
Concept de publication

Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction des patient-e-s en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent-e

Annexe 9

Septembre 2021, version 1.0

La présente annexe 9 « Concept de publication Enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction des patient-e-s en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent-e version 1.0 » fait partie intégrante du document de base « Publications de l'ANQ : principes et exigences ».

Table des matières

1.	Introduction	3
2.	Messages clés	4
2.1	Informations concernant les questionnaires et l'évaluation	4
2.1	Présentation des résultats sur le portail Web	5
2.2	Explication des graphiques en entonnoir	5
2.3	Communiqué de presse	6
3.	Messages secondaires.....	6
4.	Mise en garde quant aux risques de mauvaise interprétation.....	6
5.	Évaluation et discussion.....	6
5.1	Critères de l'Académie suisse des sciences médicales (ASSM)	6
5.2	Modalités de publication.....	7
6.	Autres remarques / commentaires / indications	7

1. Introduction

Nous décrivons ci-dessous les principaux aspects spécifiques à la publication des résultats de la mesure « Enquête nationale sur la satisfaction des patient-e-s en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent-e ».

Le présent concept de publication v 1.0 entre en vigueur à compter de l'enquête auprès des patients de 2021.

Le tableau ci-après reprend les informations principales (étapes clés) pertinentes pour la publication :

Tableau 1 : étapes clés de l'enquête auprès des patient-e-s

	Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent-e, parents y compris
Période d'enquête	Janvier – décembre
Rapport comparatif national pour commentaire	Août de l'année suivante
Publication	Septembre de l'année suivante

Cette publication, destinée au grand public, comprend les volets suivants :

- Rapport comparatif national
- Graphiques interactifs destinés à être mis sur le portail Web de l'ANQ
- Communiqué de presse
- Infographie

2. Messages clés

2.1 Informations concernant les questionnaires et l'évaluation

Le questionnaire destiné à la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent-e se décline en deux versions destinées chacune à un public différent, l'une s'adressant spécifiquement aux enfants et adolescent-e-s, l'autre aux parents ou titulaires de l'autorité parentale. Les deux questionnaires sont exhaustifs et comprennent 26 questions dans la version enfants/adolescent-e-s et 29 questions dans la version parents. Les questions sont regroupées en 8 dimensions dans la première et 7 dans la deuxième (tableau 2). Le tableau 3 reprend les informations principales concernant les questionnaires (version), l'analyse et la publication. Les résultats ne sont pas ajustés au risque. En effet, suite à une étude pilote menée par un groupe de travail composé de délégués des cliniques universitaires de Bâle, Lausanne et Zurich, dont l'objet était de tester différents facteurs d'influence potentiels dans le cadre d'un ajustement au risque, il s'est avéré que ni l'âge, ni le sexe n'avaient une influence sur les résultats. D'autres caractéristiques encore ont été contrôlées (diagnostic, admission volontaire ou placement à des fins d'assistance), mais celles-ci n'ont démontré aucune influence sur la satisfaction des patientes et patients.

Tableau 2 : aperçu des dimensions traitées dans les questionnaires

	Questionnaire enfants et adolescent-e-s	Questionnaire parents
Dimension 1	Accueil (1 question)	Accueil (2 questions)
Dimension 2	Information et clarification (5 questions)	Information et clarification (8 questions)
Dimension 3	Traitement (6 questions)	Traitement (6 questions)
Dimension 4	Relation avec médecin, psychologue, personnel soignant, éducateur social (2 questions)	Engagement médecin, psychologue, personnel soignant, éducateur social (2 questions)
Dimension 5	Résidence et vie dans l'unité de soins (5 questions)	Sortie et soins de suite (3 questions)
Dimension 6	Sortie et soins de suite (2 questions)	Retour sur le traitement et son utilité (7 questions)
Dimension 7	Retour sur le traitement et son utilité (4 questions)	Durée d'hospitalisation (1 question)
Dimension 8	Durée d'hospitalisation (1 question)	

Tableau 3 : caractéristiques diverses des questionnaires et évaluation

	Questionnaire enfants et adolescent-e-s	Questionnaire parents
Version du questionnaire	v 2.0	v 2.0
Ajustement au risque	Non	Non
Type de représentation graphique	Graphique en entonnoir	Graphique en entonnoir

2.1 Présentation des résultats sur le portail Web

Les résultats sont publiés soit par clinique, soit par site pour les groupes de cliniques. Le questionnaire comprend 26 questions pour les enfants et adolescent-e-s et 29 pour les parents. Ces questions sont réparties en 8 dimensions pour les enfants/adolescent-e-s et 7 dimensions pour les parents. Les résultats sont également présentés avec cette répartition en 8 ou 7 dimensions. Pour chacune des dimensions, on calcule puis représente la moyenne arithmétique.

Le commentaire général des graphiques en entonnoir explique les chiffres à l'intention des personnes non familiarisées avec les statistiques.

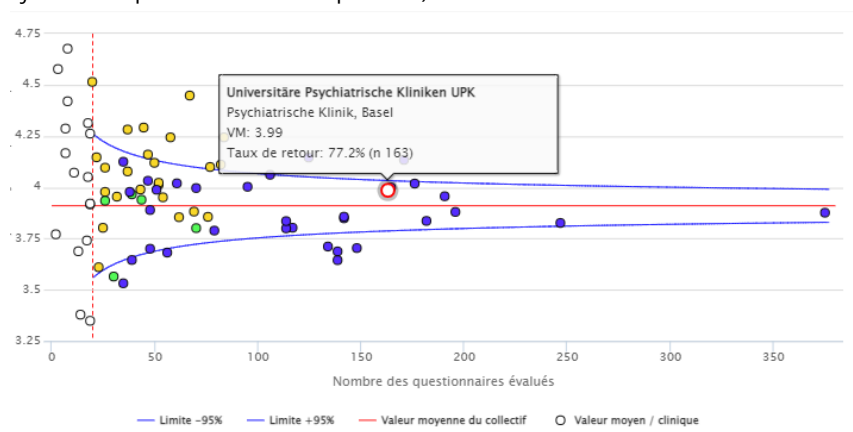
2.2 Explication des graphiques en entonnoir

L'axe des x (axe horizontal) représente le nombre de questionnaires retournés. La moyenne du collectif global constitue la moyenne de référence (ligne rouge horizontale). Les lignes bleues du graphique en entonnoir représentent les limites à 95 % en lien avec le nombre de questionnaires retournés. Chacun des points représente une clinique tout en indiquant sa moyenne. Les petites cliniques avec relativement peu de questionnaires sont représentées à gauche sur le graphique, tandis que les cliniques plus importantes sont plutôt sur la droite. Les cliniques dont les moyennes se situent en dehors de la limite des 95 % peuvent être considérées comme s'écartant de manière significative de la moyenne générale (de manière positive ou négative).

Les résultats des cliniques ayant reçu moins de 20 réponses exploitables sont également représentés. Ces échantillons étant très petits, et leurs résultats ne présentant par conséquent aucune fiabilité statistique, leurs intervalles de confiance ne sont pas indiqués. Ces cliniques sont représentées par des cercles blancs sur le graphique, et sans limites à 95 %. La limite des 20 questionnaires est marquée par une ligne de séparation verticale en pointillés.

Les graphiques interactifs sont publiés sur le portail Web de l'ANQ. Il est possible de consulter la position de chacune des cliniques à l'aide d'une fonction de recherche, le résultat se présentant sous la forme d'un point un peu plus gros sur le graphique afin de faire ressortir la clinique. La moyenne numérique par dimension ainsi que le taux de réponse et le nombre de questionnaires dépouillés par clinique sont indiqués dans un champ de texte, auquel sont intégrés également les commentaires de leurs résultats que les cliniques ont souhaité ajouter avant la publication.

Figure 1 : graphique interactif : graphique en entonnoir avec fenêtre interactive (exemple issu de la psychiatrie pour adultes, satisfaction des patient-e-s. Un graphique pour la psychiatrie de l'enfant/de l'adolescent-e sera ajouté dès que celui-ci sera disponible.)



2.3 Communiqué de presse

Le communiqué de presse présente les principaux résultats et les commentaires à l'intention du grand public.

3. Messages secondaires

Les efforts accomplis par les cliniques dans le domaine de la qualité sont mis en évidence et honorés. L'importance de la satisfaction des patient-e-s pour le développement de la qualité au sein des cliniques est traitée d'un point de vue national. L'implication pour chaque clinique n'est pas analysée ici par l'ANQ, car cela relève de la compétence et de la responsabilité de la clinique.

L'expérience et les conclusions tirées de la réalisation de la mesure ainsi que les éventuelles conséquences pour l'avenir sont prises en compte lorsqu'elles présentent un intérêt pour le grand public.

4. Mise en garde quant aux risques de mauvaise interprétation

Dans le rapport : les avantages et les inconvénients de la méthode ainsi que les limites qui y sont liées pour la significativité et la généralisation des résultats sont cités explicitement.

Au niveau de la publication transparente sur le portail Web de l'ANQ : les résultats de la mesure de la satisfaction des patient-e-s sont représentés sous forme de graphiques en entonnoir. Cette représentation se fait dans un environnement dynamique. Le système choisit automatiquement l'extrait et l'échelle les mieux adaptés à la représentation graphique des résultats disponibles. En fonction de la dispersion et de la position de ces résultats, les extraits et échelles peuvent donc varier entre les différents graphiques. Cela peut entraîner une représentation déformée des écarts entre cliniques et rendre difficile la comparaison des résultats des différentes dimensions.

5. Évaluation et discussion

L'évaluation globale des résultats met en avant les aspects positifs et fait état de tout éventuel potentiel d'amélioration. Dans le rapport comparatif national, les résultats sont commentés et discutés de manière générale et non pour chaque clinique. L'analyse détaillée des résultats et la communication des mesures spécifiques au public relèvent de la responsabilité et la décision des cliniques.

5.1 Critères de l'Académie suisse des sciences médicales (ASSM)

Le rapport comparatif national est rédigé dans le respect des critères de l'ASSM (pertinence, exactitude et clarté). Le résumé est un extrait du rapport comparatif national destiné au grand public. Si l'on veut s'en tenir aux conclusions les plus importantes et rendre les contenus sous une forme compréhensible et claire, il n'est pas possible d'expliquer de manière détaillée dans le résumé tous les critères de la liste de contrôle. Les critères de pertinence et d'exactitude en particulier sont expliqués dans le rapport comparatif national.

Le critère « clarté » est particulièrement important pour la publication destinée au grand public.



5.2 Modalités de publication

Les graphiques interactifs sont publiés sur le site de l'ANQ en même temps que le communiqué de presse.

Ce dernier fait état des principaux résultats tels qu'ils figurent dans le rapport comparatif national et est diffusé par l'ANQ.

6. Autres remarques / commentaires / indications

Le rapport comparatif national complet est publié sur le site Web de l'ANQ. Les tableaux en annexe du rapport comportant les résultats par clinique sont cependant publiés sous forme chiffrée. Chaque graphique peut être téléchargé au format PDF sur le site Web de l'ANQ.