

Satisfaction des patients en psychiatrie, enfants et adolescent e s

Description générale des graphiques parents

Le questionnaire de satisfaction sur le traitement en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent - version parents, V 2.0, couvre les 7 thèmes suivants

- (1) Accueil (2 questions)
- (2) Information et explication (8 questions)
- (3) Traitement (6 questions)
- (4) Engagement médecin, psychologue, personnel soignant, éducateur social (Engagement du personnel, 6 questions)
- (5) Sortie, suite de la prise en charge et satisfaction concernant la prise en charge (Sortie et soins de suite, 3 questions)
- (6) Appréciation de la prise en charge (7 questions)
- (7) Durée de l'hospitalisation (1 question)

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

Légende

- Les valeurs des moyennes des cliniques sont représentées sur l'axe vertical (axe y). À des fins de lisibilité, seule une partie de l'échelle de réponse de 1 à 5 est représentée.
- Le nombre de questionnaires évalués est représenté sur l'axe horizontal (axe x).
- La ligne rouge horizontale représente la moyenne du collectif global et constitue la valeur de référence.
- Les deux lignes bleues représentent les limites de contrôle à 95% (*control limits*, selon Spiegelhalter). 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 cercle représente une clinique. Le code couleurs est le suivant :
 - Les cliniques avec ≥ 20 questionnaires évalués sont représentées par des cercles de couleur
 - Les cliniques avec < 20 questionnaires évalués sont représentés par des cercles blancs et séparées par une ligne verticale en pointillés (la représentation se fait sans la limite de 95 %)

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

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

- Clinique, site
- Valeur moyenne
- Taux de retour (%)
- Nombre de questionnaires évalués (n)
- Commentaire éventuel de la clinique