Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

unisanté
Centre universitaire
de médecine générale
et santé publique · Lausanne

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

Rapport comparatif national

Mesure 2024

Mars 2025, Version 1.5

Weltpoststrasse 5 / 3015 Bern / Tel. +41 31 511 38 40 / info@anq.ch / anq.ch
IBAN: CH45 0079 0016 2864 0545 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 7

3 Résultats 8

3.1 Description de l'échantillon 8

3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2024 8

3.1.2 Âge, genre, couverture d'assurance et langue du collectif des répondant·e·s 12

3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondant·e·s 14

3.1.4 Placement à des fins d'assistance 15

3.2 Résultats globaux 2024 16

3.3 Résultats par type de clinique 18

3.3.1 Type de clinique I : Cliniques de soins aigus et de premier recours 18

3.3.2 Type de clinique II : Cliniques de psychiatrie spécialisées 20

3.3.3 Type de clinique III : Cliniques spécialisées dans le traitement des maladies de la dépendance 22

3.4 Graphiques en entonnoir des moyennes ajustées pour chaque question de satisfaction 24

4 Synthèse et conclusion 31

Bibliographie 34

Liste des figures 35

Liste des tableaux 36

Annexe 37

Mentions légales 49

Résumé

Contexte

Ce rapport présente les résultats de la sixième enquête nationale de satisfaction de l'ANQ réalisée auprès des patient·e·s adultes hospitalisé·e·s en soins psychiatriques en Suisse et au Liechtenstein. C'est la cinquième 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 quatrième 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 fournit aux cliniques l'accès en ligne des résultats. L'enquête 2024 est la quatrième 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 2024 (62.9%) est supérieur à celui de 2022 (56.6%). Au total, 97 cliniques ont participé à la mesure, pour un total de 8'448 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 46.2 ans, sont en majorité des femmes (54.4%) et ont une assurance de base avec hospitalisation en division commune (85.3%). L'état de santé auto-reporté montre que plus de la moitié (52.2%) des répondant·e·s ont considéré que leur état de santé était bon et que plus d'un quart (28.3%) l'ont jugé très bon ou excellent au moment de répondre à l'enquête. 16.5% des patient·e·s ayant répondu ont été admi·se·s à la clinique ou contraint·e·s d'y rester sous une mesure de placement à des fins d'assistance.

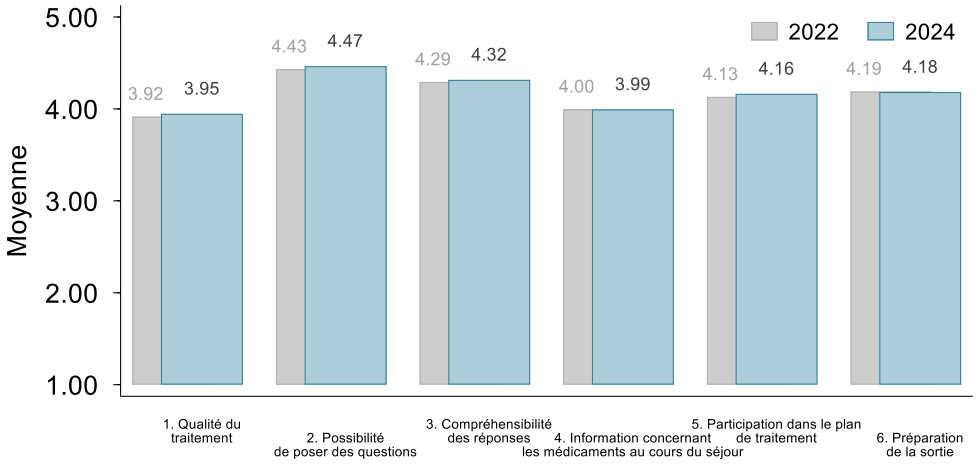
Résultats principaux

Le niveau de satisfaction des patient·e·s hospitalisé·e·s en psychiatrie continue d'être élevé. En effet, pour quatre des six questions, il affiche une moyenne supérieure à 4, sur une échelle allant de 1 à 5. De plus, presqu'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 4.47), suivi par le fait d'avoir reçu des réponses compréhensibles (4.32), la préparation de la sortie (4.18), la participation dans le plan de traitement (4.16), les informations concernant les médicaments au cours du séjour (3.99), pour terminer avec la qualité de traitement (3.95).

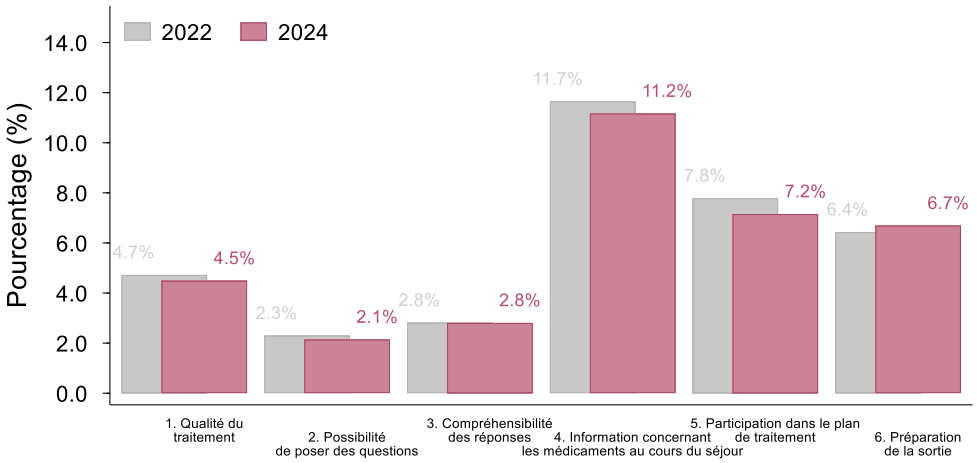
.

Moyennes globales de satisfaction des patient·e·s pour chaque question, 2022-2024



Les réponses problématiques[1], indiquant une certaine insatisfaction, n'ont été choisies que par un nombre réduit de répondant·e·s : d'un minimum de 2.1% pour la possibilité de poser des questions (question 2), à un maximum de 11.2% pour les informations concernant les médicaments au cours du séjour (question 4).

Proportion de réponses problématiques par question de satisfaction, 2022-2024



Conclusion

Pris de manière conjointe, le calcul des moyennes et des proportions de réponses problématiques suggère que le plus grand potentiel d'amélioration pour les cliniques apparaît à la question 1, la *Qualité du traitement.*

[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 Introduction

1.1 Contexte

L'évaluation par les patient·e·s[2], 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. En 2020, l'enquête n'avait pu avoir lieu à cause de la pandémie de Covid-19 et avait été repoussée à 2021. Une ligne verticale en pointillés a été ajoutée aux graphiques pour marquer visuellement ce « saut » temporel dans l'agenda de l'enquête. La prochaine mesure est prévue pour 2026 et utilisera un nouveau questionnaire qui mettra l'accent sur l'expérience des patient·e·s, c'est-à-dire sur les PREMs (Patient-Reported Expérience Measures).

Le questionnaire succinct de l'ANQ se concentre sur un petit nombre de questions, ce qui 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 et au Liechtenstein d'avril à juin 2024. 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 avril-juin 2024 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 portail web 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 1er avril et le 30 juin 2024 ;
- 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 ou au Liechtenstein.

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 différents types de cliniques psychiatriques suivants :

- Cliniques de soins aigus et de premier recours (Type de clinique I)
- Cliniques de psychiatrie spécialisées (Type de clinique II)
- Cliniques spécialisées dans le traitement des maladies de la dépendance (Type de clinique III)
- Cliniques de psychiatrie gériatrique (Type de clinique V)
  (Remarque : il n'y a pas eu d'évaluation séparée pour ce type de clinique pour l'année de mesure 2024)

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 répond-elle à vos besoins ?

La satisfaction concernant les aspects traités par les questions de 1 à 6 a été mesurée à partir d'une échelle de réponse ordinale à cinq degrés (1 = réponse la plus négative ou modalité indiquant la plus faible fréquence ; 5 = réponse la plus positive ou indiquant la fréquence la plus élevée). Pour les analyses, l'échelle ordinale a été transformée en valeurs numériques (1 à 5). Bien que ce procédé soit sujet à controverse [5, 6, 7] – en raison du postulat d'équidistance psychométrique entre les réponses– il se justifie pleinement s'il est confronté aux alternatives possibles.

Outre cette mesure de la satisfaction, les autres informations récoltées étaient l'âge, le genre, la couverture 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 2019 sont présentés.

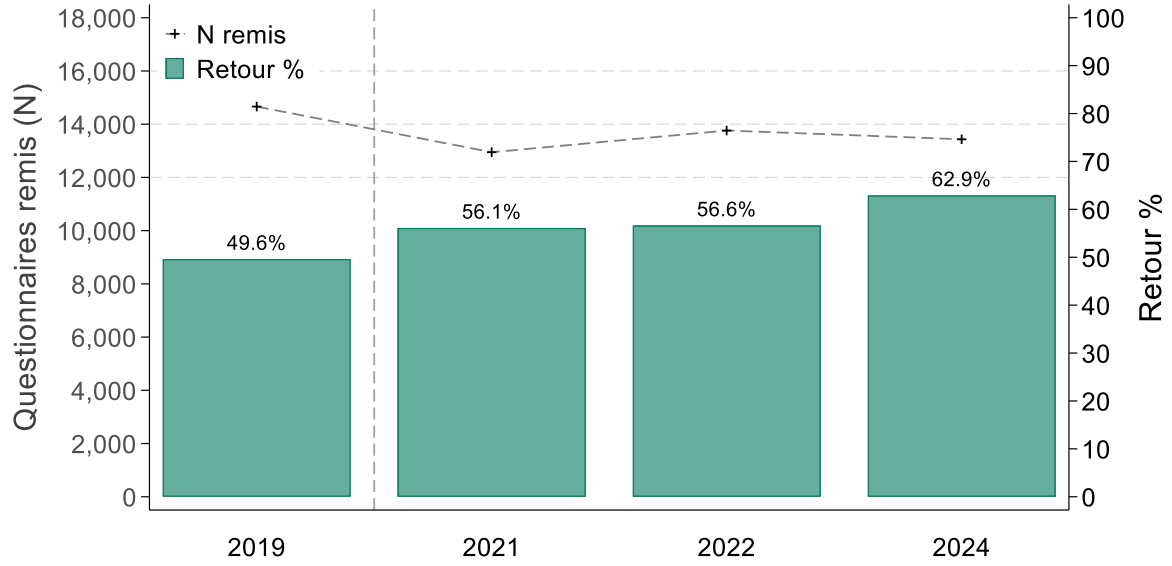
3 Résultats

3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2024

En 2024, 97 cliniques ont participé à l'enquête nationale de satisfaction auprès des patient·e·s hospitalisé·e·s en soins psychiatriques. Pour un total de 13'433 questionnaires remis aux patient·e·s sorti·e·s entre avril et juin 2024, 8'448 questionnaires ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 62.9%. Le taux de réponses 2024 est en augmentation par rapport à celui de 2022 (56.6%). On constate aussi une tendance haussière du taux de réponse depuis 2019. Les taux de réponses par clinique varient entre un minimum de 9.1% et un maximum de 100% (1.5% et 100% respectivement en 2022). Par ailleurs, tandis que plus de la moitié des cliniques participantes ont obtenu plus de 50 réponses en 2024, 16 cliniques ont obtenu moins de 20 questionnaires en retour. Au total, 288 (3.3%) 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 2024. La figure ci-dessous montre l'évolution du taux de réponses depuis 2019, ainsi que le nombre de questionnaires distribués chaque année.

Figure 1 : Evolution du taux de retour et du nombre de questionnaires remis, 2019-2024



Parmi les 8'448 répondant·e·s, 300 (202 en 2022) ont choisi de répondre au questionnaire en ligne, représentant le 3.6% des participant·e·s (2.6% en 2022). Vingt-huit cliniques (28.9%) n'ont obtenu aucune réponse électronique (43 cliniques en 2022, c'est-à-dire le 45.7%).

Le tableau 1 indique les taux de retour obtenus par type de clinique psychiatrique, en 2022 et en 2024.

Tableau 1 : Taux de retour par type de clinique psychiatrique, années 2022 et 2024

	2022			2024		
Type de clinique	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)	10'698	5'617	52.5	10'168	6'070	59.7
Cliniques de psychiatrie spécialisées (Type de clinique II)	2'528	1'782	70.5	2'783	2'017	72.5
Cliniques spécialisées dans le traitement des maladies de la dépendance (Type de clinique III)	535	392	73.3	482	361	74.9
Total	13'761	7'791	56.6	13'433	8'448	62.9

Globalement, une grande majorité des patient·e·s ayant participé à l'enquête ont répondu à toutes les questions de satisfaction (89.1%) et 78.6% des répondant·e·s ont complété toutes les questions concernant les caractéristiques sociodémographiques, c'est-à-dire l'âge, le genre, la couverture 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 alternatives[3] à chaque question de satisfaction et aux facteurs sociodémographiques pour 2022 et 2024 sont présentées dans les figures 2 et 3.

[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 2 : Proportion de données manquantes et de réponses alternatives aux questions de satisfaction, 2022 et 2024

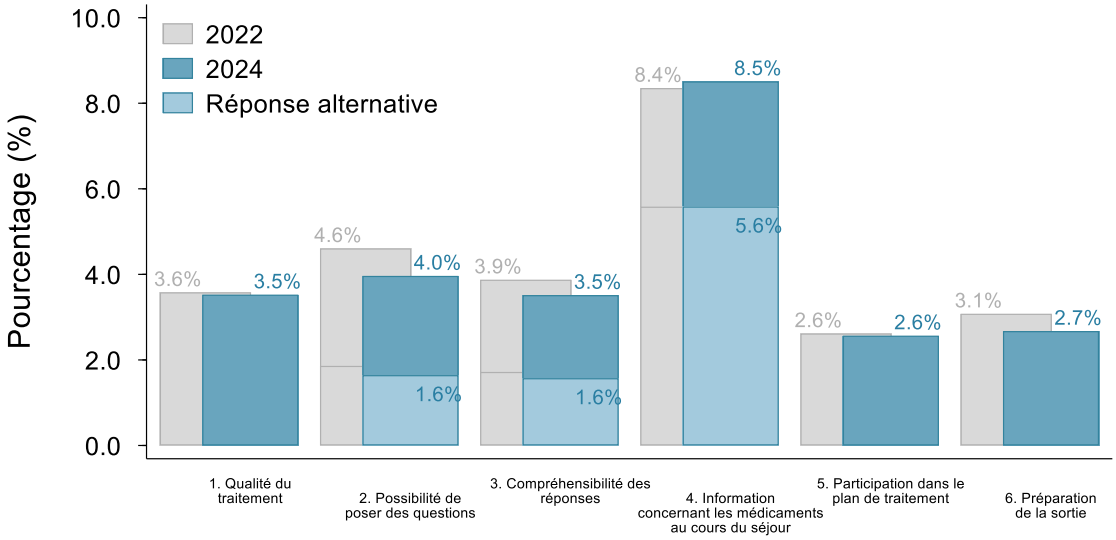
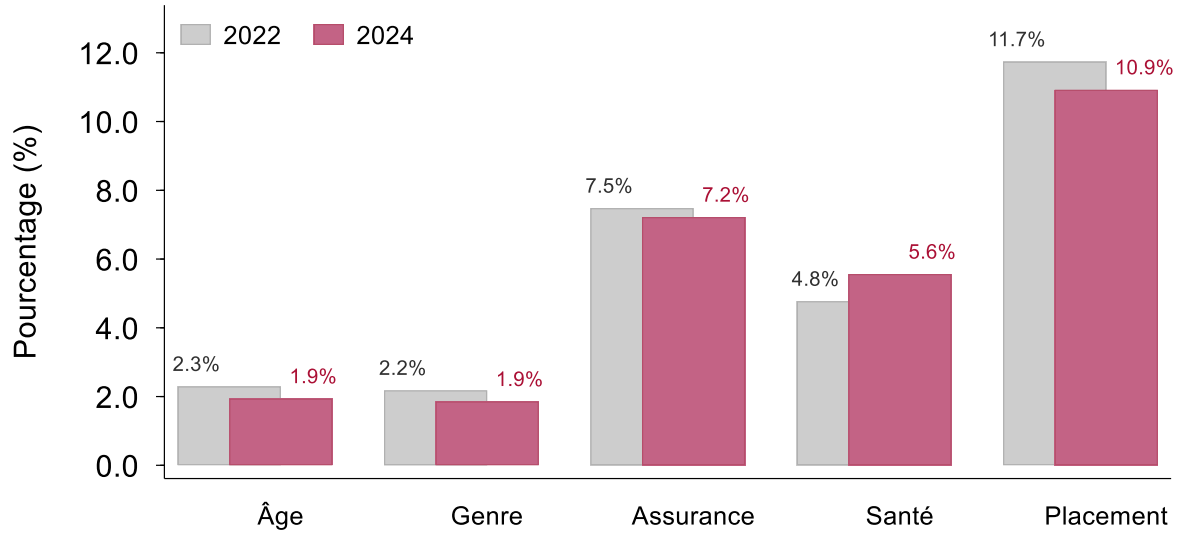


Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2022-2024



Commentaires :

- Le taux de réponse global (62.9%) est supérieur à celui de 2022 (56.6%) : ceci confirme une tendance entamée depuis 2019 (49.6%) vers une augmentation des répondant·e·s avec les années.
- La proportion de personnes ayant répondu en ligne a légèrement augmenté entre 2022 et 2024 (de 2.6% à 3.6%) et a été multiplié par plus de 3 depuis le lancement du format en ligne (2019 : 1.0%).
- La qualité des données (en termes de proportion de données manquantes) des questions de satisfaction et des facteurs sociodémographiques a globalement augmenté par rapport à 2022. En 2024, 89.1% des participant·e·s ont répondu à la totalité des questions de satisfaction contre 87.3% en 2022. Concernant les facteurs sociodémographiques, 78.6% des participant·e·s ont répondu à la totalité des facteurs sociodémographiques en 2024 contre 78.1% en 2022.

3.1.2 Âge, genre, couverture 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 (cf., Tableau 7). Les données manquantes sont de 1.9% pour l'âge, de 1.9% pour le genre et de 7.2% pour la couverture d'assurance.

Figure 4 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondant·e·s, 2019-2024

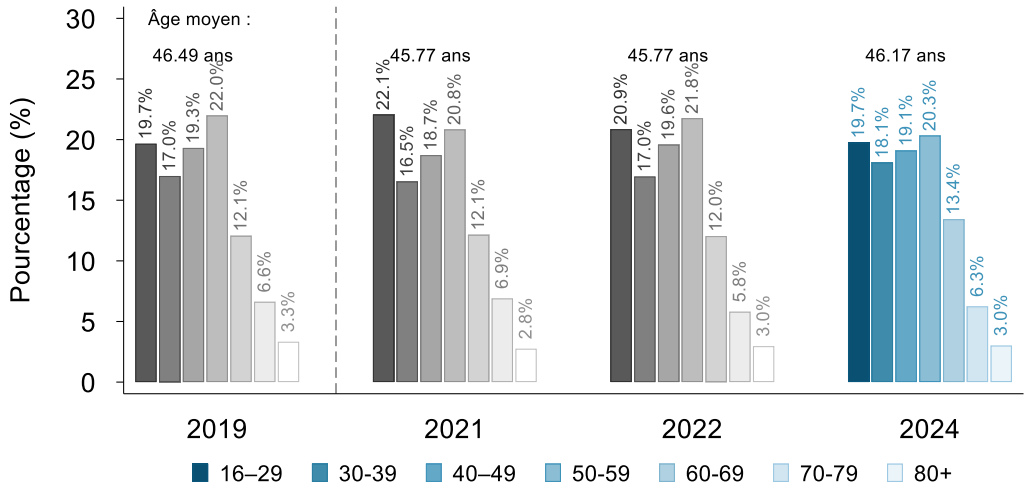
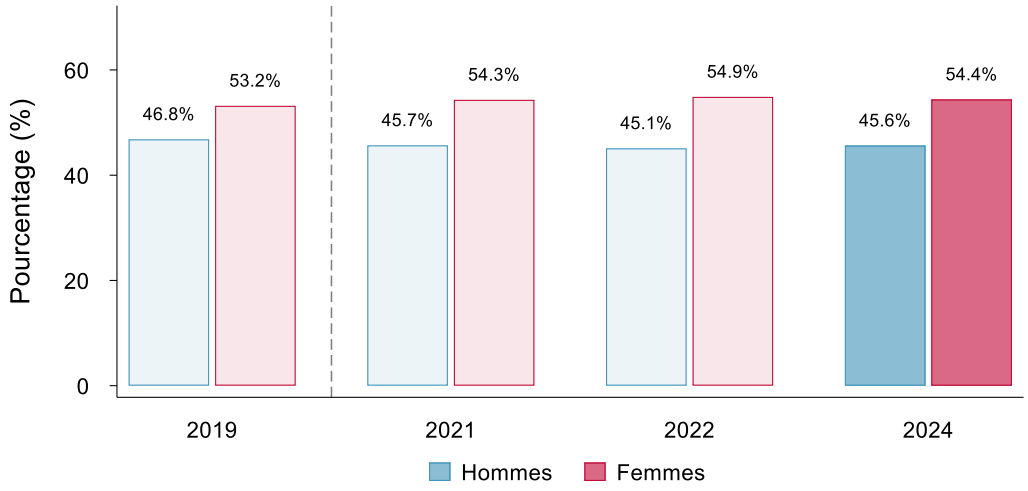


Figure 5 : Distribution du genre des répondant·e·s, 2019-2024



Commentaires :

- L'âge moyen, les proportions d'hommes et de femmes ainsi que les distributions des classes d'âge sont restées stables au fil des années.

Figure 6 : Distribution de la couverture d'assurance des répondant·e·s, 2019-2024

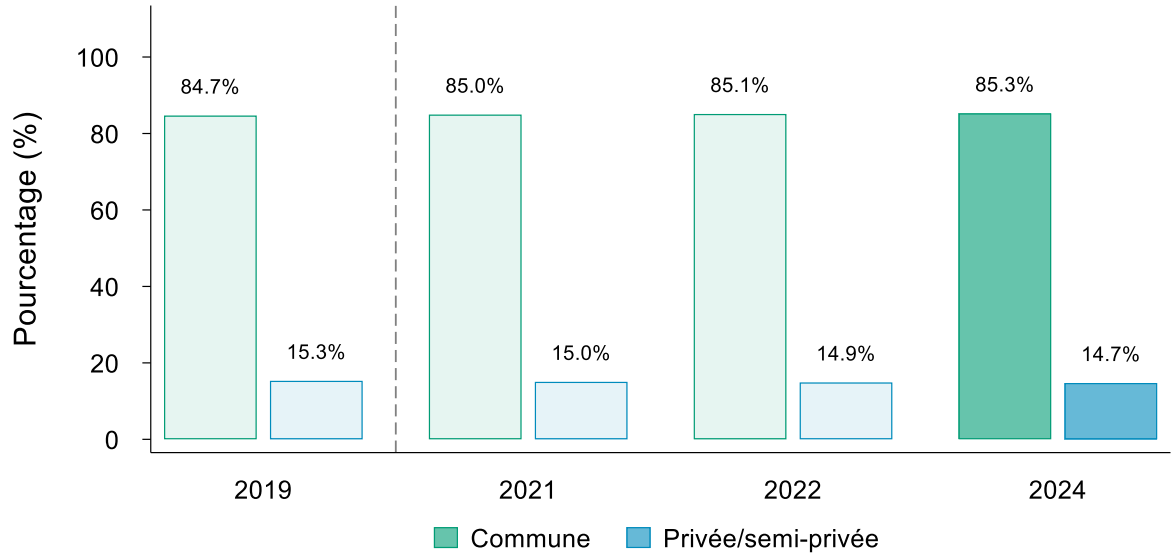
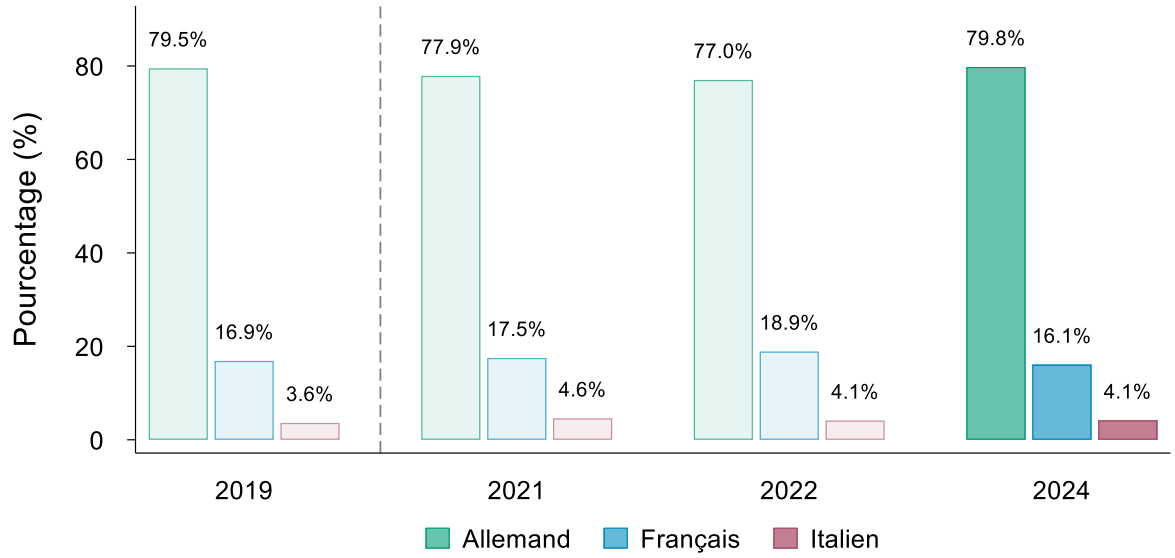


Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2019-2024



Commentaires :

- La proportion de patient·e·s avec une assurance de base (chambre commune) est restée stable (2022 : 85.1% ; 2024 : 85.3%). Néanmoins, au fil du temps, on constate une légère hausse de la proportion de patient·e·s, en chambre commune (2017 : 82.2%).
- Les proportions de questionnaires retournés sont stables au fil du temps par rapport au poids respectif des trois langues (c.-à-d., une majorité de questionnaires en allemand, suivie du français et de 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 qui concernent l'état de santé auto-reporté des patient·e·s, pour 2019, 2021, 2022 et 2024, et par catégorie d'âge ; la proportion de données manquantes est plus élevée pour l'état de santé auto-reporté (5.6%) que pour l'âge et le genre mais inférieur à la couverture d'assurance et au placement.

Figure 8 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des répondant·e·s, 2019-2024

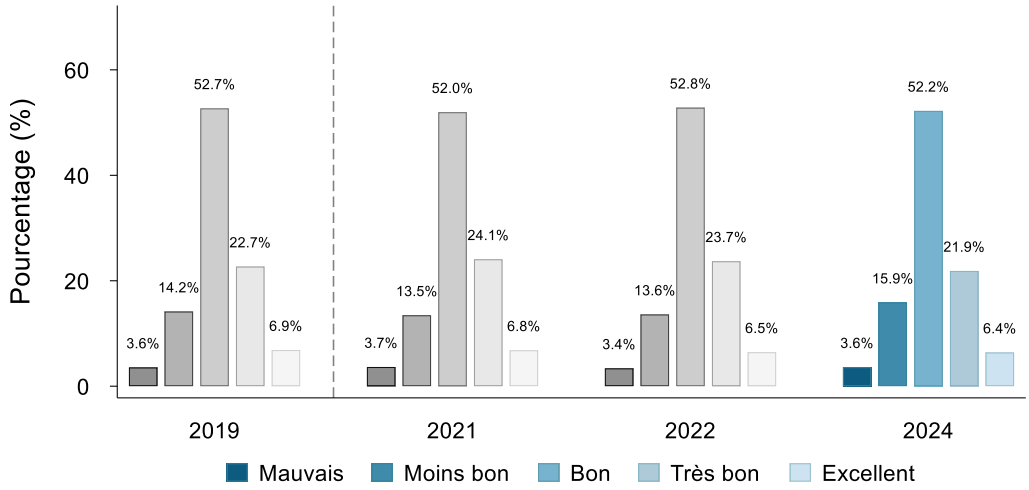
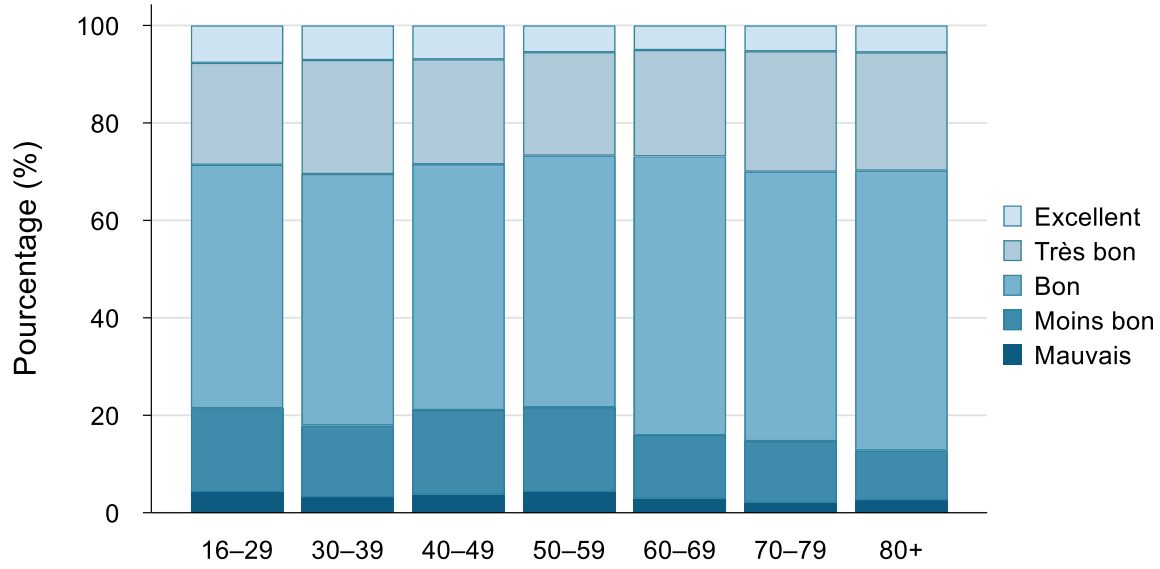


Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des répondant·e·s par catégorie d'âge, 2024



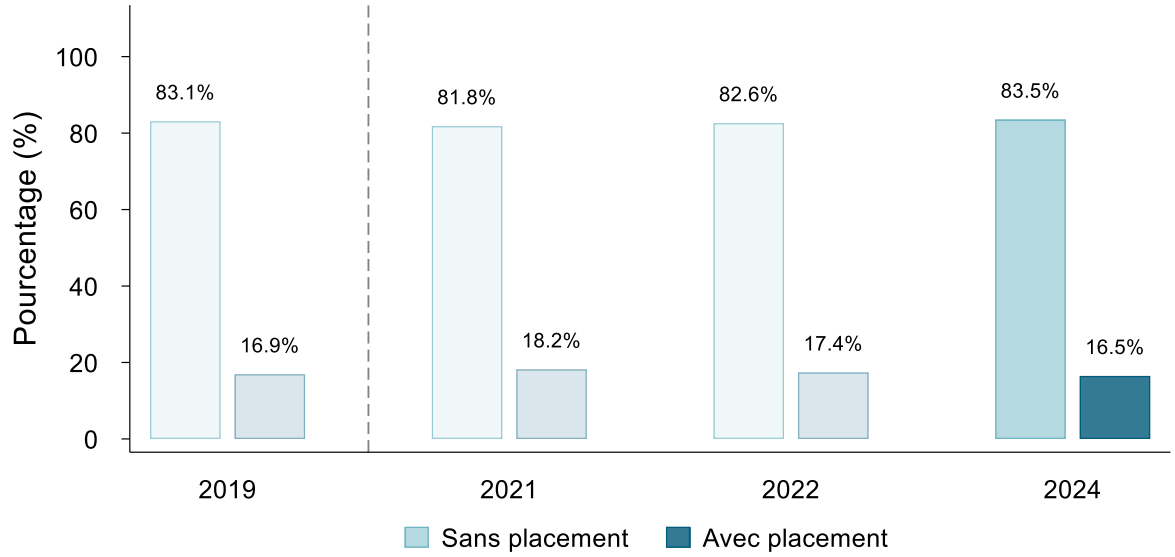
Commentaires :

- Une majorité des répondant·e·s (52.2%) ont considéré leur état de santé comme « bon » et une personne sur quatre (28.3%) estime qu'il était même « très bon » ou « excellent ».
- 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 10.9% en 2024 contre 11.7% en 2022. Depuis 2019, cette information est directement collectée auprès des patient·e·s.

Figure 10 : Distribution des répondant·e·s selon le statut placement à des fins d'assistance, 2019-2024



Commentaire :

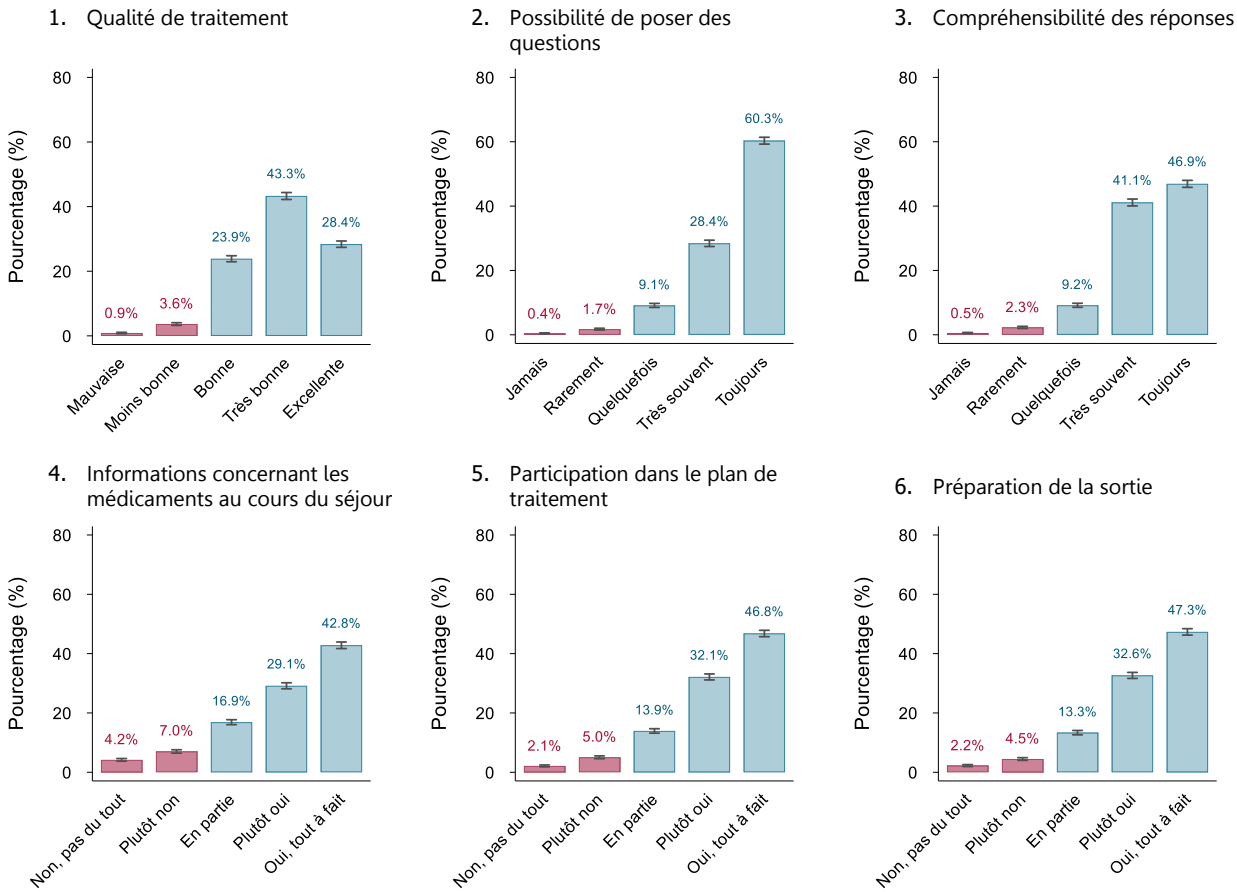
- La proportion de répondant·e·s placés à des fins d'assistance qui ont participé à l'enquête de satisfaction n'a pas évolué au fil du temps.

3.2 Résultats globaux 2024

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 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, 2024

Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95%. Réponses problématiques en rouge[4].



[4] Les réponses problématiques comprennent les deux catégories de réponses les plus basses 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, 2024

Nombre de questionnaires retournés : 8'448	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques (%)	Sans réponse (%) (N = 8'448)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	8'150	3.95	[3.93 ; 3.97]	4.5	3.5	--
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	8'113	4.47	[4.45 ; 4.48]	2.1	2.3	1.6
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	8'151	4.32	[4.30 ; 4.33]	2.8	1.9	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 ?	7'729	3.99	[3.97 ; 4.02]	11.2	2.9	5.6
5. Avez-vous été suffisamment impliqué·e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	8'231	4.16	[4.14 ; 4.19]	7.2	2.6	--
6. La préparation de votre sortie de clinique répond-elle répondu à vos besoins ? [5]	8'222	4.18	[4.16 ; 4.20]	6.7	2.7	--

N évalué : nombre de réponses analysées
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 8'448 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 reçu 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 1 (qualité de traitement) et 4 (informations concernant les médicaments au cours du séjour) 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).
- La question 1 est celle avec la plus grande proportion de réponses manquantes (3.5%) ; 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 2[6] (Figure 11).
- Evolution 2019-2024 (cf. Figure 21 en annexe). : les moyennes de satisfaction des six questions restent stables au fil du temps.

[5] Rappelons que la réponse à la question 6 a pu être donnée jusqu'à 72 heures avant la sortie de la clinique.
[6] 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 des répondant·e·s auraient peut-être choisi une valeur plus élevée que celle proposée (5) si cela avait 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 révèleraient 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 46 établissements (sur les 97 cliniques qui ont participé à la mesure). Au total, 6'070 questionnaires ont été retournés par les patient·e·s de ces cliniques, ce qui représentent 71.9% de l'échantillon total, avec un taux de retour de 59.7%.

Figure 12 : Niveau de satisfaction des répondant·e·s des cliniques de soins aigus et de premier recours, 2024

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

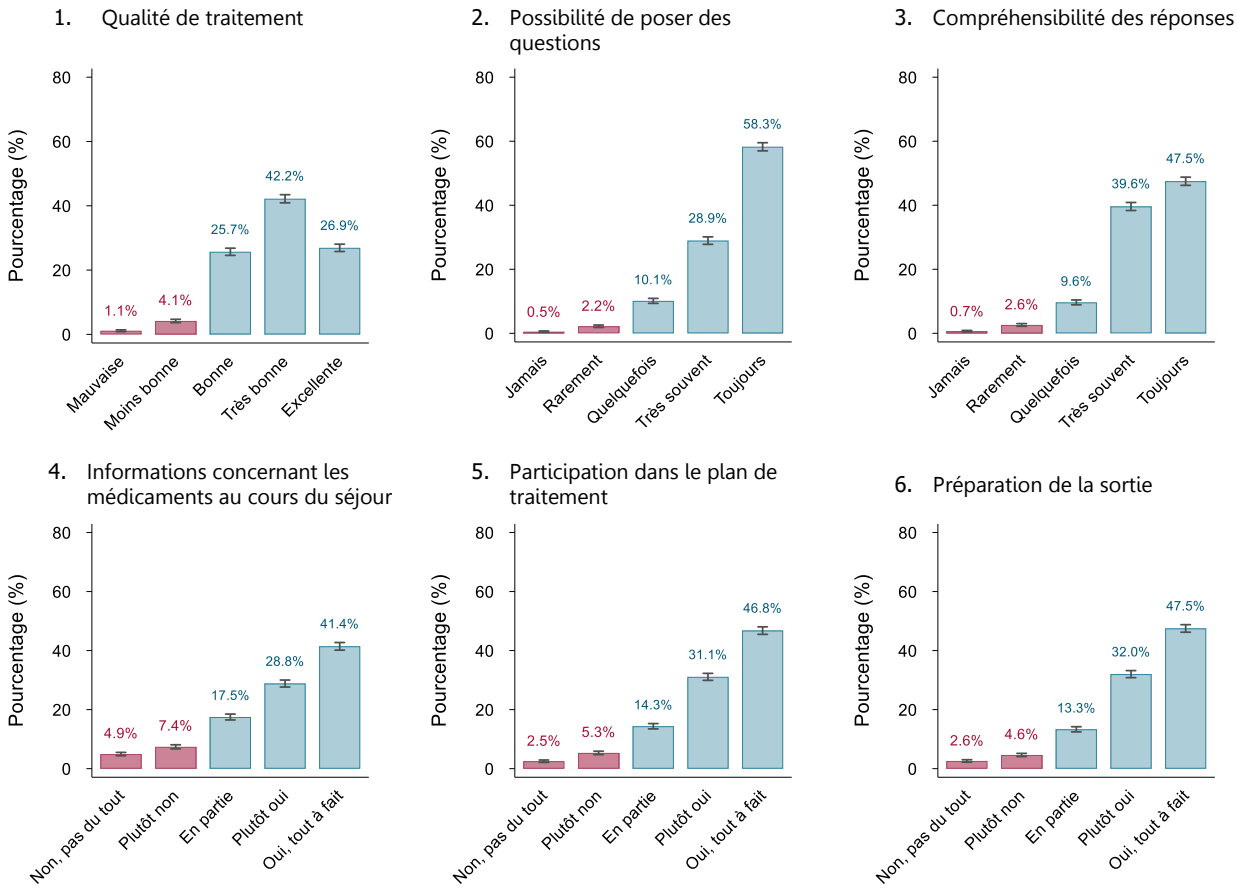


Tableau 3 : Résultats descriptifs des cliniques de soins aigus et de premier recours, 2024

Nombre de questionnaires retournés : 6'070	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques (%)	Sans réponse (%) (N = 6'070)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	5'858	3.90	[3.87 ; 3.92]	5.2	3.5	--
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	5'797	4.42	[4.40 ; 4.44]	2.7	2.7	1.8
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	5'829	4.31	[4.29 ; 4.33]	3.2	2.1	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 ?	5'604	3.95	[3.91 ; 3.98]	12.3	3.3	4.4
5. Avez-vous été suffisamment impliqué·e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	5'897	4.14	[4.12 ; 4.17]	7.8	2.9	--
6. La préparation de votre sortie de clinique répond-elle répondu à vos besoins ?	5'891	4.17	[4.15 ; 4.20]	7.2	2.9	--

N évalué : nombre de réponses analysées
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 6'070 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 reçu 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 1 (qualité de traitement) et 4 (informations concernant les médicaments au cours du séjour) 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 1 et 4 sont celles avec la plus grande proportion de réponses manquantes (3.5% et 3.3% respectivement) ; 4.4% 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 de psychiatrie spécialisées

Les cliniques spécialisées sont représentées par 40 établissements dans cette enquête (sur les 97 cliniques qui ont participé à la mesure). Le nombre de répondant·e·s était de 2017 ce qui correspond à 23.9% de l'échantillon global. Le taux de retour pour ce type de clinique était de 72.5%.

Figure 13 : Niveau de satisfaction des répondant·e·s des cliniques spécialisées, 2024

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

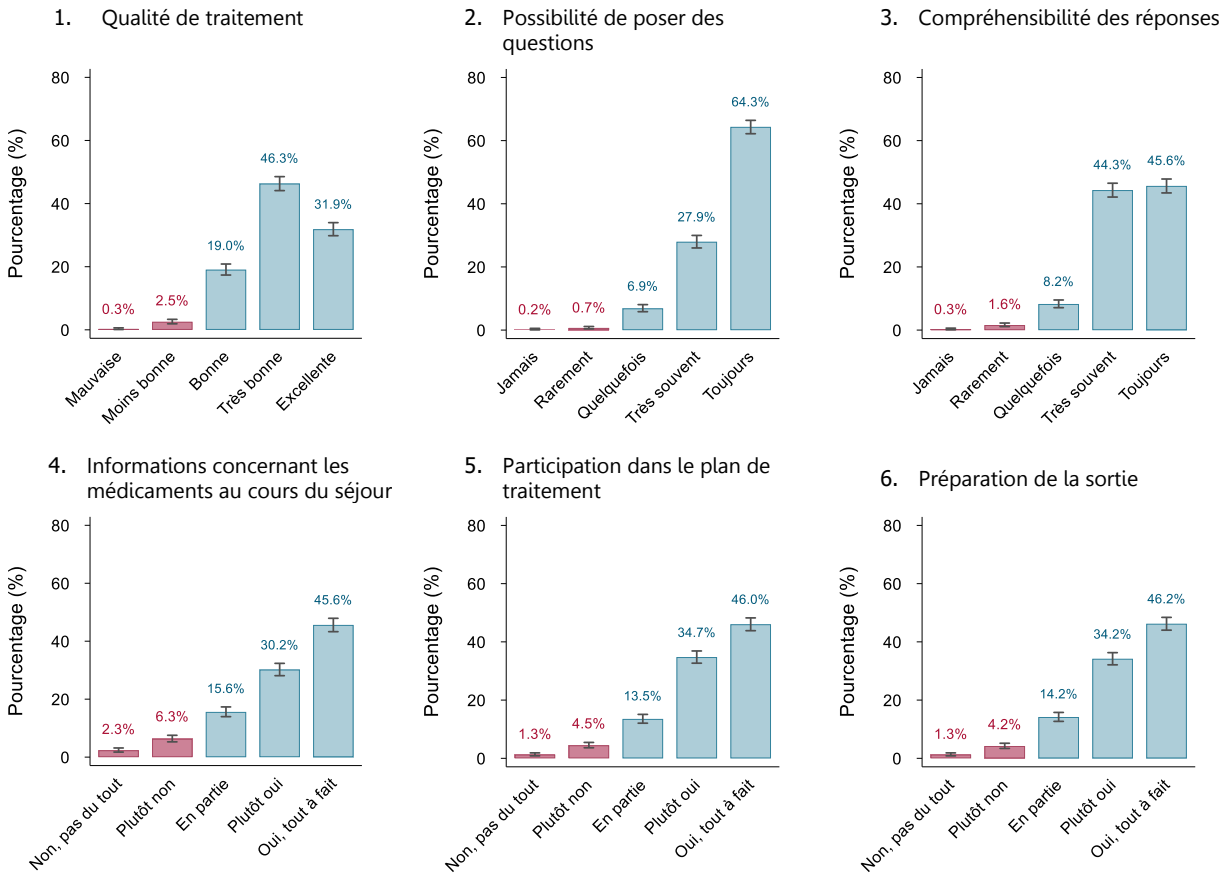


Tableau 4 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées, 2024

Nombre de questionnaires retournés : 2'017	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques (%)	Sans réponse (%) (N = 2'017)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	1'943	4.07	[4.03 ; 4.11]	2.8	3.7	--
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	1'968	4.56	[4.53 ; 4.58]	0.9	1.1	1.3
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	1'968	4.33	[4.30 ; 4.37]	1.8	1.4	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 ?	1'792	4.10	[4.06 ; 4.15]	8.6	1.9	9.2
5. Avez-vous été suffisamment impliqué·e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	1'977	4.20	[4.16 ; 4.24]	5.7	2.0	--
6. La préparation de votre sortie de clinique répond-elle répondu à vos besoins ?	1'978	4.20	[4.16 ; 4.24]	5.5	1.9	--

N évalué : nombre de réponses analysées
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 2'017 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 reçu de médicaments » (question 2, 3 et 4).

Commentaires concernant les cliniques spécialisées :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction 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 1 (qualité de traitement) et 4 (informations concernant les médicaments au cours du séjour) obtiennent les valeurs de satisfaction les plus basses.
- La proportion la plus élevée de réponses problématiques (plus de 6%) a été observée pour la question 4 (informations concernant les médicaments au cours du séjour).
- La question 1 est celle avec la plus grande proportion de réponses manquantes (3.7%) ; 9.2% 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 maladies de la dépendance

Onze cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions ont participé à cette enquête (sur les 97 cliniques qui ont participé à la mesure). Au total, 361 questionnaires ont été retournés par les patient·e·s, ce qui correspond à 4.3% de l'échantillon traité dans ce rapport, et le taux de retour pour ce type d'établissement était de 74.9%.

Figure 14 : Niveau de satisfaction des répondant·e·s des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions, 2024

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

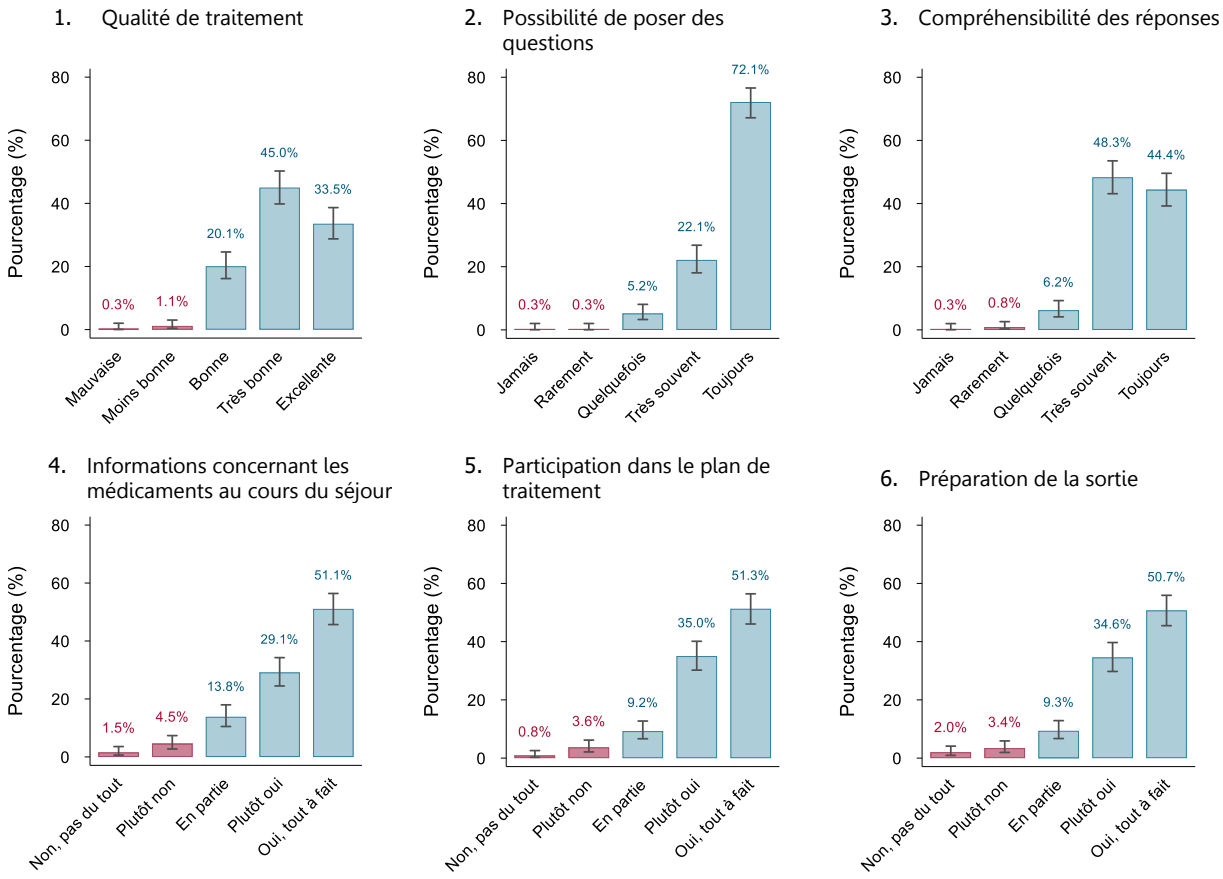


Tableau 5 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés à l'addiction, 2024

Nombre de questionnaires retournés : 361	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques (%)	Sans réponse (%) (N = 361)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins, des infirmier-ère-s et des autres thérapeutes) ?	349	4.10	[4.02 ; 4.18]	1.4	3.3	--
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	348	4.66	[4.59 ; 4.72]	0.6	2.5	1.1
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	354	4.36	[4.29 ; 4.43]	1.1	1.7	0.3
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 ?	333	4.24	[4.13 ; 4.34]	6.0	1.9	5.8
5. Avez-vous été suffisamment impliqué·e dans les décisions concernant votre projet thérapeutique ?	357	4.32	[4.23 ; 4.41]	4.5	1.1	--
6. La préparation de votre sortie de clinique répond-elle répondu à vos besoins ?	353	4.29	[4.19 ; 4.38]	5.4	2.2	--

N évalué : nombre de réponses analysées
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 361 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 reçu de médicaments » (question 2, 3 et 4).

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

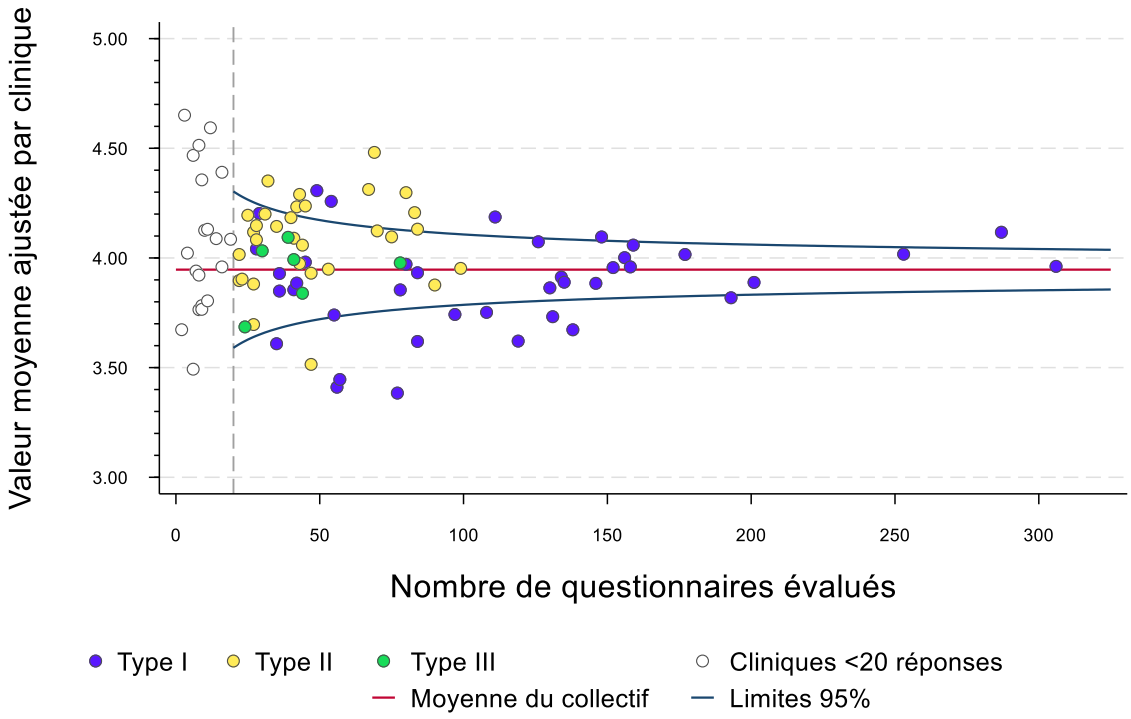
- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction élevé ; la valeur moyenne la plus élevée est observée pour la question 2 (possibilité de poser des questions).
- La question 1 (qualité de traitement) obtient la valeur de satisfaction la plus basse.
- La proportion la plus élevée de réponses problématiques (6%) a été observée pour la question 4 (informations concernant les médicaments au cours du séjour).
- La question 1 est celle avec la plus grande proportion de réponses manquantes (3.3%) ; 5.8% 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 quatre questions.

3.4 Graphiques en entonnoir des 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, couverture 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 = 6'464)

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.

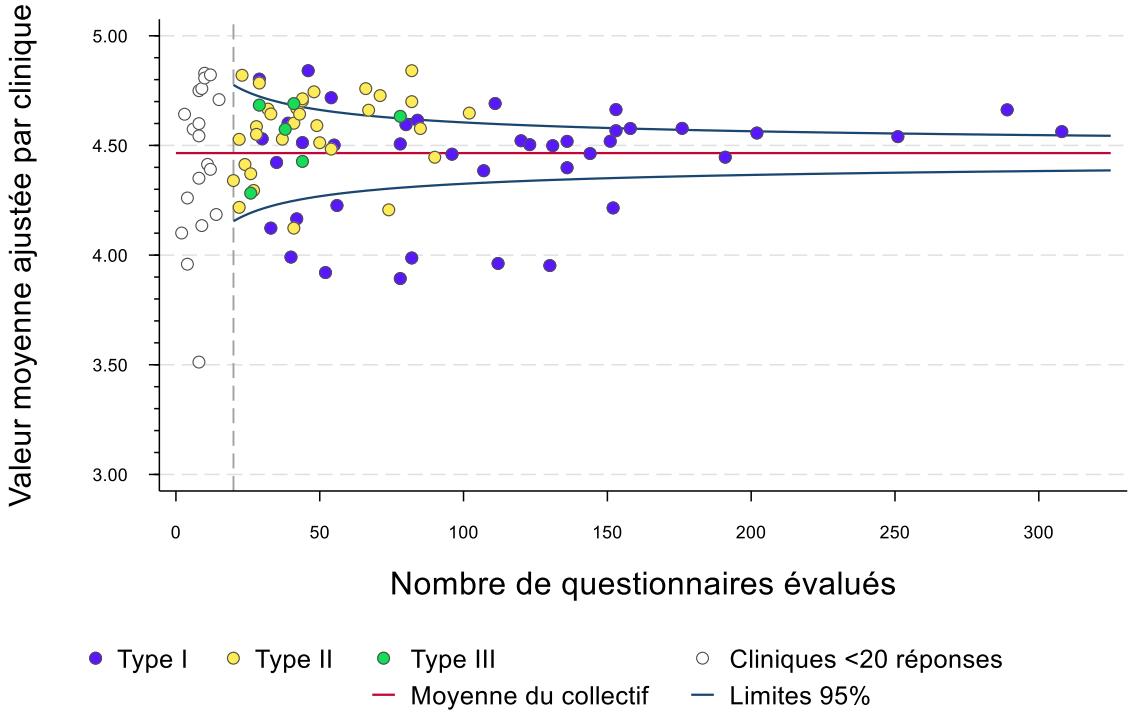
Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 3.95.
- La moyenne observée la plus basse est de 3.38 et la plus élevée de 4.48 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 1.10[7] (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

[7] Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Figure 16 : Graphique en entonnoir, question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'430)

2. Possibilité de poser des questions



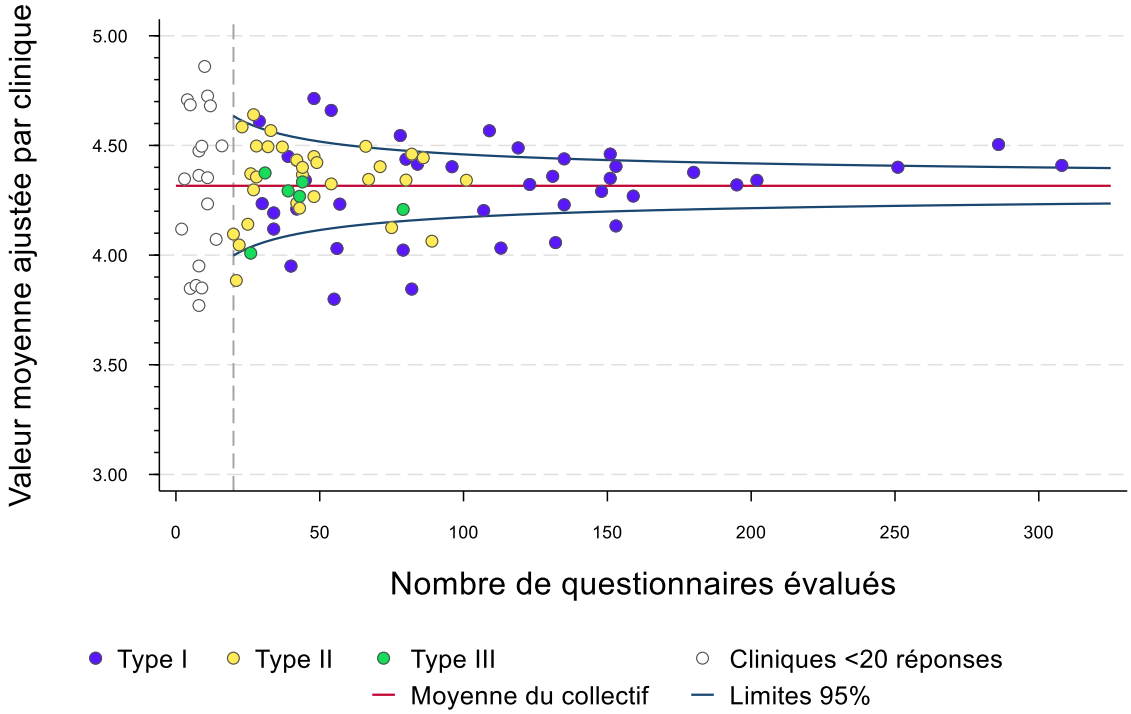
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 2 est de 4.47.
- La moyenne observée la plus basse est de 3.89 et la plus élevée de 4.84; l'écart entre ces deux valeurs est de 0.95 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 17 : Graphique en entonnoir, question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'448)

3. Compréhensibilité des réponses



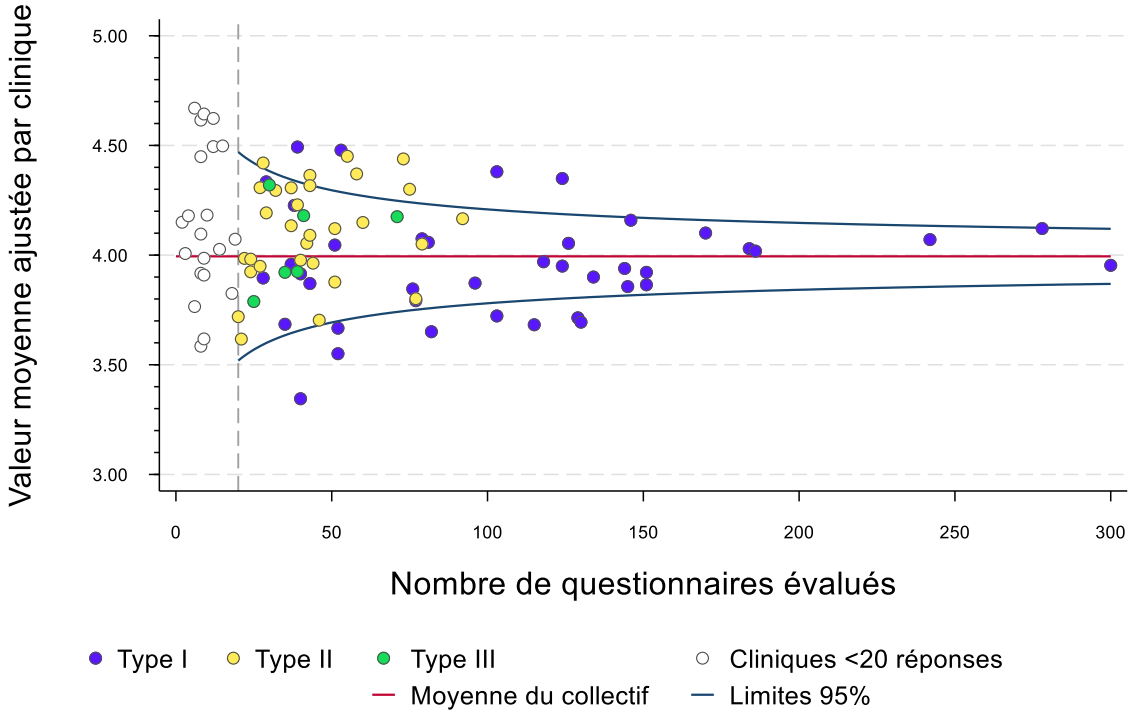
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 3 est de 4.32.
- La moyenne observée la plus basse est de 3.80 et la plus élevée de 4.71 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 0.91 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 18 : Graphique en entonnoir, question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'108)

4. Informations concernant les médicaments au cours du séjour



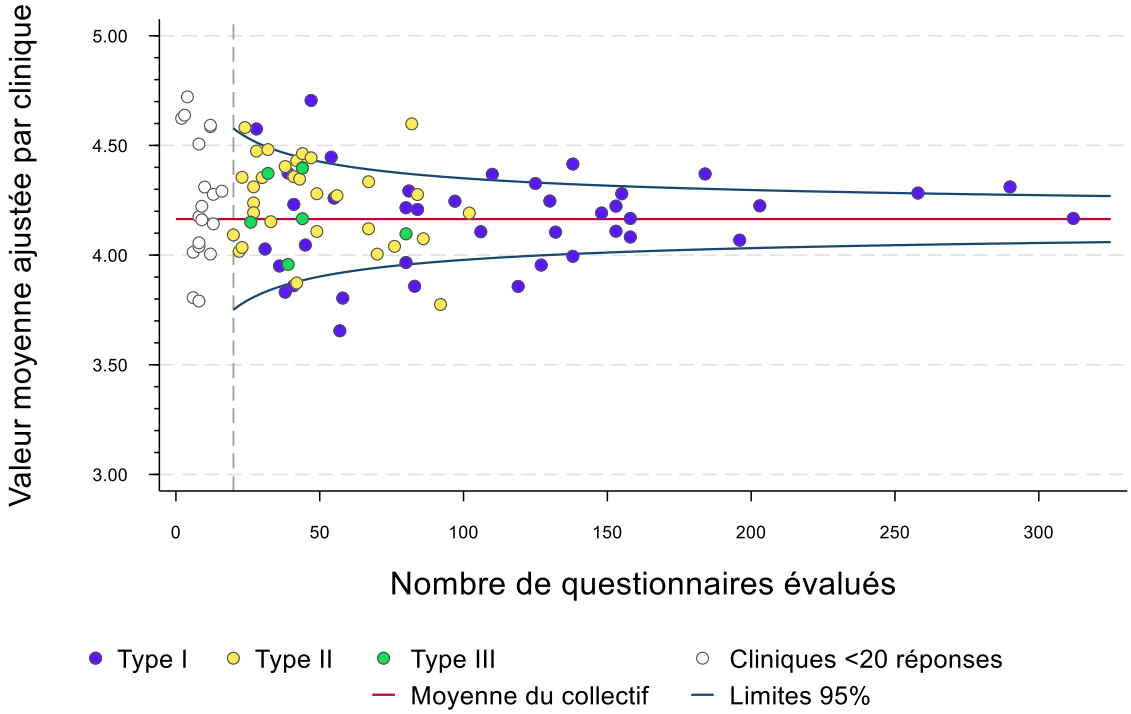
N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 4 est de 3.99.
- La moyenne observée la plus basse est de 3.35 et la plus élevée de 4.49 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 1.14 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 19 : Graphique en entonnoir, question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'537)

5. Participation dans le plan de traitement

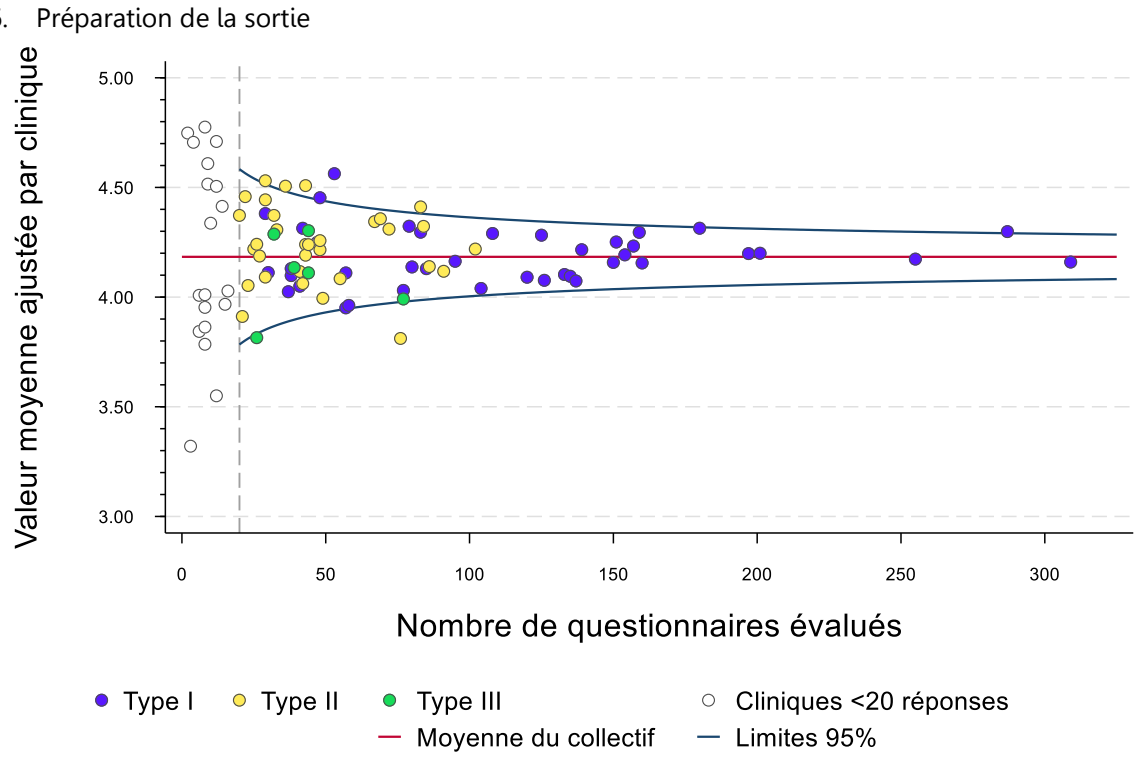


N: nombre de questionnaires évalués avec une réponse valide et ajustement complet. Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- La moyenne globale du collectif pour la question 5 est de 4.16.
- La moyenne observée la plus basse est de 3.66 et la plus élevée de 4.71 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 1.05 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Figure 20 : Graphique en entonnoir, question 6 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'531)



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 4.18.
- La moyenne observée la plus basse est de 3.81 et la plus élevée de 4.56 ; l'écart entre ces deux valeurs est de 0.75 (pour les cliniques avec 20 réponses ou plus).

Commentaires concernant les six graphiques en entonnoir[8]:

- La moyenne ajustée la plus élevée observée sur l'ensemble des questions est de 4.84 pour la question 2 (possibilité de poser des questions), la moyenne ajustée la plus basse est de 3.35 pour la question 4 (informations concernant les médicaments au cours du séjour).
- Le pourcentage de cliniques ayant une moyenne ajustée située à l'extérieur des entonnoirs se situe dans une fourchette allant de 11.5% (question 6, préparation de la sortie) à 43.6% (question 2, possibilité de poser des questions). Le nombre de cliniques se trouvant ainsi au-delà des limites de contrôle à 95% dépasse les 5% attendus si les différences entre valeurs des cliniques et 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. Ainsi, cette dernière est probablement due à d'autres facteurs. 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.
- La dispersion des valeurs est la plus importante pour la question 4 (Information concernant les médicaments au cours du séjour), avec le plus grand écart entre les valeurs ajustées des cliniques (1.14 sur une échelle en 5 points). L'écart entre les deux valeurs minimales et maximales le plus petit (0.75) 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 est donc déconseillé de les comparer statistiquement à la moyenne du collectif.
- Le nombre total de cas pris en compte dans le calcul des moyennes ajustées varie entre 6'108 (question 4) et 6'537 (question 5), ce qui correspond respectivement à 72.3% et 77.4% des 8'448 questionnaires retournés. Ces fluctuations sont dues aux réponses manquantes aux questions de satisfaction, mais la perte la plus lourde est occasionnée par des réponses manquantes à l'une ou l'autre question sociodémographique (21.4% en 2024 contre 21.9% en 2022).

[8] Les commentaires portent uniquement sur les résultats des cliniques avec ≥ 20 réponses.

4 Synthèse et conclusion

Ce rapport présente les résultats de la sixième enquête nationale de satisfaction des patient·e·s hospitalisé·e·s en psychiatrie pour adulte en Suisse et au Lichtenstein et la cinquième 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

Le taux de réponse global (62.9%) est supérieur à celui de 2022 (56.6%) : ceci confirme une tendance entamée depuis 2019 (49.6%) vers une augmentation des répondant·e·s avec les années. Les taux de réponses par clinique varient entre un minimum de 9.1% et un maximum de 100% (1.5% et 100% respectivement en 2022). La proportion de personnes ayant répondu en ligne a légèrement augmenté entre 2022 et 2024 (de 2.6% à 3.6%) et a presque été multiplié par 4 depuis le lancement du format en ligne (2019 : 1.0%).

La qualité des données (en termes de proportion de données manquantes) des questions de satisfaction et des facteurs sociodémographiques a globalement augmenté par rapport à 2022. En 2024, 89.1% des participant·e·s ont répondu à la totalité des questions de satisfaction contre 87.7% en 2022. Concernant les facteurs sociodémographiques, 78.6% des participant·e·s ont répondu à la totalité des facteurs sociodémographiques en 2024 contre 78.1% en 2022.

Les caractéristiques sociodémographiques (âge, genre, couverture d'assurance, état de santé auto-reporté et placement) sont globalement restées stables entre 2024 (âge moyen : 46.17 ; 54.4% de femmes ; 85.3% de chambre commune ; 52.2% d'état de santé « bon » ; 16.5% de placements à des fins d'assistance « PAFA ») et 2022 (âge moyen : 45.77 ; 54.9% de femmes ; 85.1% de chambre commune ; 52.8% d'état de santé « bon » ; 17.4% de placements à des fins d'assistance « PAFA »).

De façon générale, le niveau moyen de satisfaction[9] des patient·e·s hospitalisé·e·s en psychiatrie pour adulte continue d'être élevé en 2024. En effet, pour quatre des six questions, il affiche une moyenne supérieure à 4. Comme pour 2022, la question sur la *Possibilité de poser des questions* (question 2) a obtenu le meilleur résultat (2024 : 4.47 ; 2022 : 4.43) et la *Qualité de traitement* (question 1) livre le niveau de satisfaction le moins élevé (2024 : 3.95 ; 2022 : 3.92).

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

Le pourcentage de cliniques ayant une moyenne ajustée située à l'extérieur des entonnoirs se situe dans une fourchette allant de

Les graphiques en entonnoir présentent un nombre élevé de cliniques situées à l'extérieur des limites de contrôle à 95%. Le pourcentage de cliniques, avec au moins 20 questionnaires analysés, ayant une moyenne ajustée située à l'extérieur des entonnoirs se situe dans une fourchette allant de 11.5% à 43.6% (respectivement, question 6 : *Préparation de la sortie* et question 2, *Possibilité de poser des questions*). En principe, la différence entre les moyennes de ces cliniques et celle du collectif global ne devrait être due que dans 5% des cas à des fluctuations aléatoires. Ainsi, la différence entre ces moyennes ajustées et la moyenne du collectif global devrait être plus grande que celle à laquelle on pourrait s'attendre si

[9] La satisfaction a été mesurée à partir d'une échelle de réponse ordinale à cinq degrés (1 = réponse la plus négative ou modalité indiquant la plus faible fréquence ; 5 = réponse la plus positive ou indiquant la fréquence la plus élevée).

celle-ci était due uniquement au hasard. Cette dispersion importante 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.

Discussion et conclusion

Au niveau national, plusieurs enseignements se dégagent des résultats de cette enquête 2024 de satisfaction des patient·e·s hospitalisé·e·s en psychiatrie adulte :

- Le taux de réponse à l'enquête continue d'augmenter et confirme la tendance à la hausse observée ces dernières années.
- La qualité des données (en termes de proportion des données manquantes) des questions de satisfaction et des facteurs sociodémographiques a globalement augmenté par rapport à 2022.
- Les caractéristiques sociodémographiques (âge, genre, couverture d'assurance, état de santé auto-reporté et placement) sont restées stables à court terme mais avec une légère mais constante augmentation de la proportion de patient·e·s, en chambre commune sur le long terme.
- Le niveau moyen de satisfaction des patient·e·s hospitalisé·e·s en psychiatrie adulte continue d'être élevé.
- Quatre des six questions affichent une moyenne supérieure à 4.
- L'évaluation de la qualité des soins continue d'être la question présentant le niveau de satisfaction le moins élevé.

Les résultats de cette enquête 2024 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 adulte.

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 patient·e·s non éligibles pour les enquêtes de satisfaction ANQ n'est de facto pas pris en compte 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 par exemple le cas des cliniques accueillant une patientèle domiciliée à l'étranger.

Deuxièmement, la présence d'un effet plafond prononcé dans 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. Des résultats plus contrastés pourraient apparaître si l'on mesurait [ou évaluait…] les expériences de patient·e·s de façon plus spécifique.

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 et placement) 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 psychiatre : 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 se conformer 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 2024. Bern : ANQ. Récupéré sur : https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Measures_Plan-de-mesure_Annexe-7.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 5.2, février 2022. https://www.anq.ch/fr/telechargement/?category=3068&deepid=6e42a5d7b90ddc90f343e57eaf6ff5f7
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. *Köhn, S., Oedekoven, M., Bernert, S., & Spyra, K. (2018). ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik, Psychiatrie und Rehabilitation: Forschungsstudie zur wissenschaftlichen Testung des neuen ANQ-Kurzfragebogens Patientenzufriedenheit, Abschlussbericht Teil 1 und 2. Berlin:* Charité.
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, 2019-2024 8
Figure 2 : Proportion de données manquantes et de réponses alternatives aux questions de satisfaction, 2022 et 2024 10
Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2022-2024 11
Figure 4 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondant·e·s, 2019-2024 12
Figure 5 : Distribution du genre des répondant·e·s, 2019-2024 12
Figure 6 : Distribution de la couverture d'assurance des répondant·e·s, 2019-2024 13
Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2019-2024 13
Figure 8 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des répondant·e·s, 2019-2024 14
Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des répondant·e·s par catégorie d'âge, 2024 14
Figure 10 : Distribution des répondant·e·s selon le statut placement à des fins d'assistance, 2019-2024 15
Figure 11 : Niveau de satisfaction des répondant·e·s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question, 2024 16
Figure 12 : Niveau de satisfaction des répondant·e·s des cliniques de soins aigus et de premier recours, 2024 18
Figure 13 : Niveau de satisfaction des répondant·e·s des cliniques spécialisées, 2024 20
Figure 14 : Niveau de satisfaction des répondant·e·s des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés aux addictions, 2024 22
Figure 15 : Graphique en entonnoir, question 1 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'464) 24
Figure 16 : Graphique en entonnoir, question 2 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'430) 25
Figure 17 : Graphique en entonnoir, question 3 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'448) 26
Figure 18 : Graphique en entonnoir, question 4 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'108) 27
Figure 19 : Graphique en entonnoir, question 5 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'537) 28
Figure 20 : Graphique en entonnoir, question 6 (moyennes ajustées des cliniques, N = 6'531) 29
Figure 21 : Niveau de satisfaction pour les enquêtes 2019-2024 38

Liste des tableaux

Tableau 1 : Taux de retour par type de clinique psychiatrique, années 2022 et 2024 9
Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2024 17
Tableau 3 : Résultats descriptifs des cliniques de soins aigus et de premier recours, 2024 19
Tableau 4 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées, 2024 21
Tableau 5 : Résultats descriptifs des cliniques spécialisées dans le traitement des troubles liés à l'addiction, 2024 23
Tableau 6 : Qualité des questionnaires retournés selon le type de clinique, 2024 37
Tableau 7 : Age des répondant·e·s : distribution en nombre et pourcentage par classe d'âge, 2022 et 2024 37
Tableau 8 : Résultats principaux des enquêtes satisfaction patient·e·s, 2022-2024 37
Tableau 9 : Résultats par clinique : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées, 2024 39

Annexe

Tableau 6 : Qualité des questionnaires retournés selon le type de clinique, 2024

Type de clinique	N question-naires	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)	6'070	75.8	74.9	75.2	72.3	76.3	76.2	77.6	64.1
Type II (Cliniques de psychiatrie spécialisées)	2'017	78.1	78.9	78.7	71.5	79.6	79.7	80.6	66.4
Type III (Cliniques spécialisées dans le traitement des maladies de la dépendance)	361	80.3	80.3	81.4	76.2	82.8	82.0	83.4	70.6
Total	8'448	76.5	76.1	76.3	72.3	77.4	77.3	78.6	66.6

[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-reporté, couverture d'assurance et placement) 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, couverture d'assurance et placement).
[c] Pourcentage de questionnaires entièrement remplis (toutes les questions et tous les facteurs).

Tableau 7 : Age des répondant·e·s : distribution en nombre et pourcentage par classe d'âge, 2022 et 2024

			Classe d'âge						
		Total	16–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70–79	80+
2022	N	7'612	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
2024	N	8'284	1'636	1'500	1'582	1'685	1'113	518	250
	%	100.0	19.7	18.1	19.1	20.3	13.4	6.3	3.0

Tableau 8 : Résultats principaux des enquêtes satisfaction patient·e·s, 2022-2024

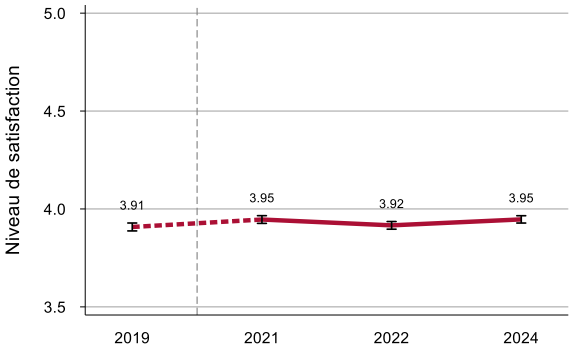
	N		Moyenne du collectif		Réponses problématiques (%)		Sans réponse à la question (%)*	
	2022	2024	2022	2024	2022	2024	2022	2024
1. Qualité de traitement	7'512	8'150	3.92	3.95	4.7	4.5	3.6	3.5
2. Possibilité de poser des questions	7'432	8'113	4.43	4.47	2.3	2.1	4.6	4.0
3. Compréhensibilité des réponses	7'489	8'151	4.29	4.32	2.8	2.8	3.9	3.5
4. Informations concernant les médicaments au cours du séjour	7'140	7'729	4.00	3.99	11.7	11.2	8.4	8.5
5. Participation dans le plan de traitement	7'587	8'231	4.13	4.16	7.8	7.2	2.6	2.6
6. Préparation de la sortie	7'551	8'222	4.19	4.18	6.4	6.7	3.1	2.7

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-reporté, couverture d'assurance et placement à des fins d'assistance) ont été pris en compte.

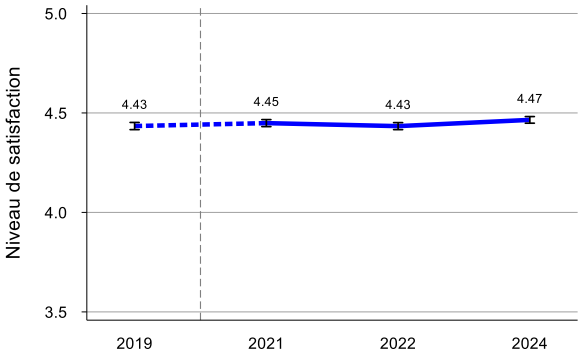
* Ce pourcentage se réfère au nombre total de questionnaires retournés, soit 7'791 en 2022 et 8'448 en 2024.

Figure 21 : Niveau de satisfaction pour les enquêtes 2019-2024

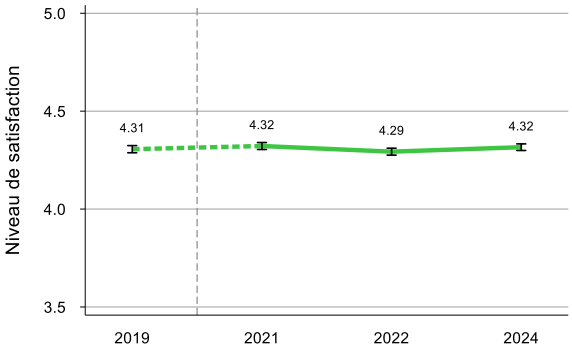
1. Qualité du traitement



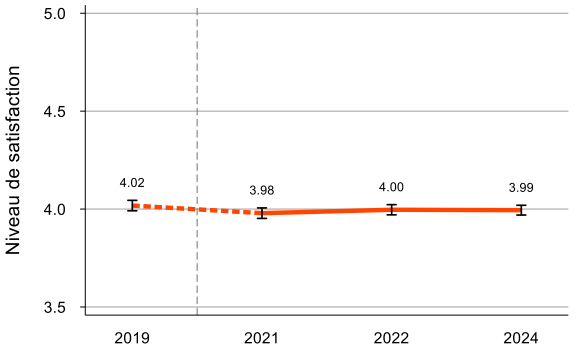
2. Possibilité de poser des questions



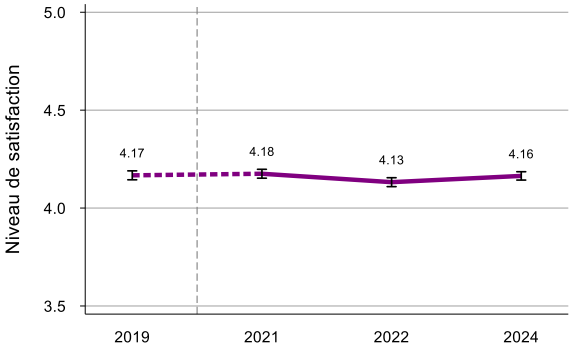
3. Compréhensibilité des réponses



4. Informations concernant les médicaments au cours du séjour



5. Participation dans le plan de traitement



6. Préparation de la sortie

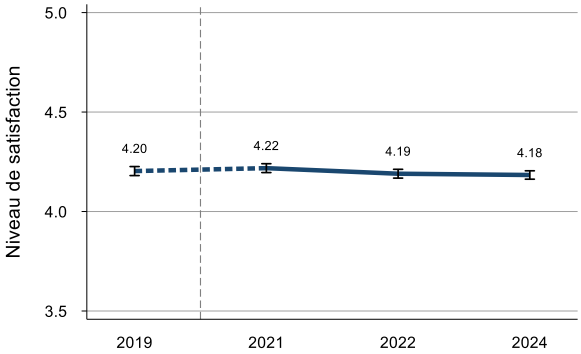


Tableau 9 : Résultats par clinique : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées, 2024

Légende du tableau :

Ajustée [IC 95%] : la moyenne ajustée avec l'intervalle de confiance 95% ; **n-a :** la moyenne non ajustée ; **facteurs ajustement :** % des questionnaires avec les facteurs (âge, sexe, 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 réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.95)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.32)				Question 4 Moyenne (Collectif : 3.99)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	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	48.8	62.0	76.5	3.69	3.98	4.02	253	4.31	4.52	4.54	251	4.11	4.38	4.40	251	3.82	4.03	4.07	242	3.97	4.24	4.28	258	4.03	4.16	4.17	255
						[3.92;4.12]				[4.45;4.63]				[4.31;4.49]				[3.94;4.20]				[4.17;4.40]				[4.06;4.28]	
2	64.6	77.0	80.2	3.79	3.93	3.96	306	4.51	4.55	4.56	308	4.34	4.39	4.41	308	3.83	3.93	3.95	300	4.12	4.13	4.17	312	4.09	4.12	4.16	309
						[3.87;4.05]				[4.49;4.64]				[4.33;4.49]				[3.83;4.07]				[4.07;4.27]				[4.06;4.26]	
3	78.5	69.6	81.9	4.15	4.06	4.12	287	4.66	4.62	4.66	289	4.40	4.46	4.50	286	4.19	4.12	4.12	278	4.32	4.28	4.31	290	4.32	4.22	4.30	287
						[4.02;4.21]				[4.58;4.74]				[4.42;4.59]				[4.00;4.25]				[4.20;4.42]				[4.20;4.40]	
4	66.2	50.9	80.4	3.91	4.01	4.00	156	4.50	4.52	4.57	153	4.36	4.40	4.40	153	3.95	3.96	3.92	151	4.12	4.26	4.28	155	4.15	4.31	4.30	159
						[3.88;4.13]				[4.46;4.68]				[4.29;4.52]				[3.75;4.09]				[4.13;4.42]				[4.16;4.43]	
5	26.8	34.5	71.4	3.76	3.70	3.62	84	3.93	3.84	3.99	82	4.05	3.89	3.85	82	3.84	3.63	3.65	82	3.98	3.81	3.86	83	4.07	4.23	4.13	85
						[3.45;3.79]				[3.84;4.14]				[3.69;4.00]				[3.42;3.88]				[3.66;4.06]				[3.94;4.32]	
6	56.5	64.3	83.5	4.08	4.16	4.19	111	4.58	4.65	4.69	111	4.39	4.55	4.57	109	4.27	4.23	4.38	103	4.15	4.30	4.37	110	4.18	4.25	4.29	108
						[4.04;4.33]				[4.56;4.82]				[4.43;4.70]				[4.17;4.59]				[4.20;4.54]				[4.12;4.46]	
7	58.9	65.5	80.9	4.13	3.88	3.91	134	4.66	4.54	4.52	136	4.44	4.43	4.44	135	4.29	4.05	4.05	126	4.47	4.43	4.42	138	4.30	4.17	4.22	139
						[3.78;4.05]				[4.40;4.64]				[4.32;4.56]				[3.87;4.24]				[4.26;4.57]				[4.07;4.36]	
8	71.2	62.1	78.0	3.91	4.00	4.02	177	4.55	4.54	4.58	176	4.42	4.37	4.38	180	4.01	4.03	4.10	170	4.29	4.34	4.37	184	4.17	4.26	4.31	180
						[3.90;4.13]				[4.48;4.68]				[4.27;4.48]				[3.94;4.26]				[4.24;4.50]				[4.18;4.44]	
9	37.9	36.4	78.2	3.66	3.68	3.67	138	4.32	4.38	4.40	136	4.15	4.21	4.23	135	3.68	3.66	3.71	129	3.86	3.94	3.99	138	3.91	4.06	4.07	137
						[3.54;3.81]				[4.28;4.51]				[4.11;4.35]				[3.53;3.90]				[3.84;4.15]				[3.92;4.22]	
10	63.0	61.0	74.6	4.10	4.05	4.06	159	4.25	4.21	4.22	152	4.19	4.08	4.13	153	3.94	3.86	3.86	151	4.14	4.01	4.08	158	4.33	4.17	4.23	157
						[3.93;4.18]				[4.10;4.33]				[4.02;4.25]				[3.70;4.03]				[3.94;4.23]				[4.09;4.37]	

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.95)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.32)				Question 4 Moyenne (Collectif : 3.99)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	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
11	69.0	65.1	84.7	3.86	3.96	3.96	158	4.53	4.58	4.58	158	4.27	4.30	4.27	159	3.85	3.94	3.94	144	4.05	4.20	4.17	158	4.11	4.22	4.16	160
						[3.84;4.08]				[4.47;4.69]				[4.16;4.38]				[3.77;4.11]				[4.02;4.31]				[4.02;4.29]	
12	70.2	66.9	81.6	4.09	4.18	4.21	83	4.66	4.66	4.70	82	4.50	4.43	4.46	82	4.12	4.31	4.30	75	4.26	4.24	4.28	84	4.25	4.30	4.32	84
						[4.04;4.38]				[4.55;4.85]				[4.31;4.61]				[4.06;4.54]				[4.08;4.47]				[4.13;4.51]	
13	48.7	64.6	78.0	3.69	3.78	3.73	131	4.00	3.92	3.95	130	4.02	4.08	4.06	132	3.84	3.75	3.69	130	3.94	4.00	3.95	127	4.13	4.20	4.10	133
						[3.60;3.87]				[3.83;4.07]				[3.94;4.18]				[3.51;3.88]				[3.79;4.12]				[3.95;4.25]	
14	31.8	42.6	81.2	3.71	4.03	3.97	80	4.29	4.51	4.51	78	4.28	4.46	4.44	80	4.03	4.13	4.07	79	3.93	4.36	4.29	81	4.18	4.30	4.14	80
						[3.80;4.15]				[4.35;4.66]				[4.28;4.59]				[3.84;4.31]				[4.09;4.49]				[3.94;4.33]	
15	69.8	90.5	76.7	3.79	3.83	3.89	135	4.48	4.41	4.50	131	4.38	4.33	4.36	131	3.96	3.85	3.95	124	4.11	4.04	4.10	132	4.11	4.09	4.10	135
						[3.76;4.02]				[4.38;4.62]				[4.24;4.48]				[3.76;4.14]				[3.95;4.26]				[3.94;4.25]	
16	81.5	72.2	74.1	3.86	3.83	3.82	193	4.40	4.38	4.45	191	4.24	4.29	4.32	195	3.90	4.01	4.03	184	4.10	4.06	4.07	196	4.19	4.18	4.20	197
						[3.71;3.93]				[4.35;4.54]				[4.22;4.42]				[3.88;4.18]				[3.94;4.20]				[4.07;4.32]	
17	46.0	51.7	82.9	4.19	4.11	4.13	84	4.60	4.51	4.58	85	4.50	4.40	4.44	86	4.17	3.92	3.88	51	4.11	4.03	4.07	86	4.33	4.15	4.14	86
						[3.96;4.30]				[4.43;4.72]				[4.29;4.59]				[3.59;4.17]				[3.88;4.27]				[3.95;4.33]	
18	66.8	55.6	73.3	3.85	3.70	3.75	108	4.45	4.33	4.38	107	4.33	4.16	4.20	107	3.89	3.67	3.72	103	4.14	4.03	4.11	106	4.25	3.99	4.04	104
						[3.60;3.90]				[4.25;4.52]				[4.07;4.34]				[3.52;3.93]				[3.93;4.28]				[3.87;4.21]	
19	57.3	75.7	73.0	3.80	3.82	3.86	130	4.46	4.46	4.50	123	4.23	4.27	4.32	123	3.89	4.03	3.97	118	3.99	4.20	4.25	130	4.18	4.11	4.08	126
						[3.73;4.00]				[4.38;4.63]				[4.20;4.45]				[3.78;4.16]				[4.09;4.41]				[3.92;4.23]	
20	32.5	62.1	77.1	3.72	3.88	3.85	78	4.33	4.60	4.59	80	4.31	4.51	4.55	78	3.73	3.87	3.85	76	3.83	4.17	4.22	80	3.99	4.25	4.32	79
						[3.68;4.03]				[4.44;4.75]				[4.39;4.70]				[3.61;4.08]				[4.01;4.42]				[4.13;4.52]	
21	86.5	88.0	81.8	4.32	4.44	4.48	69	4.69	4.72	4.73	71	4.45	4.44	4.40	71	4.26	4.45	4.45	55	3.94	3.95	4.00	70	4.07	4.24	4.31	72
						[4.29;4.67]				[4.57;4.89]				[4.24;4.57]				[4.17;4.73]				[3.79;4.22]				[4.10;4.52]	
22	43.1	44.5	81.6	3.28	3.38	3.38	77	3.79	3.88	3.89	78	3.80	4.00	4.02	79	3.61	3.68	3.79	77	3.79	3.92	3.97	80	4.08	4.03	4.03	77

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.95)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.32)				Question 4 Moyenne (Collectif : 3.99)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	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
						[3.21;3.56]				[3.74;4.05]				[3.87;4.18]				[3.56;4.03]				[3.76;4.17]				[3.83;4.23]	
23	76.6	62.8	66.5	3.70	3.62	3.62	119	3.89	3.85	3.96	112	3.96	3.97	4.03	113	3.75	3.60	3.68	115	4.04	3.76	3.86	119	4.12	4.01	4.09	120
						[3.48;3.76]				[3.83;4.09]				[3.90;4.16]				[3.49;3.88]				[3.69;4.02]				[3.93;4.25]	
24	45.0	83.2	75.4	4.10	3.93	3.88	146	4.58	4.51	4.46	144	4.49	4.36	4.29	148	4.24	3.94	3.90	134	4.36	4.19	4.19	148	4.30	4.20	4.16	150
						[3.76;4.01]				[4.35;4.58]				[4.18;4.40]				[3.72;4.08]				[4.04;4.34]				[4.02;4.30]	
25	43.3	67.1	76.2	3.81	3.94	3.96	152	4.52	4.49	4.52	151	4.30	4.35	4.35	151	3.91	3.89	3.86	145	4.21	4.21	4.22	153	4.16	4.22	4.19	154
						[3.83;4.08]				[4.41;4.63]				[4.24;4.46]				[3.68;4.03]				[4.08;4.37]				[4.05;4.33]	
26	83.2	71.0	82.9	3.92	4.08	4.07	126	4.45	4.54	4.52	120	4.38	4.53	4.49	119	4.28	4.39	4.35	124	4.33	4.33	4.33	125	4.53	4.27	4.28	125
						[3.94;4.21]				[4.40;4.65]				[4.36;4.62]				[4.16;4.54]				[4.17;4.49]				[4.13;4.44]	
27	84.5	77.0	81.8	4.17	4.07	4.10	148	4.70	4.64	4.66	153	4.41	4.42	4.46	151	4.17	4.08	4.16	146	4.13	4.02	4.11	153	4.18	4.18	4.25	151
						[3.97;4.22]				[4.55;4.77]				[4.35;4.57]				[3.99;4.33]				[3.96;4.26]				[4.11;4.39]	
28	43.1	56.0	79.4	3.83	3.71	3.74	97	4.30	4.39	4.46	96	4.32	4.35	4.40	96	3.87	3.83	3.87	96	4.23	4.16	4.25	97	4.20	4.14	4.16	95
						[3.58;3.90]				[4.32;4.60]				[4.26;4.55]				[3.66;4.08]				[4.06;4.43]				[3.98;4.34]	
29	96.9	88.1	80.2	4.25	4.11	4.10	75	4.37	4.26	4.21	74	4.34	4.16	4.13	75	4.07	3.87	3.80	77	4.29	4.04	4.04	76	4.37	3.92	3.81	76
						[3.92;4.28]				[4.05;4.37]				[3.96;4.29]				[3.56;4.04]				[3.83;4.25]				[3.61;4.01]	
30	66.7	64.4	86.5	4.30	4.37	4.30	80	4.67	4.87	4.84	82	4.52	4.46	4.34	80	4.47	4.49	4.44	73	4.44	4.65	4.60	82	4.27	4.43	4.41	83
						[4.12;4.48]				[4.69;4.99]				[4.18;4.50]				[4.19;4.69]				[4.39;4.80]				[4.21;4.61]	
31	54.9	53.6	76.0	4.07	3.75	3.74	55	4.62	4.50	4.50	55	4.60	4.29	4.23	57	4.05	3.94	4.05	51	4.33	4.21	4.26	55	4.33	4.04	4.11	57
						[3.53;3.95]				[4.32;4.68]				[4.05;4.42]				[3.75;4.34]				[4.02;4.50]				[3.88;4.34]	
32	73.7	74.6	82.0	3.80	3.90	3.86	41	3.94	3.96	3.99	40	4.04	4.02	3.95	40	4.03	3.91	3.91	40	3.83	3.89	3.86	41	4.15	4.08	4.05	41
						[3.61;4.10]				[3.78;4.21]				[3.73;4.17]				[3.59;4.24]				[3.58;4.14]				[3.78;4.32]	
34	51.1	41.7	88.0	3.96	4.19	3.99	41	4.62	4.58	4.43	44	4.40	4.50	4.33	44	4.05	4.20	3.92	39	4.23	4.33	4.17	44	4.33	4.39	4.11	44
						[3.75;4.24]				[4.22;4.63]				[4.12;4.54]				[3.59;4.26]				[3.89;4.44]				[3.85;4.37]	

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.95)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.32)				Question 4 Moyenne (Collectif : 3.99)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	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
35	52.7	43.2	75.4	4.27	4.07	4.09	41	4.62	4.60	4.60	41	4.45	4.23	4.21	43	3.91	4.00	4.05	42	4.23	3.96	3.87	42	4.41	4.11	4.19	43
						[3.85;4.33]				[4.39;4.81]				[4.00;4.43]				[3.73;4.37]				[3.59;4.15]				[3.92;4.46]	
36	2.1	74.6	79.8	3.83	3.88	3.89	201	4.83	4.54	4.56	202	4.67	4.32	4.34	202	4.00	4.00	4.02	186	4.00	4.23	4.22	203	4.33	4.17	4.20	201
						[3.78;4.00]				[4.46;4.65]				[4.24;4.44]				[3.87;4.17]				[4.10;4.35]				[4.08;4.32]	
37	100.0	63.0	86.3	4.46	4.20	4.29	43	4.80	4.71	4.71	44	4.63	4.41	4.40	44	4.46	4.28	4.32	43	4.55	4.39	4.40	44	4.53	4.22	4.24	44
						[4.05;4.53]				[4.51;4.92]				[4.19;4.61]				[4.00;4.63]				[4.13;4.67]				[3.98;4.50]	
38	91.3	100.0	77.8	4.09	4.01	4.12	70	4.60	4.58	4.66	67	4.39	4.28	4.35	67	4.07	3.97	4.15	60	4.39	4.23	4.33	67	4.22	4.18	4.36	69
						[3.94;4.31]				[4.49;4.83]				[4.18;4.52]				[3.88;4.42]				[4.11;4.56]				[4.15;4.57]	
39	66.9	97.9	86.2	3.96	4.04	3.98	78	4.65	4.72	4.63	78	4.39	4.33	4.21	79	4.23	4.29	4.18	71	4.33	4.24	4.10	80	4.40	4.16	3.99	77
						[3.80;4.15]				[4.48;4.79]				[4.05;4.37]				[3.93;4.42]				[3.89;4.30]				[3.79;4.19]	
40	64.7	52.3	86.6	3.64	3.44	3.41	56	4.39	4.25	4.23	56	4.16	4.03	4.03	56	3.78	3.67	3.67	52	4.06	3.80	3.80	58	4.19	4.03	3.96	58
						[3.20;3.62]				[4.04;4.41]				[3.84;4.22]				[3.38;3.95]				[3.57;4.04]				[3.73;4.19]	
41*	1.7	9.1	82.4	3.25	4.00	4.09	14	3.25	4.12	4.19	14	4.33	4.06	4.07	14	3.33	3.88	4.03	14	3.25	4.25	4.28	13	3.33	4.35	4.41	14
42	64.0	65.3	70.9	3.83	3.88	3.95	53	4.49	4.56	4.48	54	4.29	4.38	4.32	54	4.16	4.18	4.12	51	4.13	4.23	4.27	56	4.16	4.15	4.08	55
						[3.73;4.16]				[4.30;4.67]				[4.14;4.51]				[3.83;4.41]				[4.03;4.51]				[3.85;4.32]	
43	93.3	78.8	85.2	3.98	3.82	3.88	90	4.53	4.41	4.45	90	4.18	4.00	4.06	89	3.96	3.86	4.05	79	3.98	3.68	3.77	92	4.16	4.00	4.12	91
						[3.71;4.04]				[4.30;4.59]				[3.92;4.21]				[3.82;4.28]				[3.59;3.96]				[3.93;4.30]	
44	23.5	56.4	71.7	4.25	3.61	3.61	35	5.00	4.39	4.42	35	5.00	4.13	4.12	34	4.67	3.98	3.96	37	5.00	3.94	3.95	36	4.75	4.16	4.02	37
						[3.34;3.87]				[4.19;4.65]				[3.88;4.36]				[3.61;4.30]				[3.65;4.25]				[3.74;4.31]	
45	57.9	80.3	85.7	3.98	4.27	4.23	42	4.54	4.69	4.67	42	4.35	4.43	4.43	42	4.02	4.33	4.31	37	4.34	4.43	4.43	42	4.16	4.13	4.06	42
						[3.99;4.47]				[4.46;4.88]				[4.22;4.65]				[3.97;4.65]				[4.15;4.71]				[3.79;4.33]	
46	97.3	75.0	85.7	4.09	4.29	4.26	54	4.67	4.73	4.72	54	4.59	4.63	4.66	54	4.41	4.58	4.48	53	4.33	4.48	4.45	54	4.48	4.68	4.56	53

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.95)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.32)				Question 4 Moyenne (Collectif : 3.99)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	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
						[4.05;4.47]				[4.53;4.90]				[4.47;4.85]				[4.19;4.76]				[4.20;4.69]				[4.32;4.80]	
47	89.0	94.7	83.2	3.92	3.90	3.95	99	4.54	4.56	4.65	102	4.33	4.34	4.34	101	4.32	4.07	4.17	92	4.11	4.12	4.19	102	3.94	4.13	4.22	102
						[3.80;4.11]				[4.51;4.78]				[4.20;4.48]				[3.95;4.38]				[4.01;4.37]				[4.05;4.39]	
48	1.5	98.2	75.9	4.00	3.95	3.93	84	5.00	4.55	4.61	84	5.00	4.44	4.41	84	5.00	4.03	4.06	81	5.00	4.19	4.21	84	5.00	4.31	4.30	83
						[3.76;4.10]				[4.47;4.76]				[4.26;4.57]				[3.83;4.29]				[4.01;4.41]				[4.10;4.49]	
49	86.5	85.1	67.5	3.93	3.92	3.70	27	4.65	4.51	4.37	26	4.40	4.41	4.37	26	3.72	3.92	3.92	24	4.35	4.36	4.31	27	4.12	4.18	4.24	26
						[3.40;4.00]				[4.11;4.64]				[4.10;4.64]				[3.50;4.35]				[3.96;4.66]				[3.90;4.58]	
50	40.5	46.6	79.0	4.17	4.13	4.31	49	4.76	4.72	4.84	46	4.60	4.51	4.71	48	4.24	4.12	4.49	39	4.50	4.48	4.71	47	4.39	4.15	4.45	48
						[4.08;4.53]				[4.64;5.04]				[4.51;4.92]				[4.16;4.83]				[4.44;4.97]				[4.20;4.71]	
51	62.4	22.3	79.5	3.72	4.03	4.04	28	4.43	4.46	4.53	30	4.41	4.24	4.23	30	3.95	4.03	3.90	28	4.13	4.05	4.03	31	4.29	4.19	4.11	30
						[3.75;4.34]				[4.28;4.78]				[3.98;4.49]				[3.50;4.29]				[3.70;4.35]				[3.79;4.43]	
52	92.4	86.2	80.4	4.16	3.93	3.84	44	4.67	4.65	4.69	41	4.31	4.28	4.27	43	4.17	4.12	4.18	41	4.33	4.40	4.40	44	4.22	4.29	4.30	44
						[3.60;4.07]				[4.48;4.90]				[4.06;4.48]				[3.85;4.51]				[4.12;4.67]				[4.04;4.57]	
53	44.8	48.4	84.8	3.97	3.91	3.93	36	4.71	4.58	4.60	39	4.31	4.46	4.45	39	4.03	4.24	4.23	38	4.00	4.39	4.37	39	4.08	4.11	4.13	38
						[3.67;4.19]				[4.38;4.82]				[4.23;4.67]				[3.89;4.56]				[4.09;4.66]				[3.85;4.41]	
55	100.0	62.8	92.6	4.26	4.33	4.19	25	4.18	4.58	4.41	24	4.21	4.19	4.14	25	4.00	4.00	3.98	24	4.53	4.69	4.58	24	4.26	4.33	4.22	25
						[3.88;4.51]				[4.14;4.69]				[3.86;4.42]				[3.56;4.41]				[4.21;4.95]				[3.87;4.57]	
56	62.0	79.2	76.3	3.77	4.22	4.08	28	4.45	4.49	4.59	28	4.52	4.69	4.64	27	4.10	4.34	4.19	29	4.29	4.54	4.47	28	4.39	4.76	4.53	29
						[3.79;4.38]				[4.33;4.84]				[4.37;4.91]				[3.81;4.58]				[4.13;4.82]				[4.21;4.86]	
57*	76.2	40.9	100.0	3.67	3.78	3.77	9	4.56	4.63	4.54	8	3.81	3.75	3.77	8	3.47	4.00	4.10	8	3.88	4.13	4.04	8	3.75	4.56	4.52	9
58	43.1	68.2	90.0	4.41	4.23	4.12	27	4.45	4.33	4.29	27	4.45	4.40	4.30	27	4.52	4.07	3.95	27	4.50	4.27	4.19	27	4.27	4.33	4.19	27
						[3.82;4.42]				[4.03;4.56]				[4.03;4.57]				[3.55;4.35]				[3.84;4.54]				[3.85;4.53]	

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.95)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.32)				Question 4 Moyenne (Collectif : 3.99)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	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
59	80.0	66.7	78.9	3.94	4.17	4.15	28	4.63	4.81	4.78	29	4.41	4.40	4.36	28	3.89	4.38	4.31	27	4.13	4.39	4.35	30	4.50	4.41	4.44	29
						[3.85;4.44]				[4.53;5.04]				[4.09;4.62]				[3.91;4.71]				[4.02;4.68]				[4.12;4.77]	
60	89.9	68.0	73.5	3.89	3.38	3.51	47	4.58	4.36	4.51	50	4.26	4.11	4.27	48	3.95	3.83	3.96	44	4.02	3.94	4.11	49	4.00	3.77	3.99	49
						[3.29;3.74]				[4.32;4.70]				[4.07;4.47]				[3.65;4.28]				[3.85;4.37]				[3.75;4.24]	
61	28.6	86.2	88.0	3.88	3.92	4.02	22	4.38	4.28	4.22	22	4.00	3.79	3.88	21	3.88	3.72	3.99	22	4.00	4.00	4.02	22	3.63	3.71	3.91	21
						[3.68;4.35]				[3.93;4.51]				[3.58;4.19]				[3.54;4.43]				[3.63;4.40]				[3.53;4.29]	
62*	93.4	39.1	100.0	3.84	4.33	4.36	9	4.47	4.78	4.76	9	4.16	4.44	4.50	9	3.98	3.89	3.91	9	3.96	4.22	4.22	9	4.26	4.56	4.61	9
63*	66.7	34.8	75.0	3.90	3.88	3.49	6	4.60	4.71	4.57	6	4.00	4.14	3.85	5	4.71	4.13	3.77	6	3.90	4.13	3.81	6	4.20	4.25	3.84	6
64	60.2	43.9	80.9	4.03	4.16	4.14	35	4.48	4.52	4.53	37	4.36	4.54	4.49	37	4.02	4.07	4.13	37	3.92	4.37	4.40	38	3.96	4.53	4.51	36
						[3.88;4.41]				[4.31;4.75]				[4.26;4.72]				[3.79;4.48]				[4.11;4.70]				[4.21;4.80]	
65*	73.3	84.6	81.8	3.30	3.64	3.78	9	4.36	4.09	4.13	9	3.55	3.73	3.85	9	3.36	3.36	3.62	9	3.18	4.00	4.16	9	3.30	3.50	3.79	8
66*	77.8			3.71		.	0	4.40		.	0	4.29		.	0	4.67		.	0	3.50		.	0	3.50		.	0
67	100.0	97.6	78.0	3.93	4.13	4.03	30	4.72	4.66	4.68	29	4.34	4.47	4.37	31	4.46	4.46	4.32	30	4.13	4.51	4.37	32	4.33	4.39	4.29	32
						[3.75;4.32]				[4.43;4.94]				[4.12;4.62]				[3.94;4.70]				[4.05;4.69]				[3.98;4.60]	
68	100.0	82.4	82.1	3.81	4.07	3.90	23	4.69	4.82	4.82	23	4.46	4.68	4.58	23	4.04	3.81	3.62	21	4.46	4.18	4.04	23	4.59	4.63	4.46	22
						[3.58;4.23]				[4.54;5.10]				[4.29;4.87]				[3.16;4.07]				[3.66;4.41]				[4.09;4.83]	
70*	84.6	100.0	75.0	4.00	4.69	4.59	12	4.64	4.88	4.82	12	4.40	4.63	4.68	12	3.73	4.56	4.62	12	4.36	4.73	4.59	12	4.00	4.69	4.71	12
72	68.2	100.0	83.9	3.73	3.90	3.69	24	4.86	4.45	4.28	26	4.40	4.16	4.01	26	4.14	3.97	3.79	25	4.53	4.29	4.15	26	4.40	4.06	3.82	26

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.95)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.32)				Question 4 Moyenne (Collectif : 3.99)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	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
						[3.37;4.00]				[4.02;4.55]				[3.74;4.28]				[3.37;4.20]				[3.80;4.51]				[3.47;4.16]	
73*	63.6	75.0	88.9	4.00	4.11	3.76	8	4.86	4.67	4.60	8	4.29	4.00	3.86	7	5.00	4.67	4.45	8	4.86	4.44	4.18	8	4.86	4.22	3.86	8
74*	94.1	71.4	80.0	4.56	4.60	4.51	8	4.81	4.80	4.75	8	4.38	4.40	4.47	8	4.53	4.60	4.62	8	4.81	4.56	4.51	8	4.50	4.78	4.78	8
80*	80.0	100.0	66.7	4.75	3.67	3.67	2	5.00	4.00	4.10	2	4.75	4.00	4.12	2	4.67	4.33	4.15	2	5.00	4.67	4.62	2	4.00	4.33	4.75	2
82	83.3	100.0	82.8	4.50	4.24	4.24	45	4.84	4.69	4.74	48	4.56	4.43	4.45	48	4.59	4.42	4.36	43	4.46	4.46	4.44	47	4.43	4.28	4.26	48
						[4.00;4.47]				[4.55;4.94]				[4.25;4.65]				[4.05;4.68]				[4.18;4.71]				[4.01;4.51]	
83	58.8	80.8	72.9	4.03	3.93	3.97	43	4.58	4.52	4.64	43	4.47	4.29	4.43	42	4.24	4.09	4.09	43	4.26	4.26	4.35	43	4.48	4.50	4.51	43
						[3.74;4.21]				[4.44;4.85]				[4.22;4.65]				[3.77;4.41]				[4.07;4.62]				[4.24;4.77]	
84	100.0	85.3	84.5	4.06	3.77	3.93	47	4.64	4.54	4.59	49	4.50	4.33	4.42	49	3.90	3.58	3.70	46	4.17	4.19	4.28	49	4.02	4.00	4.22	48
						[3.70;4.16]				[4.40;4.78]				[4.22;4.62]				[3.40;4.01]				[4.02;4.54]				[3.96;4.47]	
85	82.5	58.0	72.5	4.28	4.15	4.20	29	4.49	4.75	4.80	29	4.51	4.63	4.61	29	4.29	4.26	4.33	29	4.50	4.44	4.58	28	4.43	4.28	4.38	29
						[3.91;4.49]				[4.55;5.05]				[4.35;4.87]				[3.95;4.72]				[4.23;4.92]				[4.06;4.71]	
86*	96.7	88.9	75.0	3.85	4.07	3.80	11	3.93	4.44	4.39	12	4.38	4.27	4.23	11	4.14	4.56	4.49	12	4.14	4.63	4.59	12	4.24	4.56	4.51	12
87*	43.8	52.0	46.2	4.00	3.77	4.47	6	3.71	3.27	3.96	4	3.57	3.55	4.69	5	3.57	3.92	4.67	6	3.43	3.46	4.01	6	4.00	4.08	4.01	6
88	49.6	49.6	64.4	3.80	3.75	3.85	36	3.92	3.98	4.12	33	3.95	4.07	4.19	34	3.88	3.72	3.68	35	3.99	3.69	3.83	38	4.19	4.00	4.10	38
						[3.59;4.11]				[3.89;4.36]				[3.95;4.43]				[3.33;4.04]				[3.54;4.12]				[3.81;4.38]	
89*	100.0	100.0	87.0	4.05	4.27	4.09	19	3.95	4.39	4.34	20	4.19	4.26	4.10	20	4.10	4.32	4.07	19	4.15	4.26	4.09	20	4.05	4.61	4.37	20
										[4.04;4.64]				[3.78;4.41]								[3.69;4.50]				[3.98;4.76]	

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.95)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.32)				Question 4 Moyenne (Collectif : 3.99)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	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
90	33.1	34.5	76.3	3.70	3.51	3.45	57	3.77	3.91	3.92	52	3.92	3.78	3.80	55	3.64	3.54	3.55	52	3.77	3.62	3.66	57	4.05	3.96	3.95	57
						[3.24;3.65]				[3.73;4.11]				[3.61;3.99]				[3.26;3.84]				[3.42;3.89]				[3.72;4.18]	
91*	49.2	21.3	61.5	3.97	3.85	3.92	8	3.75	3.42	3.51	8	4.07	3.77	3.95	8	3.64	3.69	3.58	8	3.77	3.62	3.79	8	4.09	4.15	4.01	8
92*	13.6	22.2	100.0	5.00	4.00	4.02	4	5.00	4.25	4.26	4	5.00	4.75	4.71	4	3.67	4.25	4.18	4	5.00	4.75	4.72	4	5.00	4.75	4.71	4
93	34.7	96.4	83.0	4.04	4.04	4.06	44	4.68	4.69	4.70	44	4.42	4.34	4.37	44	4.23	4.13	4.23	39	4.44	4.40	4.46	44	4.44	4.23	4.24	43
						[3.82;4.29]				[4.50;4.91]				[4.16;4.58]				[3.90;4.56]				[4.19;4.74]				[3.97;4.51]	
94*	6.3	57.9	72.7	4.50	3.80	3.94	7	5.00	4.40	4.35	8	5.00	4.45	4.36	8	4.50	4.00	3.92	8	4.50	4.20	4.06	8	4.50	4.09	3.95	8
95	78.0	71.2	80.8	3.88	4.18	4.18	40	4.04	4.16	4.12	41	4.24	4.23	4.24	42	3.88	4.00	3.98	40	4.06	4.29	4.36	41	4.19	4.00	4.12	41
						[3.94;4.43]				[3.91;4.33]				[4.02;4.45]				[3.65;4.31]				[4.08;4.64]				[3.84;4.39]	
96*	33.3	60.0	100.0	3.00	4.67	4.65	3	4.00	4.67	4.64	3	4.50	4.33	4.35	3	3.00	4.00	4.01	3	3.50	4.67	4.64	3	5.00	3.33	3.32	3
97		100.0	91.7		4.26	4.20	31		4.71	4.67	32		4.57	4.49	32		4.40	4.42	28		4.49	4.48	32		4.40	4.37	32
						[3.92;4.48]				[4.42;4.91]				[4.25;4.74]				[4.03;4.81]				[4.16;4.80]				[4.06;4.68]	
98	62.2	100.0	87.9	4.26	3.77	3.88	27	4.65	4.45	4.55	28	4.52	4.48	4.50	28	4.47	3.86	3.83	18	4.41	4.19	4.24	27	4.29	3.94	4.09	29
						[3.58;4.18]				[4.29;4.81]				[4.23;4.76]								[3.89;4.59]				[3.77;4.42]	
99*	100.0	38.3	69.6	4.00	4.04	3.96	16	2.00	4.18	4.41	11	4.00	4.24	4.35	11	4.00	4.53	4.64	9	3.67	4.05	4.14	13	3.67	4.09	3.97	15
101*	60.0	53.3	75.0	4.05	3.80	4.13	11	4.62	4.57	4.83	10	4.43	4.40	4.73	11	4.14	3.92	3.99	9	3.95	4.00	4.00	12	4.16	3.56	3.55	12
102	75.0	77.4	81.7	4.39	4.25	4.31	67	4.67	4.69	4.76	66	4.50	4.47	4.50	66	4.50	4.28	4.37	58	4.19	4.06	4.12	67	4.25	4.26	4.34	67

Code Clinique	Taux de réponse		Facteurs ajustement	Question 1 Moyenne (Collectif : 3.95)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.47)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.32)				Question 4 Moyenne (Collectif : 3.99)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.16)				Question 6 Moyenne (Collectif : 4.18)			
	2022	2024		2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024			2022	2024		
	%	%	%	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
						[4.12;4.50]				[4.59;4.93]				[4.32;4.67]				[4.10;4.64]				[3.90;4.34]				[4.13;4.56]	
103	55.7	71.0	67.3	4.03	4.30	4.35	32	4.65	4.65	4.64	33	4.41	4.49	4.57	33	4.39	4.34	4.30	32	4.09	4.00	4.15	33	4.26	4.27	4.31	33
						[4.08;4.63]				[4.41;4.88]				[4.33;4.81]				[3.93;4.66]				[3.84;4.47]				[4.00;4.61]	
104	92.0	100.0	77.0	3.58	3.92	3.98	45	4.27	4.53	4.51	44	4.16	4.38	4.34	45	3.32	3.85	3.87	43	3.96	4.15	4.05	45	4.02	4.20	4.25	47
						[3.75;4.21]				[4.31;4.72]				[4.13;4.55]				[3.55;4.19]				[3.78;4.32]				[3.99;4.50]	
105	100.0	98.0	78.0	3.81	4.28	4.09	39	4.79	4.67	4.57	38	4.46	4.44	4.29	39	4.26	4.24	3.92	35	3.93	4.22	3.96	39	4.39	4.40	4.13	39
						[3.84;4.34]				[4.35;4.79]				[4.07;4.52]				[3.57;4.27]				[3.67;4.25]				[3.85;4.42]	
106		61.1	63.6		3.98	3.89	42		4.32	4.17	42		4.29	4.21	42		3.49	3.35	40		4.28	4.23	41		4.23	4.31	42
						[3.64;4.13]				[3.96;4.37]				[4.00;4.42]				[3.02;3.67]				[3.95;4.51]				[4.04;4.58]	
107		47.7	74.2		3.87	3.90	22		4.50	4.53	22		4.10	4.05	22		3.75	3.72	20		4.42	4.35	23		4.26	4.05	23
						[3.56;4.23]				[4.24;4.82]				[3.75;4.34]				[3.25;4.18]				[3.98;4.73]				[3.69;4.42]	
108*		92.3	66.7		3.92	4.39	16		4.50	4.71	15		4.04	4.50	16		3.95	4.50	15		3.87	4.29	16		3.45	4.03	16
109*		25.6	50.0		3.79	4.13	10		4.39	4.81	10		4.44	4.86	10		3.80	4.18	10		4.05	4.31	10		4.26	4.34	10

***** 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 !

Questionnaire

Votre satisfaction concernant l'hospitalisation

Veuillez 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

Questionnaire succint ANQ psychiatrie V 1.2 ©

Mentions légales

Titre	Satisfaction des patient·e·s hospitalisé·e·s en psychiatrie : Adultes Rapport comparatif national, Mesure 2024
Année	Mars 2025
Auteurs	Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Secteur S3S) MSc. André Frei, Unisanté Lausanne (Secteur S3S) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Secteur S3S) Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patient·e·s de l'ANQ
Membres du groupe qualité satisfaction des patients	Prof. Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève HUG Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale EOC, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Prof. Armin Gemperli, Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Dr. Aurélie Glerum, Hôpital Riviera Chablais HRC Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie lups Anne Pouly, Centre hospitalier universitaire vaudois CHUV Andrea Ruprecht, Rehaklinik Bellikon PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland PBL Eric Veya, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie CNP
Traduction	Version allemande : Sabine Dröschel Version italienne : Martina De Bartolomei
Donneur d'ouvrage représenté par	ANQ Muriel Haldemann Bureau de l'ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 47, muriel.haldemann@anq.ch, www.anq.ch
Copyright	ANQ