4.23, 4.45]				[3.99, 4.31]			[4.16, 4.44]			[4.14, 4.40]			
7	80.6	44.3	84.1	3.97	4.07	4.13	171	4.58	4.57	4.61	168	4.36	4.35	4.41	171	4.03	4.17	4.23	162	4.32	4.39	4.43	171	4.16	4.18	4.26	170
						[4.01, 4.25]				[4.50, 4.72]				[4.31, 4.52]				[4.07, 4.40]			[4.29, 4.57]			[4.13, 4.39]			
8	49.4	77.2	79.7	4.08	4.01	3.99	163	4.54	4.53	4.52	160	4.33	4.46	4.45	162	4.11	4.11	4.06	150	4.31	4.30	4.26	159	4.27	4.35	4.35	161
						[3.86, 4.11]				[4.42, 4.63]				[4.34, 4.56]				[3.89, 4.23]			[4.12, 4.41]			[4.21, 4.48]			
9	31.3	43.0	74.6	3.82	3.79	3.85	142	4.42	4.41	4.47	139	4.32	4.28	4.33	139	3.81	3.94	4.01	136	3.93	4.11	4.17	140	4.10	4.11	4.18	140
						[3.72, 3.98]				[4.35, 4.58]				[4.21, 4.45]				[3.84, 4.19]			[4.01, 4.32]			[4.04, 4.32]			
10	29.7	23.1	69.7	3.99	3.83	3.86	142	4.05	4.05	4.11	133	4.09	3.96	4.00	137	3.91	3.94	3.98	137	4.00	3.89	3.92	140	4.35	4.18	4.29	141
						[3.73, 3.99]				[3.99, 4.23]				[3.88, 4.12]				[3.80, 4.16]			[3.77, 4.08]			[4.14, 4.43]			
11	73.9	61.0	84.3	4.04	3.95	3.96	191	4.57	4.46	4.47	187	4.47	4.36	4.34	190	4.02	3.92	3.91	189	4.31	4.13	4.13	197	4.17	4.22	4.22	192
						[3.84, 4.07]				[4.36, 4.57]				[4.24, 4.44]				[3.76, 4.07]			[4.00, 4.26]			[4.09, 4.34]			
12	43.7	63.7	71.5	4.00	4.08	4.24	84	4.63	4.66	4.71	86	4.32	4.37	4.42	88	4.20	4.39	4.42	77	4.22	4.24	4.36	86	4.16	4.15	4.31	85
						[4.07, 4.42]				[4.56, 4.86]				[4.27, 4.57]				[4.18, 4.66]			[4.16, 4.56]			[4.12, 4.50]			

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.91)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.43)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.31)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.20)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a	n-a				
					ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N	ajustée [IC95%]	N			
13	89.6	80.9	66.1	3.93	3.87	3.84	182	4.10	4.02	4.12	177	4.10	4.17	4.18	180	3.87	4.07	4.07	174	4.10	4.13	4.13	185	4.24	4.43	4.35	182
						[3.72, 3.95]				[4.01, 4.22]				[4.07, 4.29]					[3.91, 4.23]			[3.99, 4.26]			[4.23, 4.48]		
14	32.9	13.4	83.0	3.95	3.83	3.65	39	4.46	4.44	4.38	36	4.35	4.57	4.49	37	4.25	4.11	3.93	38	4.25	4.07	3.90	39	4.47	4.57	4.34	38
						[3.39, 3.90]				[4.15, 4.61]				[4.26, 4.72]					[3.59, 4.27]			[3.61, 4.19]			[4.07, 4.62]		
15	27.1	36.6	74.4	3.81	3.90	4.02	61	4.43	4.63	4.71	56	4.36	4.34	4.41	58	4.02	4.05	4.15	61	4.08	4.22	4.31	59	4.05	4.28	4.46	60
						[3.82, 4.22]				[4.53, 4.90]				[4.22, 4.59]					[3.88, 4.41]			[4.07, 4.55]			[4.24, 4.68]		
16	19.8	63.8	72.4	3.66	3.63	3.64	139	4.26	4.31	4.33	135	4.12	4.12	4.15	140	3.88	3.76	3.76	133	4.06	3.83	3.86	138	4.16	4.07	4.13	141
						[3.51, 3.78]				[4.21, 4.45]				[4.03, 4.27]					[3.58, 3.95]			[3.70, 4.02]			[3.99, 4.27]		
17	34.1	36.1	84.6	4.02	4.04	3.99	43	4.51	4.53	4.56	42	4.34	4.47	4.46	44	4.33	4.50	4.44	33	4.27	4.18	4.12	43	4.41	4.20	4.17	42
						[3.75, 4.23]				[4.35, 4.77]				[4.25, 4.68]					[4.07, 4.80]			[3.84, 4.40]			[3.91, 4.43]		
18	37.3	36.7	82.1	4.03	3.83	3.80	114	4.57	4.50	4.52	110	4.42	4.36	4.37	111	4.04	4.14	4.15	106	4.31	4.18	4.19	110	4.37	4.31	4.27	111
						[3.65, 3.95]				[4.39, 4.65]				[4.24, 4.50]					[3.95, 4.35]			[4.02, 4.37]			[4.11, 4.44]		
19		53.5	78.6		3.79	3.80	117		4.42	4.48	117		4.34	4.36	118		3.78	3.79	114		4.13	4.14	116		4.10	4.05	117
						[3.66, 3.95]				[4.35, 4.60]				[4.23, 4.49]					[3.59, 3.98]			[3.97, 4.31]			[3.89, 4.21]		
20	29.4	28.6	80.7	3.85	3.67	3.71	134	4.56	4.34	4.35	133	4.44	4.25	4.29	131	3.90	3.87	3.91	132	4.19	4.01	4.04	134	4.22	4.00	4.07	135
						[3.58, 3.85]				[4.23, 4.47]				[4.17, 4.41]					[3.73, 4.09]			[3.89, 4.20]			[3.93, 4.22]		
21	78.3	95.1	87.0	4.34	4.47	4.45	67	4.82	4.78	4.75	66	4.59	4.51	4.50	67	4.47	4.41	4.33	51	3.98	4.06	4.03	67	4.30	4.14	4.15	67
						[4.26, 4.64]				[4.58, 4.92]				[4.32, 4.67]					[4.03, 4.62]			[3.80, 4.25]			[3.95, 4.36]		
22	96.7	69.5	48.8	3.67	4.11	4.26	19	3.85	3.63	3.58	17	4.00	4.11	4.30	18	3.70	3.88	3.80	18	3.86	4.03	4.14	19	4.05	4.32	4.30	20
																										[3.91, 4.69]	
23		67.0	70.7		4.09	4.15	125		4.12	4.20	125		4.28	4.30	124		4.02	4.07	123		4.13	4.26	127		4.25	4.34	122
						[4.01, 4.29]				[4.08, 4.32]				[4.17, 4.43]					[3.89, 4.26]			[4.10, 4.42]			[4.18, 4.49]		
24	23.0	31.7	70.7	3.84	3.90	4.00	70	4.49	4.45	4.51	67	4.24	4.31	4.42	70	3.95	4.14	4.20	66	4.02	4.23	4.23	67	3.82	4.16	4.21	70
						[3.81, 4.18]				[4.34, 4.68]				[4.25, 4.59]					[3.95, 4.46]			[4.01, 4.45]			[4.01, 4.41]		
25	28.2	39.2	71.8	3.83	3.85	3.84	114	4.44	4.44	4.48	114	4.35	4.34	4.31	114	3.66	4.03	4.07	106	4.28	4.24	4.28	112	4.19	4.25	4.28	114
						[3.69, 3.98]				[4.35, 4.61]				[4.18, 4.44]					[3.87, 4.28]			[4.10, 4.45]			[4.12, 4.44]		

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.91)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.43)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.31)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.20)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N				
26	56.3	56.8	79.1	3.94	4.09	4.06	106	4.51	4.56	4.56	99	4.58	4.48	4.50	99	4.40	4.30	4.35	103	4.54	4.46	4.48	105	4.50	4.40	4.38	100
						[3.91, 4.21]				[4.42, 4.70]				[4.36, 4.65]				[4.15, 4.56]			[4.30, 4.66]			[4.21, 4.55]			
27	72.8	80.3	86.2	3.95	4.10	4.10	77	4.54	4.61	4.58	76	4.38	4.44	4.41	76	3.98	4.10	4.00	73	4.04	4.16	4.18	80	4.19	4.10	4.11	80
						[3.92, 4.28]			[4.42, 4.74]					[4.25, 4.58]				[3.76, 4.25]			[3.98, 4.39]			[3.92, 4.30]			
28	6.0	36.4	63.6	3.83	3.77	3.68	56	4.28	4.20	4.18	53	4.44	4.38	4.32	54	4.06	3.79	3.65	53	4.00	4.02	4.04	53	4.06	4.07	4.00	56
						[3.47, 3.89]			[3.99, 4.37]					[4.13, 4.52]				[3.37, 3.94]			[3.79, 4.29]			[3.77, 4.23]			
29	45.7	81.1	80.6	4.11	4.20	4.11	82	4.29	4.27	4.16	81	4.36	4.14	4.06	83	3.88	3.85	3.74	78	3.98	4.31	4.23	82	4.14	4.16	4.14	82
						[3.94, 4.29]			[4.00, 4.31]					[3.91, 4.22]				[3.50, 3.98]			[4.03, 4.44]			[3.95, 4.33]			
30	45.8	57.6	86.8	4.37	4.27	4.24	58	4.87	4.61	4.56	57	4.56	4.42	4.32	57	4.19	4.41	4.32	54	4.57	4.40	4.46	59	4.41	4.14	4.14	57
						[4.03, 4.46]			[4.37, 4.75]					[4.12, 4.51]				[4.03, 4.61]			[4.21, 4.71]			[3.91, 4.38]			
31	23.5	31.3	77.0	3.96	4.07	4.03	47	4.56	4.56	4.53	43	4.48	4.38	4.36	46	4.16	4.07	4.01	45	4.53	4.39	4.37	46	4.37	4.32	4.38	45
						[3.80, 4.26]			[4.32, 4.74]					[4.15, 4.57]				[3.70, 4.32]			[4.10, 4.64]			[4.13, 4.64]			
32	84.4		72.6	3.87	3.69	3.79	79	4.04	3.95	4.05	78	4.14	4.07	4.13	77	3.77	3.55	3.67	77	3.90	3.84	3.92	82	4.12	4.06	4.05	80
						[3.61, 3.96]			[3.89, 4.20]					[3.97, 4.30]				[3.43, 3.91]			[3.72, 4.12]			[3.86, 4.24]			
34	53.1	65.4	83.9	3.91	4.02	3.80	70	4.70	4.76	4.66	70	4.47	4.36	4.24	72	4.20	4.27	4.12	66	4.32	4.38	4.24	71	4.23	4.52	4.27	73
						[3.61, 3.99]			[4.50, 4.83]					[4.08, 4.41]				[3.87, 4.38]			[4.03, 4.46]			[4.07, 4.47]			
35	32.1	54.5	86.6	3.88	4.07	4.01	52	4.56	4.67	4.66	55	4.32	4.29	4.26	57	3.77	3.92	3.90	56	4.26	4.32	4.29	58	4.20	4.18	4.18	57
						[3.80, 4.23]			[4.48, 4.85]					[4.07, 4.45]				[3.62, 4.18]			[4.05, 4.53]			[3.95, 4.40]			
36	44.0	58.0	81.1	3.95	4.01	4.00	165	4.48	4.55	4.58	163	4.28	4.46	4.49	166	3.95	4.25	4.25	154	4.19	4.40	4.42	165	4.08	4.37	4.33	167
						[3.88, 4.12]			[4.47, 4.68]					[4.38, 4.60]				[4.08, 4.42]			[4.28, 4.56]			[4.20, 4.46]			
37	77.0	87.7	73.4	4.37	4.02	4.16	47	4.71	4.55	4.57	46	4.69	4.32	4.38	47	4.50	4.02	4.07	46	4.51	4.16	4.24	47	4.54	4.05	4.16	46
						[3.93, 4.39]			[4.36, 4.77]					[4.17, 4.58]				[3.76, 4.37]			[3.97, 4.51]			[3.91, 4.41]			
38	85.7	95.2	76.3	4.22	4.12	4.29	45	4.58	4.67	4.79	44	4.53	4.66	4.76	45	3.90	4.33	4.46	38	4.53	4.48	4.64	44	4.37	4.25	4.49	44
						[4.06, 4.52]			[4.58, 5.00]					[4.55, 4.97]				[4.12, 4.79]			[4.37, 4.92]			[4.23, 4.74]			
39	93.8	60.0	83.3	4.00	4.15	3.97	39	4.69	4.67	4.61	40	4.48	4.44	4.33	40	4.40	4.48	4.43	34	4.34	4.48	4.40	40	4.51	4.43	4.22	39
						[3.71, 4.22]			[4.40, 4.83]					[4.10, 4.55]				[4.07, 4.79]			[4.11, 4.69]			[3.95, 4.50]			

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.91)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.43)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.31)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.20)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N				
40	68.9	65.5	71.4	3.77	3.83	3.85	62	4.29	4.50	4.63	63	4.27	4.19	4.36	64	3.99	4.00	4.11	61	4.17	4.02	4.19	64	4.20	4.26	4.35	62
						[3.66, 4.05]				[4.45, 4.80]				[4.19, 4.54]				[3.84, 4.38]			[3.96, 4.42]				[4.14, 4.57]		
41	41.0	19.3	74.5	3.73	3.76	3.53	35	4.01	4.04	3.97	33	4.10	4.04	3.94	34	4.07	3.60	3.52	32	4.25	4.13	4.02	34	4.30	4.44	4.32	34
						[3.27, 3.80]				[3.73, 4.22]				[3.70, 4.18]				[3.15, 3.89]			[3.71, 4.33]				[4.03, 4.61]		
42	73.6	35.5	77.5	3.82	3.86	3.95	54	4.42	4.59	4.66	55	4.41	4.42	4.53	54	3.99	4.06	4.16	47	4.21	4.22	4.29	53	4.16	4.13	4.30	55
						[3.74, 4.16]				[4.47, 4.85]				[4.34, 4.73]				[3.86, 4.47]			[4.04, 4.54]				[4.07, 4.53]		
43	86.0	78.2	68.4	3.98	3.81	4.02	52	4.42	4.45	4.55	50	4.30	4.19	4.42	50	4.10	3.84	3.94	51	4.19	3.96	4.16	54	4.35	3.92	4.18	52
						[3.81, 4.24]				[4.36, 4.75]				[4.22, 4.62]				[3.65, 4.23]			[3.91, 4.41]				[3.94, 4.42]		
44		65.0	63.1		3.95	3.98	38		4.55	4.68	39		4.33	4.34	40		4.13	4.19	40		4.28	4.37	41		4.18	4.27	41
						[3.72, 4.23]				[4.46, 4.90]				[4.11, 4.56]				[3.86, 4.52]			[4.09, 4.66]				[4.01, 4.54]		
45	50.8	71.0	84.1	3.90	4.00	4.08	37	4.67	4.65	4.67	36	4.40	4.32	4.32	37	4.17	4.11	4.22	31	3.97	4.43	4.42	36	4.10	4.24	4.30	36
						[3.82, 4.33]				[4.44, 4.90]				[4.09, 4.55]				[3.85, 4.60]			[4.11, 4.72]				[4.02, 4.59]		
46	84.2	84.8	91.1	4.40	4.25	4.12	50	4.73	4.69	4.60	48	4.77	4.77	4.64	49	4.61	4.45	4.35	51	4.49	4.43	4.31	51	4.73	4.64	4.50	51
						[3.90, 4.34]				[4.40, 4.81]				[4.43, 4.84]				[4.06, 4.64]			[4.05, 4.57]				[4.26, 4.74]		
47	41.8	72.4	80.9	3.74	3.85	3.88	69	4.64	4.46	4.43	70	4.45	4.25	4.30	69	4.27	4.02	4.05	54	4.00	3.93	4.02	72	4.13	4.04	4.13	68
						[3.69, 4.07]				[4.26, 4.59]				[4.13, 4.47]				[3.76, 4.33]			[3.81, 4.24]				[3.92, 4.33]		
48	23.6	38.1	71.6	3.63	3.69	3.70	48	4.33	4.52	4.48	44	4.10	4.19	4.18	44	4.00	3.98	4.05	44	4.05	4.14	4.20	48	4.17	4.17	4.25	46
						[3.47, 3.93]				[4.28, 4.69]				[3.96, 4.39]				[3.74, 4.36]			[3.94, 4.47]				[4.00, 4.50]		
49	34.7	90.3	78.5	4.08	3.76	3.99	51	4.48	4.40	4.53	48	4.40	4.15	4.29	47	4.17	3.92	4.12	42	4.33	3.94	4.19	51	4.31	4.11	4.43	50
						[3.77, 4.21]				[4.33, 4.73]				[4.09, 4.50]				[3.80, 4.44]			[3.94, 4.45]				[4.19, 4.67]		
50	20.4	98.6	69.4	3.95	3.85	3.89	48	4.65	4.66	4.71	48	4.59	4.39	4.42	48	4.33	4.26	4.26	34	4.47	4.41	4.37	48	4.21	4.23	4.31	50
						[3.66, 4.12]				[4.51, 4.91]				[4.21, 4.62]				[3.90, 4.62]			[4.11, 4.64]				[4.07, 4.55]		
51	54.9	72.1	80.7	3.85	3.98	4.00	95	4.38	4.53	4.57	90	4.30	4.39	4.42	92	3.61	3.74	3.75	90	3.93	4.15	4.17	95	4.18	4.36	4.39	94
						[3.84, 4.16]				[4.43, 4.72]				[4.27, 4.57]				[3.53, 3.97]			[3.98, 4.36]				[4.22, 4.57]		
52	81.5	96.1	89.8	4.05	4.08	3.94	44	4.75	4.63	4.58	43	4.31	4.43	4.34	44	4.24	4.02	3.91	42	4.52	4.33	4.26	44	4.37	4.19	4.13	43
						[3.70, 4.18]				[4.37, 4.79]				[4.13, 4.56]				[3.58, 4.23]			[3.98, 4.53]				[3.87, 4.39]		

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.91)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.43)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.31)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.20)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N				
53	42.3	31.0	81.8	4.36	3.95	4.05	18	4.86	4.59	4.60	18	4.62	4.29	4.25	18	4.07	4.05	4.09	18	4.50	4.18	4.26	18	4.43	4.00	4.10	18
54	69.4	97.2	74.3	4.00	4.09	3.93	26	4.67	4.65	4.58	23	4.21	4.27	4.04	26	4.39	4.15	4.05	26	3.83	4.32	4.15	25	4.38	4.54	4.29	26
						[3.63, 4.24]				[4.29, 4.87]				[3.76, 4.32]				[3.64, 4.46]			[3.79, 4.52]			[3.95, 4.62]			
55	2.0	70.0	92.9	4.00	3.96	3.80	25	4.00	4.11	4.01	26	4.00	4.24	4.12	23	4.00	3.92	3.71	24	4.00	4.26	4.10	25	3.00	4.15	4.02	25
						[3.49, 4.11]				[3.74, 4.28]				[3.82, 4.41]				[3.29, 4.14]			[3.73, 4.46]			[3.68, 4.36]			
56	26.5	87.2	79.4	3.85	4.00	4.10	26	4.42	4.71	4.77	27	4.50	4.70	4.72	26	4.00	4.76	4.82	27	3.92	4.64	4.65	26	4.38	4.68	4.71	27
						[3.79, 4.40]				[4.51, 5.00]				[4.44, 5.00]				[4.42, 5.00]			[4.29, 5.00]			[4.38, 5.00]			
57	41.7	69.2	77.8	3.57	3.69	3.69	13	4.43	4.27	4.31	12	4.00	3.71	3.92	13	4.13	3.73	4.15	11	4.00	4.12	4.22	13	3.60	4.00	4.12	14
58	56.3	55.0	90.9	4.22	4.55	4.51	20	4.56	4.50	4.39	20	4.56	4.52	4.45	19	4.67	4.50	4.42	20	4.67	4.55	4.58	20	4.22	4.67	4.63	20
						[4.16, 4.87]				[4.08, 4.70]				[3.95, 4.89]				[4.17, 4.99]			[4.25, 5.00]						
59	71.0	71.9	82.9	3.94	4.03	3.95	32	4.56	4.71	4.66	34	4.34	4.49	4.48	33	3.91	4.32	4.35	31	4.52	4.28	4.22	33	4.12	4.38	4.30	32
						[3.68, 4.23]				[4.42, 4.89]				[4.23, 4.72]				[3.97, 4.72]			[3.90, 4.54]			[4.00, 4.60]			
60	56.4	74.0	73.0	4.07	3.83	3.98	26	4.61	4.51	4.67	25	4.47	4.44	4.64	26	3.90	3.86	4.04	25	4.34	3.95	4.14	27	4.42	4.08	4.17	27
						[3.67, 4.28]				[4.39, 4.94]				[4.37, 4.92]				[3.62, 4.46]			[3.79, 4.49]			[3.84, 4.49]			
61	91.7	75.9	90.9	3.91	3.81	3.92	19	4.55	4.00	4.01	20	3.91	3.64	3.77	20	4.27	3.59	3.75	20	4.00	3.82	3.89	20	3.73	3.68	3.76	20
										[3.70, 4.32]				[3.45, 4.09]				[3.28, 4.22]			[3.48, 4.30]			[3.38, 4.14]			
62	82.5	55.9	90.9	3.79	3.61	3.56	30	4.38	4.71	4.74	28	4.17	4.03	3.97	27	3.42	4.31	4.32	29	3.82	4.00	3.91	30	4.00	4.00	3.98	30
						[3.28, 3.85]				[4.48, 5.00]				[3.70, 4.25]				[3.93, 4.70]			[3.58, 4.24]			[3.67, 4.29]			
63	76.5	100.0	100.0	4.00	3.64	3.38	14	4.83	4.71	4.59	14	4.54	4.36	4.17	14	4.58	3.73	3.51	11	4.77	4.07	3.87	14	4.23	4.29	4.00	14
64	12.9	54.0	81.5	4.44	4.15	4.15	22	4.78	4.50	4.45	22	4.44	4.42	4.43	21	4.43	3.96	3.87	21	4.86	4.15	4.06	22	4.56	4.48	4.47	22
						[3.81, 4.48]				[4.16, 4.75]				[4.12, 4.73]				[3.41, 4.32]			[3.67, 4.45]			[4.11, 4.83]			
65	91.7	53.3	87.5	3.73	4.13	4.29	7	4.55	4.63	4.54	7	3.91	4.13	4.24	7	3.64	4.50	4.59	7	3.70	4.38	4.33	7	3.64	3.88	4.07	7

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.91)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.43)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.31)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.20)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N				
66	60.0	100.0	81.8	4.50	4.50	4.68	8	4.83	4.73	4.89	9	4.83	4.36	4.39	9	4.20	4.70	4.81	8	4.50	4.18	4.42	9	4.80	4.40	4.28	9
67	50.0	64.9	70.8	4.40	3.96	3.74	17	4.70	4.39	4.42	16	4.65	4.27	4.23	15	4.50	4.00	4.02	15	4.79	4.24	4.07	16	4.55	4.23	4.08	15
68	51.4	85.3	79.3	4.17	3.41	3.61	23	4.67	4.32	4.44	23	4.35	3.93	4.14	23	3.50	3.44	3.54	20	4.06	3.63	3.84	21	4.44	3.61	3.91	23
						[3.28, 3.94]				[4.15, 4.72]				[3.84, 4.43]				[3.07, 4.01]			[3.45, 4.24]			[3.56, 4.27]			
70	100.0	16.0	87.5	4.17	3.88	4.17	7	4.90	4.63	4.61	7	4.33	4.25	4.44	7	4.08	3.86	4.12	6	4.36	4.75	4.81	7	4.75	4.25	4.59	7
71		52.2	66.7		3.92	4.42	8		4.67	4.67	8		4.75	4.77	8		4.45	4.50	8		4.64	4.65	7		4.33	4.75	8
72	87.5	66.7	86.4	3.90	3.41	3.35	19	4.44	4.27	4.25	19	4.12	3.95	3.94	19	3.56	3.26	3.16	16	3.90	3.95	3.96	18	4.19	4.18	4.08	19
74	100.0	62.5	80.0	4.27	4.00	3.92	19	4.82	4.76	4.68	20	4.73	4.42	4.40	19	4.44	4.64	4.56	17	4.55	4.44	4.32	20	4.36	4.12	4.01	20
										[4.37, 4.99]											[3.91, 4.73]			[3.63, 4.39]			
80		33.3	50.0		3.50	3.77	2		3.75	4.62	2		4.00	4.21	2		3.50	4.21	2		3.75	4.19	2		4.00	4.89	2
81		97.7	83.3		4.05	4.12	35		4.53	4.56	34		4.35	4.39	34		3.97	3.96	33		4.22	4.30	35		3.95	3.99	34
						[3.86, 4.39]				[4.32, 4.80]				[4.14, 4.63]				[3.59, 4.32]			[3.99, 4.61]			[3.70, 4.28]			
82		83.6	82.6		4.31	4.28	37		4.73	4.70	37		4.61	4.57	38		4.24	4.23	37		4.33	4.30	37		4.00	4.05	38
						[4.02, 4.54]				[4.47, 4.93]				[4.34, 4.80]				[3.89, 4.57]			[4.00, 4.60]			[3.77, 4.32]			
83	48.7	63.6	72.7	4.09	3.91	3.86	76	4.70	4.66	4.68	77	4.51	4.43	4.42	77	4.09	4.11	4.09	76	4.31	4.20	4.23	80	4.45	4.27	4.24	79
						[3.68, 4.03]				[4.52, 4.83]				[4.26, 4.58]				[3.86, 4.33]			[4.03, 4.44]			[4.05, 4.44]			
85		81.8	33.3		4.25	4.58	3		4.67	4.58	3		4.56	4.25	3		4.57	4.92	3		4.78	4.89	3		4.11	3.53	3
87		44.1	80.0		4.07	4.07	11		4.29	4.42	11		4.13	4.25	12		3.80	3.78	12		4.00	4.27	12		4.38	4.21	10

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.91)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.43)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.31)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.17)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.20)			
	2018	2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019		2018		2019					
	%	%		%	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N			
91		94.6	73.4		3.64	3.69	139		3.93	4.00	134		3.92	3.99	139		3.66	3.78	137		3.94	3.99	136		4.14	4.20	139
						[3.55, 3.82]				[3.88, 4.12]				[3.87, 4.11]				[3.60, 3.96]			[3.83, 4.14]				[4.05, 4.34]		
95		72.7	75.0		4.50	4.31	18		4.32	4.19	18		4.38	4.27	18		4.58	4.47	18		4.46	4.32	18		4.30	4.17	17



## Questionnaire

### Votre satisfaction concernant l'hospitalisation

Veillez s.v.p cocher l'alternative qui correspond le mieux à vos opinions et expériences personnelles. Si vous souhaitez remplir ce questionnaire en ligne, veuillez copier l'URL dans votre navigateur internet ou bien scanner le QR-Code grâce à votre appareil mobile.

Répondre au questionnaire en ligne :

URL : [www.patzu.ch/mcomi](http://www.patzu.ch/mcomi)



#### Questions générales sur votre hospitalisation

1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?

Excellente     Très bonne     Bonne     Moins bonne     Mauvaise

2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?

Toujours     Très souvent     Quelquefois     Rarement     Jamais

Je n'ai pas eu de questions

3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?

Toujours     Très souvent     Quelquefois     Rarement     Jamais

Je n'ai pas eu de questions

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 ?

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

Je n'ai pas reçu de médicaments

5. 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

6. La préparation de votre sortie de clinique répond-elle à vos besoins ?

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

#### Données personnelles

Comment décririez-vous votre état de santé actuel ?

Excellent     Très bon     Bon     Moins bon     Mauvais

Lors de ce séjour, avez-vous été admis à l'hôpital, ou contraint d'y rester, sous une mesure de placement à des fins d'assistance (PLAFA) ?

Oui

Non

Année de naissance

--	--	--	--

Sexe

Masculin

Féminin

Votre couverture d'assurance pour cette hospitalisation

Commune

Semi-privée / privée

**Nous vous remercions cordialement d'avoir rempli ce questionnaire**

## Mentions légales

---

Titre	Satisfaction des patients hospitalisés en psychiatrie : Adultes Rapport comparatif national, mesure 2019
Année	2020
Auteurs	Dr ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne Prof Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté 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, Hôpital fribourgeois, Fribourg Dr Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr phil Tima Plank, Kantonsspital Graubünden 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, <a href="mailto:regula.heller@anq.ch">regula.heller@anq.ch</a> , <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)