

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

Rapport comparatif national

Mesure 2022

Mars 2023, Version 1.0

Sommaire

Résumé	3
1 Contexte	4
1.1 Contexte	4
1.2 Objectifs du rapport.....	4
2 Méthode	5
2.1 Population.....	5
2.2 Mesures	5
3 Résultats	7
3.1 Description de l'échantillon	7
3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2022	7
3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondant-e-s	10
3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondant-e-s	12
3.1.4 Placement à des fins d'assistance	13
3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en psychiatrie : résultats globaux 2022	14
3.3 Résultats par type de clinique.....	16
3.3.1 Type de clinique I : Cliniques de soins aigus et de premier recours	16
3.3.2 Type de clinique II : Cliniques spécialisées	18
3.3.3 Type de clinique III : Cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions	20
3.4 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour chaque question de satisfaction	22
4 Synthèse et conclusion	29
Bibliographie.....	31
Liste des figures	32
Liste des tableaux.....	33
Annexe	34
Mentions légales.....	46

Résumé

Contexte

Ce rapport présente les résultats de la cinquième 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 4^{ème} 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) et la troisième pour laquelle le facteur « placement à des fins d'assistance » a été recueilli à l'aide d'une question incluse dans le questionnaire.

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 2022 est la troisième édition pour laquelle les patient·e·s ont le choix entre un format papier ou en ligne du questionnaire (via l'utilisation d'un code spécifique se trouvant sur la version papier distribuée).

Description de la population

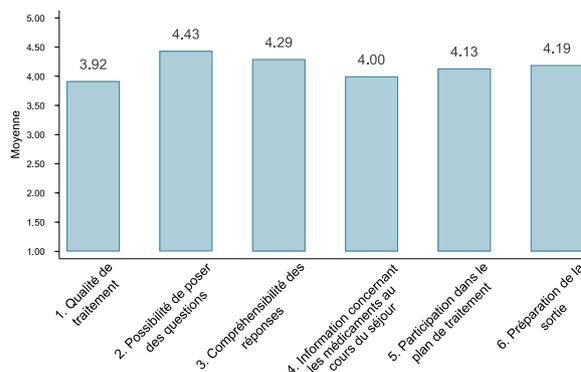
Le taux de réponses de l'enquête 2022 (56,6%) est comparable à celui de 2021 (56,1%). Au total, 94 cliniques ont participé à la mesure, pour un total de 7'791 questionnaires inclus dans les analyses. Les caractéristiques sociodémographiques des répondant·e·s sont restées globalement stables : L'âge moyen des répondant·e·s est de 45,77 ans, sont en majorité des femmes (54,9%) et ont une assurance de base avec hospitalisation en division commune (85,1%). L'état de santé auto-reporté montre que plus de la moitié (52,8%) des répondant·e·s ont considéré que leur état de santé était bon et que plus d'un quart (30,2%) l'ont jugé très bon ou excellent au moment de répondre à l'enquête. Environ 17,4% des patient·e·s ayant répondu ont été admis·e·s à la clinique ou contraint·e·s d'y rester sous une mesure de placement à des fins d'assistance.

Résultats principaux

Le niveau de satisfaction des patient·e·s hospitalisé·e·s en psychiatrie continue d'être élevé. En effet, pour 5 questions sur 6, il est en moyenne supérieur à 4, sur une échelle allant de 1 à 5.

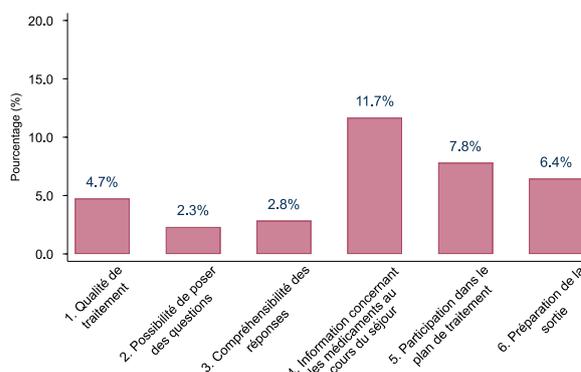
De plus, presque un·e patient·e sur deux a coché le niveau de satisfaction le plus élevé à 5 des 6 questions. Le meilleur résultat a été obtenu pour la question concernant le fait d'avoir eu la possibilité de poser des questions (moyenne globale de 4,43), suivi par le fait d'avoir reçu des réponses compréhensibles (4,29), la préparation de la sortie (4,19), la participation dans le plan de traitement (4,13), les informations concernant les médicaments au cours du séjour (4,00), pour terminer avec la qualité de traitement (3,92).

Moyennes globales de satisfaction des patient·e·s pour chaque question, 2022



Les réponses problématiques¹, indiquant une certaine insatisfaction, n'ont été choisies que par un nombre réduit de répondant·e·s : de 2,3% pour la possibilité de poser des questions (question 2), à un maximum de 11,7% pour les informations concernant les médicaments au cours du séjour (question 4).

Proportion de réponses problématiques par question de satisfaction, 2022



¹ Les réponses problématiques comprennent les deux catégories de réponses les plus négatives aux questions de satisfaction (c.-à-d., les valeurs 1 et 2 sur une échelle en 5 points).

1 Contexte

1.1 Contexte

L'évaluation par les patient-e-s² 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 mesures thérapeutiques proposées [2, 3]. Par conséquent, les enquêtes de satisfaction de l'ANQ sont d'intérêt aussi bien pour les prestataires de service (p. ex. cliniques et médecins leur adressant des patient-e-s), 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 2022. Il présente les résultats d'abord pour l'ensemble des cliniques puis par type de clinique.

² Dans ce rapport, les termes « patient-e-s » et « répondant-e-s » désignent tous deux les « individus hospitalisés dans une clinique de soins psychiatriques en 2022 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-e, peut, quant à lui, revêtir un sens plus générique.

2 Méthode

Dans cette section, nous rappelons brièvement les éléments principaux de la méthode considérée pour la conduite de cette enquête ; les détails sont disponibles dans le « Concept d'évaluation de l'ANQ » [4], ainsi que dans [l'aide supplémentaire à la lecture et à l'interprétation](#) disponible sur le site de l'ANQ.

2.1 Population

La population ciblée par cette enquête est définie sur la base des critères suivants :

- Tou-te-s 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 2022 ;
- sont exclu-e-s 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), ainsi que les patient-e-s décédé-e-s ou n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse

Les patient-e-s hospitalisé-e-s plusieurs fois ne remplissent le questionnaire qu'une seule fois. Aucune disposition spécifique n'a encore été prise pour définir la (non-)participation à cette enquête de satisfaction des patient-e-s dont la capacité de discernement est limitée.

Types de cliniques :

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

- Cliniques de soins aigus et de premier recours (Type de clinique I)
- Cliniques spécialisées (Type de clinique II)
- Cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions (Type de clinique III)

2.2 Mesures

Les données ont été récoltées à l'aide d'un questionnaire papier/online distribué aux patient-e-s avant la sortie de l'hôpital par le personnel des cliniques de psychiatrie. Ce questionnaire comprenait six questions évaluant six différents aspects de l'hospitalisation (voir questionnaire en annexe) :



(1) *Qualité de traitement*

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



(2) *Possibilité de poser des questions*

Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?



(3) *Compréhensibilité des réponses*

Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?



(4) *Informations concernant les médicaments au cours du séjour*

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) *Participation dans le plan de traitement*

Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?



(6) *Préparation de la sortie*

La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?

La satisfaction concernant les aspects traités par les questions 1 à 6 a été mesurée à partir d'une échelle de réponse ordinale à cinq degrés. La moyenne des évaluations pour les questions de satisfaction a été calculée à partir de l'attribution d'une valeur numérique de 1 à 5 à chaque modalité de réponse (1 = réponse la plus négative ; 5 = réponse la plus positive). Les moyennes ont été calculées à partir de la conversion de l'échelle ordinale (p. ex. toujours,..., jamais) en valeurs numériques (1 à 5). Bien que ce procédé soit sujet à controverse [5, 6, 7] – car le principe d'équidistance psychométrique entre les réponses n'est pas respecté – il se justifie pleinement si aucune alternative n'est possible.

Outre cette mesure de la satisfaction, les autres informations récoltées étaient l'âge, le genre, le type d'assurance maladie (division semi-privée/privée versus commune), la langue du questionnaire (allemand, français, italien), l'état de santé auto-reporté des patient·e·s (excellent, très bon, bon, moins bon, mauvais) et le statut de « placement à des fins d'assistance » des patient·e·s (PAFA).

Ces informations ont été utilisées pour calculer les moyennes ajustées de satisfaction de chaque clinique (facteurs d'ajustement). Il n'est pas possible de calculer les moyennes ajustées pour le collectif des cliniques, puisque les caractéristiques de la population de référence des patient·e·s ne sont pas connues.

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.

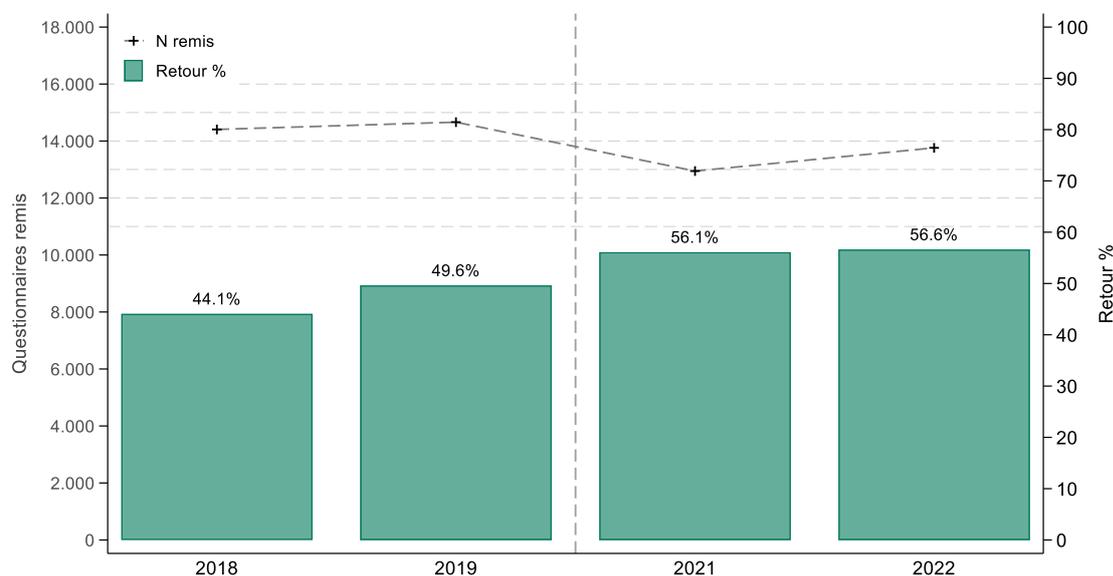
3 Résultats

3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2022

Au total, 288 (3,6%) questionnaires complètement vides (sans aucune réponse, ni aux questions de satisfaction, ni aux questions sociodémographiques) ont été reçus. Ceux-ci ont été retirés de la base de données pour la mesure 2022. Après cet ajustement, lors de cette cinquième enquête nationale de satisfaction auprès des patient·e·s hospitalisé·e·s en soins psychiatriques, 94 cliniques ont participé à l'enquête pour un total de 7'791 questionnaires remis sur les 13'761 questionnaires envoyés aux patient·e·s sorti·e·s entre avril et juin 2022, ce qui correspond à un taux de réponse de 56,6%. Le taux de réponses 2022 est stable par rapport à celui de 2021 (56,1%) et il est plus élevé que les taux mesurés les années précédentes. Les taux de réponses par clinique varient entre un minimum de 1,5% et un maximum de 100% (1,4% et 100% respectivement en 2021). Par ailleurs, tandis que plus de la moitié des cliniques participantes ont obtenu plus de 50 réponses en 2022, 20 cliniques ont obtenu moins de 20 questionnaires en retour. Parmi les 7'791 répondant·e·s, 202 ont choisi de répondre au questionnaire en ligne, représentant le 2,6% des participant·e·s (1,9% en 2021). Quarante-trois cliniques (45,7%) n'ont obtenus aucune réponse électronique (25 cliniques en 2021, c'est-à-dire le 24,3%). La figure ci-dessous montre l'évolution du taux de réponses depuis 2018, ainsi que le nombre de questionnaires distribués chaque année.

Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires remis, 2018-2022



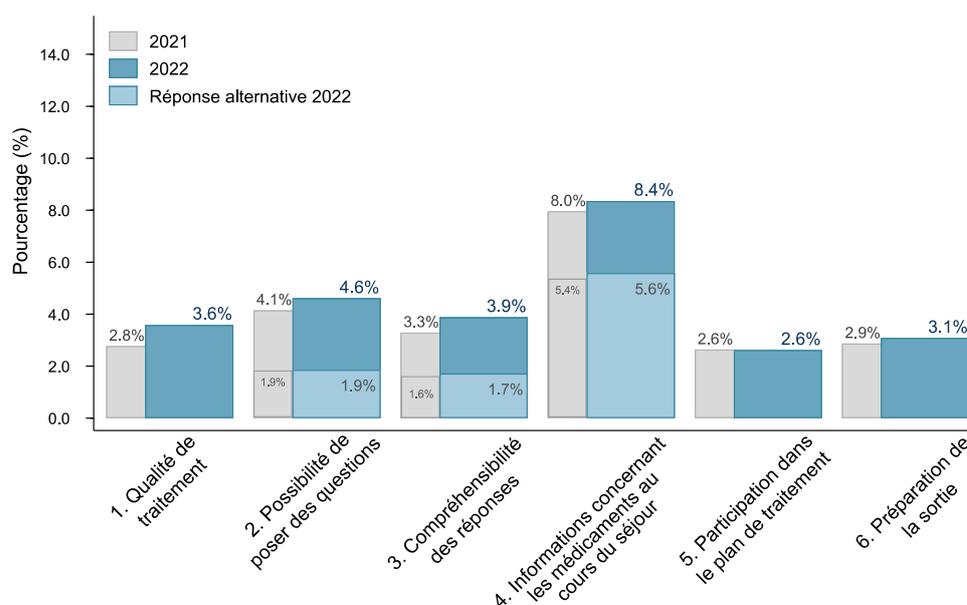
Le tableau 1 indique les taux de retour obtenus par type de clinique psychiatrique, en 2021 et en 2022.

Tableau 1 : Taux de retour par type de clinique psychiatrique, années 2021 et 2022

Type de clinique	2021			2022		
	Nombre de questionnaires remis	Nombre de questionnaires reçus	Taux de retour (%)	Nombre de questionnaires remis	Nombre de questionnaires reçus	Taux de retour (%)
Cliniques de soins aigus et de premier recours (Type de clinique I)	10'306	5'481	53,2	10'698	5'617	52,5
Cliniques spécialisées (Type de clinique II)	2'266	1'534	67,7	2'528	1'782	70,5
Cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions (Type de clinique III)	375	250	66,7	535	392	73,3
Total	12'947	7'265	56,1	13'761	7'791	56,6

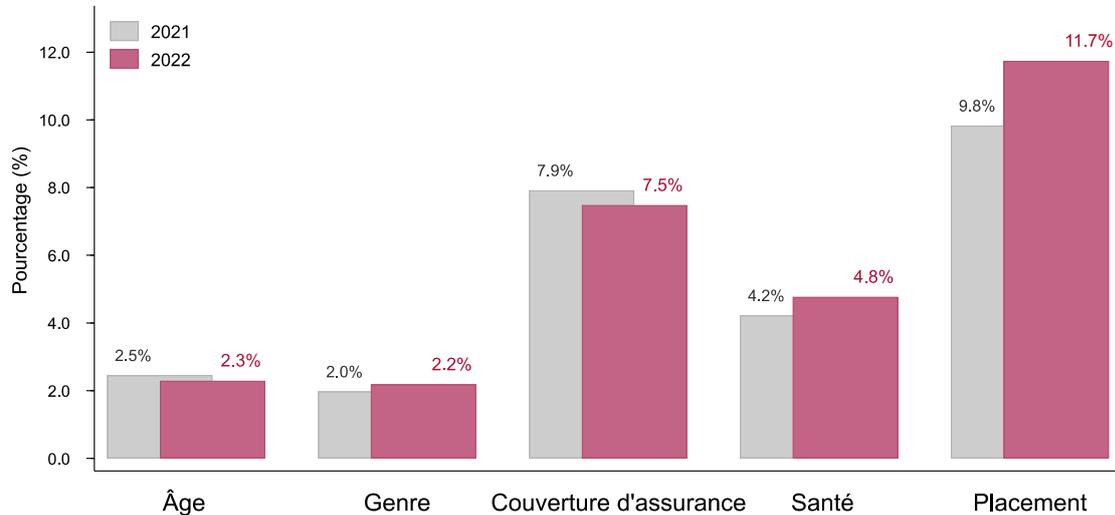
Globalement, une grande majorité des patient-e-s ayant participé à l'enquête ont répondu à toutes les questions de satisfaction (87,7%) et 78,1% des répondant-e-s ont complété toutes les questions concernant les caractéristiques sociodémographiques, c'est-à-dire l'âge, le genre, le type d'assurance, 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 et de réponses alternatives³ à chaque question de satisfaction et aux facteurs sociodémographiques pour 2021 et 2022 sont présentées dans les figures 2 et 3.

Figure 2 : Proportion de données manquantes et de réponses alternatives aux questions de satisfaction, 2021 et 2022



³ Une réponse alternative est donnée lorsqu'une une des options de réponse suivantes est cochée aux questions 2, 3 ou 4 : « Je n'ai pas eu de questions » ou « Je n'ai pas eu de médicaments ».

Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2021-2022



Commentaires :

- Le taux de réponse global (56.6%) est comparable à celui de 2021, mais supérieur à celui des enquêtes précédentes.
- La proportion de personnes ayant répondu en ligne en 2022 est stable par rapport à celle de 2021 (2,6% vs 1,9%, respectivement).
- La qualité des données, en termes de proportion de données manquantes, est restée globalement stable par rapport à 2021 : 12,7% des participant-e-s n'ont pas répondu à au moins une question de satisfaction (2021 : 11,0%).
- Les proportions de données manquantes sont plutôt restées stables pour les caractéristiques sociodémographiques tels que l'âge, le genre, le type d'assurance maladie et l'état de santé auto-reportée. Leur proportion a par contre augmenté légèrement pour le statut de placement à des fins d'assistance.

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, pour les quatre dernières années d'enquête. Le tableau correspondant pour la distribution des classes d'âge se trouve en annexe (c.f., Tableau 7). Les données manquantes sont de 2,3% pour l'âge, de 2,2% pour le genre et de 7,5% pour le type d'assurance.

Figure 4 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondant-e-s, 2018-2022

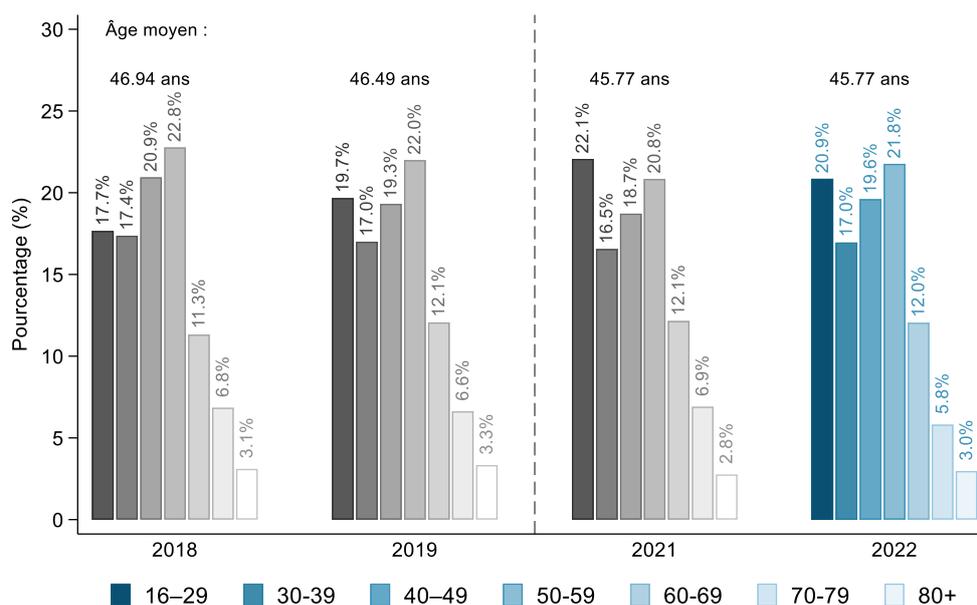
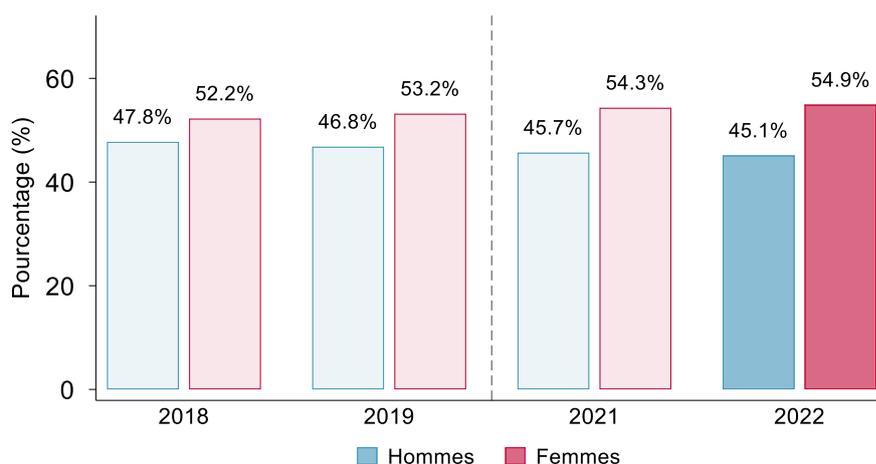


Figure 5 : Distribution du genre des répondant-e-s, 2018-2022



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, 2018-2022

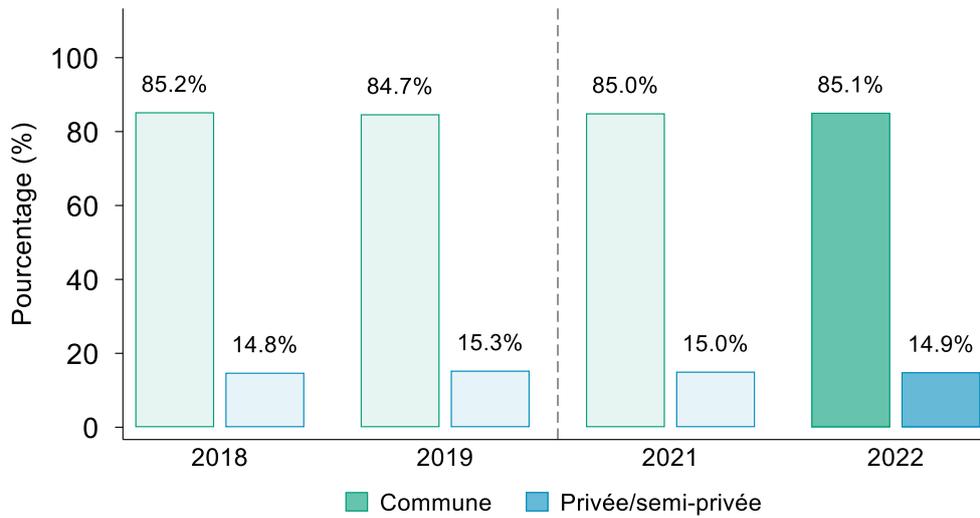
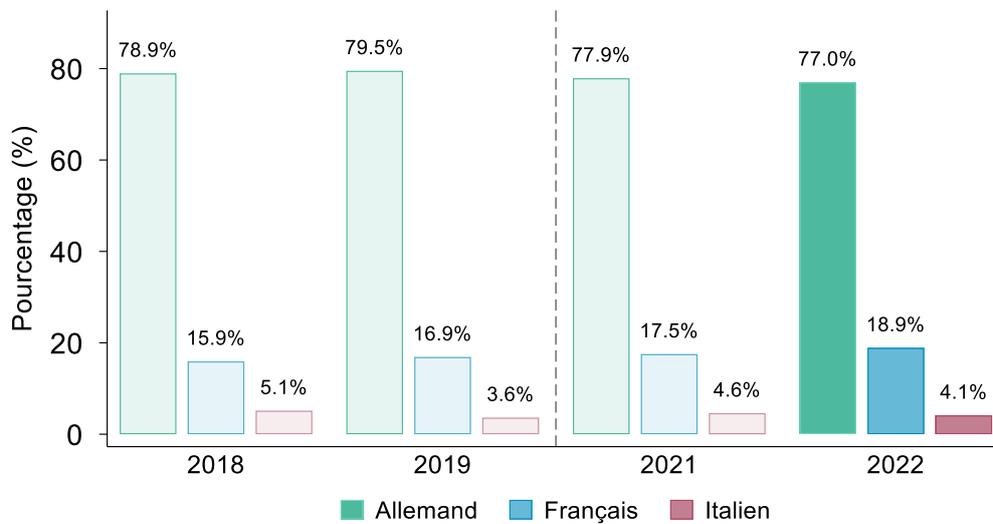


Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2018-2022



Commentaires :

- La proportion de patient-e-s avec une assurance de base (division commune) est restée stable.
- Globalement, par rapport à 2018, les proportions de questionnaires retournés sont restées stables par rapport au poids respectif des trois langues (c.-à-d., majorité de questionnaires en allemand, suivi par le français et l'italien en nette minorité).

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

Les figures 8 et 9 présentent les résultats concernant l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, globalement pour 2018, 2019, 2021 et 2022, et par catégorie d'âge ; la proportion de données manquantes est plus élevée pour l'état de santé auto-reporté (4,9%) que pour l'âge et le genre.

Figure 8 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des répondant-e-s, 2018-2022

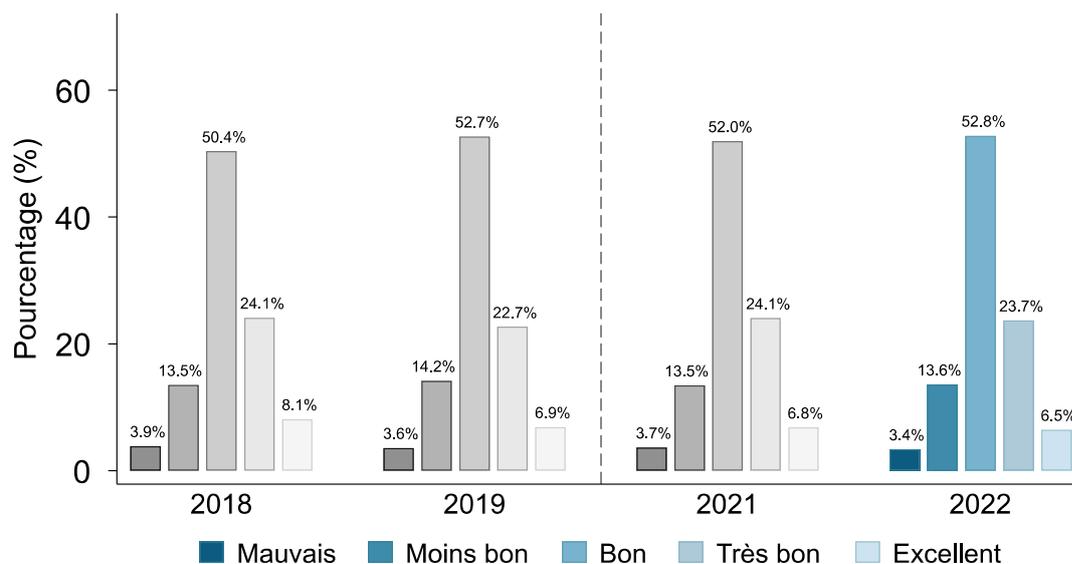
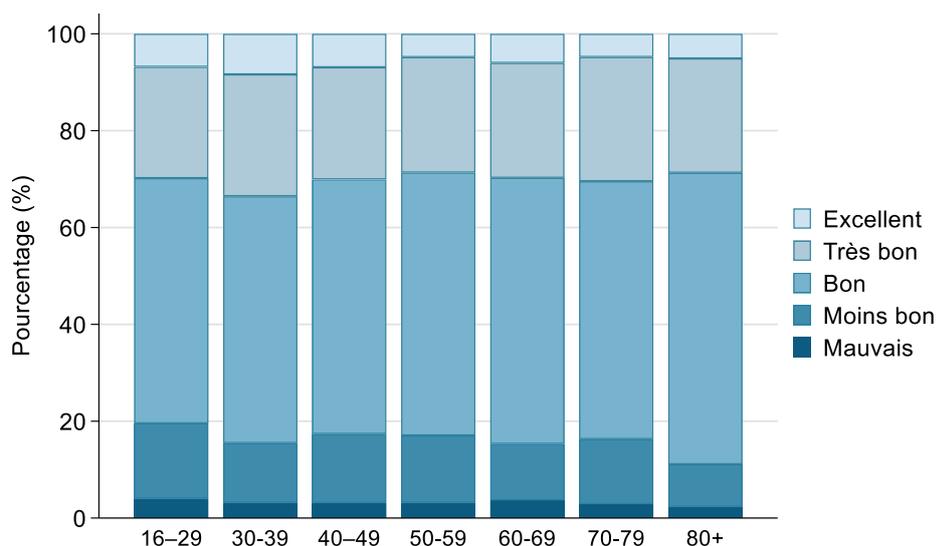


Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des répondant-e-s par catégorie d'âge, 2022



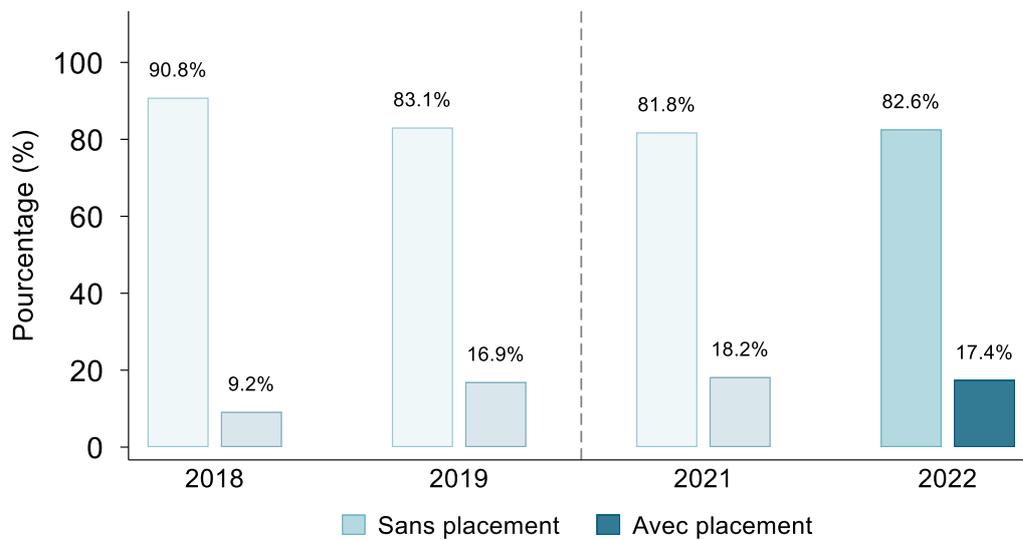
Commentaires :

- En 2022, 83,0% des répondant-e-s considèrent que leur état de santé est excellent, très bon ou bon, proportion stable par rapport à 2021, 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 10 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 11,7% (+1,9%). 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, 2018-2022



Commentaire :

- La proportion de répondant-e-s avec un statut PAFA est stable par rapport aux enquêtes 2021 et 2019, alors qu'elle est supérieure à celle de 2018.

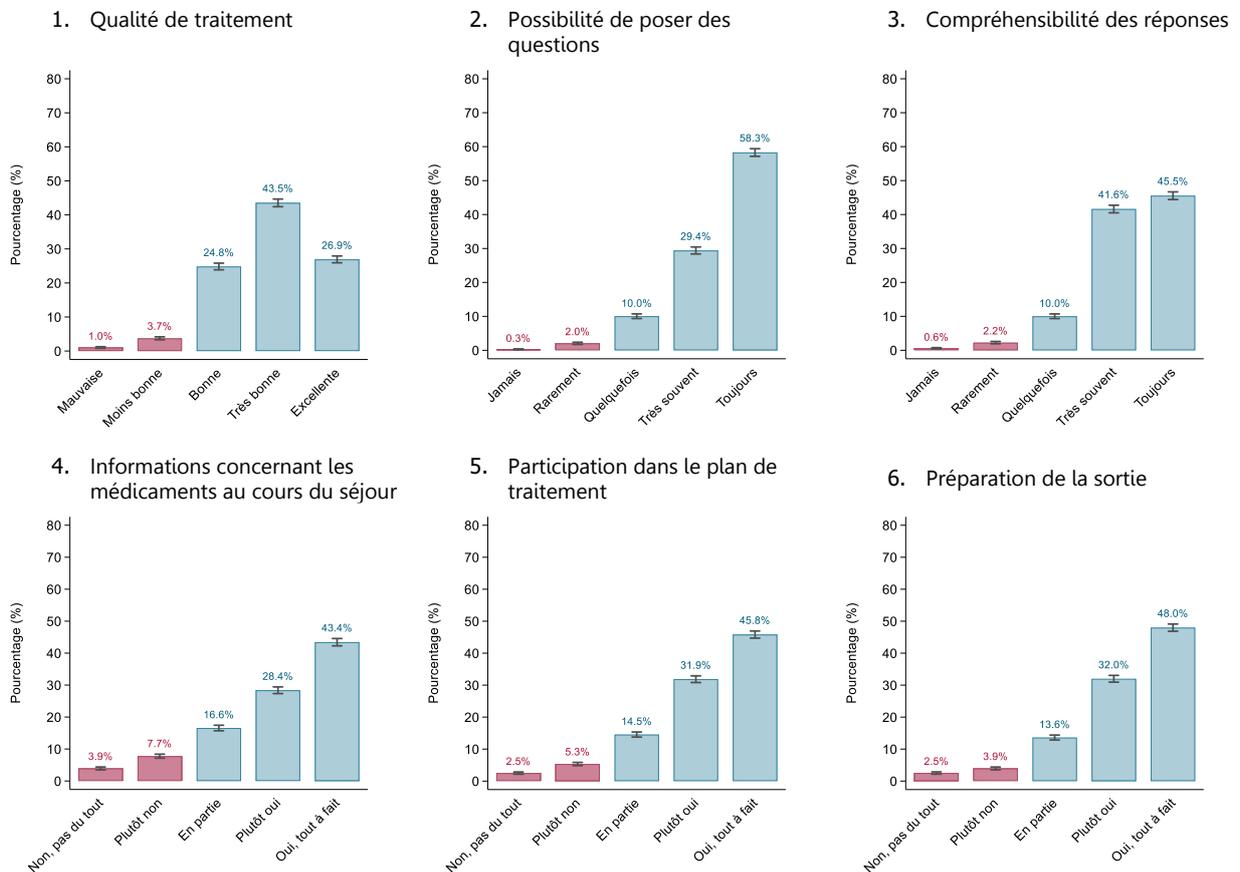
3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en psychiatrie : résultats globaux 2022

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

Cette section présente les pourcentages et moyennes des réponses des six questions, leurs intervalles de confiance à 95% (Figure 11), ainsi que les détails des réponses, par question (Tableau 2).

Figure 11 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question, 2022

Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95%. Réponses problématiques en rouge⁴.



⁴ Les réponses problématiques comprennent les deux catégories de réponses les plus négatives aux questions de satisfaction (c.-à-d., les valeurs 1 et 2 sur une échelle en 5 points).

Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2022

Nombre de questionnaires retournés : 7'791	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques (%)	Sans réponse (%) (N= 7'791)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	7'512	3,92	[3,90 ; 3,94]	4,7%	3,6	--
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	7'432	4,43	[4,42 ; 4,45]	2,3%	4,6	1,9
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	7'489	4,29	[4,28 ; 4,31]	2,8%	3,9	1,7
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 ?	7'140	4,00	[3,97 ; 4,02]	11,7%	8,4	5,6
5. Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	7'587	4,13	[4,11 ; 4,15]	7,8%	2,6	--
6. La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?	7'551	4,19	[4,17 ; 4,21]	6,4%	3,1	--

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »). La somme des pourcentages peut différer de celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 7'791 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 présentent un niveau de satisfaction intermédiaire à élevé; les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses).
- Les questions sur les thématiques « qualité de traitement » et « informations concernant les médicaments au cours du séjour » (questions 1 et 4) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- Les proportions les plus élevées de réponses problématiques (plus de 6%) ont été observées pour les questions 4 (informations concernant les médicaments au cours du séjour), 5 (participation dans le plan de traitement) et 6 (préparation de la sortie).
- Les questions 2 et 4 sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (4,6% et 8,4% respectivement) ; 5,6% des répondant-e-s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question 4.
- Les questions 2, 3, 4, 5 et 6 présentent un effet plafond : ce taux dépasse 50% pour la question 2⁵.
- Evolution 2018-2022 (cf. Figure 21 en annexe). : les moyennes de satisfaction des six questions restent stables depuis 2018.

⁵ Il est possible de supposer qu'un effet plafond est présent lorsqu'une distribution est positivement asymétrique, c'est-à-dire que les observations sont amassées en haut de l'échelle de mesure, en l'occurrence, de l'échelle de satisfaction. Dans un tel cas, la plupart des observations sont regroupées autour des valeurs les plus élevées, par exemple : 90% des répondant-e-s obtiennent un score de 5 points sur une échelle de 1 à 5. On pourrait donc supposer que l'échelle utilisée n'est pas très adéquate, puisque que des répondant-e-s auraient peut-être choisi une valeur plus élevée que celle proposée (5) si cela aurait été possible. 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.

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 44 établissements (sur les 94 cliniques qui ont participé à la mesure). Au total, 5'617 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s de ces cliniques, ce qui représentent 72,1% de l'échantillon total, avec un taux de retour de 52,5%.

Figure 12 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s des cliniques de soins aigus et de premier recours, 2022

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

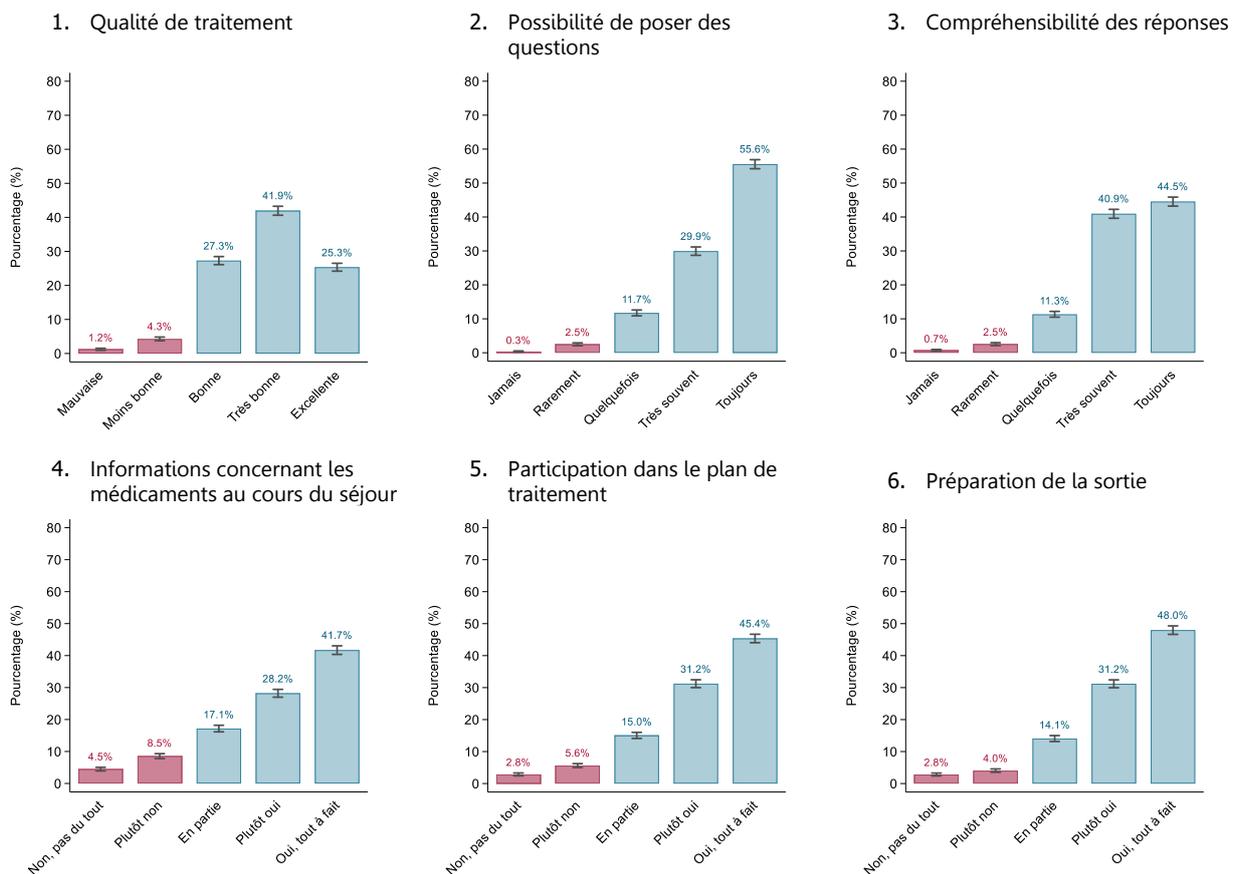


Tableau 3 : Résultats descriptifs des cliniques de soins aigus et de premier recours, 2022

Nombre de questionnaires retournés: 5'617	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N= 5'617)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	5'617	3,86	[3,84 ; 3,88]	5,5	3,7	--
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	5'617	4,38	[4,36 ; 4,40]	2,8	5,3	2,1
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	5'617	4,26	[4,24 ; 4,28]	3,2	4,5	2,0
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 ?	5'617	3,94	[3,91 ; 3,97]	13,0	7,6	4,5
5. Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	5'617	4,11	[4,08 ; 4,13]	8,4	3,0	--
6. La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?	5'617	4,18	[4,15 ; 4,20]	6,8	3,2	--

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »). La somme des pourcentages peut ne pas correspondre à celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 5'617 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 cochée : « 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 présentent un niveau de satisfaction intermédiaire à élevé ; les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses).
- Les questions sur les thématiques « qualité de traitement » et « informations concernant les médicaments au cours du séjour » (questions 1 et 4) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- Les proportions les plus élevées de réponses problématiques (plus de 6%) ont été observées pour les questions 4 (informations concernant les médicaments au cours du séjour), 5 (participation dans le plan de traitement) et 6 (préparation de la sortie).
- Les questions 2 et 4 sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (5,3% et 7,6% respectivement) ; 4,5% des répondant-e-s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question 4.
- Les questions 2, 3, 4, 5 et 6 présentent un effet plafond : ce taux dépasse 50% pour la question 2.

3.3.2 Type de clinique II : Cliniques spécialisées

Les cliniques spécialisées sont représentées par 39 établissements dans cette enquête (sur les 94 cliniques qui ont participé à la mesure). Le nombre de répondant-e-s était de 1'782 ce qui correspond à 22,9% de l'échantillon global. Le taux de retour pour ce type de clinique était de 70,5%.

Figure 13 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s des cliniques spécialisées, 2022

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

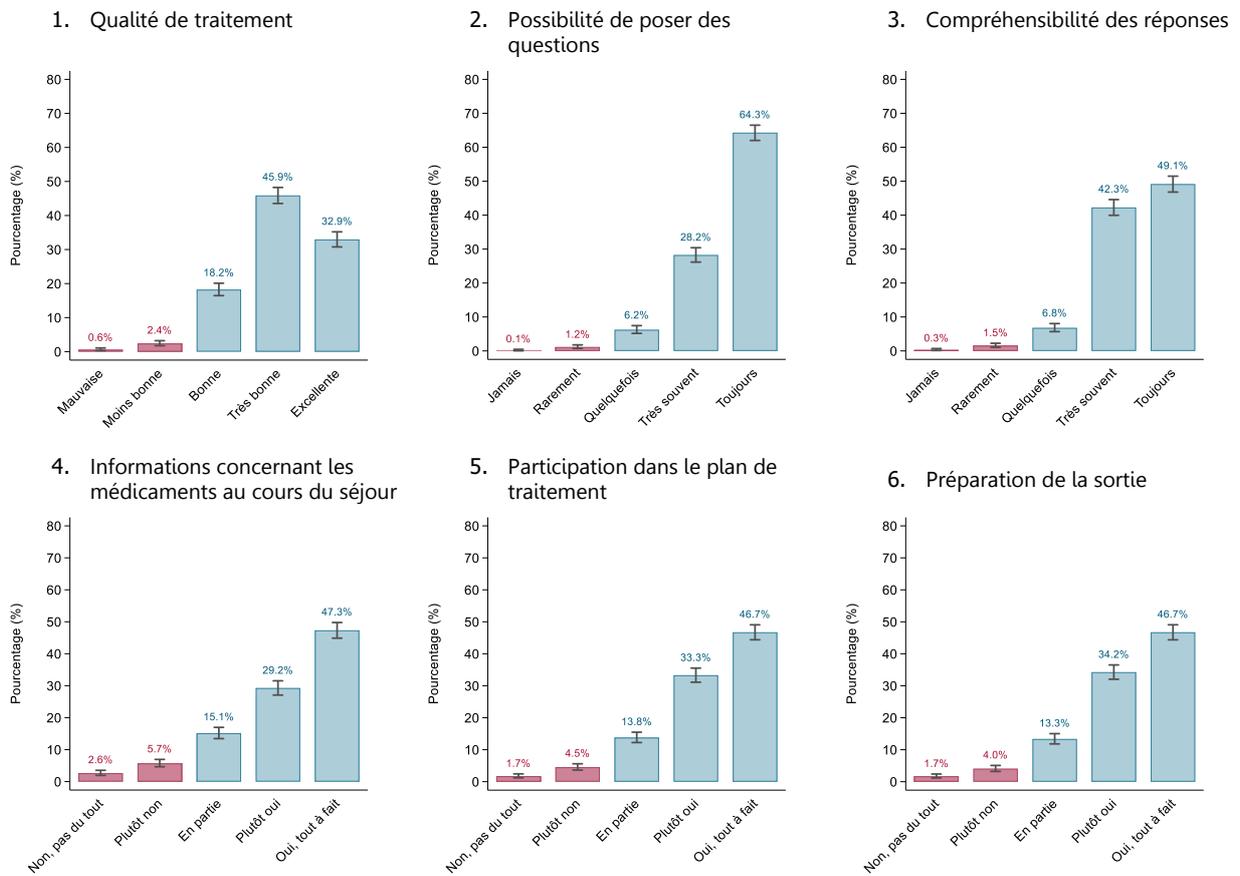


Tableau 4 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées, 2022

Nombre de questionnaires retournés: 1'782	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse (N= 1'782)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	1'724	4,08	[4,04 ; 4,12]	3,0	3,3	--
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	1'739	4,55	[4,52 ; 4,59]	1,3	2,4	1,2
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	1'742	4,38	[4,35 ; 4,42]	1,8	2,2	1,0
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 ?	1'600	4,13	[4,08 ; 4,18]	8,3	10,2	8,1
5. Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	1'749	4,19	[4,14 ; 4,23]	6,2	1,9	--
6. La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?	1'732	4,20	[4,16 ; 4,25]	5,7	0,8	--

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 »). La somme des pourcentages peut ne pas correspondre à celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 1'782 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 cochée : « Je n'ai pas eu de questions » ou « Je n'ai pas eu de médicaments » (question 2, 3 et 4).

Commentaires concernant les cliniques spécialisées :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction intermédiaire à élevé ; les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 2 (possibilité de poser des questions) et 3 (compréhensibilité des réponses).
- Les questions sur les thématiques « qualité de traitement » et « informations concernant les médicaments au cours du séjour » (questions 1 et 4) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- Les proportions les plus élevées de réponses problématiques (plus de 6%) ont été observées pour les questions 4 (informations concernant les médicaments au cours du séjour) et 5 (participation dans le plan de traitement).
- Les questions 1 et 4 sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (3,3% et 10,2% respectivement) ; 8,1% des répondant-e-s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question 4.
- Les questions 2, 3, 4, 5 et 6 présentent un effet plafond : ce taux dépasse 50% pour la question 2.

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 (sur les 94 cliniques qui ont participé à la mesure). Au total, 392 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s, ce qui correspond à 5,0% de l'échantillon traité dans ce rapport, et le taux de retour pour ce type d'établissement était de 70,3%.

Figure 14 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions, 2022

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

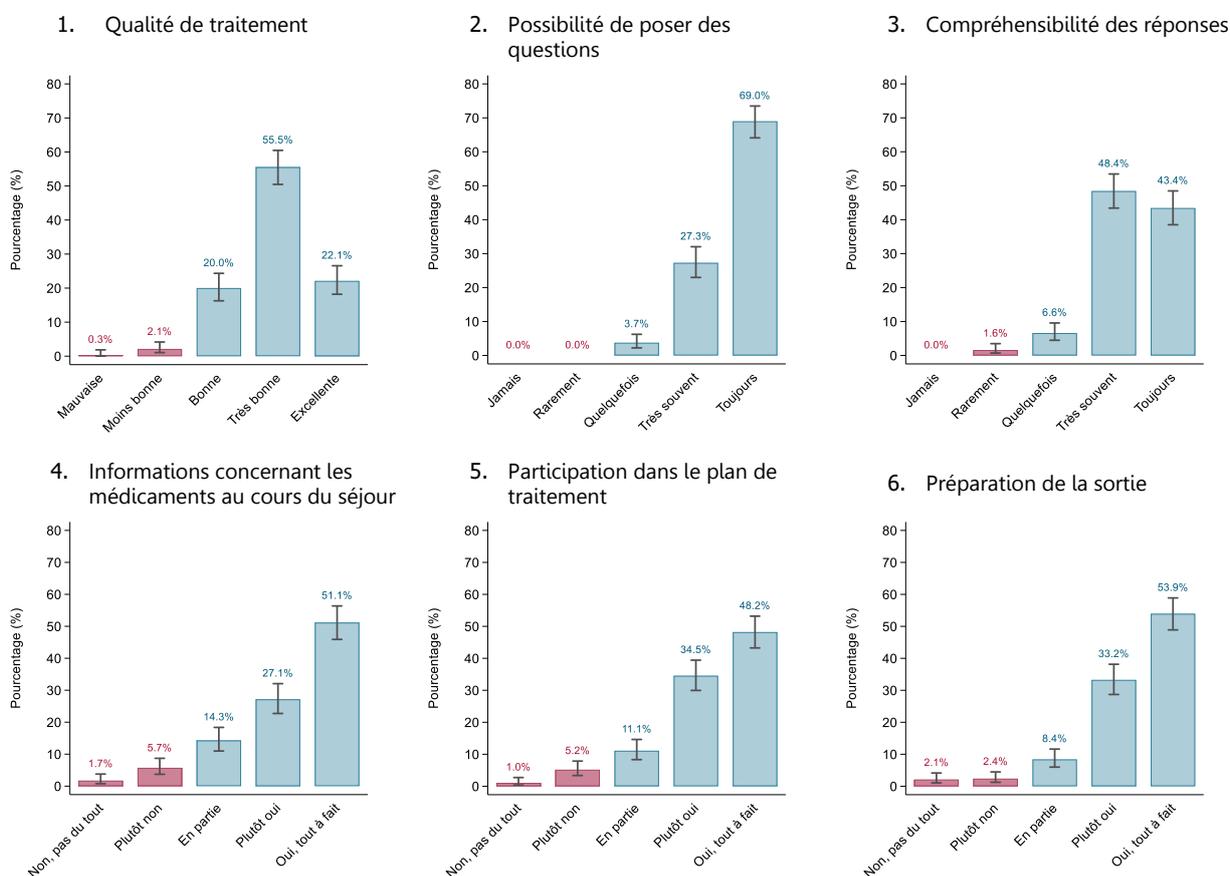


Tableau 5 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés à l'addiction, 2022

Nombre de questionnaires retournés : 392	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques (%)	Sans réponse (%) (N = 392)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	380	3,97	[3,90 ; 4,04]	2,4	3,1	--
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	374	4,65	[4,60 ; 4,71]	0,0	4,6	1,3
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	380	4,34	[4,27 ; 4,40]	1,6	3,1	1,3
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible l'effet, les effets secondaires, le dosage et l'heure de prise des médicaments que vous avez reçus durant votre hospitalisation ?	350	4,20	[4,10 ; 4,31]	7,4	10,7	8,9
5. Avez-vous été suffisamment impliqué-e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	388	4,24	[4,15 ; 4,33]	6,2	1,0	--
6. La préparation de votre sortie de clinique a-t-elle répondu à vos besoins ?	382	4,35	[4,26 ; 4,43]	4,5	2,6	--

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 »). La somme des pourcentages peut ne pas correspondre à celle des graphiques en raison de l'arrondissement.

Sans réponse : pourcentage des 392 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 :

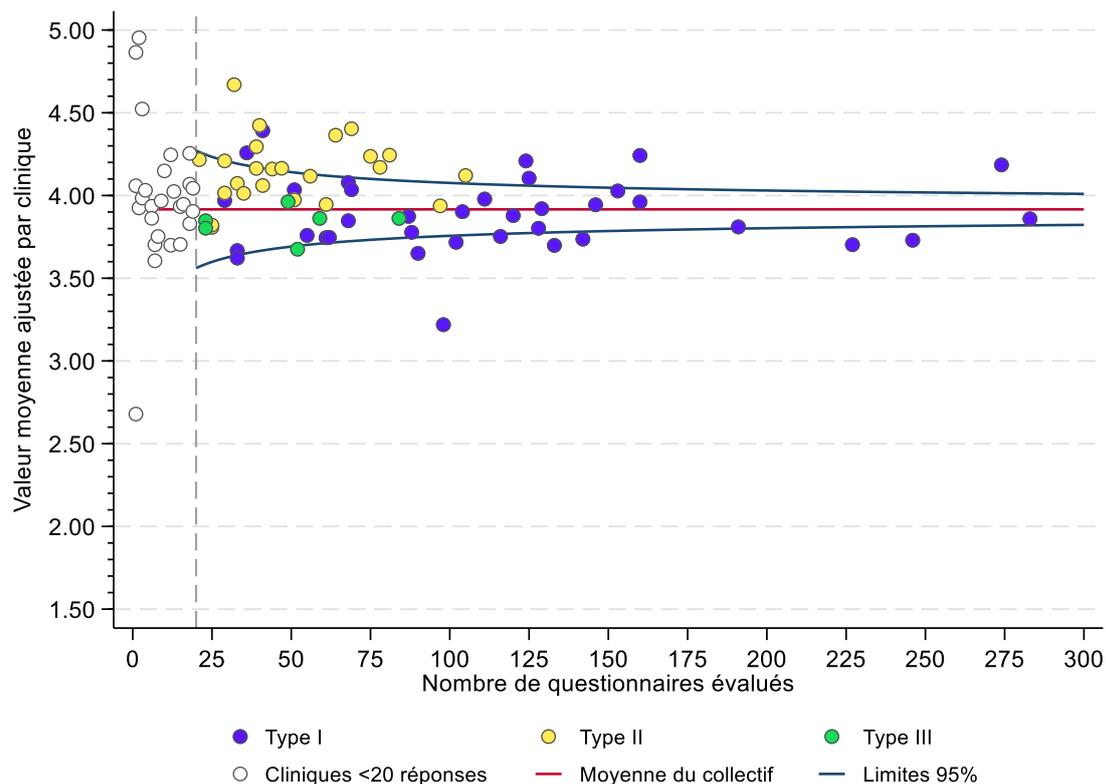
- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction intermédiaire à élevé ; les valeurs moyennes les plus élevées sont observées pour les questions 2 (possibilité de poser des questions) et 6 (préparation de la sortie).
- Les questions sur les thématiques « qualité de traitement » et « informations concernant les médicaments au cours du séjour » (questions 1 et 4) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- Les proportions les plus élevées de réponses problématiques (plus de 6%) ont été observées pour les questions 4 (informations concernant les médicaments au cours du séjour) et 5 (participation dans le plan de traitement).
- Les questions 2 et 4 sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (4,6% et 10,7% respectivement) ; 8,9% des répondant-e-s ont par ailleurs coché la réponse alternative de la question 4.
- Les questions 2, 4, 5 et 6 présentent un effet plafond : ce taux dépasse 50% pour les questions 2, 4 et 6.

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

Les figures 15 à 20 présentent simultanément les résultats de toutes les cliniques au moyen de graphiques en entonnoir (*funnel plots*); ces derniers représentent les moyennes ajustées de toutes les cliniques, pour les questions 1 à 6 séparément. Le nombre total de répondant-e-s ne correspond pas à celui du Tableau 1, puisque dans les figures en entonnoir suivantes uniquement les patient-e-s qui ont répondu à la question de satisfaction représentée et à tous les facteurs d'ajustement (âge, genre, type d'assurance, état de santé auto-reporté et placement à des fins d'assistance) ont été pris en compte pour le calcul.

Figure 15 : Graphique en entonnoir, question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'918)

1. Qualité de traitement



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.

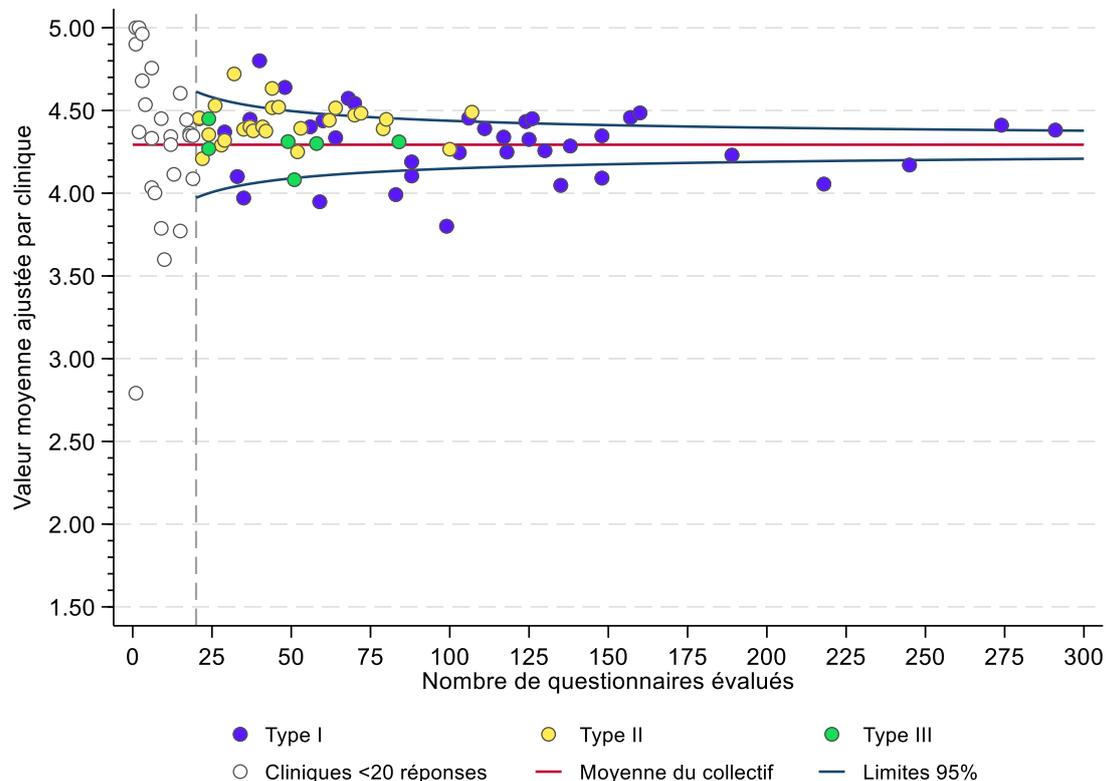
Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 3,92.
- La valeur observée la plus basse est de 3,22 et la plus élevée de 4,67 ; l'écart est de 1,45⁶ (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

⁶ Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Figure 17 : Graphique en entonnoir, question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'907)

3. Compréhensibilité des réponses



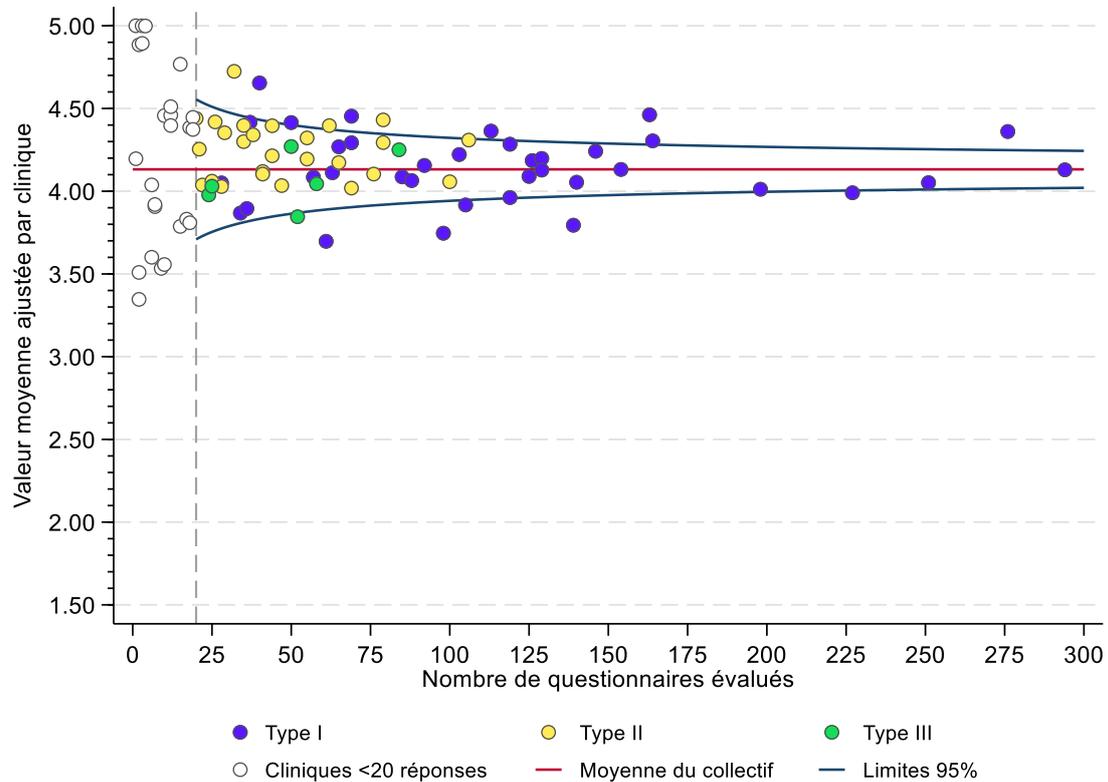
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 3 est de 4,29.
- La valeur observée la plus basse est de 3,80 et la plus élevée de 4,80 ; l'écart est de 1,00 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 19 : Graphique en entonnoir, question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'989)

5. Participation dans le plan de traitement



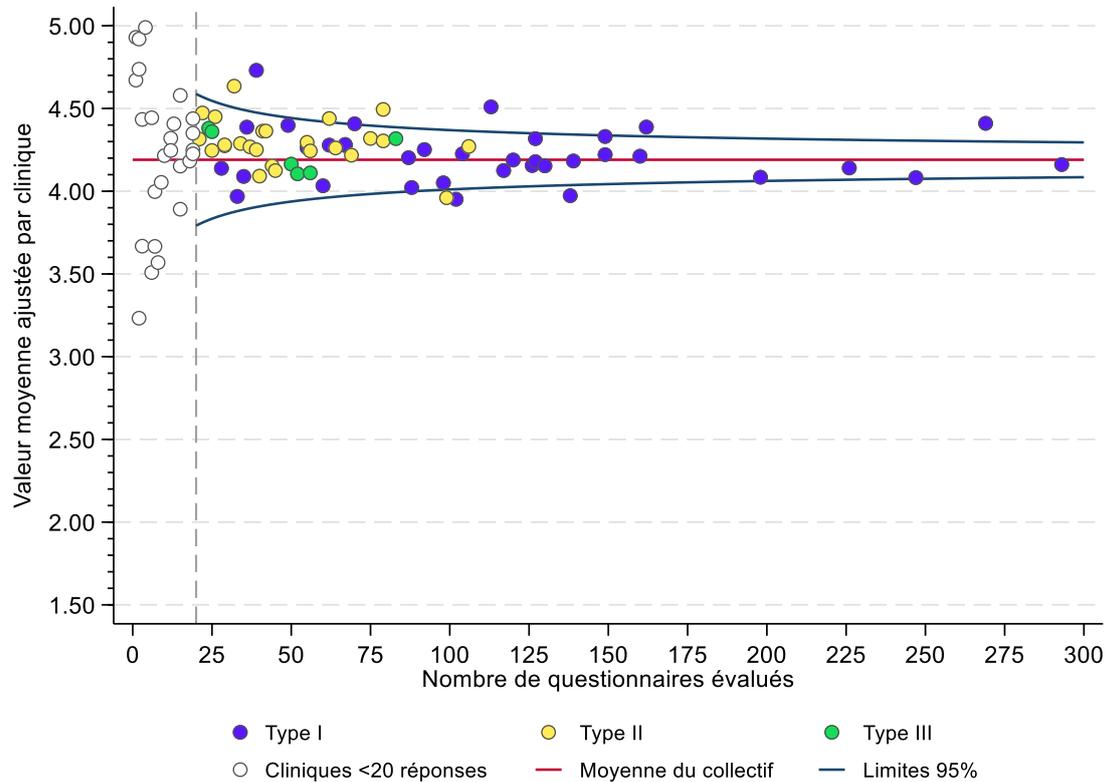
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 5 est de 4,13.
- La valeur observée la plus basse est de 3,70 et la plus élevée de 4,72 ; l'écart est de 1,03 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 20 : Graphique en entonnoir, question 6 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'949)

6. Préparation de la sortie



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 4,19.
- La valeur observée la plus basse est de 3,95 et la plus élevée de 4,73 ; l'écart est de 0,78 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Commentaires concernant les six graphiques en entonnoir⁷:

- Pour les cliniques avec plus de 20 réponses, la moyenne ajustée la plus élevée observée sur l'ensemble des questions est de 4,93 pour la question 2 (possibilité de poser des questions), la moyenne ajustée la moins élevée est de 3,18 pour la question 4 (informations concernant les médicaments au cours du séjour).
- Les graphiques en entonnoir montrent qu'entre un maximum de 51,5% des moyennes ajustées des cliniques (question 2) et un minimum de 16,4% d'entre elles (question 6) se trouve à l'extérieur de l'entonnoir défini par les limites de contrôle à 95%, ce qui dépasse les 5% attendus si les différences entre les valeurs des cliniques et celle du collectif global étaient dues uniquement à des fluctuations aléatoires. Ceci signifie que la variabilité de ces moyennes ajustées par rapport à la moyenne du collectif global est plus grande que celle à laquelle on pourrait s'attendre si cette variabilité était due au hasard. Cette dispersion des valeurs des moyennes ajustées des cliniques avec plus de 20 réponses par rapport à la moyenne globale est observée pour toutes les questions de satisfaction de manière plus ou moins importante.
- La dispersion des valeurs est la plus importante pour la question 1 (qualité de traitement), avec le plus grand écart entre les valeurs ajustées des cliniques (1,45 sur une échelle en 5 points). L'écart entre les deux valeurs minimales et maximales le plus petit (0,78) a été observé pour la question 6 (préparation de la sortie).
- Les valeurs de moyenne ajustée très basses ou très élevées sont généralement observées pour des cliniques qui ont un petit nombre de réponses et où il faut s'attendre à des fluctuations aléatoires plus importantes. Il n'est donc pas avisé de les comparer statistiquement à la moyenne ajustée du collectif.
- Le nombre total des cas qui ont été considérés pour le calcul des moyennes ajustées varie entre 5'989 (question 6) et 5'601 (question 4) ce qui correspond respectivement à 76,9% et 71,9% des 7'791 questionnaires retournés. Cette différence est due aux réponses manquantes. C'est cependant le fait qu'un grand nombre de variables sociodémographiques manquent qui contribue principalement à ce taux relativement bas de questionnaires utilisés lors des analyses ajustées.

⁷ Les commentaires portent uniquement sur les résultats des cliniques avec ≥ 20 réponses.

4 Synthèse et conclusion

Ce rapport présente les résultats de la cinquième enquête nationale de satisfaction des patient·e·s hospitalisé·e·s en psychiatrie en Suisse et la quatrième 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.

Résumé des résultats principaux

Globalement, le taux de réponses à l'enquête 2022 est de 56,6% ; il varie cependant fortement entre cliniques, allant de 1,5% à 100%. Ce taux est stable par rapport à l'enquête 2021 (56,1%). 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 (14,9%) disposait d'une couverture d'assurance privée ou semi-privée pour l'hospitalisation. Huit patient·e·s sur dix (83,0%) considèrent par ailleurs leur santé comme bonne, très bonne, voire excellente, et 18,2% des participant·e·s reportent avoir été placés à des fins d'assistance (PAFA). Les proportions des réponses manquantes aux variables utilisées comme facteurs d'ajustement en 2022 sont stables par rapport à 2021. Plus d'une personne sur dix n'a ainsi pas donné d'information à la question sur le PAFA. 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.

De façon générale, le niveau de satisfaction moyen varie entre 3,92 et 4,43 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 de poser des questions » ; ce pourcentage de haut niveau de satisfaction tombe à 26,9% pour la question portant sur la « qualité de traitement ». Par ailleurs, toutes les questions, sauf la première (« qualité de traitement ») 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 2,3% pour la question « possibilité de poser des questions » et 11,7% pour la question « informations concernant les médicaments au cours du séjour ». Les résultats mettent en évidence que les moyennes de satisfaction sont similaires à celles obtenues en 2021.

Les moyennes globales des collectifs des cliniques de soins aigus et de premier recours, des cliniques spécialisées, ainsi que des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions, ont montré des niveaux de satisfaction très similaires à la moyenne du collectif global.

Les résultats des graphiques en entonnoir pour les cliniques avec 20 ≥ questionnaires analysés, montrent qu'un nombre important de moyennes ajustées des cliniques se trouve à l'extérieur de l'entonnoir défini par les limites de contrôle à 95%. Ceci signifie que la différence entre les moyennes de ces cliniques et celle du collectif global n'est probablement pas due uniquement à des fluctuations aléatoires (qu'on estime à maximum 5%). Ainsi, la différence entre ces moyennes ajustées et la moyenne du collectif global est plus grande que celle à laquelle on pourrait s'attendre si celle-ci était due uniquement au hasard. Cette dispersion des valeurs des moyennes ajustées par rapport à la moyenne globale est observée pour toutes les questions de satisfaction de manière plus ou moins importante.

Limites de la mesure

Les résultats de cette enquête 2022 de satisfaction des patient·e·s hospitalisé·e·s en clinique de psychiatrie doivent être considérés et interprétés en tenant compte de plusieurs limites, dont certaines

sont communes à toutes les enquêtes nationales de satisfaction de l'ANQ et d'autres spécifiques à l'enquête en psychiatrie.

Premièrement, lors des enquêtes ANQ, seules les données sociodémographiques des répondant-e-s sont disponibles : les cliniques ne sont pas obligées de fournir ces caractéristiques pour la population source et aucune comparaison entre les deux populations n'est possible. Il faut également mentionner que l'avis des patients-e-s non éligibles pour les enquêtes de satisfaction ANQ n'est de facto pas considéré dans les résultats. Selon les cliniques, la proportion de ces patient-e-s, non éligibles peut s'avérer importante, notamment pour des raisons de lieu de résidence à l'étranger et/ou le fait de ne pas maîtriser une langue officielle ; ceci est le cas par exemple des cliniques accueillant une patientèle domiciliée à l'étranger.

Deuxièmement, la présence d'un effet plafond prononcé à cinq des six questions limite la possibilité de discrimination entre cliniques. Le fait que les questions posées ont un caractère assez général pourrait en partie expliquer un tel effet. Il se peut que, si des expériences de patient-e-s plus spécifiques étaient évaluées, les résultats se révéleraient plus contrastés.

Troisièmement, les comparaisons de moyennes ajustées doivent être interprétées avec précaution, puisque seul un ajustement sur un petit nombre de facteurs est possible la plupart du temps. L'ajustement considéré dans les analyses de ce rapport (âge, sexe, couverture d'assurance, état de santé auto-reporté) est par ailleurs limité par le fait que les facteurs considérés présentent des données manquantes. Signalons par ailleurs que d'autres facteurs d'influence, non mesurés dans le cadre des enquêtes ANQ mais susceptibles d'influencer la satisfaction des patient-e-s, tel que le lieu de séjour avant l'admission (mentionné dans l'étude pilote de la Charité [8]), n'ont pu être pris en compte, et qu'en outre les facteurs non mesurés, des différences géographiques/culturelles notamment, peuvent avoir un impact sur l'évaluation de la satisfaction [9].

Quatrièmement, 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 [10] concernant un nombre limité d'aspects du séjour : l'interaction avec le personnel soignant, la participation des patient-e-s dans le plan de traitement, leur préparation de la sortie de clinique et les autres aspects de leur séjour.

Finalement, notons une limite spécifique à l'enquête en psychiatrie, le fait 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 [11]. 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 ; de 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.

Bibliographie

1. *Plan de mesure de l'ANQ. Base : Contrat qualité national. Etat des lieux : janvier 2022.*
Récupéré de https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Plan-de-mesure.pdf
2. ESOPÉ, *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 5.2, février 2022. [ANQ Satisfaction-patients Concept-evaluation.pdf](#)
5. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived.* Psychological Bulletin, 1984. 96(2): S. 394.
6. Norman, G. *Likert scales levels of measurement and the "laws" of statistics.* Advances in Health Sciences Education, 2010. 15: S. 629.
7. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception.* Psychological Bulletin, 1980. 87: S. 564-567.
8. *Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction en soins aigus, en psychiatrie et en réadaptation. Rapport final, parties 1et 2.* Charité Berlin.
<https://www.anq.ch/fr/domaines/readaptation/telechargement-readaptation/>
9. Spiegelhalter, D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance.* Statist. Med. 2005; 24: 1185–1202.
10. 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.
11. 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.

Liste des figures

Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires remis, 2018-2022	7
Figure 2 : Proportion de données manquantes et de réponses alternatives aux questions de satisfaction, 2021 et 2022	8
Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2021-2022	9
Figure 4 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondant-e-s, 2018-2022	10
Figure 5 : Distribution du genre des répondant-e-s, 2018-2022	10
Figure 6 : Distribution de la couverture d'assurance des répondant-e-s, 2018-2022	11
Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2018-2022	11
Figure 8 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des répondant-e-s, 2018-2022	12
Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des répondant-e-s par catégorie d'âge, 2022	12
Figure 10 : Distribution des répondant-e-s selon le statut placement à des fins d'assistance, 2018-2022	13
Figure 11 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question, 2022	14
Figure 12 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s des cliniques de soins aigus et de premier recours, 2022	16
Figure 13 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s des cliniques spécialisées, 2022	18
Figure 14 : Niveau de satisfaction des répondant-e-s des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions, 2022	20
Figure 15 : Graphique en entonnoir, question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'918)	22
Figure 16 : Graphique en entonnoir, question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'855)	23
Figure 17 : Graphique en entonnoir, question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'907)	24
Figure 18 : Graphique en entonnoir, question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'601)	25
Figure 19 : Graphique en entonnoir, question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'989)	26
Figure 20 : Graphique en entonnoir, question 6 (moyennes ajustées des cliniques, N = 5'949)	27
Figure 21 : Niveau de satisfaction pour les enquêtes 2018-2022	35

Liste des tableaux

Tableau 1 : Taux de retour par type de clinique psychiatrique, années 2021 et 2022.....	8
Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2022.....	15
Tableau 3 : Résultats descriptifs des cliniques de soins aigus et de premier recours, 2022	17
Tableau 4 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées, 2022.....	19
Tableau 5 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées dans le traitements des troubles liés à l'addiction, 2022	21
Tableau 6 : Qualité des questionnaires retournés selon le type de clinique, 2022	34
Tableau 8 : Résultats principaux des enquêtes satisfaction patient-e-s, 2021-2022	34
Tableau 9 : Résultats par clinique : Taux de réponse, taux de facteurs d'ajustement, moyennes ajustées et non ajustées et nombre de questionnaires.....	36

Annexe

Tableau 6 : Qualité des questionnaires retournés selon le type de clinique, 2022

Type de clinique	N questionnaires	Données complètes par question ^a (%)						Facteurs d'ajustement complétés ^b (%)	Entièreté questionnaire ^c (%)
		1	2	3	4	5	6		
Type I (Cliniques de soins aigus et de premier recours)	5'617	74,6	73,4	74,2	71,4	75,5	75,0	76,7	64,1
Type II (Cliniques spécialisées)	1'782	78,7	79,1	79,3	72,6	79,7	79,2	80,8	67,3
Type III (Cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions)	392	83,2	81,9	83,2	75,3	84,2	83,4	85,2	68,4
Total	7'791	76,0	75,2	75,8	71,9	76,9	76,4	78,1	65,1

^a 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, sexe, état de santé auto-reportée et couverture 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.

^b Pourcentage de questionnaires ayant été retournés avec toutes les variables d'ajustement dûment complétées (âge, sexe, état de santé auto-reporté et couverture d'assurance).

		Total	Classe d'âge						
			16-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
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
2022	N	7'791	1'588	1'291	1'491	1'657	917	442	226
	%	100,0	20,9	17,0	19,6	21,8	12,0	5,8	3,0

Tableau 7 : Résultats principaux des enquêtes satisfaction patient-e-s, 2021-2022

	N		Moyenne du collectif		Réponses problématiques (%)		Sans réponse à la question (%)*	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
1. Qualité de traitement	7'475	7'512	3,95	3,92	4,4	4,7	2,8	3,6
2. Possibilité de poser des questions	7'369	7'432	4,45	4,43	2,2	2,3	4,1	4,6
3. Compréhensibilité des réponses	7'435	7'489	4,32	4,29	2,6	2,8	3,3	3,9
4. Informations concernant les médicaments au cours du séjour	7'076	7'140	3,98	4,00	12,1	11,7	8,0	8,4
5. Participation dans le plan de traitement	7'485	7'587	4,18	4,13	7,6	7,8	2,6	2,6
6. Préparation de la sortie	7'467	7'551	4,22	4,19	6,5	6,4	2,9	3,1

N : Nombre de questionnaires avec une réponse à la question de satisfaction. Dans ce cas, les questionnaires sans des données complètes pour toutes les variables d'ajustements (âge, sexe, état de santé auto-reportée, couverture d'assurance et placement à des fins d'assistance) ont été pris en compte.

* Ce pourcentage se réfère au nombre total de questionnaires retournés, soit 7'265 en 2021 et 7'791 en 2022.

Figure 21 : Niveau de satisfaction pour les enquêtes 2018-2022

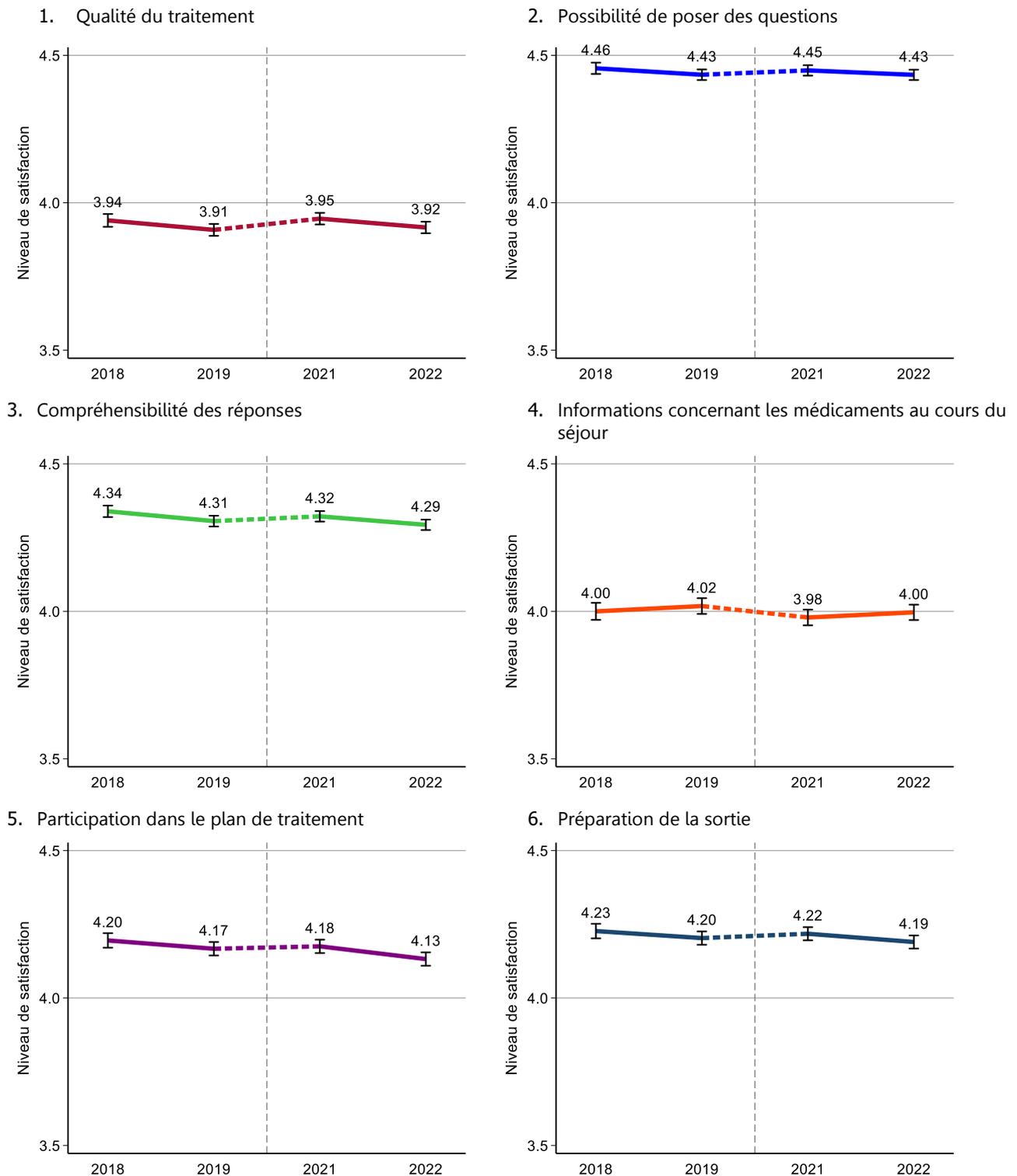


Tableau 8 : Résultats par clinique : Taux de réponse, taux de facteurs d'ajustement, moyennes ajustées et non ajustées et nombre de questionnaires

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, couverture d'assurance & placement à des fins d'assistance) 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				Question 2 Moyenne				Question 3 Moyenne				Question 4 Moyenne				Question 5 Moyenne				Question 6 Moyenne			
	2021	2022		(Collectif : 3,92)				(Collectif : 4,43)				(Collectif : 4,29)				(Collectif : 4,00)				(Collectif : 4,13)				(Collectif : 4,19)			
	%	%		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
				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	21,7	48,8	75,7	3,64	3,69	3,73	246	4,33	4,31	4,39	243	4,25	4,11	4,17	245	3,85	3,82	3,89	231	3,96	3,97	4,05	251	3,88	4,03	4,08	247
						[3,63;3,83]				[4,30;4,47]				[4,08;4,26]				[3,76;4,03]				[3,94;4,17]				[3,97;4,19]	
2	68,4	64,6	80,2	3,90	3,79	3,86	283	4,56	4,51	4,57	289	4,43	4,34	4,38	291	3,99	3,83	3,86	276	4,29	4,12	4,13	294	4,27	4,09	4,16	293
						[3,77;3,95]				[4,49;4,65]				[4,30;4,46]				[3,74;3,99]				[4,02;4,24]				[4,06;4,26]	
3	76,5	78,5	79,1	4,20	4,15	4,18	274	4,59	4,66	4,65	275	4,47	4,40	4,41	274	4,14	4,19	4,19	269	4,33	4,32	4,36	276	4,34	4,32	4,41	269
						[4,09;4,28]				[4,57;4,73]				[4,33;4,50]				[4,06;4,31]				[4,25;4,47]				[4,30;4,52]	
4	60,9	66,2	74,0	3,73	3,91	3,94	146	4,39	4,50	4,55	142	4,25	4,36	4,35	148	3,86	3,95	4,08	145	4,17	4,12	4,24	146	4,12	4,15	4,22	149
						[3,82;4,07]				[4,44;4,67]				[4,23;4,46]				[3,91;4,25]				[4,09;4,39]				[4,08;4,36]	
5	32,1	26,8	73,6	3,76	3,76	3,87	87	3,96	3,93	4,15	83	3,94	4,05	4,10	88	3,67	3,84	3,86	85	3,92	3,98	4,06	88	4,32	4,07	4,02	88
						[3,71;4,04]				[4,01;4,30]				[3,95;4,25]				[3,63;4,09]				[3,87;4,26]				[3,84;4,21]	
6	56,5	56,5	82,1	4,08	4,08	4,1	125	4,55	4,58	4,62	128	4,35	4,39	4,45	126	3,99	4,27	4,34	112	4,25	4,15	4,19	126	4,26	4,18	4,18	127
						[3,97;4,24]				[4,51;4,74]				[4,33;4,58]				[4,14;4,54]				[4,02;4,35]				[4,02;4,33]	
7	76,3	58,9	78,9	4,11	4,13	4,24	160	4,61	4,66	4,72	160	4,44	4,44	4,49	160	3,97	4,29	4,33	156	4,38	4,47	4,46	163	4,31	4,30	4,39	162
						[4,12;4,36]				[4,62;4,83]				[4,37;4,60]				[4,16;4,50]				[4,32;4,61]				[4,25;4,52]	
8	64,5	71,2	77,5	4,03	3,91	3,96	160	4,55	4,55	4,56	159	4,39	4,42	4,46	157	4,01	4,01	4,08	161	4,29	4,29	4,30	164	4,32	4,17	4,21	160
						[3,84;4,08]				[4,46;4,67]				[4,35;4,57]				[3,91;4,24]				[4,16;4,45]				[4,07;4,35]	
9	45,9	37,9	75,4	3,84	3,66	3,72	102	4,34	4,32	4,44	99	4,28	4,15	4,25	103	3,90	3,68	3,78	100	4,05	3,86	3,92	105	4,03	3,91	3,95	102
						[3,56;3,87]				[4,30;4,58]				[4,11;4,38]				[3,57;3,99]				[3,74;4,10]				[3,78;4,12]	
10	64,7	63,0	68,6	3,90	4,10	4,03	153	4,08	4,25	4,18	148	3,99	4,19	4,09	148	3,80	3,94	3,83	150	4,01	4,14	4,13	154	4,08	4,33	4,33	149
						[3,90;4,15]				[4,07;4,30]				[3,98;4,21]				[3,66;4,00]				[3,98;4,28]				[4,19;4,47]	
11	75,2	69,0	81,0	4,05	3,86	3,81	191	4,57	4,53	4,52	193	4,39	4,27	4,23	189	4,06	3,85	3,84	184	4,25	4,05	4,01	198	4,23	4,11	4,08	198
						[3,70;3,92]				[4,42;4,62]				[4,13;4,33]				[3,68;3,99]				[3,88;4,14]				[3,96;4,21]	

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			
	2021	2022		(Collectif : 3,92)				(Collectif : 4,43)				(Collectif : 4,29)				(Collectif : 4,00)				(Collectif : 4,13)				(Collectif : 4,19)			
	%	%		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
				%	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%]
12	68,0	70,2	90,0	4,14	4,09	4,12 [3,97;4,27]	105	4,68	4,66	4,68 [4,55;4,81]	108	4,43	4,50	4,49 [4,35;4,63]	107	4,38	4,12	4,16 [3,95;4,37]	97	4,28	4,26	4,31 [4,13;4,49]	106	4,22	4,25	4,27 [4,10;4,44]	106
13	65,2	48,7	79,8	3,84	3,69	3,70 [3,60;3,81]	227	4,15	4,00	4,01 [3,92;4,11]	218	4,18	4,02	4,06 [3,96;4,15]	218	3,76	3,84	3,87 [3,73;4,01]	222	3,85	3,94	3,99 [3,87;4,11]	227	4,32	4,13	4,14 [4,02;4,26]	226
14	38,1	31,8	75,0	3,95	3,71	3,76 [3,55;3,97]	55	4,44	4,29	4,38 [4,20;4,57]	55	4,41	4,28	4,40 [4,21;4,59]	56	4,42	4,03	4,18 [3,90;4,46]	56	4,35	3,93	4,08 [3,84;4,33]	57	4,38	4,18	4,26 [4,03;4,50]	55
15	70,9	69,8	85,6	3,76	3,79	3,90 [3,75;4,05]	104	4,58	4,48	4,55 [4,42;4,69]	102	4,32	4,38	4,45 [4,32;4,59]	106	3,95	3,96	4,09 [3,87;4,31]	91	4,01	4,11	4,22 [4,04;4,40]	103	4,14	4,11	4,23 [4,06;4,40]	104
16	82,1	81,5	68,9	3,96	3,86	3,92 [3,78;4,06]	129	4,49	4,40	4,45 [4,33;4,57]	127	4,33	4,24	4,33 [4,20;4,45]	125	3,93	3,90	4,05 [3,86;4,24]	122	4,22	4,10	4,20 [4,03;4,36]	129	4,27	4,19	4,32 [4,16;4,47]	127
17	49,7	46,0	83,7	3,86	4,19	4,24 [4,06;4,42]	75	4,53	4,60	4,65 [4,49;4,81]	74	4,39	4,50	4,48 [4,32;4,65]	72	4,15	4,17	4,12 [3,84;4,39]	59	4,01	4,11	4,10 [3,89;4,32]	76	4,22	4,33	4,32 [4,12;4,52]	75
18	58,9	66,8	76,9	3,98	3,85	3,80 [3,66;3,94]	128	4,43	4,45	4,43 [4,31;4,55]	127	4,35	4,33	4,26 [4,13;4,38]	130	4,02	3,89	3,85 [3,66;4,04]	120	4,11	4,14	4,13 [3,97;4,29]	129	4,22	4,25	4,15 [4,00;4,31]	130
19	46,3	57,3	74,5	3,75	3,80	3,75 [3,61;3,90]	116	4,49	4,46	4,47 [4,35;4,60]	116	4,32	4,23	4,25 [4,12;4,38]	118	4,01	3,89	3,87 [3,67;4,07]	104	4,22	3,99	3,96 [3,79;4,13]	119	4,25	4,18	4,12 [3,96;4,29]	117
20		32,5	78,8	3,87	3,72	3,7 [3,56;3,83]	133	4,53	4,33	4,32 [4,21;4,44]	137	4,32	4,31	4,29 [4,17;4,40]	138	3,77	3,73	3,65 [3,47;3,83]	134	4,03	3,83	3,79 [3,64;3,95]	139	4,16	3,99	3,97 [3,82;4,12]	138
21	82,6	86,5	84,3	4,43	4,32	4,4 [4,22;4,59]	69	4,75	4,69	4,74 [4,58;4,90]	70	4,42	4,45	4,47 [4,30;4,64]	70	4,35	4,26	4,42 [4,14;4,69]	56	3,97	3,94	4,02 [3,80;4,24]	69	4,44	4,07	4,22 [4,01;4,43]	69
22	63,3	43,1	72,5	3,61	3,28	3,22 [3,06;3,38]	98	3,95	3,79	3,75 [3,62;3,89]	98	3,97	3,80	3,80 [3,66;3,94]	99	3,52	3,61	3,72 [3,50;3,93]	93	3,90	3,79	3,75 [3,56;3,93]	98	4,33	4,08	4,05 [3,87;4,23]	98
23		76,6	73,0		3,70	3,74 [3,61;3,87]	142		3,89	3,98 [3,86;4,09]	135		3,96	4,05 [3,93;4,17]	135		3,75	3,86 [3,68;4,04]	138		4,04	4,05 [3,90;4,21]	140		4,12	4,18 [4,03;4,33]	139

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			
	2021	2022		(Collectif : 3,92)				(Collectif : 4,43)				(Collectif : 4,29)				(Collectif : 4,00)				(Collectif : 4,13)				(Collectif : 4,19)			
	%	%		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
				%	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%]
24	34,8	45,0	73,4	3,94	4,10	4,08	68	4,53	4,58	4,71	66	4,45	4,49	4,57	68	4,08	4,24	4,33	68	4,27	4,36	4,45	69	4,24	4,30	4,28	67
						[3,89;4,27]				[4,54;4,87]				[4,40;4,74]				[4,08;4,58]				[4,23;4,68]			[4,06;4,49]		
25	50,3	43,3	78,8	3,90	3,81	3,88	120	4,51	4,52	4,61	115	4,39	4,30	4,34	117	3,97	3,91	3,87	114	4,26	4,21	4,28	119	4,29	4,16	4,19	120
						[3,74;4,02]				[4,48;4,73]				[4,21;4,47]				[3,67;4,06]				[4,11;4,45]			[4,03;4,35]		
26	66,5	83,2	74,5	4,05	3,92	3,98	111	4,47	4,45	4,44	109	4,53	4,38	4,39	111	4,39	4,28	4,36	111	4,36	4,33	4,36	113	4,46	4,53	4,51	113
						[3,83;4,13]				[4,31;4,57]				[4,26;4,52]				[4,16;4,56]				[4,19;4,54]			[4,35;4,67]		
27	80,0	84,5	82,4	4,08	4,17	4,21	124	4,63	4,70	4,71	123	4,29	4,41	4,43	124	4,18	4,17	4,19	113	4,18	4,13	4,09	125	4,20	4,18	4,16	126
						[4,07;4,35]				[4,59;4,83]				[4,31;4,56]				[4,00;4,39]				[3,92;4,26]			[4,00;4,31]		
28	63,8	43,1	74,2	3,68	3,83	3,85	68	4,30	4,30	4,35	63	4,29	4,32	4,34	64	3,66	3,87	3,89	60	3,88	4,23	4,27	65	3,79	4,20	4,28	67
						[3,66;4,04]				[4,18;4,52]				[4,16;4,51]				[3,62;4,16]				[4,04;4,50]			[4,07;4,50]		
29	64,6	96,9	88,9	4,20	4,25	4,12	56	4,22	4,37	4,27	53	4,22	4,34	4,25	52	4,12	4,07	3,92	55	4,32	4,29	4,19	55	4,28	4,37	4,24	56
						[3,91;4,33]				[4,09;4,46]				[4,05;4,45]				[3,64;4,20]				[3,94;4,45]			[4,01;4,48]		
30	43,4	66,7	88,6	4,59	4,30	4,16	39	4,87	4,67	4,59	39	4,64	4,52	4,38	38	4,60	4,47	4,39	29	4,59	4,44	4,34	38	4,57	4,27	4,25	39
						[3,91;4,42]				[4,37;4,81]				[4,15;4,61]				[4,00;4,78]				[4,04;4,65]			[3,97;4,53]		
31	40,1	54,9	69,9	3,97	4,07	4,03	51	4,50	4,62	4,53	46	4,47	4,60	4,64	48	4,10	4,05	4,09	48	4,28	4,33	4,41	50	4,19	4,33	4,40	49
						[3,82;4,25]				[4,33;4,73]				[4,44;4,84]				[3,79;4,40]				[4,15;4,68]			[4,15;4,65]		
32	91,3	73,7	49,3	3,68	3,80	3,67	33	3,97	3,94	3,95	33	4,06	4,04	3,97	35	3,54	4,03	3,79	34	3,89	3,83	3,90	36	4,06	4,15	4,09	35
						[3,40;3,94]				[3,72;4,19]				[3,73;4,21]				[3,43;4,14]				[3,59;4,20]			[3,80;4,38]		
34	66,7	51,1	88,1	3,96	3,96	3,86	59	4,36	4,62	4,53	57	4,23	4,40	4,30	58	4,06	4,05	3,9	54	4,29	4,23	4,04	58	4,11	4,33	4,11	56
						[3,66;4,06]				[4,35;4,71]				[4,12;4,48]				[3,62;4,19]				[3,80;4,29]			[3,88;4,34]		
35	56,4	52,7	72,4	4,12	4,27	4,3	39	4,64	4,62	4,61	42	4,40	4,45	4,38	42	3,80	3,91	3,86	40	4,44	4,23	4,12	41	4,40	4,41	4,36	41
						[4,05;4,54]				[4,40;4,82]				[4,16;4,59]				[3,53;4,19]				[3,83;4,41]			[4,09;4,64]		
36*	55,0	2,1	100,0	3,92	3,83	3,93	6	4,46	4,83	4,85	6	4,41	4,67	4,76	6	4,02	4,00	4,12	5	4,20	4,00	4,04	6	4,21	4,33	4,44	6

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			
	2021	2022		(Collectif : 3,92)				(Collectif : 4,43)				(Collectif : 4,29)				(Collectif : 4,00)				(Collectif : 4,13)				(Collectif : 4,19)			
	%	%		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
				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
37	61,9	100,0	78,0	4,26	4,46	4,67	32	4,76	4,80	4,87	32	4,26	4,63	4,72	32	4,06	4,46	4,58	31	4,30	4,55	4,72	32	4,19	4,53	4,63	32
						[4,40;4,94]				[4,63;5,11]				[4,47;4,97]				[4,20;4,95]			[4,40;5,05]				[4,33;4,94]		
38	75,6	91,3	84,2	3,97	4,09	4,17	78	4,52	4,60	4,67	80	4,23	4,39	4,45	80	4,10	4,07	4,12	73	4,32	4,39	4,43	79	4,10	4,22	4,30	79
						[3,99;4,35]				[4,52;4,82]				[4,29;4,60]				[3,88;4,36]			[4,22;4,64]				[4,11;4,50]		
39	39,6	66,9	86,9	4,21	3,96	3,86	84	4,68	4,65	4,58	83	4,39	4,39	4,31	84	4,27	4,23	4,13	79	4,61	4,33	4,25	84	4,43	4,40	4,32	83
						[3,69;4,03]				[4,43;4,73]				[4,16;4,46]				[3,90;4,37]			[4,05;4,45]				[4,13;4,51]		
40	75,6	64,7	83,0	3,78	3,64	3,65	90	4,31	4,39	4,46	87	4,27	4,16	4,19	88	3,94	3,78	3,82	88	4,04	4,06	4,16	92	4,11	4,19	4,25	92
						[3,49;3,81]				[4,32;4,61]				[4,04;4,34]				[3,59;4,04]			[3,96;4,35]				[4,07;4,43]		
41*	18,1	1,7	25,0	3,74	3,25	4,06	1	4,18	3,25	3,12	1	4,19	4,33	5,04	1	4,03	3,33	4,12	1	4,18	3,25	4,20	1	4,15	3,33	4,93	1
42	72,9	64,0	77,5	4,07	3,83	3,95	61	4,68	4,49	4,60	61	4,46	4,29	4,44	62	4,15	4,16	4,29	58	4,32	4,13	4,40	62	4,21	4,16	4,44	62
						[3,75;4,14]				[4,43;4,77]				[4,26;4,62]				[4,01;4,56]			[4,16;4,63]				[4,22;4,66]		
43	71,9	93,3	72,3	3,69	3,98	4,24	81	4,33	4,53	4,70	79	4,13	4,18	4,39	79	3,53	3,96	4,15	71	3,62	3,98	4,29	79	3,87	4,16	4,49	79
						[4,07;4,42]				[4,54;4,85]				[4,23;4,55]				[3,91;4,40]			[4,09;4,50]				[4,30;4,69]		
44*	38,6	23,5	75,0	3,82	4,25	3,98	3	4,57	5,00	5,12	3	4,46	5,00	4,96	3	3,77	4,67	4,25	2	4,28	5,00	5,03	3	4,32	4,75	4,43	3
45	79,7	57,9	84,1	4,12	3,98	4,01	35	4,73	4,54	4,56	36	4,34	4,35	4,4	37	4,23	4,02	4,07	35	4,42	4,34	4,30	35	4,19	4,16	4,27	37
						[3,75;4,28]				[4,34;4,78]				[4,17;4,63]				[3,72;4,42]			[3,99;4,61]				[3,98;4,55]		
46		97,3	98,6	4,32	4,09	4,03	69	4,79	4,67	4,66	68	4,79	4,59	4,54	70	4,47	4,41	4,36	69	4,54	4,33	4,29	69	4,68	4,48	4,41	70
						[3,85;4,22]				[4,50;4,82]				[4,37;4,71]				[4,11;4,61]			[4,07;4,52]				[4,20;4,62]		
47	84,0	89,0	79,1	3,91	3,92	3,94	97	4,52	4,54	4,49	101	4,26	4,33	4,27	100	3,85	4,32	4,35	89	3,86	4,11	4,06	100	4,08	3,94	3,96	99
						[3,78;4,10]				[4,36;4,63]				[4,13;4,41]				[4,13;4,58]			[3,87;4,24]				[3,79;4,14]		
48*	39,7	1,5	0,0	3,91	4,00		0	4,48	5,00	,	0	4,43	5,00		0	4,17	5,00	,	0	4,32	5,00	,	0	4,30	5,00	,	0

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			
	2021	2022		(Collectif : 3,92)				(Collectif : 4,43)				(Collectif : 4,29)				(Collectif : 4,00)				(Collectif : 4,13)				(Collectif : 4,19)			
	%	%		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
				%	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%]
49	75,0	86,5	77,8	3,75	3,93	4,07 [3,80;4,34]	33	4,43	4,65	4,67 [4,44;4,90]	34	4,32	4,40	4,39 [4,15;4,62]	35	4,09	3,72	3,67 [3,27;4,06]	28	4,28	4,35	4,40 [4,08;4,71]	35	4,03	4,12	4,29 [3,99;4,59]	34
50	47,6	40,5	87,2	4,11	4,17	4,39 [4,15;4,63]	41	4,64	4,76	4,93 [4,71;5,15]	39	4,69	4,60	4,8 [4,58;5,02]	40	4,00	4,24	4,52 [4,16;4,89]	33	4,48	4,50	4,65 [4,36;4,95]	40	4,23	4,39	4,73 [4,45;5,01]	39
51	75,6	62,4	77,1	3,75	3,72	3,75 [3,55;3,94]	62	4,46	4,43	4,41 [4,24;4,59]	59	4,31	4,41	4,44 [4,26;4,62]	60	3,86	3,95	3,87 [3,59;4,16]	54	3,96	4,13	4,11 [3,88;4,34]	63	4,08	4,29	4,28 [4,06;4,50]	62
52	90,4	92,4	83,6	4,14	4,16	3,96 [3,74;4,18]	49	4,67	4,67	4,61 [4,41;4,81]	46	4,45	4,31	4,31 [4,11;4,51]	49	4,23	4,17	3,99 [3,67;4,30]	43	4,38	4,33	4,27 [4,01;4,53]	50	4,43	4,22	4,16 [3,92;4,41]	50
53	60,3	44,8	76,9	4,05	3,97	3,97 [3,68;4,26]	29	4,61	4,71	4,77 [4,52;5,03]	28	4,64	4,31	4,37 [4,11;4,63]	29	4,30	4,03	4,12 [3,73;4,51]	28	4,74	4,00	4,05 [3,70;4,40]	28	4,44	4,08	4,14 [3,81;4,47]	28
55		100,0	85,3	4,06	4,26	4,21 [3,92;4,50]	29	4,29	4,18	4,16 [3,91;4,41]	29	4,12	4,21	4,29 [4,03;4,56]	28	3,91	4,00	3,94 [3,53;4,35]	26	4,32	4,53	4,35 [4,01;4,70]	29	4,24	4,26	4,27 [3,95;4,60]	29
56	97,2	62,0	83,9	4,11	3,77	3,81 [3,50;4,12]	25	4,42	4,45	4,48 [4,21;4,74]	26	4,64	4,52	4,53 [4,25;4,80]	26	4,54	4,10	4,16 [3,75;4,57]	26	4,56	4,29	4,42 [4,06;4,78]	26	4,69	4,39	4,45 [4,11;4,79]	26
57*	81,8	76,2	93,8	3,24	3,67	3,7 [3,50;4,12]	15	4,13	4,56	4,52 [4,21;4,74]	15	3,76	3,81	3,77 [3,50;4,12]	15	2,65	3,47	3,39 [3,12;3,66]	14	3,67	3,88	3,79 [3,50;4,12]	15	3,94	3,75	3,89 [3,60;4,18]	15
58*	67,4	43,1	81,8	4,43	4,41	4,25 [3,96;4,54]	18	4,46	4,45	4,41 [4,12;4,70]	18	4,57	4,45	4,36 [4,07;4,64]	18	4,38	4,52	4,38 [4,09;4,67]	18	4,52	4,50	4,38 [4,09;4,67]	18	4,38	4,27	4,18 [3,89;4,47]	18
59	88,6	80,0	75,0	4,06	3,94	3,82 [3,50;4,14]	24	4,65	4,63	4,53 [4,25;4,80]	24	4,31	4,41	4,35 [4,07;4,64]	24	4,08	3,89	3,66 [3,22;4,11]	22	4,29	4,13	4,04 [3,64;4,43]	22	4,37	4,50	4,47 [4,10;4,84]	22
60	67,9	89,9	66,1	3,93	3,89	4,06 [3,82;4,30]	41	4,63	4,58	4,76 [4,55;4,98]	39	4,40	4,26	4,4 [4,18;4,62]	41	3,93	3,95	4,06 [3,72;4,39]	39	4,23	4,02	4,10 [3,82;4,39]	41	3,85	4,00	4,09 [3,82;4,37]	40
61*	33,3	28,6	87,5	3,67	3,88	3,7 [3,48;4,00]	7	4,17	4,38	4,2 [3,91;4,49]	7	3,67	4,00	4 [3,72;4,39]	7	3,67	3,88	3,74 [3,48;4,00]	7	4,50	4,00	3,91 [3,64;4,18]	7	4,17	3,63	3,67 [3,40;3,94]	7

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			
	2021	2022		(Collectif : 3,92)				(Collectif : 4,43)				(Collectif : 4,29)				(Collectif : 4,00)				(Collectif : 4,13)				(Collectif : 4,19)			
	%	%		%	2022			2022			2022			2022			2022			2022			2022				
					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%]
62	100,0	93,4	91,2	3,69	3,84	3,68 [3,46;3,89]	52	4,51	4,47	4,36 [4,17;4,55]	50	4,27	4,16	4,08 [3,89;4,28]	51	4,00	3,98	3,85 [3,54;4,17]	43	4,17	3,96	3,85 [3,59;4,10]	52	3,98	4,26	4,10 [3,86;4,35]	52
63*		66,7	70,0		3,90	3,61	7		4,60	4,57	7		4,00	4,03	6		4,71	4,46	4		3,90	3,92	7		4,20	4,00	7
64	37,3	60,2	79,7	3,82	4,03	4,16 [3,94;4,39]	47	4,56	4,48	4,55 [4,35;4,74]	46	4,33	4,36	4,52 [4,31;4,73]	46	3,50	4,02	4,11 [3,80;4,42]	45	4,14	3,92	4,03 [3,76;4,30]	47	4,00	3,96	4,12 [3,86;4,38]	45
65*	90,0	73,3	81,8	4,11	3,30	3,75	8	4,78	4,36	4,57	9	4,22	3,55	3,79	9	2,75	3,36	3,81	9	3,89	3,18	3,53	9	3,78	3,30	3,57	8
66*		77,8	85,7		3,71	3,86	6		4,40	4,49	4		4,29	4,33	6		4,67	4,67	5		3,50	3,60	6		3,50	3,51	6
67	75,0	100,0	83,3	4,26	3,93	3,85 [3,52;4,17]	23	4,88	4,72	4,7 [4,42;4,97]	24	4,67	4,34	4,27 [3,98;4,56]	24	4,79	4,46	4,3 [3,84;4,75]	21	4,79	4,13	4,03 [3,66;4,40]	25	4,63	4,33	4,36 [4,01;4,71]	25
68*	58,8	100,0	67,9	3,90	3,81	3,83	18	4,70	4,69	4,61	18	4,20	4,46	4,35	18	3,89	4,04	3,94	19	4,40	4,46	4,45	19	4,22	4,59	4,35	19
70*		84,6	90,9	4,13	4,00	3,97	9	4,71	4,64	4,62	10	4,23	4,40	4,45	9	4,36	3,73	3,97	10	4,53	4,36	4,46	10	4,40	4,00	4,21	10
72*	50,0	68,2	80,0	3,94	3,73	3,7	12	4,79	4,86	4,79	12	4,32	4,40	4,34	12	4,00	4,14	4,34	11	4,33	4,53	4,46	12	4,39	4,40	4,32	12
73*	50,0	63,6	57,1	4,25	4,00	4,03	4	4,75	4,86	4,96	4	4,75	4,29	4,54	4	4,33	5,00	5,07	4	4,75	4,86	5,00	4	5,00	4,86	4,99	4
74*	84,0	94,1	75,0	4,57	4,56	4,25	12	4,85	4,81	4,67	12	4,53	4,38	4,29	12	4,53	4,53	4,17	11	4,76	4,81	4,51	12	4,57	4,50	4,25	12
80*	62,5	80,0	75,0	4,20	4,75	4,52	3	4,40	5,00	4,91	3	4,40	4,75	4,68	3	3,40	4,67	4,66	3	4,00	5,00	4,89	3	4,20	4,00	3,67	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			
	2021	2022		(Collectif : 3,92)				(Collectif : 4,43)				(Collectif : 4,29)				(Collectif : 4,00)				(Collectif : 4,13)				(Collectif : 4,19)			
	%	%		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
				%	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%]
81*	68,0	41,3	78,9	4,04	3,74	3,93	15	4,61	4,67	4,83	14	4,40	4,37	4,6	15	3,93	3,71	3,99	12	4,18	4,53	4,77	15	3,96	4,16	4,58	15
82	87,9	83,3	88,0	4,33	4,50	4,42	40	4,80	4,84	4,77	43	4,56	4,56	4,52	44	4,35	4,59	4,41	35	4,47	4,46	4,40	44	4,12	4,43	4,36	42
						[4,18;4,67]				[4,57;4,98]				[4,30;4,73]				[4,06;4,76]				[4,12;4,67]				[4,09;4,63]	
83	59,5	58,8	82,1	3,85	4,03	3,97	51	4,47	4,58	4,56	54	4,32	4,47	4,39	53	3,80	4,24	4,19	47	4,21	4,26	4,32	55	4,36	4,48	4,30	55
						[3,76;4,19]				[4,37;4,74]				[4,20;4,58]				[3,88;4,49]				[4,07;4,57]				[4,06;4,53]	
84		100,0	81,5	4,06	4,06	4,16	44	4,63	4,64	4,7	43	4,44	4,50	4,63	44	3,83	3,90	3,94	41	4,25	4,17	4,21	44	4,32	4,02	4,15	44
						[3,93;4,39]				[4,49;4,90]				[4,42;4,84]				[3,61;4,26]				[3,94;4,49]				[3,89;4,42]	
85	90,0	82,5	78,7	3,94	4,28	4,26	36	4,47	4,49	4,6	37	4,49	4,51	4,45	37	4,21	4,29	4,25	31	4,47	4,50	4,42	37	4,37	4,43	4,39	36
						[4,00;4,52]				[4,38;4,82]				[4,22;4,68]				[3,88;4,62]				[4,11;4,72]				[4,10;4,68]	
86*	100,0	96,7	72,4	4,52	3,85	3,9	19	4,59	3,93	4,05	20	4,52	4,38	4,45	21	4,58	4,14	4,1	21	4,67	4,14	4,25	21	4,69	4,24	4,32	21
										[3,75;4,35]				[4,14;4,76]				[3,65;4,56]				[3,85;4,66]				[3,94;4,70]	
87*	50,0	43,8	71,4	4,14	4,00	4,15	10	4,33	3,71	3,92	10	4,33	3,57	3,6	10	4,00	3,57	3,51	10	4,57	3,43	3,56	10	4,36	4,00	4,05	9
88	29,6	49,6	75,2	3,62	3,80	3,78	88	3,94	3,92	3,92	82	3,90	3,95	3,99	83	3,72	3,88	3,91	81	3,92	3,99	4,09	85	3,94	4,19	4,20	87
						[3,61;3,94]				[3,77;4,07]				[3,84;4,15]				[3,68;4,14]				[3,89;4,29]				[4,02;4,39]	
89*	95,8	100,0	61,9	4,22	4,05	4,02	13	4,13	3,95	4,08	13	4,09	4,19	4,11	13	4,04	4,10	4,03	13	4,13	4,15	4,40	12	4,05	4,05	4,41	13
90	38,3	33,1	73,5	3,66	3,70	3,74	61	3,74	3,77	3,82	56	3,90	3,92	3,95	59	3,51	3,64	3,67	57	3,81	3,77	3,70	61	4,04	4,05	4,03	60
						[3,55;3,94]				[3,64;4,00]				[3,77;4,13]				[3,39;3,94]				[3,46;3,93]				[3,81;4,26]	
91*	36,7	49,2	59,4	3,74	3,97	4,07	18	3,73	3,75	3,9	19	3,50	4,07	4,09	19	3,81	3,64	3,77	18	3,64	3,77	3,81	18	4,23	4,09	4,25	19
92*		13,6	100,0		5,00	4,95	2		5,00	4,91	2		5,00	5	2		3,67	3,63	3		5,00	4,89	2		5,00	4,92	2

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			
	2021	2022		(Collectif : 3,92)				(Collectif : 4,43)				(Collectif : 4,29)				(Collectif : 4,00)				(Collectif : 4,13)				(Collectif : 4,19)			
	%	%		2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022			2021	2022		
				%	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%]
93*	75,0	34,7	73,1	3,97	4,04	4,04	19	4,31	4,68	4,59	18	4,34	4,42	4,35	19	3,92	4,23	4,08	19	4,23	4,44	4,37	19	4,04	4,44	4,44	19
94*	100,0	6,3	50,0	4,07	4,50	4,86	1	4,54	5,00	5,06	1	4,71	5,00	4,9	1	4,23	4,50	5	1	4,21	4,50	5,16	1	4,38	4,50	4,67	1
95	33,8	78,0	78,1	4,12	3,88	3,82	25	4,12	4,04	4,09	21	4,35	4,24	4,21	22	3,81	3,88	3,82	25	4,27	4,06	4,06	25	4,24	4,19	4,25	25
						[3,51;4,13]				[3,80;4,38]				[3,91;4,51]				[3,40;4,23]				[3,69;4,43]				[3,90;4,59]	
96*	70,0	33,3	100,0	3,71	3,00	2,68	1	4,29	4,00	3,84	2	4,14	4,50	4,37	2	4,29	3,00	2,87	2	4,14	3,50	3,35	2	4,33	5,00	4,74	2
98	100,0	62,2	91,3	4,26	4,26	4,22	21	4,65	4,65	4,62	21	4,32	4,52	4,45	21	3,82	4,47	4,41	19	4,37	4,41	4,44	20	4,05	4,29	4,23	19
						[3,88;4,55]				[4,33;4,92]				[4,15;4,76]								[4,03;4,85]					
99*	1,4	100,0	50,0	5,00	4,00	3,93	2	4,00	2,00	1,99	1	4,00	4,00	2,79	1	5,00	4,00	3,61	1	3,00	3,67	3,51	2	3,00	3,67	3,23	2
101*	77,8	60,0	81,0	4,64	4,05	3,95	16	4,93	4,62	4,61	17	4,64	4,43	4,44	17	4,33	4,14	4,15	17	4,64	3,95	3,83	17	4,57	4,16	4,15	15
102	77,6	75,0	84,6	4,14	4,39	4,36	64	4,58	4,67	4,7	63	4,40	4,50	4,52	64	4,23	4,50	4,52	54	3,88	4,19	4,17	65	4,04	4,25	4,26	64
						[4,17;4,56]				[4,53;4,87]				[4,34;4,69]				[4,24;4,80]				[3,94;4,40]				[4,04;4,48]	
103		55,7	85,3		4,03	4,02	29		4,65	4,62	29		4,41	4,32	29		4,39	4,32	28		4,09	4,03	28		4,26	4,28	29
						[3,73;4,30]				[4,37;4,87]				[4,06;4,58]				[3,92;4,71]				[3,68;4,38]				[3,96;4,60]	
104		92,0	73,9		3,58	3,62	33		4,27	4,16	33		4,16	4,1	33		3,32	3,18	32		3,96	3,87	34		4,02	3,97	33
						[3,35;3,89]				[3,93;4,40]				[3,86;4,34]				[2,82;3,55]				[3,55;4,18]				[3,67;4,27]	
105		100,0	85,7		3,81	3,8	23		4,79	4,76	24		4,46	4,45	24		4,26	4,21	23		3,93	3,98	24		4,39	4,38	24
						[3,48;4,13]				[4,49;5,04]				[4,16;4,74]				[3,77;4,64]				[3,60;4,36]				[4,03;4,74]	

* 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 2022
Année	Mars 2023
Auteurs	Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr. sc. nat. Julien Junod, 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 Dr. Peter Erhart, Rehaklinik Bellikon Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Dr. Aurélie Glerum, Hôpital Riviera Chablais HRC Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Anne Pouly, Centre hospitalier universitaire vaudois CHUV PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland 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)