

Communiqué de presse, 22 septembre 2022

Première enquête de satisfaction des patients en psychiatrie d'enfants et d'adolescents

L'enquête nationale de satisfaction en psychiatrie d'enfants et d'adolescents stationnaire a eu lieu pour la première fois en 2021. Les résultats sont maintenant disponibles : malgré la charge de travail supplémentaire due à la pandémie de coronavirus, les 30 cliniques évaluées ont obtenu de bonnes notes de la part de leurs jeunes patients et de leurs parents. Les meilleures notes ont été attribuées au personnel soignant.

Aujourd'hui, l'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) a publié les résultats de la première enquête de satisfaction menée à l'échelle de la Suisse dans le domaine de la psychiatrie d'enfants et d'adolescents stationnaire. 1596 enfants et adolescents sortis d'une clinique en 2021 ainsi que 1184 parents ont participé à cette enquête menée tout au long de l'année au moyen d'un questionnaire. Dans leurs commentaires, ils ont attribué de bonnes notes aux 30 cliniques évaluées. Malgré la charge de travail supplémentaire due à la pandémie de coronavirus, les cliniques ont réussi à remplir leurs missions à la satisfaction des jeunes patients et de leurs parents.

Les enfants et les adolescents se sentent très bien pris en charge

L'analyse des 29 questions portant sur huit thèmes montre que les patients âgés de 11 à 18 ans sont satisfaits de leur séjour et se sentent très bien pris en charge. La thématique « Relation avec le personnel soignant » a obtenu le meilleur score de satisfaction avec 4,1 points sur 5. Le domaine « Accueil » a obtenu 4,0 points, suivi du domaine « Information et clarification » avec 3,94 points. Les thèmes « Traitement » et « Sortie et suivi » ont obtenu chacun 3,8 points. « Résidence et vie dans l'unité de soins » a obtenu 3,8 points et « Retour sur le traitement et son utilité » 3,6 points. 86,2 % des jeunes patients ont jugé que la durée d'hospitalisation était « tout à fait correcte ».

Un potentiel d'amélioration subsiste pour les thèmes ayant suscité le plus de réponses problématiques, à savoir « Sortie et suivi » (15,6 % de réponses problématiques), « Retour sur le traitement et son utilité » (14,5 % de réponses problématiques) et « Durée d'hospitalisation » (13,8 % de réponses problématiques). Sont considérées comme problématiques les deux notes de satisfaction les plus basses et les réponses égales ou inférieures à 2,50 points.

La satisfaction vis-à-vis du personnel, de l'accueil et de l'information est partagée par les parents

Ceux-ci ont rempli un questionnaire de 31 questions sur sept thèmes. Leurs réponses témoignent aussi d'un niveau de satisfaction élevé. Parmi les parents, le thème « Engagement du personnel » a obtenu la meilleure note, soit 4,4 points sur une échelle de 1 à 5. Le thème « Accueil » a obtenu 4,3 points, le thème « Information et clarification » 4,2 points et le domaine « Sortie et suivi » 4,1 points. Venaient ensuite les domaines « Traitement » (4,0 points) et « Retour sur le traitement et son utilité » (3,9 points). 93,0 % des parents ont jugé que la durée d'hospitalisation était « tout à fait correcte ».

Les thèmes « Traitement » (7,3 % de réponses problématiques), « Durée d'hospitalisation » (7,0 % de réponses problématiques) et « Sortie et suivi » (6,7 % de réponses problématiques) ont enregistré le plus grand nombre de réponses problématiques.

Première mise en application avec un taux de réponse élevé

Le taux de réponse aux questionnaires des enfants et des adolescents a atteint un très bon score de 53,9 % et celui des parents de 40,1 %. Les patients et leurs parents ont reçu les questionnaires à la fin de leur séjour à l'hôpital et pouvaient les remplir en ligne ou sur papier.

Afin de répondre aux exigences spécifiques de la psychiatrie d'enfants et d'adolescents, deux questionnaires détaillés ont été conçus en amont de la première enquête puis testés dans le cadre d'une étude pilote.

Une enquête ne permettant pas les classements 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 comparatif national (PDF)

- [Rapport comparatif national 2021 – Satisfaction des patients en psychiatrie d'enfants et d'adolescents](#)

Infographies des résultats des mesures (PDF)

- [Infographie 2021 – Satisfaction des patients en psychiatrie d'enfants et d'adolescents | Parents](#)
- [Infographie 2021 – Satisfaction des patients en psychiatrie d'enfants et d'adolescents | Enfants et adolescents](#)

Figures en ligne des résultats des mesures (Portail web de l'ANQ)

- [Satisfaction des patients en psychiatrie d'enfants et d'adolescents](#)

Contact

Daniela Zahnd, collaboratrice scientifique en soins aigus

Tél. 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch

L'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 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'ANQ est une association à but non lucratif dont les activités sont fondées sur la loi sur l'assurance maladie (LAMal). Plus d'informations sur anq.ch