

Satisfaction des patient·e·s hospitalisé·e·s en psychiatrie : Adultes

Rapport comparatif national

Mesure 2021

Mars 2022, Version 1.0

Sommaire

Résumé	3
1. Introduction	5
1.1 Contexte.....	5
1.2 Objectifs du rapport.....	5
2 Méthode	6
2.1 Population.....	6
2.2 Mesures.....	6
2.3 Analyses statistiques.....	7
3 Résultats	10
3.1 Description de l'échantillon	10
3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2021	10
3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondant-e-s	13
3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondant-e-s	15
3.1.4 Placement à des fins d'assistance	16
3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en psychiatrie : résultats globaux 2021	17
3.3 Résultats par type de clinique	19
3.3.1 Type de clinique I : Cliniques de soins aigus et de premier recours	19
3.3.2 Type de clinique II : Cliniques spécialisées	21
3.3.3 Type de clinique III : Cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions	23
3.4 Résultats pour les enquêtes à partir de 2018	25
3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour chaque question de satisfaction	26
4 Synthèse et conclusion	36
Bibliographie	39
Liste des figures	40
Liste des tableaux.....	41
Annexe	42
Mentions légales.....	54

Résumé

Ce rapport présente les résultats de la quatrième enquête nationale de satisfaction de l'ANQ réalisée auprès des patient·e·s adultes hospitalisé·e·s en soins psychiatriques en Suisse. C'est la troisième enquête qui applique une publication transparente et la deuxième pour laquelle le facteur « placement à des fins d'assistance », relevé jusqu'en 2018 par les cliniques, a été recueilli à l'aide d'une question incluse dans le questionnaire. De plus, c'est la troisième enquête utilisant 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). Initialement prévue pour 2020, l'enquête n'a pas eu lieu à cause de la pandémie de Covid-19 et a été reprogrammée pour 2021.

Depuis l'enquête de 2019, le centre de logistique de mesure, w hoch 2, transmet les questionnaires aux institutions participantes, se charge du traitement des questionnaires renvoyés et fourni aux cliniques l'accès en ligne des résultats. L'enquête 2021 est la deuxième édition pour laquelle les patient·e·s ont le choix entre un format papier ou en ligne du questionnaire.

Le taux de retour de 56.1% de l'enquête 2021 est supérieur à celui obtenu en 2019 (49.6%). Dans ces taux de retour ne sont pas compris toutefois les cliniques/sites qui n'ont pas pu déterminer le nombre de questionnaires distribués (cela concerne sept cliniques en 2021 et une clinique en 2019).

L'âge moyen des répondant·e·s est de 45,8 ans, la part des femmes (54.3%) est un peu plus élevée que celle des hommes, et la proportion des répondant·e·s avec une couverture d'assurance privée ou semi-privée lors de leur hospitalisation est de 15.0%. 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. Environ 18.2% des patient·e·s ayant répondu ont été adm·i·e·s à l'hôpital ou contraint·e·s 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 » (question 2) suscite le niveau de satisfaction le plus élevé avec 4.45 points sur une échelle de 1 à 5, suivie de la question 3 « réponses compréhensibles » avec 4.32 points. Les niveaux de satisfaction moyen les moins élevés ont été observés pour les questions 4 « explications médicaments » (3.98) et 1 « qualité des soins » (3.95). Les taux de réponses problématiques (c'est-à-dire comprenant les deux niveaux de satisfaction les plus bas) les plus importants concernent les questions 4 « explication médicaments » (12.1%), 5 « implication décisions » (7.6%), 6 « préparation sortie » (6.5%) et la question 1 « qualité des soins » (4.4%).

Les comparaisons temporelles entre 2018, 2019 et 2021 montrent des niveaux de satisfaction stables.

Les diagrammes en entonnoir – qui donnent une image du niveau de satisfaction ajusté pour chaque clinique – révèlent une dispersion assez importante des résultats, sauf pour les questions traitant de l'implication dans les décisions et 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 2021 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·s¹ 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 [1]. En effet, la satisfaction des patient·e·s 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 [2, 3]. 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, à partir de l'enquête 2018 les cliniques n'envoient plus le questionnaire aux patient·e·s par courrier postal deux semaines après la fin du séjour, mais elles le distribuent directement dans le courant des trois derniers jours avant la sortie.

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 2021. Il présente les résultats d'abord pour l'ensemble des cliniques puis par type de clinique.

¹ Dans ce rapport, les termes « patient·e·s » et « répondant·e·s » désignent tous deux les « individus hospitalisés en psychiatrie en 2021 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 (≥ 16 ans) hospitalisé-e-s dans les cliniques suisses de psychiatrie, et sorti-e-s entre le 1^{er} avril et le 30 juin 2021. 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 » [4].

2.2 Mesures

Les données ont été récoltées à l'aide d'un questionnaire papier [5] remis à tous/tes 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 plutôt 72 heures avant la sortie du/de la patient-e et au plus tard à la sortie de celui/celle-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 au centre de logistique de mesure w hoch 2 au plus tard le 5 juillet de la même année. Les questionnaires remplis en ligne y sont envoyés directement.

Ce questionnaire comprend six questions traitant de la satisfaction des patient-e-s (voir annexes):

- (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).

2.3 Analyses statistiques

Description de l'échantillon

Les analyses descriptives de l'échantillon comprennent :

- a) la qualité des données (taux de retour et taux de réponses à chaque question) ;
- b) la description de l'échantillon selon l'âge, le genre, le type d'assurance (division semi-privée/privée versus commune), la langue du questionnaire (allemand, français, italien), l'état de santé auto-reporté des patient-e-s et le statut de placement à des fins d'assistance (PAFA). Des comparaisons dans le temps sont par ailleurs présentées pour ces variables depuis 2018.

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.

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. 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.

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, 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 à partir de 2018, dans des conditions similaires, sont présentés. Pour identifier visuellement le « saut temporel » dans l'agenda de l'enquête, une ligne pointillée verticale a été ajoutée aux graphiques. La comparaison statistique des résultats des deux dernières années (2019 versus 2021) a été analysée avec le test de Student (test t).

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, 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). Toutes les cliniques sont prises en compte et présentées dans les graphiques. Toutefois, les cliniques rassemblant très peu de réponses (<20) complètes pour la question considérée sont représentées par des cercles vides et sans les limites de contrôle, puisque l'interprétation des résultats est délicate dans ces cas.

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. De plus, pour la mesure 2021, les questionnaires complètement vides (c.-à-d. sans aucune réponse, ni aux questions de satisfaction, ni aux questions sociodémographiques) ont été exclus de la base de données (n = 183, représentant le 2.3% des questionnaires retournés). Cette décision a été prise en accord avec l'ANQ pour assurer un traitement homogène de ce type de questionnaires dans toutes les enquêtes de satisfaction.

3 Résultats

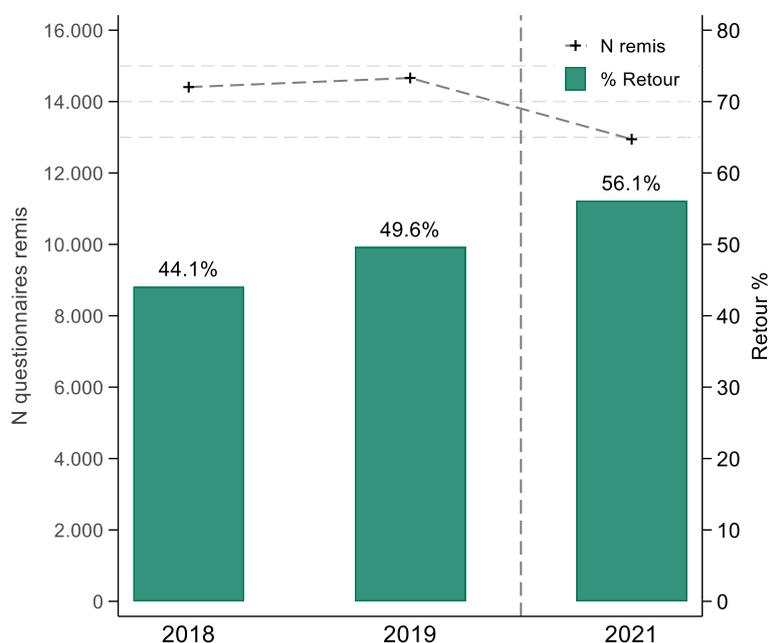
3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2021

Lors de cette quatrième enquête nationale de satisfaction auprès des patient-e-s hospitalisé-e-s en soins psychiatriques, 89 cliniques ont participé à l'enquête. Le taux de réponses (questionnaires retournés et valides/questionnaires distribués) a été calculé pour 83 d'entre elles (pour 6 cliniques 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 2019 et 2021 alors que le nombre de patient-e-s sortis reste stable ; le taux de retour doit ainsi être interprété avec précaution. Pour les 83 cliniques concernées, 7'265² des 12'947 questionnaires remis aux patient-e-s en fin de séjour ont été retournés, ce qui représente un taux de retour global de 56.1% pour 2021 ; ce taux, supérieur à celui obtenu en 2019 (49.6%), varie cependant fortement entre cliniques, allant de 1.4% à 100%.

Notons finalement que i) 46 cliniques ont obtenu plus de 50 réponses, 25 cliniques ont obtenu entre 20 et 49 réponses et 12 cliniques en ont obtenu moins de 20, et que ii) seulement 2.0% des questionnaires retournés ont été complétés en ligne. La figure ci-dessous montre l'évolution du taux de réponses depuis 2018, ainsi que le nombre des questionnaires distribués chaque année.

Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires remis, 2018-2021



² 423 questionnaires reçus ne sont pas inclus dans ce chiffre car le nombre de questionnaires remis correspondant n'a pu être déterminé. Cependant, ils ont été pris en compte dans les analyses suivantes, ce qui explique les différences dans les totaux.

Le tableau 1 indique les taux de retour obtenus par type de clinique, en 2019 et en 2021.

Tableau 1 : Taux de retour par type de clinique psychiatrique, années 2019 et 2021

Type de clinique	2019			2021		
	Nombre de questionnaires remis ^a	Nombre de questionnaires reçus ^a	Taux de retour (%)	Nombre de questionnaires remis ^b	Nombre de questionnaires reçus ^b	Taux de retour (%)
Cliniques de soins aigus et de premier recours	11'870	5'427	45.7	10'306	5'481	53.2
Cliniques spécialisées	2'309	1'510	65.4	2'266	1'534	67.7
Cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions	483	337	69.8	375	250	66.7
Total	14'662	7'274	49.6	12'947	7'265	56.1

^a Pour une clinique il n'a pas été possible de déterminer le nombre de questionnaires remis et elle a donc été exclue du calcul du taux de réponses.

^b Pour six cliniques il n'y pas été possible de déterminer le nombre de questionnaires remis et elles ont été exclues du calcul du taux de réponse. Les questionnaires reçus ont par contre été pris en compte lors des analyses de satisfaction. Ceci explique les différences de totaux.

Globalement, une grande majorité des patient-e-s ayant participé à l'enquête ont répondu à toutes les questions de satisfaction (89.0%) et 79.9% des répondant-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, cf. Tableau 6 en annexes pour les informations concernant chaque type de clinique). Les proportions de données manquantes à chaque question de satisfaction et aux facteurs sociodémographiques pour 2019 et 2021 sont présentées dans les figures 2 et 3.

Figure 2 : Proportion de données manquantes et de réponses alternatives aux questions de satisfaction, 2019 et 2021

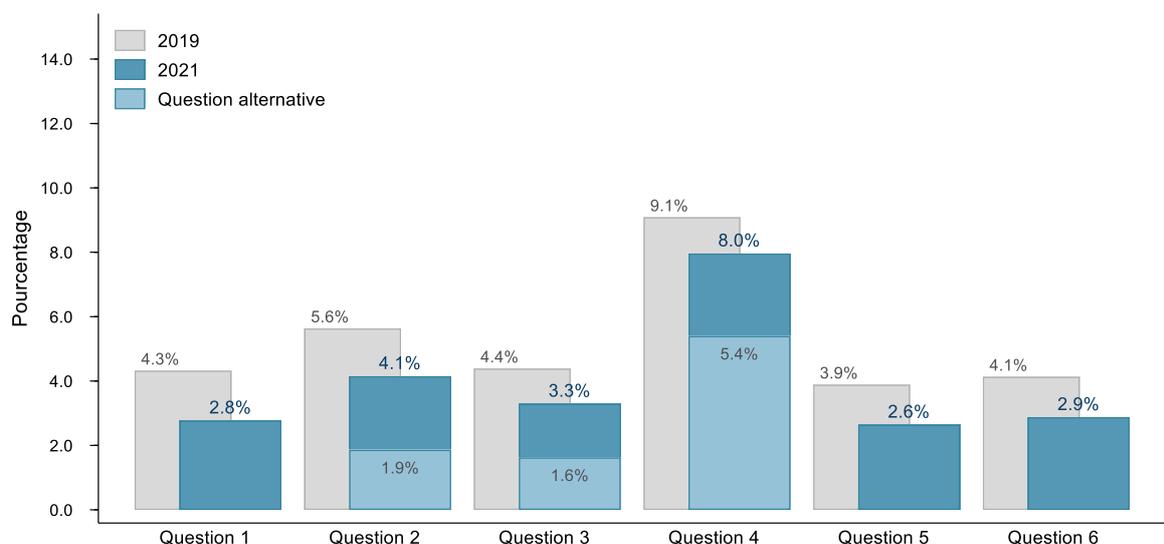
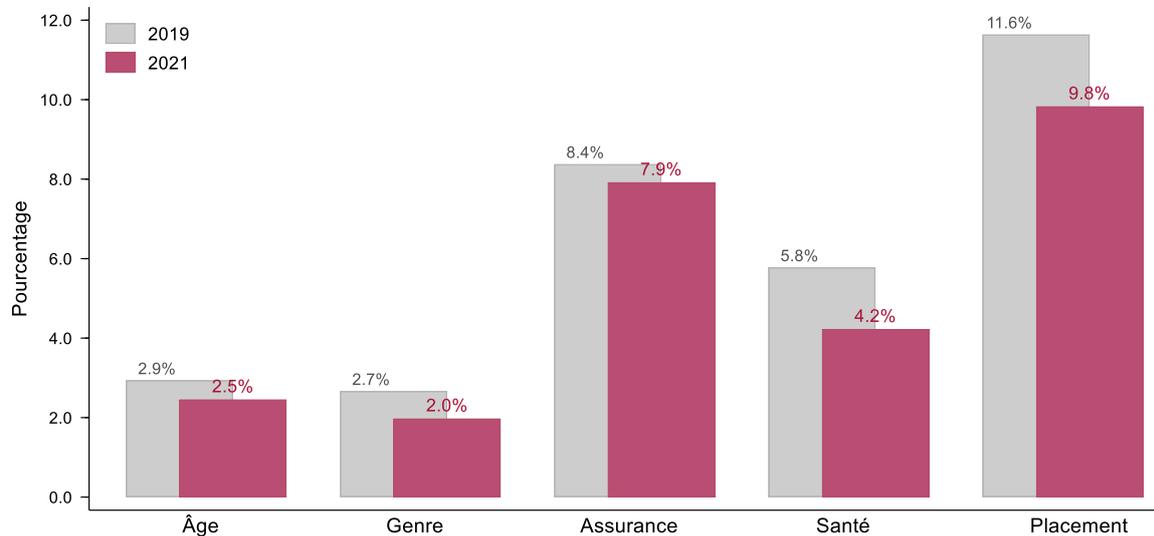


Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques



Commentaires :

- Le taux de retour global (56.1%) est supérieur à celui de l'enquête de 2019 (49.6%).
- La qualité des données des questions de satisfaction c'est légèrement améliorée par rapport à 2019, avec 27.2% des répondant-e-s qui n'ont pas exprimé leur satisfaction pour au moins une des six questions (2019 : 37.1%).
- Les proportions de données manquantes sont plutôt restées stables pour les caractéristiques sociodémographiques tels que l'âge, le genre et le type d'assurance maladie. Leur proportion a par contre diminué pour l'état de santé auto-reporté et le statut de placement à des fins d'assistance.
- La variable statut de placement à des fins d'assistance (reportée par les patient-e-s depuis 2019) a la proportion de données manquantes la plus importante (9.8%).

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 entre 2018 et 2021. Le tableau correspondant pour la distribution des classes d'âge se trouve en annexe (Tableau 7). L'âge médian est de 46 ans (moyenne = 45.8 ans), les femmes représentent 54.3% de l'effectif et 15.0% des répondant-e-s disposent d'une assurance privée ou semi-privée.

Figure 4 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondant-e-s, 2018-2021

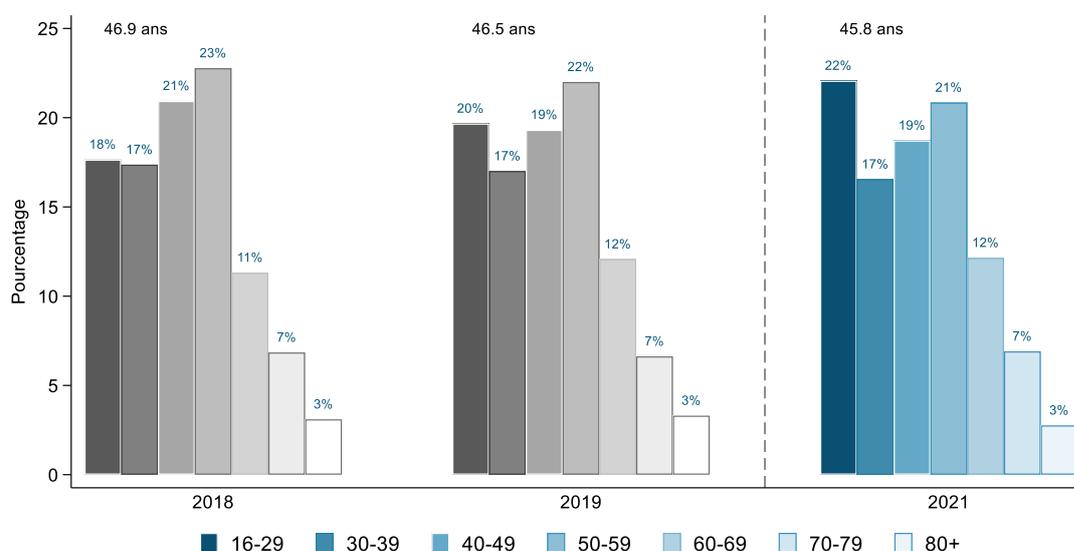
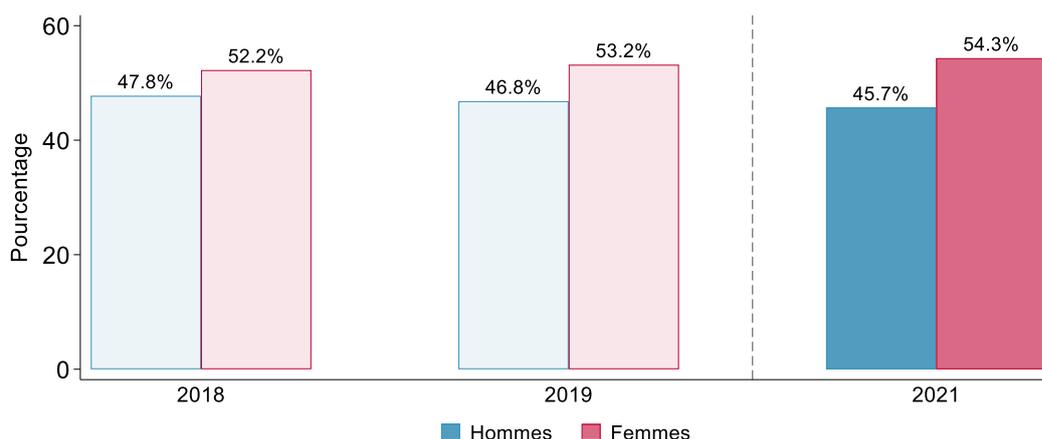


Figure 5 : Distribution du genre des répondant-e-s, 2018-2021



Commentaires :

- L'âge moyen, les proportions d'hommes et de femmes ainsi que les distributions des classes d'âge sont restées plutôt stables depuis 2018.

Figure 6 : Distribution de la couverture d'assurance des répondant-e-s, 2018-2021

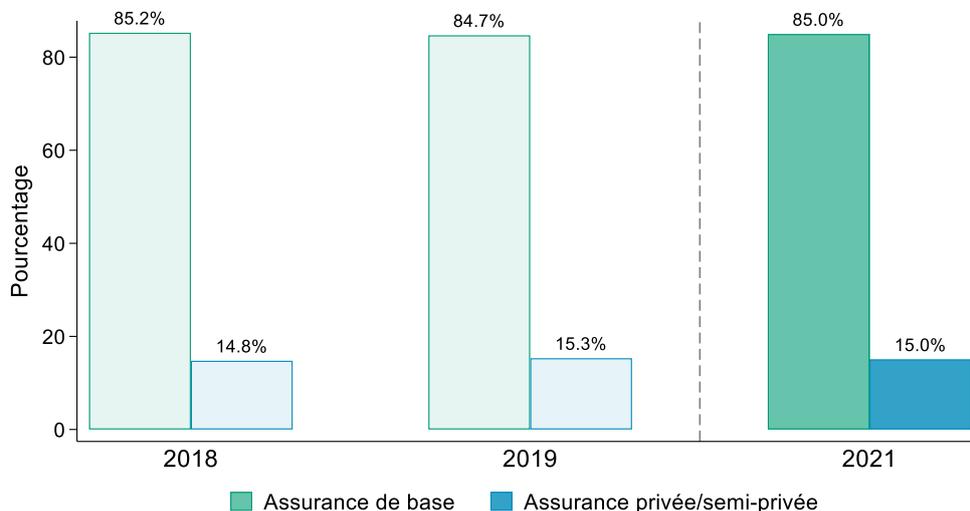
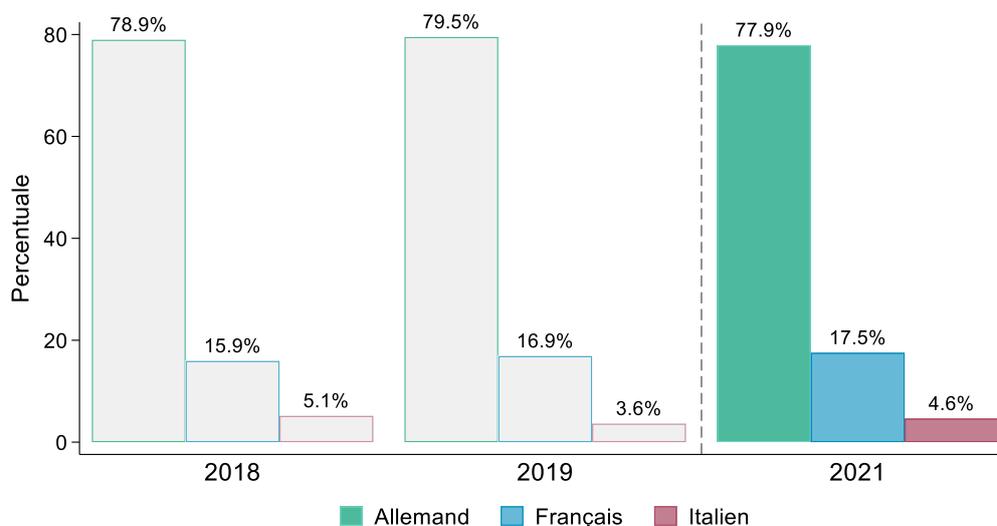


Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2018-2021



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 2019 et 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 participant-e-s pour les enquêtes à partir de 2018. La figure 8 montre la distribution globale des réponses à cette question et la figure 9 donne le détail par catégorie d'âge.

Figure 8 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des répondant-e-s, 2018-2021

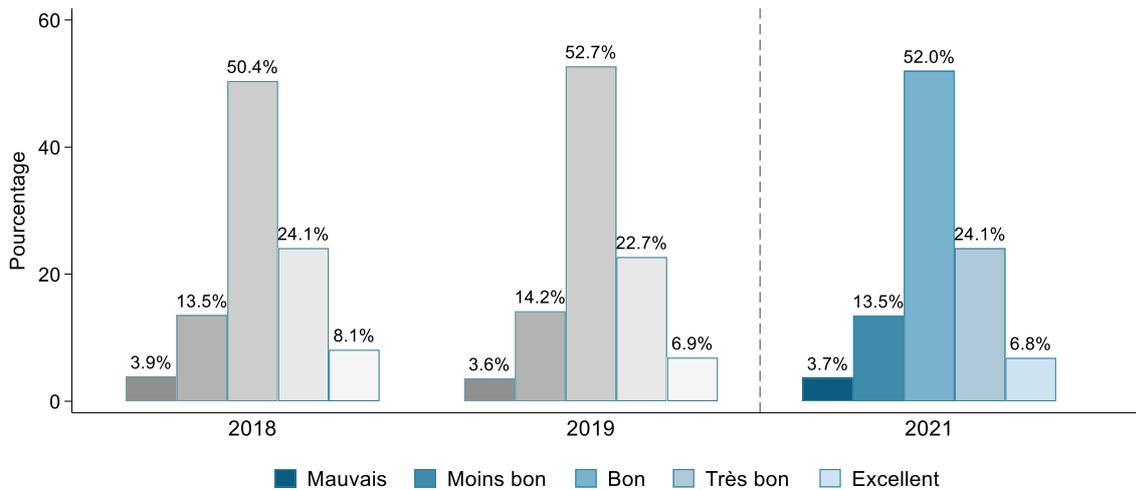
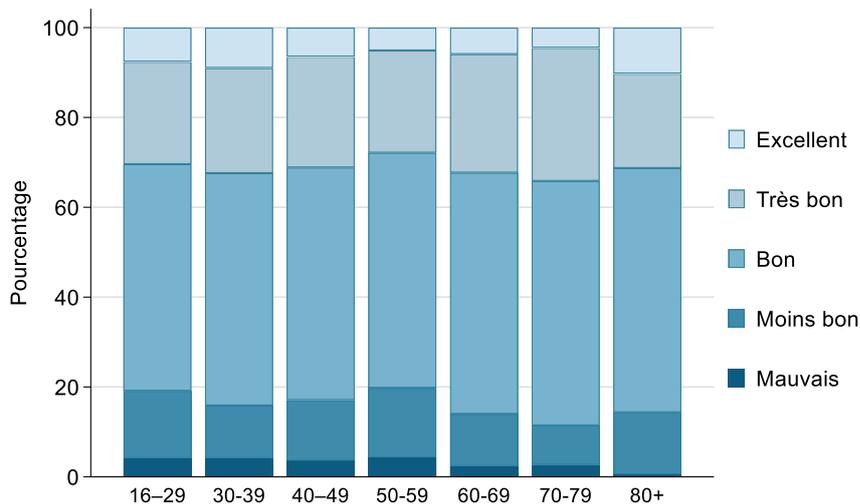


Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des répondant-e-s par catégorie d'âge, 2021



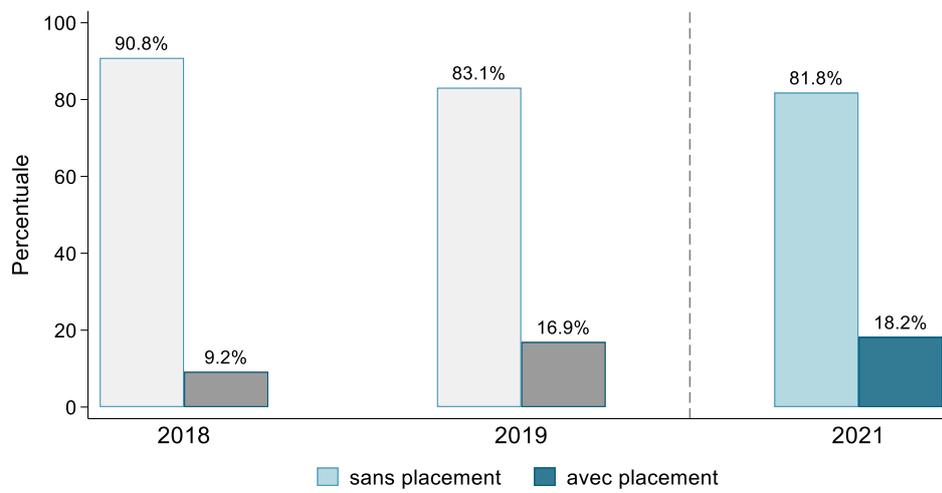
Commentaires :

- En 2021, 82.9% des répondant-e-s considèrent que leur état de santé est excellent, très bon ou bon, proportion stable par rapport à 2019 et à 2018.
- L'état de santé auto-reporté varie peu selon l'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 répondant-e-s. La proportion des données manquantes est de 9.8%. Pour rappel, en 2018 ce sont les cliniques qui ont fourni cette information, alors qu'à partir de 2019 elle est collectée auprès des patient-e-s.

Figure 10 : Distribution des répondant-e-s selon le statut placement à des fins d'assistance, 2018-2021



Commentaire :

- La proportion de répondant-e-s avec un statut PAFA est stable par rapport à l'enquête 2019, tout comme la proportion de données manquantes.

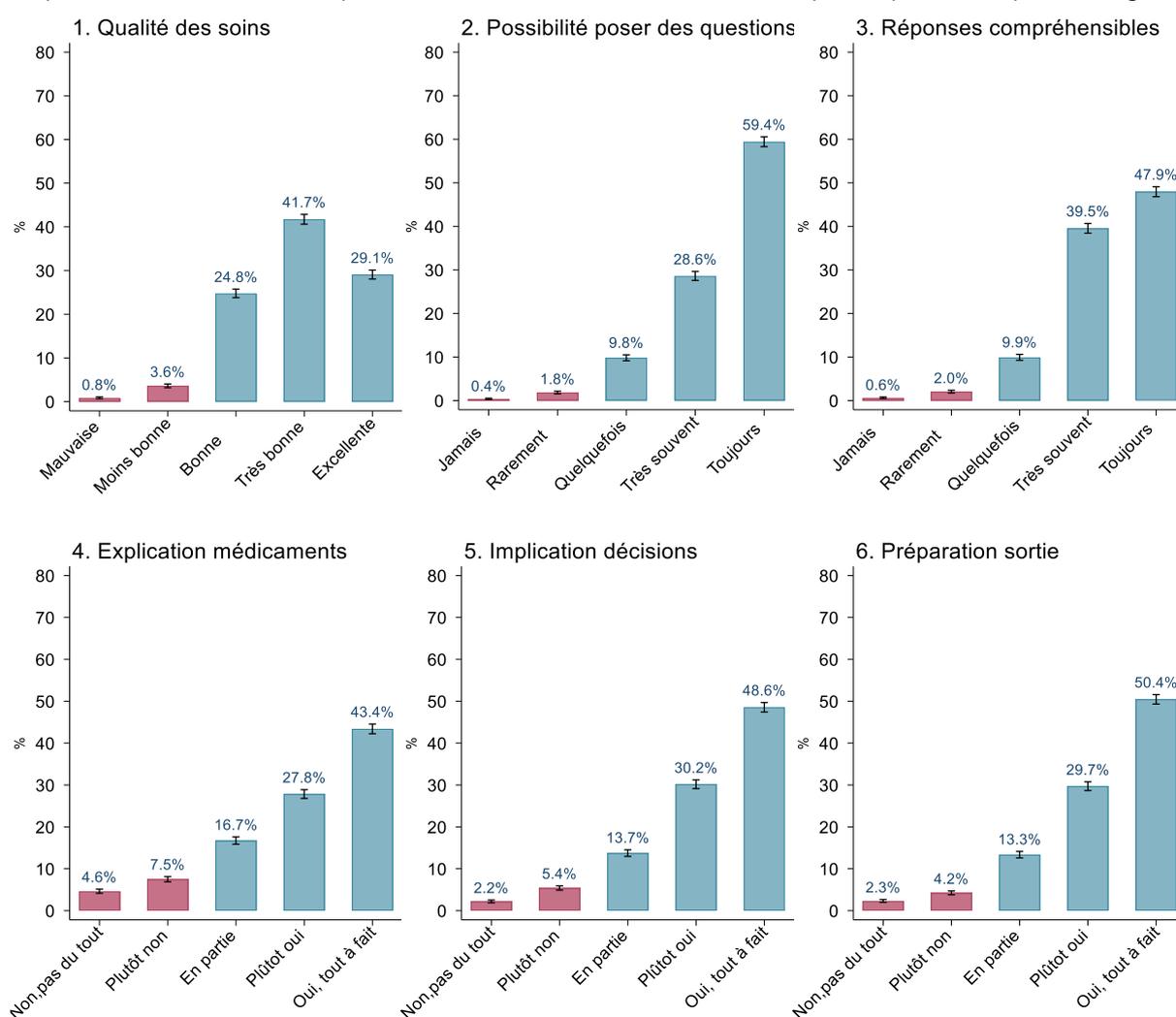
3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en psychiatrie : résultats globaux 2021

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 répondant-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question, 2021

Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95%. Réponses problématiques en rouge.³



³ La somme des pourcentages peut ne pas correspondre à 100% en raison de l'arrondissement.

Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question⁴

Nombre de questionnaires retournés : 7'688	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques (%)	Sans réponse (%) (N= 7'688)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	7'475	3.95	[3.93, 3.97]	4.4	2.8	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	7'369	4.45	[4.43, 4.47]	2.2	4.1	1.9
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	7'435	4.32	[4.30, 4.34]	2.6	3.3	1.6
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible l'effet, les effets secondaires, le dosage et l'heure de prise des médicaments que vous avez reçus durant votre hospitalisation ?	7'076	3.98	[3.95, 4.01]	12.1	8.0	5.4
5. Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	7'485	4.18	[4.15, 4.20]	7.6	2.6	
6. La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?	7'467	4.22	[4.20, 4.24]	6.5	2.9	

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 7'688 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction pour la question n'a été coché.

Abréviations : 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 de satisfaction présentent des valeurs moyennes élevées.
- 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 2.6% 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 « explication médicaments » présente, avec 12.1%, la proportion la plus élevée de réponses problématiques, suivie par les questions 5 « implication décisions » (7.6%), 6 « préparation sortie » (6.5%) et 1 « qualité des soins » (4.4%).
- 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 répondant-e-s.
- Les proportions des réponses manquantes varient entre 2.6% et 8.0%.
- Moins de 2% des participant-e-s ont coché la réponse alternative aux questions 2 et 3, alors qu'ils sont 5.4% à avoir choisi cette réponse à la question 4.

⁴ 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

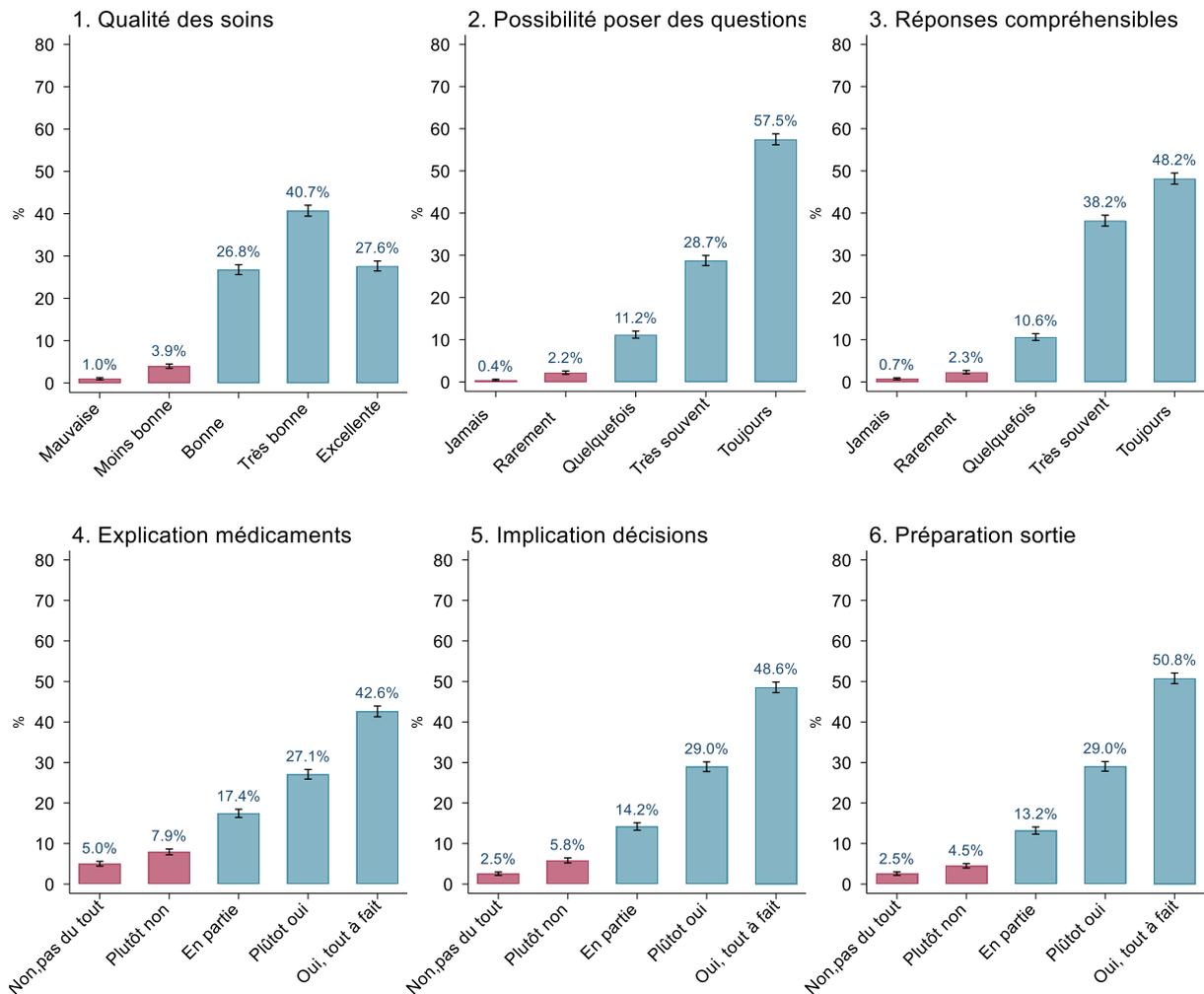
Dans cette section, les pourcentages et les moyennes des réponses aux six questions et leurs intervalles de confiance à 95%, ainsi que les détails des réponses, par question, sont présentés pour chacun des trois types de clinique psychiatrique.

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

Ce type de clinique englobe 41 établissements. Au total, 5'754 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s de ces cliniques, ce qui représente 74.8% de l'échantillon total, avec un taux de retour de 53.2%.

Figure 12 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s des cliniques de soins aigus et de premier recours, 2021

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



I

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

Nombre de questionnaires retournés : 5'754	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N= 5'754)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	5'596	3.90	[3.88, 3.92]	4.9	2.7	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	5'490	4.41	[4.39, 4.43]	2.6	4.6	2.1
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	5'546	4.31	[4.29, 4.33]	3.0	3.6	1.8
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible l'effet, les effets secondaires, le dosage et l'heure de prise des médicaments que vous avez reçus durant votre hospitalisation ?	5'341	3.94	[3.91, 3.98]	12.9	7.2	4.5
5. Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	5'588	4.15	[4.13, 4.18]	8.3	2.9	
6. La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?	5'587	4.21	[4.18, 4.24]	7.0	2.9	

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 5'754 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché.

Abréviations : 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 :

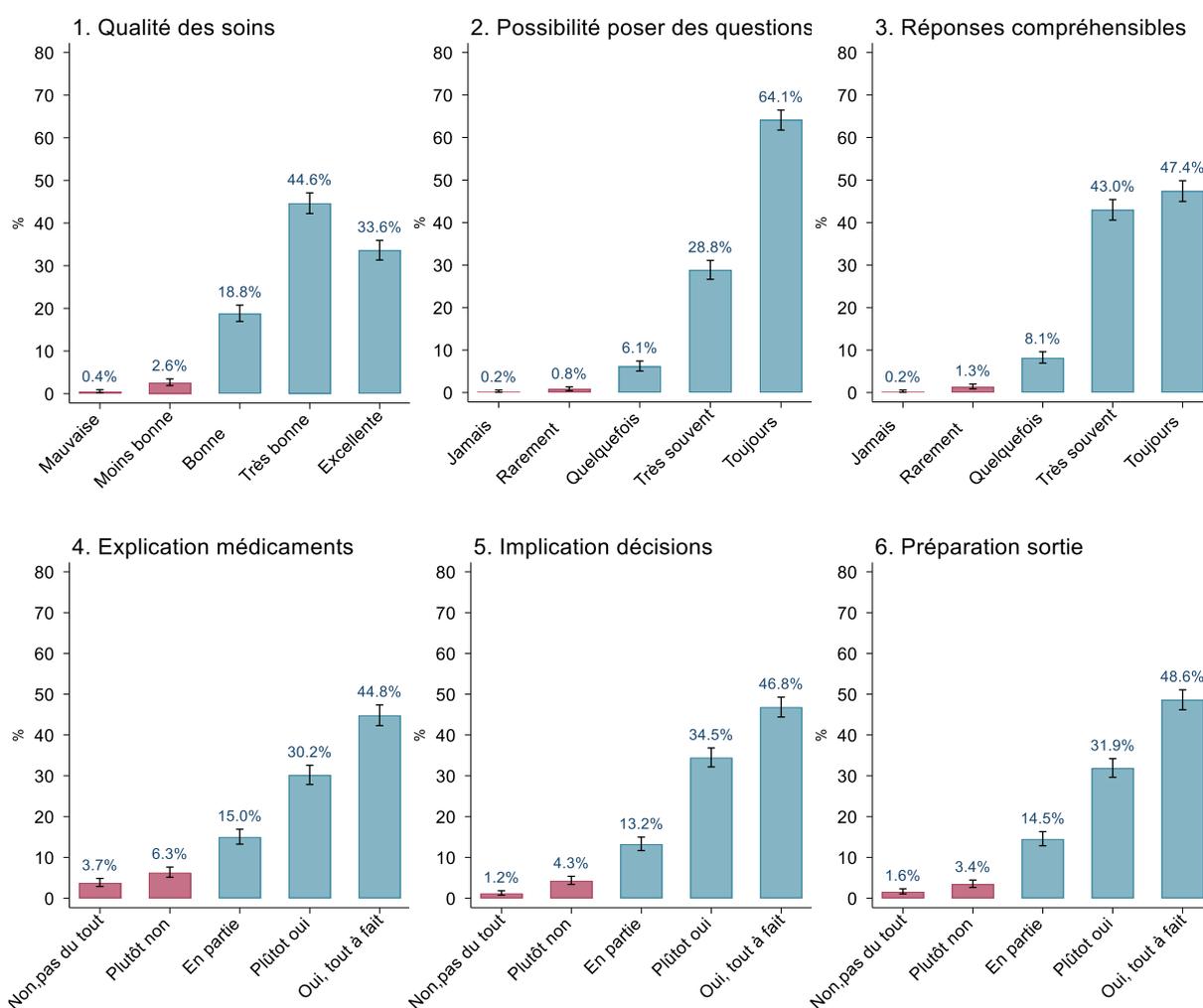
- Toutes les questions de satisfaction présentent des valeurs moyennes élevées.
- Les deux questions concernant l'information et la communication (questions 2 et 3) ont été les mieux évaluées et ont obtenu le taux de réponses problématiques le moins élevé (2.6% et 3.0%).
- La qualité des soins (question 1) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question 4 « explication médicaments » ; le niveau de satisfaction moyen à 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 12.9%, suivie par les questions 5 « implication décisions » (8.3%), 6 « préparation sortie » (7.0%) et 1 « qualité des soins » (4.9%).
- La proportion des réponses problématiques des cliniques de soins aigus et de premier recours est globalement comparable à 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 répondant-e-s.
- La proportion de réponses manquantes la plus élevée est de 7.2% pour la question 4 « explications médicaments ».
- Peu de participant-e-s ont coché la réponse alternative aux questions 2, 3 et 4.

3.3.2 Type de clinique II : Cliniques spécialisées

Les cliniques spécialisées sont représentées par 38 établissements dans cette enquête. Le nombre de répondant-e-s était de 1'649 ce qui correspond à 21.4% de l'échantillon global. Le taux de retour pour ce type de clinique était de 67.7%, donc supérieur à celui du collectif global (+11.6%).

Figure 13 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s des cliniques spécialisées, 2021

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



I

Tableau 4 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées

Nombre de questionnaires retournés : 1'649	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse (N= 1'649)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	1'604	4.08	[4.04, 4.12]	3.0	2.7	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	1'600	4.56	[4.53, 4.59]	1.0	3.0	1.5
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	1'608	4.36	[4.33, 4.40]	1.5	2.5	1.2
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 ?	1'468	4.06	[4.00, 4.12]	10.0	11.0	8.4
5. Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	1'616	4.22	[4.17, 4.26]	5.5	2.0	
6. La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?	1'600	4.23	[4.18, 4.27]	5.0	3.0	

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 1'649 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché.

Abréviations : 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 :

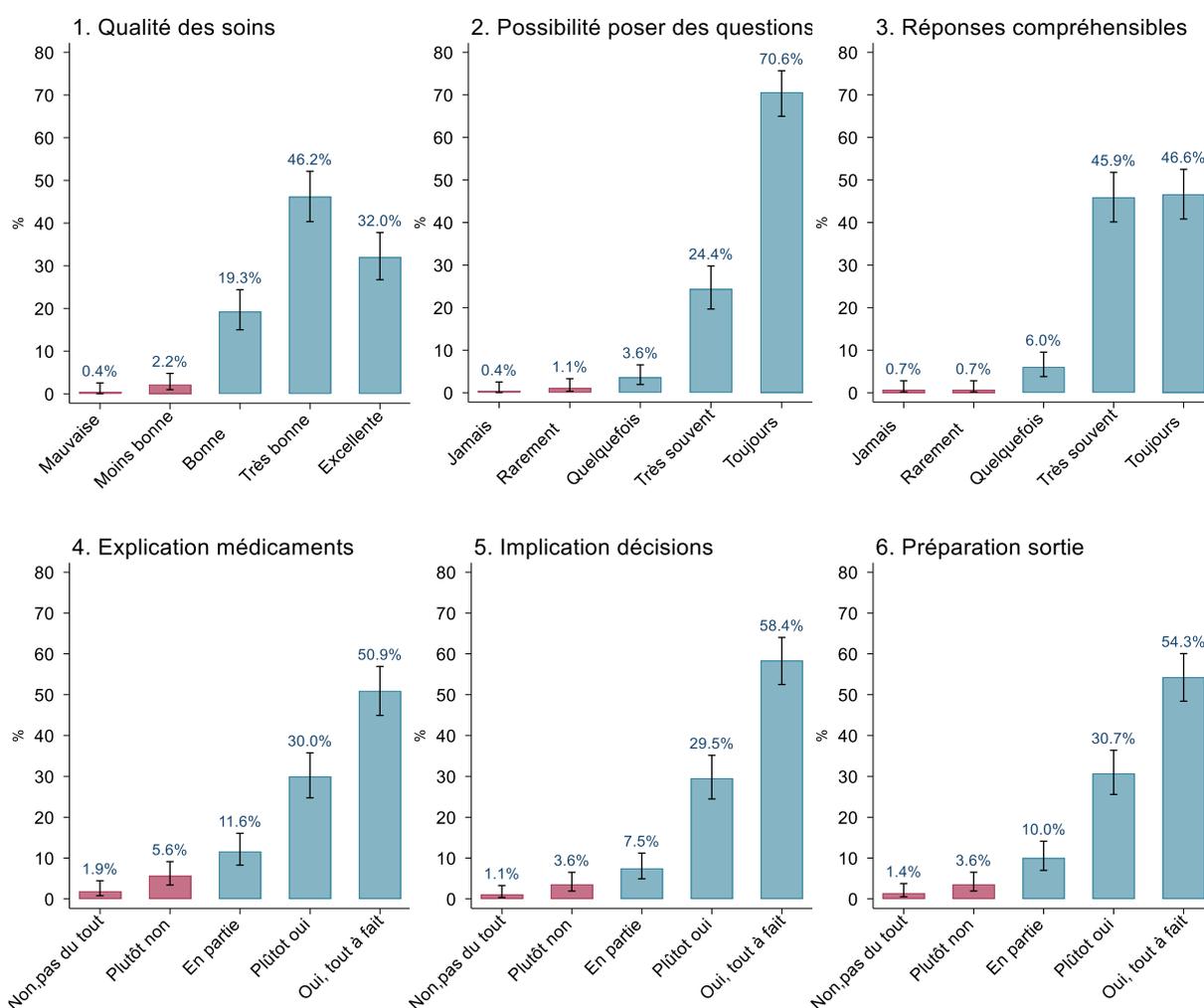
- Toutes les questions de satisfaction présentent des valeurs moyennes élevées.
- Les deux questions concernant l'information et la communication (questions 2 et 3) ont été les mieux évaluées et ont obtenu le taux de réponses problématiques le moins élevé (1.0% et 1.5% respectivement).
- La question 4 « explication médicaments » a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question 1 « qualité des soins ».
- La question 4 « explications médicaments » présente la proportion la plus élevée de réponses problématiques avec 10.0%, suivie par les questions 5 « implication décisions thérapeutiques » et 6 « préparation sortie » (5.5% et 5.0% respectivement).
- La proportion de réponses problématiques pour les cliniques spécialisées est un peu moins élevée que pour le collectif global de répondant-e-s.
- Les questions 2, 4, 5 et 6 présentent un effet plafond clair, avec la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par le plus grand nombre des répondant-e-s. Cet effet est également présent pour la question 3, mais de manière moins marquée. La question 1 est la seule dont la distribution des réponses ne présente pas un tel effet.
- La proportion de réponses manquantes la plus élevée est de 11.0% pour la question 4 « explications médicaments ».
- Peu de participant-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

Dix cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions ont participé à cette enquête. Au total, 285 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s, ce qui correspond à 3.7% de l'échantillon traité dans ce rapport, et le taux de retour pour ce type d'établissement était de 66.7% (+10.6% par rapport au taux global).

Figure 14 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions, 2021

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



III

Tableau 5 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées dans les traitements des troubles liés à l'addiction

Nombre de questionnaires retourné s: 285	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques (%)	Sans réponse (%) (N= 285)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	275	4.07	[3.98, 4.17]	2.6	3.5	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	279	4.64	[4.56, 4.71]	1.5	2.1	0.4
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	281	4.37	[4.29, 4.45]	1.4	1.4	0.7
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 ?	267	4.22	[4.11, 4.34]	7.5	6.3	5.6
5. Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	281	4.41	[4.31, 4.51]	4.7	1.4	
6. La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?	280	4.33	[4.22, 4.43]	5.0	1.7	

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 285 questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

Abréviations : 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).

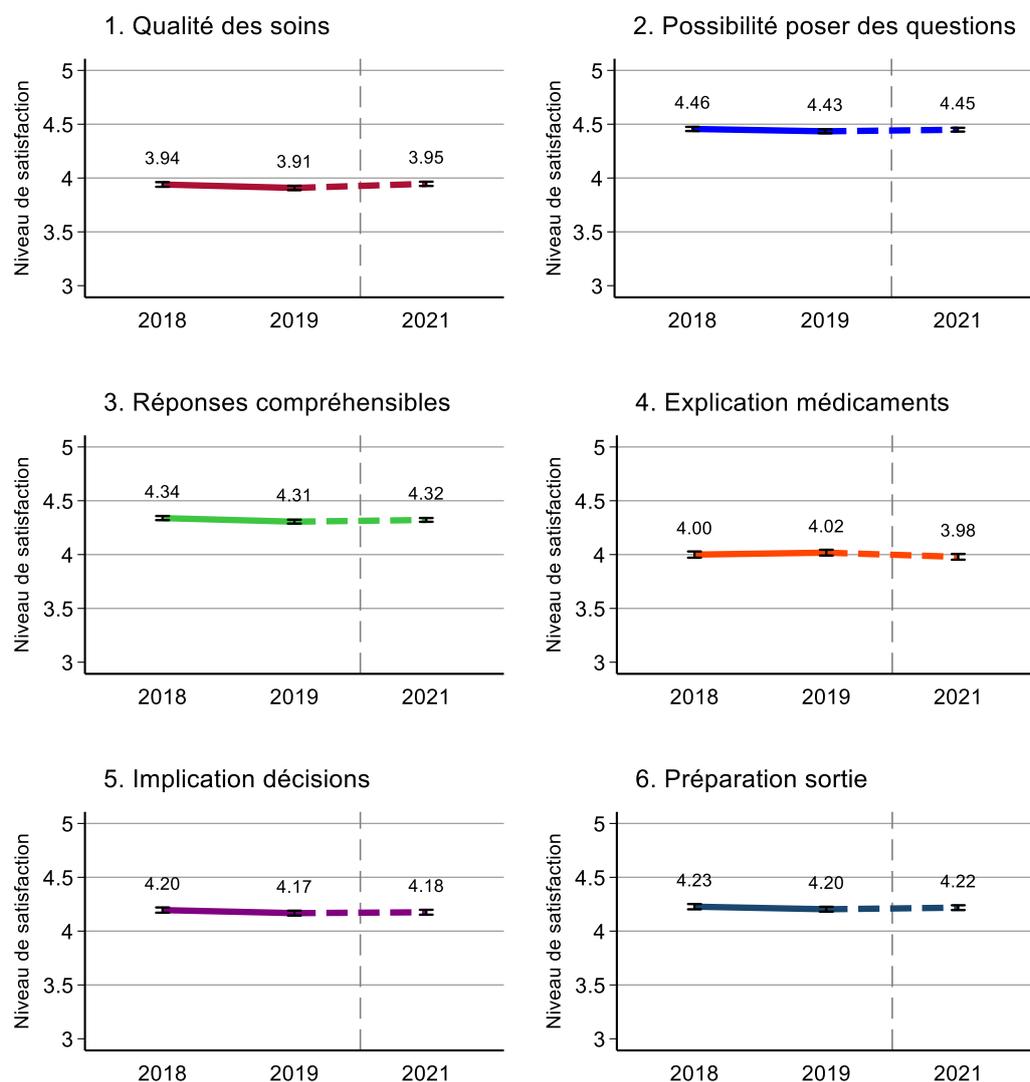
Commentaires concernant les cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions :

- Toutes les questions de satisfaction présentent des valeurs moyennes élevées.
- Les questions 2 « possibilité poser des questions » et 5 « implication décisions » 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 (1.5% et 1.4% respectivement).
- La question 1 « qualité des soins » a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question 4 « explications médicaments ».
- La question 4 « explications médicaments » présente la proportion la plus élevée de réponses problématiques avec 7.5%, suivie par les questions 6 « préparation sortie » (5.0%) et 5 « implication décisions » (4.7%).
- 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, et pour quatre questions (2, 4, 5 et 6) elle a été choisie par plus de 50% des répondant-e-s.
- La proportion des réponses manquantes la plus élevée est de 6.3% pour la question 4 « explications médicaments », suivi de la question 1 « qualité des soins » (3.5%).
- Peu de participant-e-s ont coché la réponse alternative des questions 2 et 3, tandis que près de 5.6% ont coché celle de la question 4.

3.4 Résultats pour les enquêtes à partir de 2018

Le graphique ci-dessous présente les niveaux de satisfaction du collectif global pour chaque question des enquêtes depuis 2018 ; comme signalé précédemment, les résultats de l'enquête 2017 ne sont pas présentés car ils ont été obtenus dans des conditions différentes (c.-à-d. envoi du questionnaire aux patient·e·s).

Figure 15 : Niveau de satisfaction pour les enquêtes 2018-2021



Commentaire :

- Les moyennes de satisfaction des six questions sont stables par rapport à la mesure de 2019 (écart maximal absolu de 0.04 points sur une échelle en 5 points), ainsi que par rapport à la mesure de 2018 (écart maximal absolu de 0.02 points).

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%⁵. L'intervalle entre ces deux limites est d'autant plus grand que le nombre de questionnaires retournés 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) complètes pour la question considérée sont représentées, dans le graphique, par des cercles blancs et sans les limites de contrôle.
- Plus une clinique aura retourné un nombre élevé de questionnaires avec des données complètes d'ajustement, plus elle 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 vertical (ordonnée).

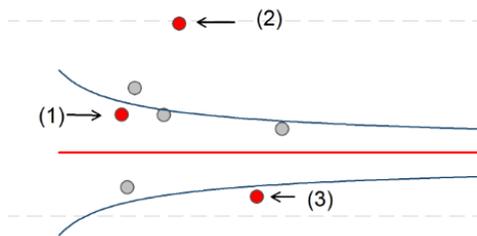
⁵ 95% signifie que la probabilité de se tromper en affirmant que la moyenne d'un hôpital/clinique est différente de la moyenne du collectif global est de 5% si la première se trouve en dehors des limites de contrôle.

Interprétation des intervalles de confiance : précisions

Ces explications aident à interpréter les limites de contrôle à 95% représentées dans les graphiques en entonnoir (bornes bleues) ainsi que les intervalles de confiance à 95% des moyennes ajustées des cliniques qui se trouvent dans le tableau 9 en annexe (IC à 95%). Les intervalles de confiance des cliniques ne sont pas représentés dans les graphiques en entonnoir (Figures 16 à 21) pour que ces derniers restent lisibles.

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

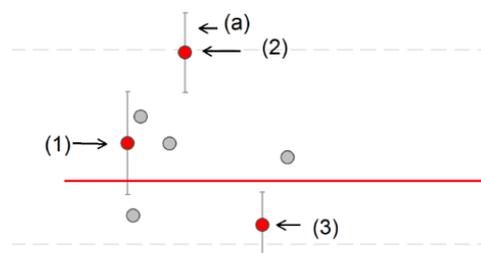
Graphique en entonnoir



Les cliniques situées à l'intérieur de l'entonnoir délimité par les bornes bleues (1) ont des valeurs ajustées qui ne diffèrent pas de façon statistiquement significative de la moyenne du collectif global. Les cliniques qui se situent à l'extérieur de l'entonnoir (au-dessus (2) ou en dessous (3)) présentent une différence statistiquement significative avec la moyenne du collectif global.

Si une valeur diffère significativement 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 9



Pour chaque clinique, l'intervalle de confiance est représenté par une distance entre deux bornes représentant l'IC95% (a).

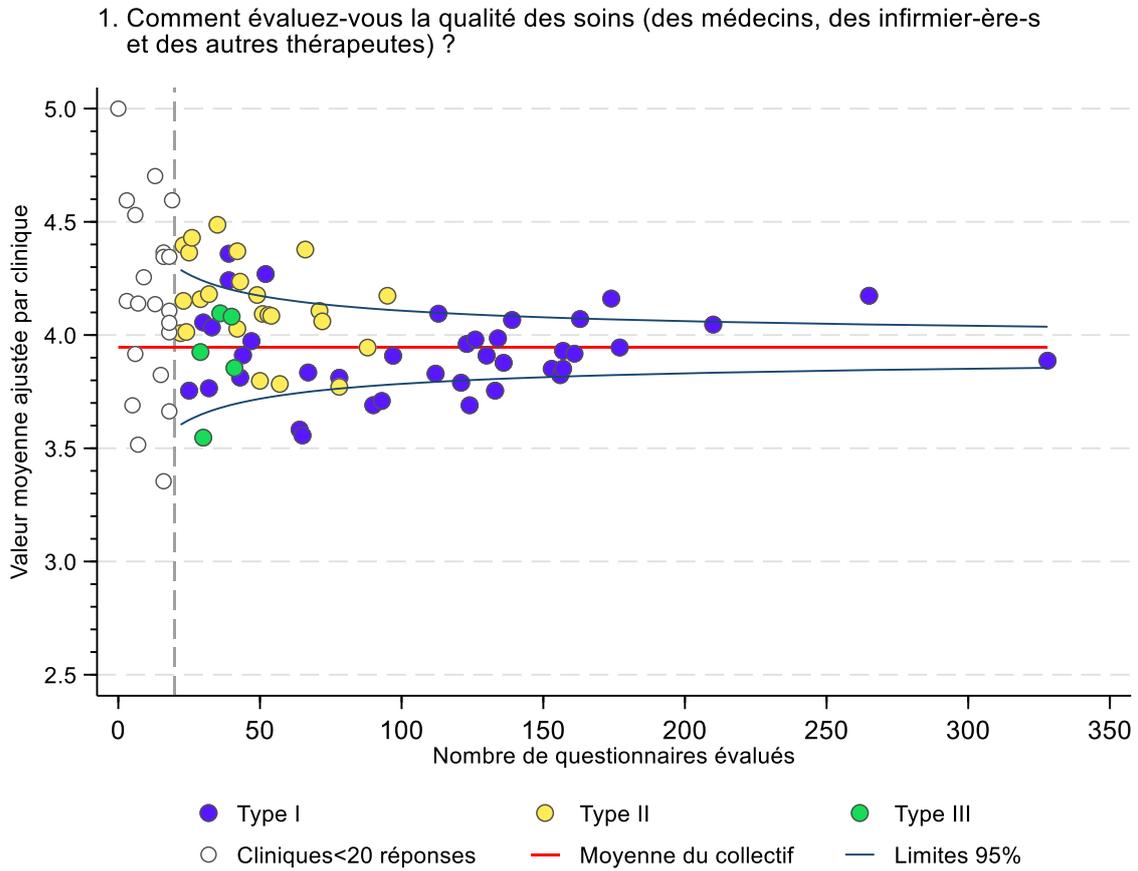
Lorsque l'IC95% d'une clinique croise la moyenne du collectif global (ligne rouge ; point (1)), cela signifie que la moyenne ajustée de la clinique n'est pas statistiquement différente (plus élevée ou plus basse) de la moyenne du collectif global. À l'inverse, les moyennes ajustées des cliniques (2) et (3) sont statistiquement différentes de la moyenne du collectif global puisque 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 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. 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 répondant-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. 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.

Figure 16 : Graphique en entonnoir, question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'000).



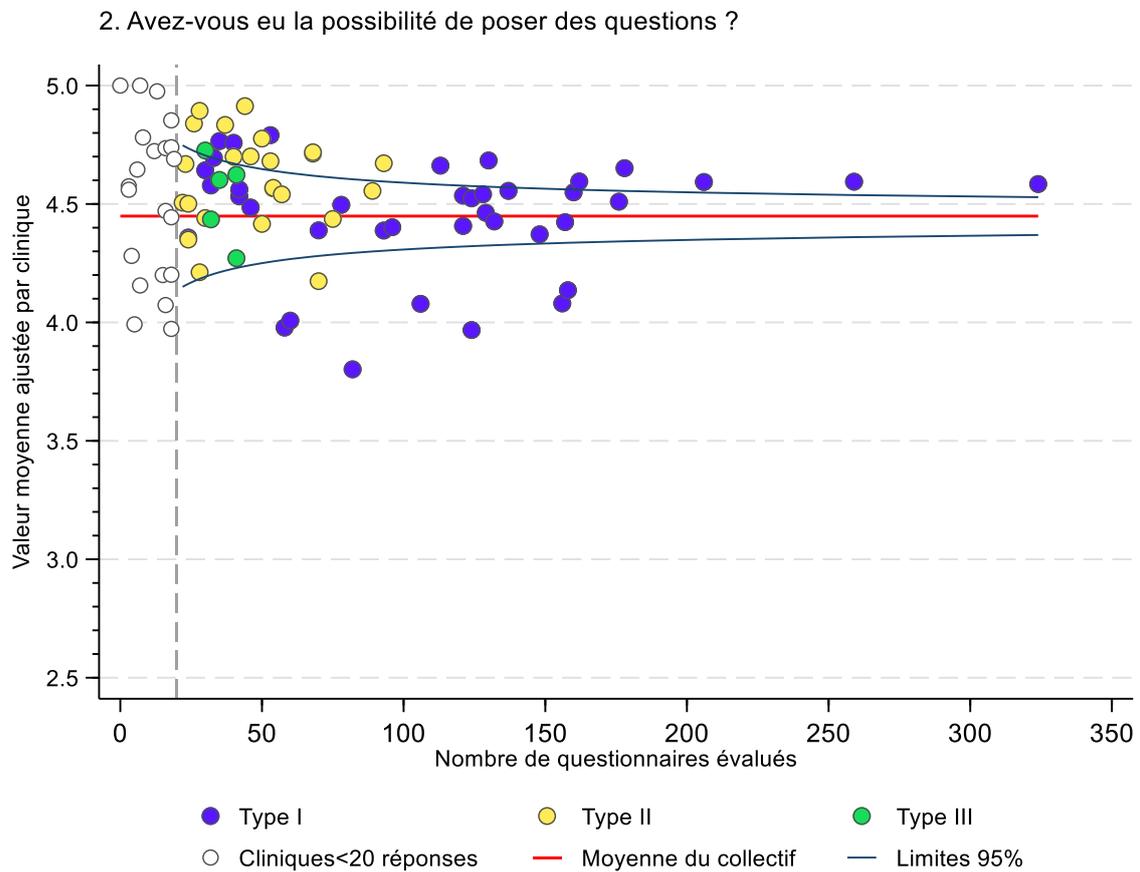
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 3.97⁶.
- La valeur observée la plus basse est de 3.55 et la plus élevée de 4.49 ; l'écart est de 0.94 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

⁶ Les chiffres ayant été arrondis et les valeurs ajustées, ils peuvent ne pas concorder exactement avec ceux donnés dans les tableaux.

Figure 17 : Graphique en entonnoir, question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'935)

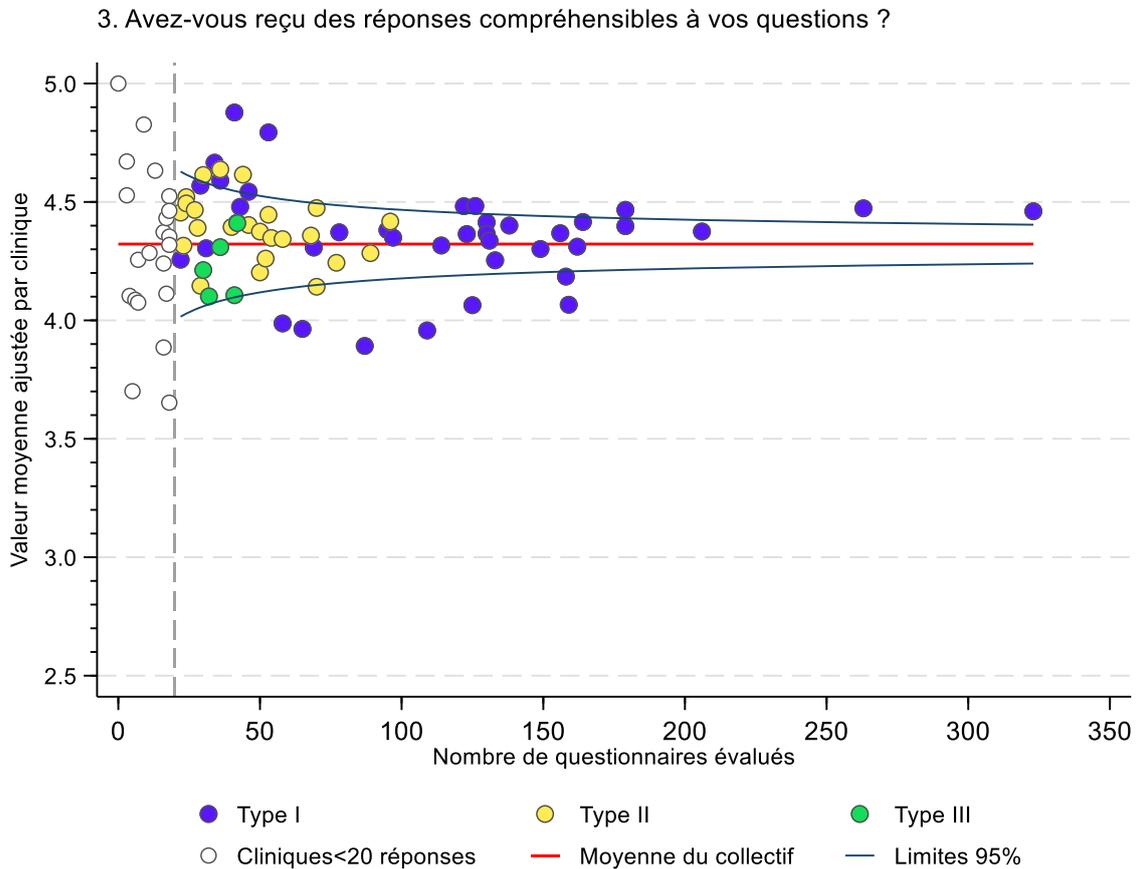


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 2 est de 4.49.
- La valeur observée la plus basse est de 3.80 et la plus élevée de 4.91 ; l'écart est de 1.11 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 18 : Graphique en entonnoir, question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'986)

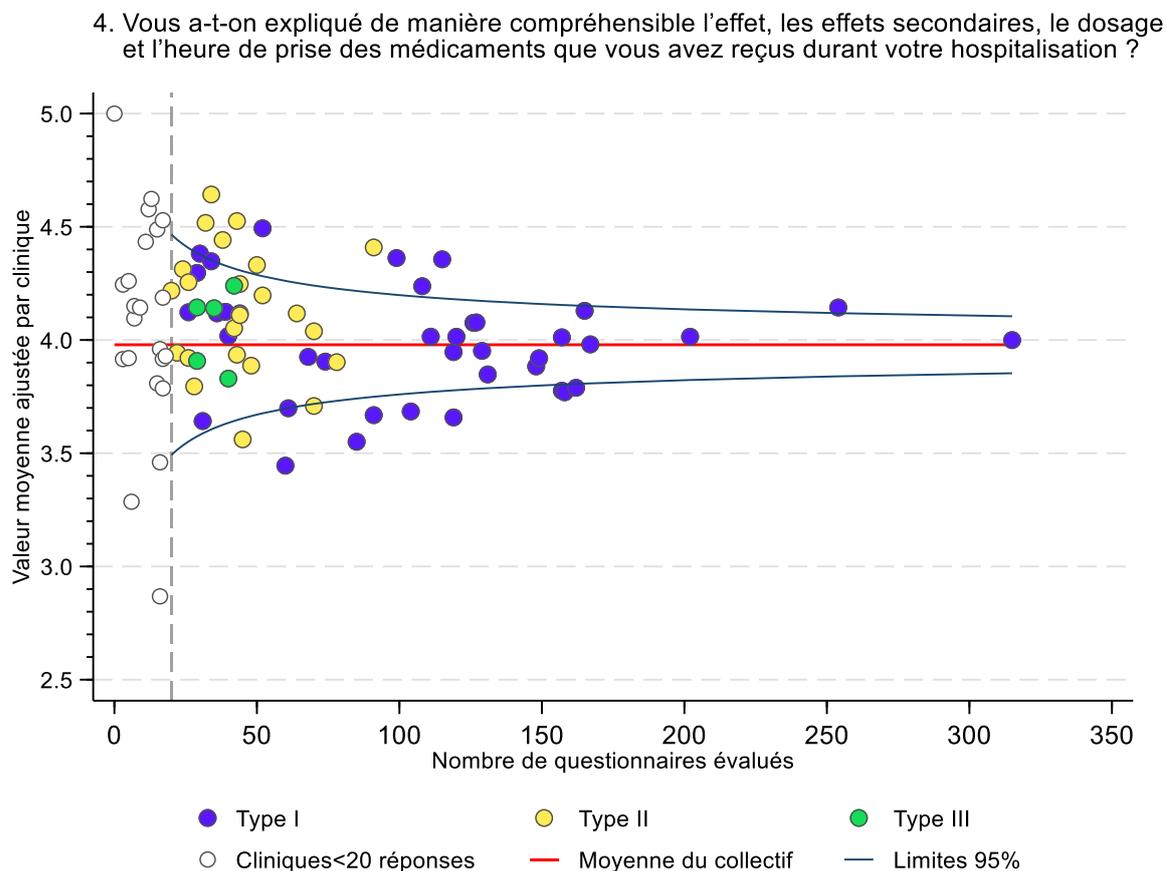


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 3 est de 4.34.
- La valeur observée la plus basse est de 3.89 et la plus élevée de 4.88 ; l'écart est de 0.99 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 19 : Graphique en entonnoir, question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N 5'696)

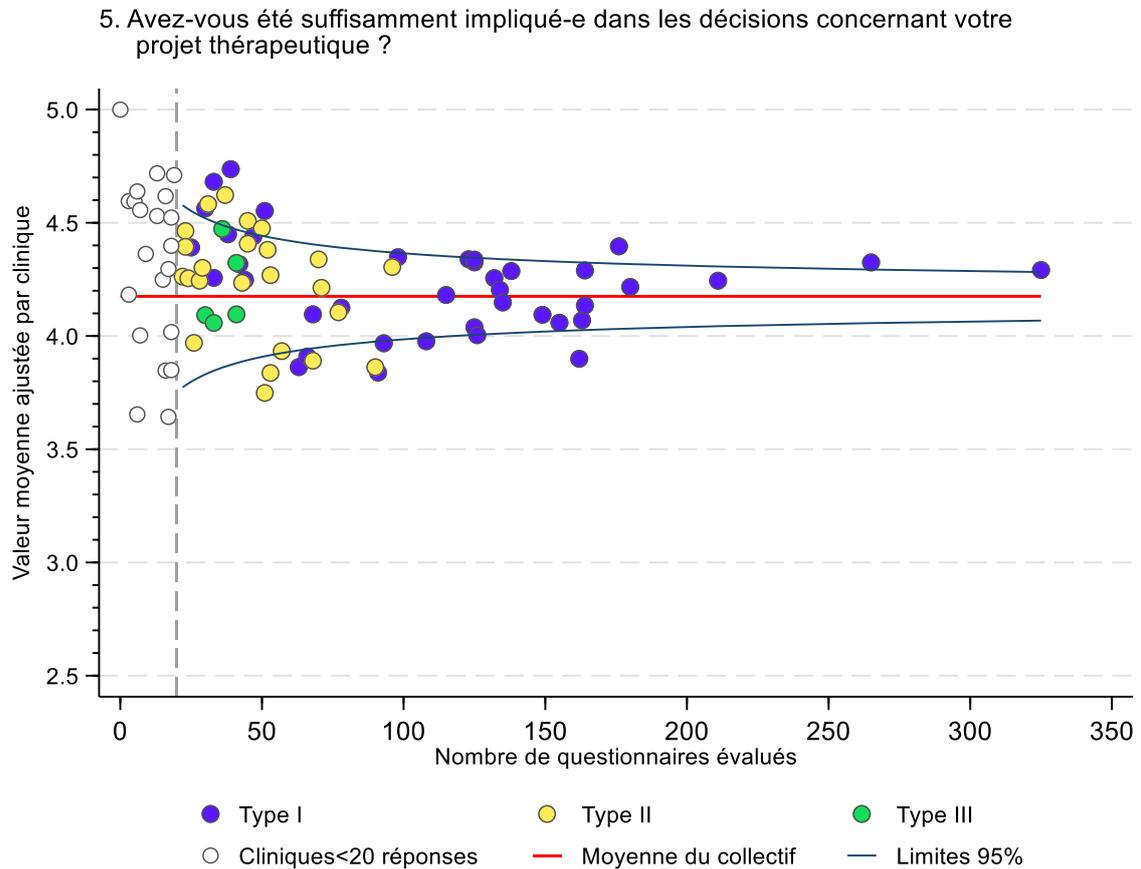


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec < 20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 4 est de 4.00.
- La valeur observée la plus basse est de 3.45 et la plus élevée de 4.64 ; l'écart est de 1.19 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 20 : Graphique en entonnoir, question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'028)

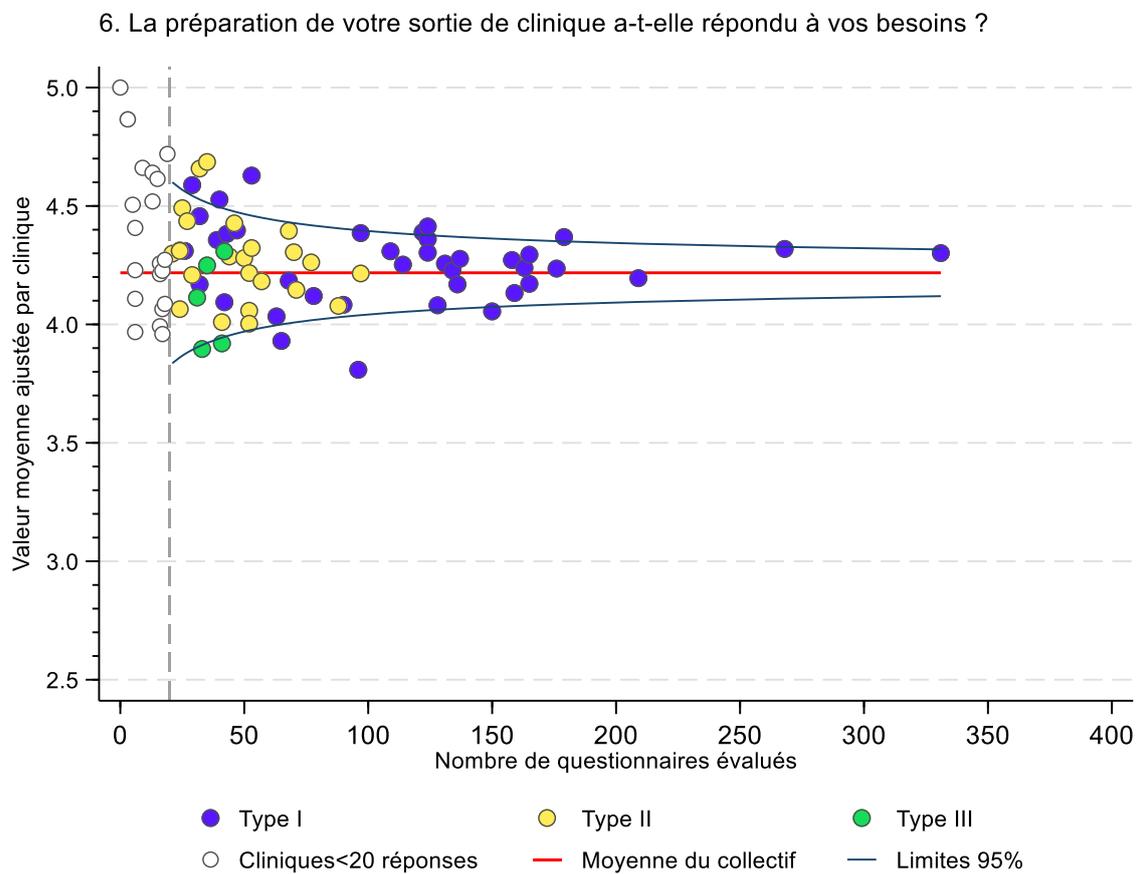


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 5 est de 4.20.
- La valeur observée la plus basse est de 3.75 et la plus élevée de 4.74 ; l'écart est de 0.99 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 21 : Graphique en entonnoir, question 6 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'026)



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 4.25.
- La valeur observée la plus basse est de 3.81 et la plus élevée de 4.69 ; l'écart est de 0.88 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Commentaires concernant les résultats des six funnel plots (pour les cliniques avec ≥ 20 réponses) :

- Dans chaque graphique, la majorité des valeurs se situent entre les deux limites/bornes de contrôle 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 ne varie pas beaucoup entre questions : l'écart le plus important entre les moyennes des cliniques concerne la question 4 « explication médicaments » et est de 1.19 points sur une échelle en 5 points. L'écart est de 1.11 points pour la question 2 « possibilité poser des questions », de 0.99 pour les questions 3 « réponses compréhensibles » et 5 « implication décisions », de 0.94 points pour la question 1 « qualité des soins », et de 0.88 pour la question 6 « préparation sortie ».
- La moyenne ajustée la plus élevée est de 4.5 pour la question 2 (« possibilité poser des questions » ; la question 2 est aussi celle avec le plus important effet plafond). La moyenne ajustée la moins élevée est de 3.9 (question 1, « qualité des soins »).
- 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 5'696 (question 4) et 6'028 (question 5), ce qui correspond respectivement à 74,1% et 78,4% des 7'688 questionnaires retournés (Tableau 6). Ce sont surtout les données manquantes aux questions personnelles utilisées pour l'ajustement (âge, genre, type d'assurance, état de santé auto-reporté et PAFA) 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 quatrième enquête nationale de satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en psychiatrie en Suisse et la troisième 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 2021 est de 56,1% ; il varie cependant fortement entre cliniques, allant de 1,4% à 100%. L'âge moyen des répondant-e-s est de 46 ans avec plus de la 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 (15,0%) disposait d'une couverture d'assurance privée ou semi-privée pour l'hospitalisation. Huit patient-e-s sur dix (82,9%) considèrent par ailleurs leur santé comme bonne, très bonne voire excellente. La variable placement en clinique psychiatrique à des fins d'assistance montre que 18,2% 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 4,5 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 29,1% 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 12,1% 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 de contrôle 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 2021

Le **taux de retour** de cette quatrième 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 le taux de retour global de 2021 n'inclut pas six cliniques n'ayant pu déterminer le nombre de questionnaires distribués.

Concernant la **qualité des données en 2021**, notons tout d'abord la stabilité de la proportion des réponses manquantes aux variables utilisées comme facteurs d'ajustement en 2021 par rapport à 2019. 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, pour cette mesure, seul-e-s environ 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 [12].

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 hospitalisé-e-s 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 2021, nous pouvons toutefois signaler que les caractéristiques des participant-e-s n'étaient pas essentiellement différentes de celles participant-e-s 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 entre 2018 et 2019 (de 9% en 2018 à 17% en 2019), pour se stabiliser en 2021 (18,2%). 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 [11].

En 2021, **les moyennes de satisfaction** et les proportions de réponses problématiques étaient similaires à celles obtenues en 2018 et en 2019. Après une légère augmentation des moyennes de satisfaction observée entre 2017 et 2018, les résultats se sont stabilisés.

Les résultats de cette enquête 2021 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 peut avoir une influence sur les réponses. En effet, 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. 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 introduire un biais de désirabilité sociale plus élevé [12] et/ou un biais de sélection (i.e. caractéristiques différentes des participant-e-s [13, 14, 15]). 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 directes quant à la qualité et à l'adéquation des soins reçus lors d'un séjour en clinique psychiatrique. Ils rendent compte de la

perception des patient-e-s [15] 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 [16]. 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 troisième enquête de satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en clinique de psychiatrie, cette quatrième enquête est caractérisée par un taux de retour et des niveaux de satisfaction peu différente par rapport à l'enquête 2019, quelques incertitudes quant à la fiabilité du nombre de questionnaires effectivement remis aux patient-e-s, et une tendance à la stabilisation 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 (i.e. la communication à des tiers de données médicales).

Bibliographie

1. Plan de mesure de l'ANQ. *Base : Contrat qualité national*. Etat des lieux: janvier 2021. Récupéré de https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Plan-de-mesure.pdf
2. 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.
3. Duss, BG., Rosenheck, RA. & Stolar, M.1999. *Patient satisfaction and administrative measures as indicators of the quality of mental health care*. Psychiatr Serv 50:1053–8
4. *Concept d'évaluation de l'ANQ. Mesures nationales de la satisfaction des patients soins aigus (y compris enquête auprès des parents en pédiatrie), psychiatrie adulte et réadaptation à partir de 2018*. Version 5.1, April 2019 https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Concept-evaluation.pdf
5. ANQ. 2011. *Règlement des données de l'ANQ*, Récupéré de http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_fr.pdf
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. 96(2): S. 394.
7. Norman, G. *Likert scales levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. 15: S. 629.
8. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. 87: S. 564-567.
9. Spiegelhalter, D.J., *Funnel plots for comparing institutional 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): S. 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): S. 1020-6.
12. 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.
13. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction*. Value Health, 2008. 11(4): S. 719-25.
14. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey*. Soc Sci Med, 1996. 42(7): S. 1085–93.
15. 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): S. 1–244.
16. Irwin Press. Quality conundrum. *Patient satisfaction can not be judged on just one measure*. Mod Healthc 41(41),26 2011 Oct10

Liste des figures

Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires remis, 2018-2021	10
Figure 2 : Proportion de données manquantes et de réponses alternatives aux questions de satisfaction, 2019 et 2021	11
Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques	12
Figure 4 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondant-e-s, 2018-2021	13
Figure 5 : Distribution du genre des répondant-e-s, 2018-2021	13
Figure 6 : Distribution de la couverture d'assurance des répondant-e-s, 2018-2021	14
Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2018-2021.....	14
Figure 8 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des répondant-e-s, 2018-2021	15
Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des répondant-e-s par catégorie d'âge, 2021	15
Figure 10 : Distribution des répondant-e-s selon le statut placement à des fins d'assistance, 2018-2021	16
Figure 11 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question, 2021.....	17
Figure 12 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s des cliniques de soins aigus et de premier recours, 2021.....	19
Figure 13 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s des cliniques spécialisées, 2021.....	21
Figure 14 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions, 2021	23
Figure 15 : Niveau de satisfaction pour les enquêtes 2018-2021	25
Figure 16 : Graphique en entonnoir, question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'000).	29
Figure 17 : Graphique en entonnoir, question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'935)	30
Figure 18 : Graphique en entonnoir, question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'986)	31
Figure 19 : Graphique en entonnoir, question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'696)	32
Figure 20 : Graphique en entonnoir, question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'028)	33
Figure 21 : Graphique en entonnoir, question 6 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'026)	34

Liste des tableaux

Tableau 1 : Taux de retour par type de clinique psychiatrique, années 2019 et 2021.....	11
Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question.....	18
Tableau 3 : Résultats descriptifs des cliniques de soins aigus et de premier recours.....	20
Tableau 4 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées.....	22
Tableau 5 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées dans le traitements des troubles liés à l'addiction	24
Tableau 6 : Qualité des questionnaires retournés selon le type de clinique, 2021.....	44
Tableau 7 : Age des répondant-e-s : distribution en nombre et pourcentage par classe d'âge, 2019 et 2021.....	44
Tableau 8 : Résultats des enquêtes, 2019 et 2021.....	44
Tableau 9 : Résultats par clinique: Taux de réponse, taux de facteurs d'ajustement, moyennes ajustées et non ajustées et nombre de questionnaires.....	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 répondant-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 chacune des cliniques) 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. Plus l'écart-type est petit, plus les différentes observations sont situées près de la moyenne. À l'inverse, plus l'écart-type est grand, plus les observations s'éloignent de la moyenne.

Facteurs d'ajustement : facteurs pouvant influencer les résultats d'une enquête. S'il y a des cliniques dont la composition de la patientèle se distinguent pour ces facteurs, leurs résultats peuvent être distordu en comparaison avec d'autres cliniques. La procédure de l'ajustement tient compte de ces facteurs et permet une comparaison entre cliniques plus équitable (moyenne ajustée).

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, ou à l'inverse 5% de chance (1 cas sur 20) de ne pas la contenir. Il décrit ainsi la précision de l'estimation d'un paramètre, par exemple dans ce rapport, la moyenne de satisfaction.

Limites de contrôle : les limites de contrôle déterminent la probabilité que des paramètres (par exemple, les moyennes) soient statistiquement différents entre eux. Dans ce rapport, des limites de contrôle à 95% signifie que la probabilité de se tromper en affirmant que la moyenne d'un hôpital/clinique est différente de la moyenne du collectif global est de 5% si la première se trouve en dehors des limites de contrôle.

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 ce 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/elle 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 cependant, seul-e-s les participant-e-s avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement ont été inclus-e-s dans les calculs.

Tableau 6 : Qualité des questionnaires retournés selon le type de clinique, 2021

Type de clinique	Nombre de questionnaires	Données complètes par question (%)						Facteurs d'ajustement complétés (%)	Entièreté questionnaire (%)
		1	2	3	4	5	6		
Type I	5'754	77.3	76.1	76.9	74.4	77.4	77.6	21	16.6
Type II	1'649	79.7	79.6	80.1	73.2	80.7	80.1	18.1	15.5
Type III	285	83.5	84.6	85.3	80.7	85.3	85.6	13.7	11.6
Total	7'688	78	77.2	77.9	74.1	78.4	78.4	20.1	16.2

Données complètes par question : pourcentage de questionnaires qui ont été utilisés pour déterminer la moyenne ajustée de la question. Uniquement les questionnaires ayant en même temps des données complètes pour toutes les variables d'ajustements (âge, genre, état de santé auto-reportée et type d'assurance) et une réponse valide à la question à analyser (valeurs de 1 à 5 : les réponses alternatives cochées ne sont pas considérées comme des réponses valides) ont été pris en compte pour l'ajustement.

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 répondant·e·s : distribution en nombre et pourcentage par classe d'âge, 2019 et 2021

		Classe d'âge							
Total		18–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+	
2019	N	7'168	1'410	1'219	1'385	1'577	865	475	237
	%	100.0	19.7	17.0	19.3	22.0	12.1	6.6	3.3
2021	N	7'499	1'655	1'241	1'404	1'563	911	518	207
	%	100.0	22.1	16.5	18.7	20.8	12.1	6.9	2.8

Tableau 8 : Résultats des enquêtes, 2019 et 2021

Question	2019		2021	
	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Moyenne	Intervalle de confiance 95%
1: Qualité des soins	3.91	[3.83, 3.93]	3.95	[3.93, 3.97]
2: Possibilité poser des questions	4.43	[4.42, 4.45]	4.45	[4.43, 4.47]
3: Réponses compréhensibles	4.31	[4.29, 4.32]	4.32	[4.30, 4.34]
4: Explication médicaments	4.02	[3.99, 4.04]	3.98	[3.95, 4.01]
5: Implication décisions	4.17	[4.14, 4.19]	4.18	[4.15, 4.20]
6: Préparation sortie	4.20	[4.18, 4.23]	4.22	[4.20, 4.24]

Moyenne : Moyenne du collectif global.

Tableau 9 : Résultats par clinique : Taux de réponse, taux de facteurs d'ajustement, moyennes ajustées et non ajustées et nombre de questionnaires

Intervalle de confiance 95% [IC 95%] de la moyenne ajustée ; n-a : non ajustée ; facteurs ajustement : % des questionnaires avec les facteurs (âge, genre, état de santé auto-reporté & type d'assurance) complétés. N nombre de questionnaires complétés utilisables pour le calcul de moyenne ajustée (par question).

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement %	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.95)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.45)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.32)				Question 4 Moyenne (Collectif : 3.98)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.18)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.22)			
	2019	2021 ^a		2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021	2019	2021				
	%	%		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	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N
1	36.8	21.7	74.5	3.80	3.64	3.85 [3.73, 3.98]	157	4.42	4.33	4.42 [4.31, 4.53]	157	4.33	4.25	4.37 [4.26, 4.48]	156	3.92	3.85	3.92 [3.74, 4.09]	149	4.16	3.96	4.06 [3.91, 4.21]	155	4.15	3.88	4.13 [4.00, 4.27]	159
2	46.5	68.4	79.6	3.83	3.90	3.89 [3.80, 3.97]	328	4.54	4.56	4.58 [4.51, 4.66]	324	4.43	4.43	4.46 [4.38, 4.54]	323	4.05	3.99	4.00 [3.88, 4.12]	315	4.11	4.29	4.29 [4.19, 4.39]	325	4.18	4.27	4.30 [4.21, 4.40]	331
3	70.6	76.5	85.4	3.89	4.20	4.17 [4.08, 4.27]	265	4.52	4.59	4.59 [4.51, 4.68]	259	4.30	4.47	4.47 [4.39, 4.56]	263	3.99	4.14	4.14 [4.01, 4.28]	254	4.21	4.33	4.32 [4.21, 4.44]	265	4.13	4.34	4.32 [4.21, 4.42]	268
4	33.4	60.9	81.4	3.65	3.73	3.75 [3.62, 3.89]	133	4.36	4.39	4.43 [4.31, 4.55]	132	4.15	4.25	4.25 [4.13, 4.38]	133	3.70	3.86	3.85 [3.66, 4.03]	131	3.93	4.17	4.20 [4.04, 4.36]	134	4.04	4.12	4.17 [4.02, 4.32]	136
5		32.1	74.7		3.76	3.83 [3.68, 3.98]	112		3.96	4.08 [3.95, 4.21]	106		3.94	3.96 [3.82, 4.09]	109		3.67	3.68 [3.48, 3.89]	104		3.92	3.98 [3.80, 4.15]	108		4.32	4.31 [4.14, 4.47]	109
6	51.2	56.5	82.4	4.01	4.08	4.07 [3.93, 4.20]	139	4.51	4.55	4.56 [4.44, 4.67]	137	4.33	4.35	4.40 [4.28, 4.52]	138	4.12	3.99	4.08 [3.89, 4.27]	127	4.29	4.25	4.29 [4.13, 4.44]	138	4.23	4.26	4.28 [4.13, 4.42]	137
7	44.3	76.3	84.4	4.07	4.11	4.16 [4.04, 4.28]	174	4.57	4.61	4.65 [4.55, 4.75]	178	4.35	4.44	4.47 [4.36, 4.57]	179	4.17	3.97	3.98 [3.82, 4.15]	167	4.39	4.38	4.40 [4.26, 4.53]	176	4.18	4.31	4.37 [4.24, 4.50]	179
8	77.2	64.5	82.2	4.01	4.03	4.07 [3.95, 4.19]	163	4.53	4.55	4.60 [4.49, 4.70]	162	4.46	4.39	4.42 [4.31, 4.53]	164	4.11	4.01	4.01 [3.84, 4.18]	157	4.30	4.29	4.29 [4.15, 4.43]	164	4.35	4.32	4.29 [4.16, 4.43]	165
9	43.0	45.9	80.1	3.79	3.84	3.85 [3.72, 3.98]	153	4.41	4.34	4.37 [4.26, 4.48]	148	4.28	4.28	4.30 [4.19, 4.42]	149	3.94	3.90	3.88 [3.71, 4.06]	148	4.11	4.05	4.09 [3.94, 4.24]	149	4.11	4.03	4.05 [3.92, 4.19]	150
10	23.1	64.7	69.3	3.83	3.90	3.92 [3.79, 4.04]	161	4.05	4.08	4.08 [3.97, 4.19]	156	3.96	3.99	4.07 [3.95, 4.18]	159	3.94	3.80	3.79 [3.62, 3.96]	162	3.89	4.01	4.13 [3.99, 4.28]	164	4.18	4.08	4.24 [4.10, 4.37]	163
11	61.0	75.2	81.6	3.95	4.05	4.05 [3.94, 4.15]	210	4.46	4.57	4.59 [4.50, 4.69]	206	4.36	4.39	4.38 [4.28, 4.47]	206	3.92	4.06	4.01 [3.87, 4.16]	202	4.13	4.25	4.24 [4.12, 4.37]	211	4.22	4.23	4.20 [4.08, 4.31]	209
12	63.7	68.0	80.2	4.08	4.14	4.17 [4.01, 4.33]	95	4.66	4.68	4.67 [4.53, 4.81]	93	4.37	4.43	4.42 [4.27, 4.56]	96	4.39	4.38	4.41 [4.19, 4.63]	91	4.24	4.28	4.30 [4.12, 4.49]	96	4.15	4.22	4.22 [4.04, 4.39]	97
13	80.9	65.2	75.7	3.87	3.84	3.82 [3.70, 3.95]	156	4.02	4.15	4.14 [4.03, 4.25]	158	4.17	4.18	4.18 [4.07, 4.30]	158	4.07	3.76	3.77 [3.60, 3.94]	158	4.13	3.85	3.90 [3.75, 4.04]	162	4.43	4.32	4.27 [4.14, 4.41]	158

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne				Question 2 Moyenne				Question 3 Moyenne				Question 4 Moyenne				Question 5 Moyenne				Question 6 Moyenne			
	2019	2021 ^a		(Collectif : 3.95)				(Collectif : 4.45)				(Collectif : 4.32)				(Collectif : 3.98)				(Collectif : 4.18)				(Collectif : 4.22)			
	%	%		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
				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	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N
14	13.4	38.1	82.5	3.83	3.95	3.91	97	4.44	4.44	4.40	96	4.57	4.41	4.35	97	4.11	4.42	4.36	99	4.07	4.35	4.35	98	4.57	4.38	4.39	97
						[3.75, 4.07]				[4.26, 4.54]				[4.21, 4.49]				[4.15, 4.58]			[4.16, 4.53]				[4.21, 4.56]		
15	36.6	70.9	83.1	3.90	3.76	3.88	136	4.63	4.58	4.68	130	4.34	4.32	4.41	130	4.05	3.95	4.08	126	4.22	4.01	4.15	135	4.28	4.14	4.23	134
						[3.74, 4.01]				[4.56, 4.80]				[4.29, 4.54]				[3.89, 4.27]			[3.99, 4.31]				[4.08, 4.38]		
16	63.8	82.1	79.4	3.63	3.96	3.99	134	4.31	4.49	4.54	128	4.12	4.33	4.37	130	3.76	3.93	3.95	129	3.83	4.22	4.26	132	4.07	4.27	4.26	131
						[3.85, 4.12]				[4.42, 4.66]				[4.24, 4.49]				[3.76, 4.14]			[4.09, 4.42]				[4.11, 4.41]		
17	36.1	49.7	78.4	4.04	3.86	3.78	57	4.53	4.53	4.54	57	4.47	4.39	4.34	58	4.50	4.15	4.11	44	4.18	4.01	3.93	57	4.20	4.22	4.18	57
						[3.58, 3.99]				[4.36, 4.72]				[4.16, 4.53]				[3.79, 4.43]			[3.69, 4.18]				[3.96, 4.41]		
18	36.7	58.9	81.5	3.83	3.98	3.91	130	4.50	4.43	4.46	129	4.36	4.35	4.34	131	4.14	4.02	3.95	119	4.18	4.11	4.04	125	4.31	4.22	4.08	128
						[3.77, 4.05]				[4.34, 4.58]				[4.21, 4.46]				[3.75, 4.14]			[3.87, 4.20]				[3.93, 4.23]		
19	53.5	46.3	80.3	3.79	3.75	3.79	121	4.42	4.49	4.54	121	4.34	4.32	4.36	123	3.78	4.01	4.01	111	4.13	4.22	4.34	125	4.10	4.25	4.30	124
						[3.65, 3.93]				[4.41, 4.66]				[4.24, 4.49]				[3.81, 4.22]			[4.17, 4.50]				[4.15, 4.46]		
20	28.6		78.6	3.67	3.87	3.93	157	4.34	4.53	4.55	160	4.25	4.32	4.31	162	3.87	3.77	3.78	157	4.01	4.03	4.07	163	4.00	4.16	4.17	165
						[3.81, 4.06]				[4.44, 4.66]				[4.20, 4.42]				[3.61, 3.95]			[3.93, 4.21]				[4.04, 4.30]		
21	95.1	82.6	95.8	4.47	4.43	4.38	66	4.78	4.75	4.72	68	4.51	4.42	4.36	68	4.41	4.35	4.33	50	4.06	3.97	3.89	68	4.14	4.44	4.40	68
						[4.18, 4.57]				[4.55, 4.88]				[4.19, 4.53]				[4.03, 4.63]			[3.67, 4.11]				[4.19, 4.60]		
22	69.5	63.3	72.2	4.11	3.61	3.69	124	3.63	3.95	3.97	124	4.11	3.97	4.06	125	3.88	3.52	3.66	119	4.03	3.90	4.00	126	4.32	4.33	4.41	124
						[3.55, 3.83]				[3.84, 4.09]				[3.94, 4.19]				[3.46, 3.85]			[3.84, 4.17]				[4.26, 4.57]		
24	31.7	34.8	67.2	3.90	3.94	3.81	43	4.45	4.53	4.53	42	4.31	4.45	4.48	43	4.14	4.08	4.02	40	4.23	4.27	4.32	42	4.16	4.24	4.09	42
						[3.57, 4.05]				[4.32, 4.74]				[4.27, 4.69]				[3.68, 4.35]			[4.03, 4.60]				[3.83, 4.36]		
25	39.2	50.3	69.9	3.85	3.90	3.98	126	4.44	4.51	4.52	124	4.34	4.39	4.48	126	4.03	3.97	4.01	120	4.24	4.26	4.33	125	4.25	4.29	4.36	124
						[3.84, 4.12]				[4.40, 4.65]				[4.36, 4.61]				[3.82, 4.21]			[4.16, 4.49]				[4.21, 4.51]		
26	56.8	66.5	88.7	4.09	4.05	3.96	123	4.56	4.47	4.41	121	4.48	4.53	4.48	122	4.30	4.39	4.36	115	4.46	4.36	4.34	123	4.40	4.46	4.39	122
						[3.82, 4.10]				[4.28, 4.53]				[4.35, 4.61]				[4.16, 4.55]			[4.17, 4.51]				[4.23, 4.54]		
27	80.3	80.0	89.8	4.10	4.08	4.09	113	4.61	4.63	4.66	113	4.44	4.29	4.32	114	4.10	4.18	4.24	108	4.16	4.18	4.18	115	4.10	4.20	4.25	114
						[3.95, 4.24]				[4.53, 4.79]				[4.18, 4.45]				[4.03, 4.44]			[4.01, 4.35]				[4.09, 4.41]		
28	36.4	63.8	71.3	3.77	3.68	3.71	93	4.20	4.30	4.39	93	4.38	4.29	4.38	95	3.79	3.66	3.67	91	4.02	3.88	3.97	93	4.07	3.79	3.81	96
						[3.55, 3.87]				[4.25, 4.53]				[4.24, 4.53]				[3.45, 3.89]			[3.78, 4.16]				[3.63, 3.98]		

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne				Question 2 Moyenne				Question 3 Moyenne				Question 4 Moyenne				Question 5 Moyenne				Question 6 Moyenne			
	2019	2021 ^a		(Collectif : 3.95)				(Collectif : 4.45)				(Collectif : 4.32)				(Collectif : 3.98)				(Collectif : 4.18)				(Collectif : 4.22)			
	%	%		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
				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	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N
29	81.1	64.6	89.0	4.20	4.20	4.06	72	4.27	4.22	4.17	70	4.14	4.22	4.14	70	3.85	4.12	4.04	70	4.31	4.32	4.21	71	4.16	4.28	4.15	71
						[3.87, 4.25]				[4.01, 4.34]				[3.97, 4.31]				[3.78, 4.30]			[3.99, 4.43]				[3.94, 4.35]		
30	57.6	43.4	80.4	4.27	4.59	4.49	35	4.61	4.87	4.83	37	4.42	4.64	4.64	36	4.41	4.60	4.64	34	4.40	4.59	4.62	37	4.14	4.57	4.69	35
						[4.22, 4.76]				[4.60, 5.00]				[4.40, 4.88]				[4.27, 5.00]			[4.31, 4.93]				[4.39, 4.98]		
31	31.3	40.1	64.4	4.07	3.97	3.97	47	4.56	4.50	4.48	46	4.38	4.47	4.54	46	4.07	4.10	4.12	44	4.39	4.28	4.44	47	4.32	4.19	4.40	47
						[3.74, 4.20]				[4.28, 4.69]				[4.34, 4.75]				[3.80, 4.44]			[4.17, 4.71]				[4.15, 4.65]		
32		91.3	67.4	3.69	3.68	3.58	64	3.95	3.97	3.98	58	4.07	4.06	3.99	58	3.55	3.54	3.45	60	3.84	3.89	3.86	63	4.06	4.06	4.03	63
						[3.39, 3.78]				[3.80, 4.16]				[3.80, 4.17]				[3.17, 3.72]			[3.63, 4.10]				[3.82, 4.25]		
34	65.4	66.7	85.4	4.02	3.96	3.85	41	4.76	4.36	4.27	41	4.36	4.23	4.11	41	4.27	4.06	3.83	40	4.38	4.29	4.10	41	4.52	4.11	3.92	41
						[3.61, 4.10]				[4.06, 4.49]				[3.89, 4.33]				[3.49, 4.17]			[3.81, 4.38]				[3.65, 4.19]		
35	54.5	56.4	86.8	4.07	4.12	4.24	43	4.67	4.64	4.70	46	4.29	4.40	4.40	46	3.92	3.80	3.94	43	4.32	4.44	4.41	45	4.18	4.40	4.43	46
						[4.00, 4.48]				[4.50, 4.90]				[4.20, 4.61]				[3.61, 4.26]			[4.13, 4.68]				[4.17, 4.68]		
36	58.0	55.0	82.0	4.01	3.92	3.95	177	4.55	4.46	4.51	176	4.46	4.41	4.40	179	4.25	4.02	4.13	165	4.40	4.20	4.22	180	4.37	4.21	4.24	176
						[3.83, 4.06]				[4.41, 4.61]				[4.29, 4.50]				[3.96, 4.29]			[4.08, 4.35]				[4.11, 4.36]		
37	87.7	61.9	71.8	4.02	4.26	4.36	25	4.55	4.76	4.89	28	4.32	4.26	4.39	28	4.02	4.06	3.92	26	4.16	4.30	4.24	28	4.05	4.19	4.44	27
						[4.05, 4.68]				[4.63, 5.00]				[4.13, 4.66]				[3.50, 4.34]			[3.90, 4.59]				[4.11, 4.77]		
38	95.2	75.6	87.1	4.12	3.97	4.09	54	4.67	4.52	4.57	54	4.66	4.23	4.26	52	4.33	4.10	4.20	52	4.48	4.32	4.38	52	4.25	4.10	4.22	52
						[3.87, 4.30]				[4.38, 4.75]				[4.07, 4.46]				[3.90, 4.49]			[4.13, 4.64]				[3.98, 4.45]		
39	60.0	39.6	94.7	4.15	4.21	4.10	36	4.67	4.68	4.60	35	4.44	4.39	4.31	36	4.48	4.27	4.14	35	4.48	4.61	4.47	36	4.43	4.43	4.25	35
						[3.83, 4.36]				[4.37, 4.83]				[4.08, 4.54]				[3.78, 4.50]			[4.17, 4.78]				[3.96, 4.54]		
40	65.5	75.6	78.9	3.83	3.78	3.83	67	4.50	4.31	4.39	70	4.19	4.27	4.31	69	4.00	3.94	3.93	68	4.02	4.04	4.10	68	4.26	4.11	4.18	68
						[3.64, 4.03]				[4.22, 4.55]				[4.14, 4.48]				[3.67, 4.18]			[3.87, 4.32]				[3.98, 4.39]		
41	19.3	18.1	74.3	3.76	3.74	3.75	25	4.04	4.18	4.36	24	4.04	4.19	4.26	22	3.60	4.03	4.12	26	4.13	4.18	4.39	25	4.44	4.15	4.31	26
						[3.44, 4.07]				[4.08, 4.64]				[3.96, 4.56]				[3.71, 4.54]			[4.02, 4.76]				[3.98, 4.65]		
42	35.5	72.9	83.7	3.86	4.07	4.11	71	4.59	4.68	4.71	68	4.42	4.46	4.47	70	4.06	4.15	4.12	64	4.22	4.32	4.34	70	4.13	4.21	4.30	70
						[3.92, 4.29]				[4.55, 4.88]				[4.31, 4.64]				[3.85, 4.38]			[4.12, 4.56]				[4.10, 4.51]		
43	78.2	71.9	75.4	3.81	3.69	3.80	50	4.45	4.33	4.42	50	4.19	4.13	4.20	50	3.84	3.53	3.56	45	3.96	3.62	3.75	51	3.92	3.87	4.00	52
						[3.58, 4.02]				[4.22, 4.61]				[4.00, 4.40]				[3.24, 3.88]			[3.49, 4.01]				[3.77, 4.24]		

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne				Question 2 Moyenne				Question 3 Moyenne				Question 4 Moyenne				Question 5 Moyenne				Question 6 Moyenne			
	2019	2021 ^a		(Collectif : 3.95)				(Collectif : 4.45)				(Collectif : 4.32)				(Collectif : 3.98)				(Collectif : 4.18)				(Collectif : 4.22)			
	%	%		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
				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	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N
44	65.0	38.6	84.6	3.95	3.82	3.77 [3.49, 4.04]	32	4.55	4.57	4.58 [4.34, 4.82]	32	4.33	4.46	4.30 [4.05, 4.56]	31	4.13	3.77	3.64 [3.26, 4.02]	31	4.28	4.28	4.26 [3.94, 4.58]	33	4.18	4.32	4.17 [3.87,4.47]	32
45	71.0	79.7	84.7	4.00	4.12	4.18 [3.95, 4.40]	49	4.65	4.73	4.78 [4.58, 4.97]	50	4.32	4.34	4.37 [4.18, 4.57]	50	4.11	4.23	4.44 [4.10, 4.79]	38	4.43	4.42	4.48 [4.21, 4.74]	50	4.24	4.19	4.28 [4.04,4.52]	50
46	84.8		84.1	4.25	4.32	4.27 [4.05, 4.49]	52	4.69	4.79	4.79 [4.60, 4.98]	53	4.77	4.79	4.79 [4.60, 4.99]	53	4.45	4.47	4.49 [4.20, 4.79]	52	4.43	4.54	4.55 [4.29, 4.81]	51	4.64	4.68	4.63 [4.39,4.86]	53
47	72.4	84.0	82.7	3.85	3.91	3.94 [3.78, 4.11]	88	4.46	4.52	4.56 [4.41, 4.70]	89	4.25	4.26	4.28 [4.13, 4.43]	89	4.02	3.85	3.90 [3.66, 4.14]	78	3.93	3.86	3.86 [3.67, 4.06]	90	4.04	4.08	4.08 [3.90,4.26]	88
48	38.1	39.7	78.6	3.69	3.91	3.91 [3.67, 4.15]	44	4.52	4.48	4.56 [4.35, 4.77]	42	4.19	4.43	4.41 [4.20, 4.63]	42	3.98	4.17	4.12 [3.78, 4.47]	39	4.14	4.32	4.25 [3.97, 4.53]	44	4.17	4.30	4.38 [4.12,4.64]	43
49	90.3	75.0	80.0	3.76	3.75	4.01 [3.67, 4.34]	22	4.40	4.43	4.51 [4.21, 4.80]	22	4.15	4.32	4.45 [4.16, 4.75]	22	3.92	4.09	4.19	17	3.94	4.28	4.39 [4.01, 4.78]	23	4.11	4.03	4.31 [3.96,4.66]	24
50	98.6	47.6	83.7	3.85	4.11	4.24 [3.99, 4.49]	39	4.66	4.64	4.76 [4.54, 4.97]	40	4.39	4.69	4.88 [4.66, 5.00]	41	4.26	4.00	4.35 [3.98, 4.71]	34	4.41	4.48	4.74 [4.44, 5.00]	39	4.23	4.23	4.53 [4.26,4.80]	40
51	72.1	75.6	77.5	3.98	3.75	3.81 [3.63, 3.99]	78	4.53	4.46	4.50 [4.34, 4.65]	78	4.39	4.31	4.37 [4.21, 4.53]	78	3.74	3.86	3.90 [3.66, 4.15]	74	4.15	3.96	4.13 [3.92, 4.33]	78	4.36	4.08	4.12 [3.93,4.31]	78
52	96.1	90.4	89.4	4.08	4.14	4.08 [3.83, 4.33]	40	4.63	4.67	4.62 [4.41, 4.84]	41	4.43	4.45	4.41 [4.19, 4.63]	42	4.02	4.23	4.24 [3.91, 4.57]	42	4.33	4.38	4.32 [4.03, 4.61]	41	4.19	4.43	4.31 [4.04,4.57]	42
53	31.0	60.3	82.9	3.95	4.05	4.03 [3.76, 4.31]	33	4.59	4.61	4.69 [4.46, 4.93]	33	4.29	4.64	4.67 [4.43, 4.91]	34	4.05	4.30	4.38 [3.99, 4.77]	30	4.18	4.74	4.68 [4.36, 5.00]	33	4.00	4.44	4.46 [4.15,4.76]	32
54	97.2		88.6	4.09	4.12	3.92 [3.63, 4.22]	29	4.65	4.76	4.73 [4.48, 4.98]	30	4.27	4.29	4.21 [3.96, 4.47]	30	4.15	4.24	4.14 [3.75, 4.54]	29	4.32	4.24	4.09 [3.76, 4.43]	30	4.54	4.34	4.11 [3.81,4.42]	31
55	70.0		85.3	3.96	4.06	4.16 [3.87, 4.45]	29	4.11	4.29	4.21 [3.95, 4.47]	28	4.24	4.12	4.15 [3.89, 4.41]	29	3.92	3.91	3.80 [3.39, 4.20]	28	4.26	4.32	4.30 [3.96, 4.64]	29	4.15	4.24	4.21 [3.89,4.53]	29
56	87.2	97.2	91.4	4.00	4.11	4.18 [3.90, 4.46]	32	4.71	4.42	4.44 [4.19, 4.69]	30	4.70	4.64	4.61 [4.36, 4.87]	30	4.76	4.54	4.52 [4.14, 4.89]	32	4.64	4.56	4.58 [4.25, 4.91]	31	4.68	4.69	4.66 [4.36,4.96]	32
57*	69.2	81.8	94.4	3.69	3.24	3.35	16	4.27	4.13	4.20	15	3.71	3.76	3.89	16	3.73	2.65	2.87	16	4.12	3.67	3.64	17	4.00	3.94	4.06	17

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne				Question 2 Moyenne				Question 3 Moyenne				Question 4 Moyenne				Question 5 Moyenne				Question 6 Moyenne			
	2019	2021 ^a		(Collectif : 3.95)				(Collectif : 4.45)				(Collectif : 4.32)				(Collectif : 3.98)				(Collectif : 4.18)				(Collectif : 4.22)			
	%	%		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
				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	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N
58	55.0	67.4	82.8	4.55	4.43	4.40	23	4.50	4.46	4.50	24	4.52	4.57	4.52	24	4.50	4.38	4.31	24	4.55	4.52	4.46	23	4.67	4.38	4.31	24
						[4.07, 4.72]				[4.22, 4.78]				[4.23, 4.81]				[3.88, 4.75]			[4.08, 4.85]				[3.96, 4.66]		
59	71.9	88.6	74.2	4.03	4.06	4.15	23	4.71	4.65	4.67	23	4.49	4.31	4.32	23	4.32	4.08	4.22	20	4.28	4.29	4.26	22	4.38	4.37	4.30	21
						[3.82, 4.48]				[4.38, 4.95]				[4.02, 4.61]				[3.74, 4.69]			[3.87, 4.66]				[3.93, 4.67]		
60	74.0	67.9	77.2	3.83	3.93	4.03	42	4.51	4.63	4.70	40	4.44	4.40	4.39	40	3.86	3.93	4.05	42	3.95	4.23	4.24	43	4.08	3.85	4.01	41
						[3.79, 4.27]				[4.48, 4.92]				[4.17, 4.62]				[3.72, 4.38]			[3.95, 4.52]				[3.74, 4.28]		
61*	75.9	33.3	83.3	3.81	3.67	3.69	5	4.00	4.17	3.99	5	3.64	3.67	3.70	5	3.59	3.67	3.92	5	3.82	4.50	4.59	5	3.68	4.17	4.51	5
62	55.9	100.0	78.6	3.61	3.69	3.55	30	4.71	4.51	4.44	32	4.03	4.27	4.10	32	4.31	4.00	3.91	29	4.00	4.17	4.06	33	4.00	3.98	3.90	33
						[3.26, 3.83]				[4.19, 4.68]				[3.85, 4.35]				[3.51, 4.30]			[3.74, 4.38]				[3.60, 4.19]		
64*	54.0	37.3	64.3	4.15	3.82	3.66	18	4.50	4.56	4.44	18	4.42	4.33	4.35	18	3.96	3.50	3.46	16	4.15	4.14	3.85	18	4.48	4.00	3.99	16
65*	53.3	90.0	66.7	4.13	4.11	3.92	6	4.63	4.78	4.65	6	4.13	4.22	4.09	6	4.50	2.75	3.29	6	4.38	3.89	3.65	6	3.88	3.78	3.97	6
67*	64.9	75.0	75.0	3.96	4.26	4.01	18	4.39	4.88	4.74	18	4.27	4.67	4.46	18	4.00	4.79	4.62	13	4.24	4.79	4.52	18	4.23	4.63	4.27	18
68*	85.3	58.8	70.0	3.41	3.90	4.14	7	4.32	4.70	5.00	7	3.93	4.20	4.26	7	3.44	3.89	4.10	7	3.63	4.40	4.56	7	3.61	4.22	4.41	6
70*	16.0		86.7	3.88	4.13	4.14	13	4.63	4.71	4.72	12	4.25	4.23	4.28	11	3.86	4.36	4.58	12	4.75	4.53	4.53	13	4.25	4.40	4.52	13
72*	66.7	50.0	84.2	3.41	3.94	3.82	15	4.27	4.79	4.74	16	3.95	4.32	4.24	16	3.26	4.00	3.81	15	3.95	4.33	4.25	15	4.18	4.39	4.21	16
73*		50.0	75.0		4.25	4.15	3		4.75	4.56	3		4.75	4.67	3		4.33	4.24	3		4.75	4.60	3		5.00	4.87	3
74*	62.5	84.0	90.5	4.00	4.57	4.60	19	4.76	4.85	4.85	18	4.42	4.53	4.52	18	4.64	4.53	4.53	17	4.44	4.76	4.71	19	4.12	4.57	4.72	19
80*	33.3	62.5	60.0	3.50	4.20	4.59	3	3.75	4.40	4.57	3	4.00	4.40	4.53	3	3.50	3.40	3.92	3	3.75	4.00	4.18	3	4.00	4.20	4.87	3

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne				Question 2 Moyenne				Question 3 Moyenne				Question 4 Moyenne				Question 5 Moyenne				Question 6 Moyenne			
	2019	2021 ^a		(Collectif : 3.95)				(Collectif : 4.45)				(Collectif : 4.32)				(Collectif : 3.98)				(Collectif : 4.18)				(Collectif : 4.22)			
	%	%		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
				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	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N
81	97.7	68.0	76.5	4.05	4.04	4.36	39	4.53	4.61	4.77	35	4.35	4.40	4.59	36	3.97	3.93	4.12	36	4.22	4.18	4.45	38	3.95	3.96	4.36	39
						[4.11, 4.61]				[4.53, 5.00]				[4.36, 4.82]				[3.76, 4.47]			[4.15, 4.75]				[4.08, 4.63]		
82	83.6	87.9	88.2	4.31	4.33	4.37	42	4.73	4.80	4.91	44	4.61	4.56	4.62	44	4.24	4.35	4.53	43	4.33	4.47	4.51	45	4.00	4.12	4.29	44
						[4.13, 4.61]				[4.71, 5.00]				[4.40, 4.83]				[4.20, 4.85]			[4.23, 4.78]				[4.03, 4.55]		
83	63.6	59.5	85.7	3.91	3.85	3.77	78	4.66	4.47	4.44	75	4.43	4.32	4.24	77	4.11	3.80	3.71	70	4.20	4.21	4.10	77	4.27	4.36	4.26	77
						[3.59, 3.95]				[4.28, 4.59]				[4.08, 4.40]				[3.45, 3.96]			[3.89, 4.31]				[4.07, 4.46]		
84			80.3		4.06	4.09	53		4.63	4.68	53		4.44	4.45	53		3.83	3.89	48		4.25	4.27	53		4.32	4.32	53
						[3.87, 4.30]				[4.49, 4.87]				[4.25, 4.64]				[3.58, 4.19]			[4.02, 4.52]				[4.09, 4.56]		
85	81.8	90.0	83.3	4.25	3.94	4.06	30	4.67	4.47	4.64	30	4.56	4.49	4.57	29	4.57	4.21	4.30	29	4.78	4.47	4.56	30	4.11	4.37	4.59	29
						[3.77, 4.34]				[4.39, 4.89]				[4.31, 4.83]				[3.90, 4.69]			[4.23, 4.90]				[4.27, 4.91]		
86*		100.0	59.3		4.52	4.35	16		4.59	4.47	16		4.52	4.37	16		4.58	4.49	15		4.67	4.62	16		4.69	4.61	15
87*	44.1	50.0	42.9	4.07	4.14	4.53	6	4.29	4.33	4.28	4	4.13	4.33	4.10	4	3.80	4.00	4.26	5	4.00	4.57	4.64	6	4.38	4.36	4.23	6
88		29.6	81.5		3.62	3.56	65		3.94	4.01	60		3.90	3.96	65		3.72	3.70	61		3.92	3.91	66		3.94	3.93	65
						[3.36, 3.75]				[3.83, 4.18]				[3.79, 4.14]				[3.43, 3.97]			[3.68, 4.14]				[3.72, 4.14]		
89*		95.8	78.3		4.22	4.11	18		4.13	4.20	18		4.09	4.11	17		4.04	3.93	18		4.13	4.02	18		4.05	3.96	17
90		38.3	79.1		3.66	3.69	90		3.74	3.80	82		3.90	3.89	87		3.51	3.55	85		3.81	3.84	91		4.04	4.08	90
						[3.52, 3.86]				[3.65, 3.95]				[3.74, 4.04]				[3.32, 3.78]			[3.65, 4.03]				[3.90, 4.26]		
91*	94.6	36.7	62.1	3.64	3.74	4.05	18	3.93	3.73	3.97	18	3.92	3.50	3.65	18	3.66	3.81	3.79	17	3.94	3.64	3.85	16	4.14	4.23	4.26	16
93		75.0	80.0		3.97	4.01	24		4.31	4.35	24		4.34	4.49	24		3.92	3.94	22		4.23	4.25	24		4.04	4.06	24
						[3.69, 4.33]				[4.07, 4.63]				[4.21, 4.78]				[3.49, 4.40]			[3.88, 4.63]				[3.72, 4.41]		
94*		100.0	64.3		4.07	4.26	9		4.54	4.78	8		4.71	4.83	9		4.23	4.14	9		4.21	4.36	9		4.38	4.66	9
95*	72.7	33.8	65.4	4.50	4.12	4.36	16	4.32	4.12	4.07	16	4.38	4.35	4.43	17	4.58	3.81	3.92	17	4.46	4.27	4.30	17	4.30	4.24	4.23	17

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne				Question 2 Moyenne				Question 3 Moyenne				Question 4 Moyenne				Question 5 Moyenne				Question 6 Moyenne			
	2019	2021 ^a		(Collectif : 3.95)				(Collectif : 4.45)				(Collectif : 4.32)				(Collectif : 3.98)				(Collectif : 4.18)				(Collectif : 4.22)			
	%	%		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021		
				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	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N
96*		70.0	100.0		3.71	3.52	7		4.29	4.16	7		4.14	4.08	7		4.29	4.15	7		4.14	4.00	7		4.33	4.11	6
97		89.7	80.0		4.52	4.43	26		4.84	4.84	26		4.53	4.47	27		4.34	4.26	26		4.03	3.97	26		4.61	4.49	25
						[4.12, 4.74]				[4.57, 5.00]				[4.19, 4.74]				[3.84, 4.67]			[3.61, 4.33]				[4.15, 4.83]		
98*		100.0	95.0		4.26	4.35	18		4.65	4.69	19		4.32	4.32	18		3.82	3.96	16		4.37	4.40	18		4.05	4.09	18
99*		1.4	0		5.00		0		4.00		0		4.00		0		5.00		0		3.00		0		3.00		0
101*		77.8	92.9		4.64	4.70	13		4.93	4.98	13		4.64	4.63	13		4.33	4.43	11		4.64	4.72	13		4.57	4.64	13
102		77.6	91.5		4.14	4.09	51		4.58	4.57	54		4.40	4.35	54		4.23	4.25	44		3.88	3.84	53		4.04	4.06	52
						[3.87, 4.31]				[4.38, 4.75]				[4.16, 4.54]				[3.93, 4.57]			[3.58, 4.09]				[3.82, 4.30]		

* Cliniques/sites avec moins de 20 réponses évaluées. Attention : en raison du faible nombre de réponses prises en compte, ces résultats ont une fiabilité statistique limitée et doivent être interprétés avec prudence !

^a Pour six cliniques il n'y pas été possible de déterminer le nombre de questionnaires envoyés et elles ont été exclues du calcul du taux de réponse. Les questionnaires reçus ont par contre été pris en compte lors des analyses de satisfaction. Ceci explique les différences de totaux.

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



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 patient-e-s hospitalisé-e-s en psychiatrie : Adultes Rapport comparatif national, mesure 2021
Année	Mars 2022
Auteurs	Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr. ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ
Membres du groupe qualité satisfaction des patients	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Julia Pappacena, Reha Rheinfelden PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Dr. phil. Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic 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) Daniela Zahnd Bureau de l'ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)