

Communiqué de presse, 28 avril 2020

Les patient-e-s hospitalisé-e-s en psychiatrie très satisfait-e-s de leur séjour

Les patientes et patients ont à nouveau accordé de très bonnes notes aux cliniques psychiatriques suisses lors de l'enquête de satisfaction nationale 2019. En effet, pour cinq des six points évalués, les cliniques obtiennent des valeurs supérieures à 4 (sur un maximum de 5). Dans le domaine de la psychiatrie adulte hospitalisée, le niveau de satisfaction des patient-e-s reste donc élevé. Les résultats ajustés au risque de chaque clinique sont présentés de manière transparente sur le portail Web de l'ANQ.

Au printemps 2019, 78 cliniques psychiatriques suisses ont interrogé leurs patientes et patients sortant-e-s âgé-e-s de 16 ans et plus à propos de leur séjour en clinique. 7 274 personnes ont profité de cette occasion pour noter les six points d'évaluation du questionnaire succinct de l'ANQ. Le taux de réponse a atteint 49,6 %, soit un taux nettement supérieur à celui de l'année précédente. Étant donné que le mode de remise a été adapté après la première enquête de satisfaction des patient-e-s en 2017, les dernières valeurs de satisfaction 2019 ne peuvent être comparées directement qu'avec celles de 2018.

Les patientes et les patients enchanté-e-s par les possibilités de poser des questions et de la qualité des réponses

Les patientes et patients sont particulièrement satisfait-e-s de la possibilité de poser des questions (valeur moyenne de 4,4 sur un maximum de 5), ainsi que de la compréhensibilité des réponses (valeur 4,3). L'inclusion dans les décisions relatives au plan de traitement ainsi que l'adéquation de la préparation de la sortie de la clinique aux besoins ont également obtenu de très bonnes notes (valeur 4,2), suivies de la compréhensibilité des explications relatives aux médicaments (valeur 4,0). Cette dernière question a par ailleurs présenté la plus grande part de réponses problématiques : 11,1 % ont indiqué qu'ils n'avaient pas été informés de manière compréhensible ou plutôt pas compréhensible sur les médicaments. La qualité du traitement a obtenu une bonne note (valeur 3,9). La comparaison avec l'année précédente montre que les valeurs moyennes sont restées stables, les six questions obtenant à chaque fois de très bons scores.

Les cliniques psychiatriques font l'objet d'une comparaison équitable

Afin que les cliniques puissent faire l'objet d'une comparaison équitable malgré des structures de patients différentes, les résultats sont présentés ajustés au risque, en tenant compte de l'âge, du sexe, du statut d'assurance, une mesure de placement à des fins d'assistance (oui/non) et de l'état de santé ressenti. Les résultats sont présentés en détails dans le rapport comparatif national et publiés de manière transparente par clinique sur le portail Web de l'ANQ.

Une enquête ne se prête pas pour des listes de classement des hôpitaux/cliniques

Les résultats de la mesure de l'ANQ 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.



Rapports avec graphiques

[Satisfaction des patient-e-s en psychiatrie adulte](#)

Contact

Regula Heller, responsable 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