

Communiqué de presse, 10 mai 2022

Bonnes évaluations pour les séjours en cliniques psychiatriques

La satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en psychiatrie pour adultes reste très élevée. C'est ce que montre la quatrième enquête nationale de satisfaction menée d'avril à juin 2021 dans 83 cliniques psychiatriques. Près de 7300 patient-e-s y ont participé et ont évalué des aspects importants de leur séjour en clinique.

Dans le cadre de la quatrième enquête nationale de satisfaction, 83 cliniques psychiatriques ont interrogé leurs patient-e-s adultes d'avril à juin 2021. À cet effet, ils ont remis avant leur sortie de la clinique le questionnaire succinct ANQ comprenant six questions sur leur séjour en clinique, qui pouvait également être rempli en ligne. Au total, 7265 questionnaires complétés ont été évalués. Le taux de réponse est de 56,1 %, ce qui est supérieur à celui de la dernière enquête réalisée en 2019 (49,6 %).

Meilleures notes pour la possibilité de poser des questions et la qualité des réponses

La satisfaction des patient-e-s psychiatriques hospitalisé-e-s se maintient à un niveau élevé. Le niveau moyen de satisfaction pour les aspects interrogés se situe entre 4,0 et 4,5 points sur cinq. Les niveaux de satisfaction les plus élevés ont été accordés à la possibilité de poser des questions (4,5 points) et la compréhensibilité des réponses reçues (4,3 points). L'inclusion dans le plan de traitement et la préparation de la sortie de la clinique ont obtenu respectivement 4,2 et 4,3 points. Les explications sur les médicaments et la qualité du traitement ont obtenu des notes légèrement inférieures, mais toujours très bonnes (4,0 points chacune).

Lorsque les valeurs de satisfaction les plus basses sont cochées, il s'agit de réponses dites problématiques. Les questions avec une part relativement élevée de réponses problématiques indiquent un potentiel d'amélioration. Ce pourcentage est le plus élevé pour la question relative à la compréhensibilité des informations sur les médicaments (12,1 %). La question sur l'inclusion dans le plan de traitement a donné lieu à 7,6 % de réponses problématiques et celle sur la préparation à la sortie à 6,5 %.

Des résultats d'enquête comme base d'amélioration

Le rapport comparatif national publie les résultats globaux de l'enquête nationale, et le portail web de l'ANQ permet également de consulter les résultats ajustés au risque par clinique. Les cliniques disposent ainsi de points de repère fiables pour des améliorations continues. Comme la structure des patients diffère d'une clinique à l'autre, les résultats de l'enquête ont été évalués en tenant compte des risques, c'est-à-dire en prenant en considération l'âge, le sexe, le statut d'assurance, un éventuel placement à des fins d'assistance et l'état de santé perçu par les patients. Ces facteurs ne relèvent pas de la sphère d'influence des cliniques et ont été filtrés, car ils pourraient constituer un biais positif ou négatif pour les réponses.



Inadapté au classement des hôpitaux / cliniques

Aucun classement sérieux ne peut être établi à partir des résultats des mesures de l'ANQ. Chaque résultat ne représente qu'un aspect de la qualité et ne reflète en rien la qualité globale d'un hôpital ou d'une clinique. Les classements établis à partir des résultats de plusieurs mesures de l'ANQ ne sont pas acceptables non plus.

Rapport national comparatif et infographie

- [Rapport national comparatif Satisfaction des patients psychiatrie adultes](#)
- [Infographie Satisfaction des patients psychiatrie adultes](#)

Rapports avec graphiques

- [Satisfaction des patients en psychiatrie adultes](#)

Contact

Daniela Zahnd, collaboratrice scientifique en soins aigus
Tél. 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch

ANQ favorise la qualité dans les hôpitaux et cliniques

L'« Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques » (ANQ) coordonne et met en œuvre des mesures de la qualité dans les soins aigus, la réadaptation et la psychiatrie. Les résultats permettent une reproductibilité transparente à l'échelle nationale. Grâce à ces conclusions, les hôpitaux et cliniques peuvent concevoir des mesures ciblées afin d'améliorer leur qualité. Les membres de l'ANQ sont l'association des hôpitaux H+, santésuisse, cura futura, 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