

Communiqué de presse, 27 août 2019

Une grande satisfaction chez les patientes et patients hospitalisés en psychiatrie

L'enquête nationale de satisfaction des patient-e-s 2018, menée dans 69 cliniques suisses de psychiatrie, montre que dans l'ensemble, les patientes et les patients ayant été hospitalisés sont très satisfaits de leur séjour. L'élément le plus apprécié a été la possibilité de poser des questions et la compréhensibilité des réponses. Nouveauté, les résultats ont été présentés de manière transparente par clinique et publiés en ligne.

Il a été demandé à toutes les patientes et tous les patients hospitalisés en psychiatrie adulte sortis entre avril et juin 2018 d'évaluer leur satisfaction vis-à-vis de leur séjour en clinique. Sur 69 cliniques participantes, 6 351 personnes ont renvoyé le questionnaire complété, ce qui correspond à un taux de retour de 44,1 %.

Des résultats indiquant une grande satisfaction

L'enquête permettait d'évaluer la qualité du traitement, la possibilité de poser des questions, la compréhensibilité des réponses, la compréhensibilité des explications relatives aux médicaments, l'implication dans les décisions et la préparation de la sortie de la clinique. Sur une échelle de 1 à 5, ces six questions ont obtenu des valeurs moyennes entre 3,9 et 4,5, soit de bons à très bons résultats. Les patientes et patients ont été particulièrement satisfaits de la possibilité de poser des questions (valeur 4,5), ainsi que de la compréhensibilité des réponses (valeur 4,3). Seule la qualité du traitement était tout juste inférieure à 4 (valeur 3,9). La question des explications relatives aux médicaments a quant à elle obtenu une valeur moyenne de 4,0, mais comptait la part la plus importante d'évaluations basses : 11,6 % des participants à l'enquête n'ont donné que 1 ou 2 points.

Une comparaison juste avec l'ajustement au risque

Les résultats de 2018 sont présentés ajustés au risque, en tenant compte de l'âge, du sexe, du statut d'assurance, de l'admission préventive (oui/non) et de l'état de santé ressenti. Ainsi, l'on peut effectuer une comparaison juste entre les cliniques malgré une structure des patients différente. Les résultats sont décrits en détails dans le rapport comparatif national « Satisfaction des patients en psychiatrie adulte, mesure 2018 », et les données de chaque clinique peuvent être consultées de manière transparente sur le portail Web de l'ANQ.

Une enquête ne permettant pas les classements des hôpitaux/cliniques

Les résultats de la mesure de l'ANQ ne sont pas prévus pour et ne permettent pas de réaliser des classements sérieux. Chaque résultat ne représente qu'un aspect de la qualité et ne donne aucune indication quant à la qualité globale d'un hôpital/d'une clinique. Les classements établis à partir des résultats de plusieurs mesures de l'ANQ ne sont pas acceptables non plus.



Téléchargement : [Rapport avec graphiques](#)

Renseignements :

Regula Heller, direction des soins aigus, directrice adjointe,
Tél. 031 511 38 41, regula.heller@anq.ch

L'ANQ promeut la qualité dans les hôpitaux et les cliniques

L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) coordonne et réalise des mesures de qualité en soins aigus, réadaptation et psychiatrie. Les résultats permettent de faire des comparaisons transparentes au niveau national, à partir desquelles les hôpitaux et les cliniques peuvent développer des mesures ciblées pour améliorer leur qualité. Les membres de l'ANQ sont l'association des hôpitaux H+, santésuisse, curafutura, les assureurs sociaux fédéraux, les cantons et la Conférence suisse des directeurs cantonaux de la santé. L'activité de l'association se base sur la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) ; l'ANQ est une association à but non lucratif.

Pour plus d'informations : anq.ch