

Satisfaction des patient·e·s hospitalisé·e·s en psychiatrie : Enfants et adolescent·e·s

Rapport comparatif national

Mesure 2021

Juillet 2022, version 1.0

Sommaire

Résumé	3
1 Introduction	5
1.1 Contexte	5
1.2 Objectifs du rapport.....	5
2 Méthode	6
2.1 Populations.....	6
2.2 Mesures	6
2.3 Analyses statistiques	7
3 Résultats, population adolescent·e-s.....	11
3.1 Description de l'échantillon	11
3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2021	11
3.1.2 Âge, genre, langue du questionnaire, trimestre de remplissage et langue du questionnaire du collectif des répondant·e-s, adolescent·e-s	13
3.2 Niveaux de satisfaction globaux 2021 des patient·e-s des cliniques de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent·e, population adolescent·e-s	15
3.3 Résultats stratifiés, adolescent·e-s.....	18
3.4 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes pour chaque question de satisfaction, questionnaire adolescent·e-s	22
4 Résultats, population parents	32
4.1 Description de l'échantillon	32
4.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2021	32
4.1.2 Âge, genre, langue du questionnaire, trimestre de remplissage et adulte qui a répondu au questionnaire du collectif des répondant·e-s, parents	34
4.2 Niveaux de satisfaction globaux 2021 des patient·e-s des cliniques de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, population parents	37
4.3 Résultats stratifiés, parents.....	40
4.4 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes pour chaque question de satisfaction, parents	45
5 Synthèse et conclusion	53
Bibliographie	55
Liste des figures	56
Liste des tableaux.....	57
Annexe	58
Mentions légales.....	91

Résumé

Ce rapport présente les résultats de la première enquête nationale de satisfaction de l'ANQ réalisée au courant de l'année 2021 auprès des patient·e·s d'âge comprise entre 11 et 18 ans hospitalisé·e·s dans des cliniques psychiatriques de l'enfant et de l'adolescent·e, ainsi qu'auprès de leurs parents (ou adultes de référence). Dans le domaine de la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent·e, la satisfaction des patient·e·s, ainsi que la participation des enfants, des adolescent·e·s et de leurs parents, revêtent une importance particulière, notamment pour éviter la stigmatisation et promouvoir une attitude participative ; en outre, la satisfaction des patient·e·s est liée au succès du traitement à long terme.

Cette enquête applique le mode de remise des questionnaires par distribution aux patient·e·s avant leur sortie de la clinique. Deux questionnaires étaient remis lors de la sortie : un à l'enfant/adolescent·e et l'autre aux parents (ou adulte responsable de l'adolescent·e¹). Les questionnaires de cette enquête comportent respectivement 29 et 31 questions (dont 2 et 3 ouvertes), organisées en thématiques (respectivement 7 et 8). Le présent rapport présente les résultats nationaux des deux populations de répondant·e·s. Les réponses aux questions ouvertes n'ont pas fait l'objet du rapport national, mais elles sont restituées aux cliniques respectives avec leurs résultats individuels par w hoch 2.

Malgré la présentation des résultats des deux populations de répondant·e·s dans un même rapport, ceux-ci ne peuvent pas être comparés et doivent être traités de manière indépendante. En effet, le processus de récolte des données ne prévoyait pas de pouvoir lier les réponses d'un enfant/adolescent·e à l'adulte responsable le concernant.

Concernant le processus de récolte des données, le centre de logistique de mesure, w hoch 2, transmet les questionnaires à toutes les institutions participantes, se charge du traitement des questionnaires renvoyés et fourni aux cliniques l'accès en ligne des résultats. Aussi, les patient·e·s peuvent maintenant systématiquement choisir le format de l'enquête : papier ou en ligne.

Le taux de retour est de 53,9% pour les questionnaires adolescent·e·s et de 40,1% pour les questionnaires parents.

Concernant la population de répondant·e·s adolescent·e·s, leur âge moyen est de 15,6 ans, la part des filles est de 75,0% et la proportion des patient·e·s qui ont répondu en allemand est de 66,0%. Les proportions de répondant·e·s par trimestre sont comparables entre elles. Du point de vue de la population des parents, l'âge moyen des enfants ou adolescent·e·s dont ils/elles évaluent la prise en charge est de 15,5 ans, la proportion de filles est de 74,7%. Pour les participant·e·s ayant répondu à un questionnaire en langue allemande la proportion est de 65,7% et, pour terminer, ce sont majoritairement les mères qui ont répondu au questionnaire (50,6%). Les proportions de participant·e·s calculées en fonction du trimestre de remplissage du questionnaire sont comparables entre elles.

Au niveau des réponses des patient·e·s adolescent·e·s, le niveau de satisfaction est globalement élevé. La thématique « Relation avec les intervenant·e·s » suscite le niveau de satisfaction le plus élevé avec 4,11 points sur une échelle jusqu'à 5, suivie de la thématique « Accueil » avec 4,04 points. Le niveau de satisfaction est légèrement moins élevé pour la thématique « Appréciation globale » (3,63). La proportion de patient·e·s ayant considéré la thématique « Durée de la prise en charge » comme « adéquate » est de 86,2%.

Les réponses des parents montrent que le niveau de satisfaction est également globalement élevé. La thématique « Intervenant·e·s » suscite le niveau de satisfaction le plus élevé avec 4,45 points sur une échelle de 1 à 5, suivie de la dimension « Accueil » avec 4,35 points. Le niveau de satisfaction est légèrement moins élevé pour la thématique « Utilité de la prise en charge » (3,93). La proportion de parents ayant considéré la thématique « Durée de la pris en charge » comme « adéquate » est de 93,0%.

¹ Afin d'alléger la lecture du rapport, nous allons entendre le terme de « adolescent·e » pour tout·e participant·e ayant répondu au questionnaire pour les enfants et les adolescent·e·s hospitalisé·e·s dans des cliniques de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent·e. Parallèlement, le terme « parent » fait référence à tout adulte qui a la responsabilité d'un enfant/adolescent·e éligible pour l'enquête, indépendamment de leurs liens de parenté effectifs.

§ Parmi les adolescent-e-s, les taux de réponses problématiques (c'est-à-dire comprenant les deux niveaux de satisfaction les plus bas ou les réponses avec une valeur inférieure à 2,50 points inclus) les plus importants concernent les thématiques « Sortie et suite » (15,6%), « Utilité de la prise en charge » (14,5%) et « Durée de la prise en charge » (13,8%). Du point de vue des parents, ce sont les thématiques « Prise en charge » (7,3%), « Durée de la prise en charge » (7,0%) et « Sortie et suite » (6,7%) qui présentent les taux les plus élevés de réponses problématiques.

Les diagrammes en entonnoir présentant les réponses des adolescent-e-s par thématique – qui donnent une image du niveau de satisfaction en fonction du nombre de réponses par clinique – révèlent une dispersion peu importante des résultats, avec un nombre réduit de cliniques se différenciant de l'évaluation globale (entre 3 et 7 cliniques) Les diagrammes portant sur les réponses des parents présentent une structure semblable.

Puisque les questionnaires ont été utilisés à large échelle pour la première fois dans le cadre de la mesure 2021, il a été procédé à la validation de celles-ci sur la base de la procédure utilisée dans l'étude pilote [1]. Les résultats ont mis en évidence des valeurs satisfaisantes de la cohérence interne des dimensions et ont reproduit les observations principales de l'étude pilote, à savoir une bonne capacité à différencier les évaluations des répondant-e-s en fonction de la clinique évaluée.

Les résultats de cette enquête 2021 de satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en clinique psychiatrique de l'enfant et de l'adolescent-e doivent être considérés et interprétés en tenant compte des limites suivantes. Les deux premiers aspects sont communs à toutes les enquêtes nationales de satisfaction, le dernier ne concerne, quant à lui, que les enquêtes de satisfaction en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent-e :

- la difficulté à généraliser les résultats à l'ensemble des patient-e-s hospitalisé-e-s en clinique psychiatrique de l'enfant et de l'adolescent-e en l'absence de données permettant de caractériser la population source des patient-e-s éligibles ;
- aucun ajustement des moyennes en fonction des variables sociodémographiques n'a été proposé ;
- les questionnaires sont remis aux patient-e-s avant leur sortie (c'est-à-dire encore pendant leur hospitalisation) et dans des conditions et circonstances qui peuvent ne pas être identiques pour tous-tes les patient-e-s ; ceci rend la comparaison des résultats entre cliniques difficile (possibilité d'impact différencié entre cliniques sur le biais de désirabilité sociale).

1 Introduction

1.1 Contexte

Le jugement par les patient-e-s de la qualité des prestations fournies par un établissement de santé constitue un indicateur de qualité important et reconnu et fait partie intégrante du plan de mesure de l'ANQ [2]. La satisfaction des patient-e-s à l'égard des traitements psychiatriques stationnaires pour enfants et adolescent-e-s est importante, d'une part pour des considérations éthiques, et d'autre part parce qu'elle contribue de manière importante au succès du traitement. La mesure de la satisfaction des patient-e-s est particulièrement difficile dans le domaine de la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent-e pour plusieurs raisons : 1) un traitement pédopsychiatrique stationnaire interdisciplinaire et multimodal consiste en une interaction complexe d'interventions thérapeutiques individuelles, familiales, environnementales, ainsi que en une partie médicamenteuses et de la formation clinique ; 2) les parents font partie intégrante du traitement et doivent donc être interrogés sur leur satisfaction - en règle générale, les parents sont plus satisfaits des traitements hospitaliers que leurs enfants [3] ; Il faut tenir compte du niveau de développement des adolescents lors de l'entretien ainsi que d'éventuels déficits partiels. La satisfaction des patients est importante car elle n'est pas seulement liée au succès du traitement, mais elle favorise surtout une attitude participative centrée sur le patient et augmente la probabilité que les personnes concernées continuent à demander de l'aide, même après un premier traitement stationnaire [4, 5, 6].

En effet, la satisfaction des patient-e-s est considérée comme un reflet indirect de la qualité des soins et des autres services fournis dans les cliniques. Elle peut, par exemple, avoir une influence sur la santé du/de la patient-e, son utilisation future des services ou encore l'adhésion aux traitements proposés [7, 8]. Par conséquent, les enquêtes de satisfaction de l'ANQ sont d'intérêt aussi bien pour les prestataires de service, leur permettant d'en déduire un potentiel d'optimisation, que pour les agents payeurs (cantons et assureurs) et pour le public dans son ensemble.

Les questionnaires développés par un groupe de travail pour les patient-e-s hospitalisé-e-s et leurs parents en soins psychiatriques de l'enfance et de l'adolescence, est employé pour la première fois pour l'enquête nationale de satisfaction de 2021. Les questionnaires, testés lors d'une étude pilote dans les régions linguistiques francophone et alémanique [1], ont été jugés adéquats pour une enquête nationale de satisfaction. Afin d'améliorer le taux de retour, le questionnaire est distribué directement aux patient-e-s et aux parents en fin de séjour (au plus tôt trois jours avant la sortie de la clinique, y compris le jour de sortie, et au plus tard le jour de sortie) plutôt que de le leur envoyer par courrier deux semaines après le séjour.

Les questionnaires contiennent 29 questions (questionnaire adolescent-e-s) et 33 questions (questionnaire parents) utilisant une échelle de réponse ordinale à cinq niveaux (questions « fermées ») et elles sont organisées respectivement en 8 et 7 thématiques résumant les évaluations d'une ou de plusieurs questions. De plus, les questionnaires adolescent-e-s et parents incluent respectivement 3 et 2 questions de commentaire libre. Cependant, les réponses à ces questions ne font pas partie des résultats commentés dans ce rapport.

1.2 Objectifs du rapport

L'objectif principal de ce rapport est d'évaluer la satisfaction des patient-e-s âgé-e-s entre 11 et 18 ans hospitalisé-e-s en soins psychiatriques de l'enfant et de l'adolescent en Suisse sorti-e-s entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021. Il présente les résultats pour l'ensemble des cliniques, tant pour les réponses des patient-e-s adolescent-e-s que pour celles de leurs parents.

2 Méthode

2.1 Populations

La population ciblée par cette enquête comprend tous les patient-e-s hospitalisé-e-s pendant au moins 24 heures dans la clinique, sorti-e-s entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021 et âgé-e-s de 11 ans ou plus², ainsi qu'à leurs parents (ou adultes responsables de l'adolescent-e). Les patient-e-s décédé-e-s (durant l'hospitalisation) sont également exclu-e-s, tout comme les patient-e-s n'ayant pas leur domicile fixe en Suisse (exception : principauté du Liechtenstein). Les personnes hospitalisées plusieurs fois ne sont pas réinterrogées si la dernière sortie (et donc le dernier entretien) date de moins de trois mois. Des émoticônes ont été ajoutées au questionnaire adolescent-e-s pour faciliter les réponses (i.e., des visages exprimant différentes émotions en lien avec la modalité de réponse, comme un visage très souriant pour la modalité 5 = « très satisfait »).

Types de cliniques :

Les données sont récoltées dans les cliniques psychiatriques proposant des prestations de psychiatrie pour enfants et adolescent-e-s qui se trouvent sur territoire suisse, sans exception. Les cliniques ayant participé sont situées en Suisse alémanique et en Suisse romande, puisque aucune prestation de ce type n'existe pour l'instant pour le Tessin.

2.2 Mesures

Comme anticipé, il existe deux versions du questionnaire, l'une pour les enfants/adolescent-e-s et l'autre pour les parents ou adultes responsables de l'enfant/l'adolescent-e.

Les données ont été récoltées pour le compte de l'ANQ à l'aide d'un questionnaire papier remis à tous les patient-e-s éligibles et leurs parents [9]. Les participant-e-s peuvent choisir de remplir la version papier ou en ligne du questionnaire. Les patient-e-s peuvent retourner les questionnaires soit :

- en les déposant dans une boîte aux lettres prévue à cet effet dans la clinique (version papier),
- en les remplissant en ligne en utilisant le lien inséré dans le questionnaire via une tablette PC mise à disposition des répondant-e-s.

Les questionnaires papier récoltés au sein de la clinique doivent ensuite être envoyés au centre logistique de mesure w hoch 2 au plus tard le 31 janvier 2022. Il est également possible de répondre à l'enquête en ligne et les données sont directement envoyées au centre. Le questionnaire à l'attention des adolescent-e-s comprend 29 questions au total traitant de la satisfaction des patient-e-s et utilisant une échelle de réponse prédéfinie. Celles-ci s'organisent en 8 thématiques :

- (1) Accueil (1 question)
- (2) Information et explication (5 questions)
- (3) Prise en charge (6 questions)
- (4) Médecin/Psychologue/Personnel soignant/Educateur (*Intervenant-e-s*, 4 questions)
- (5) Vivre et habiter dans l'unité (6 questions)
- (6) Sortie, suite de la prise en charge et satisfaction concernant la prise en charge (*Sortie et suite*, 1 question)
- (7) Appréciation globale de l'utilité de la prise en charge (*Utilité de la prise en charge*, 4 questions)
- (8) Durée de la prise en charge (1 question)

² Le calcul de l'âge des enfants/adolescent-e-s a été effectué en soustrayant l'année de naissance indiquée par les répondant-e-s à l'année de récolte des données (2021). En 2021, 12 questionnaires enfants et 9 questionnaires parents ont présenté des âges entre 19 et 21 ans. En accord avec l'ANQ et le groupe d'expert PatZu PEA, il a été décidé d'inclure ces répondant-e-s dans l'échantillon.

Le questionnaire à l'attention des parents diffère légèrement de celui adressé aux adolescent-e-s et comprend 32 questions traitant de la satisfaction des patient-e-s et utilisant une échelle de réponse prédéfinie. Elles sont réparties en 7 thématiques :

- (1) Accueil (2 questions)
- (2) Information et explication (8 questions)
- (3) Prise en charge (6 questions)
- (4) Médecin/Psychologue/Personnel soignant/Educateur (*Intervenant-e-s*, 6 questions)
- (5) Sortie, suite de la prise en charge et satisfaction concernant la prise en charge (Sortie et suite, 3 questions)
- (6) Appréciation globale de l'utilité de la prise en charge (*Utilité de la prise en charge*, 7 questions)
- (7) Durée de la prise en charge (1 question)

La réponse à chaque question a été mesurée à partir d'une échelle de réponse ordinale à cinq niveaux (valeurs de 1 à 5) : la valeur la plus basse exprime le niveau de satisfaction le moins élevé (seule exception : la question sur la durée de la prise en charge). Les répondant-e-s ont eu également la possibilité de répondre « je ne sais pas » ou de cocher une réponse alternative (par exemple, « pas de médication ») lorsqu'applicable.

Outre ces mesures de la satisfaction, les autres informations récoltées pour les répondant-e-s adolescent-e-s étaient l'âge (via l'année de naissance), le genre et le mois de remplissage. Les informations récoltées auprès des parents étaient l'âge et le genre de l'adolescent-e, le mois de remplissage et le statut de l'adulte ayant répondu (quatre catégories ; parents, père, mère ou autre(s) personne(s)).

2.3 Analyses statistiques³

Description des échantillons adolescent-e-s et parents

Les analyses descriptives des échantillons comprennent :

- a) la qualité des données (taux de retour et taux de réponses à chaque dimension) ;
- b) la description de l'échantillon selon l'âge et le genre de l'adolescent-e, la langue du questionnaire (allemand, français) et le trimestre de remplissage. La description de l'échantillon des parents inclut également le statut de l'adulte ayant répondu au questionnaire.

Aucune comparaison dans le temps n'est présentée dans ce rapport pour ces variables, puisqu'il est question d'une première mesure.

Mesure de la cohérence interne des thématiques

Sur la base de la procédure utilisée pour valider les questionnaires lors de l'étude pilote [1] l'indice de cohérence interne (alpha de Cronbach) a été utilisé pour déterminer la fiabilité de la mesure des thématiques, ainsi que de la totalité des questions incluses dans les questionnaires.

Évaluation des réponses (globalement)

Les résultats des réponses aux thématiques de satisfaction sont présentés sous forme de graphiques et de tableaux. Lorsque pertinent, les graphiques présentent les distributions des modalités de réponse avec leurs intervalles de confiance à 95% (IC 95%) respectifs et mettent en évidence la proportion de réponses problématiques (i.e., la proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas), en rouge. L'évaluation des thématiques fait référence à une moyenne calculée en fonction des réponses à plusieurs questions. Ainsi, la distribution des réponses ne respecte pas une simple classification de valeurs en 5 points, mais elle inclut des valeurs intermédiaires. Afin de disposer d'une indication de la distribution des réponses en vue de déterminer le taux de réponses problématiques, une segmentation de la valeur continue des thématiques a été opérée. En accord avec l'ANQ et le groupe d'expert-e-s, il a été décidé de considérer qu'une réponse sur une thématique est

³ Toutes les analyses ont été menées de manière indépendante sur les deux populations (adolescent-e-s et parents).

problématique si sa valeur est inférieure à 2,50 points (inclus). Pour évaluer l'effet plafond, les évaluations supérieures à 4,50 (non inclus) sont considérées comme représentant déjà la valeur maximale. Un effet plafond est défini par une proportion d'au moins 50% de réponses de valeur maximale. Ces valeurs sont arbitraires, mais elles ont été déterminées pour tenir compte de la plus grande variabilité des réponses sur les thématiques composées de plusieurs questions agrégées. En effet, les répondant-e-s ayant choisi les catégories de réponses 1 ou 2 sur la majorité des questions d'une thématique, mais la catégorie 3 dans une occasion, sont pris en compte comme manifestant une réponse problématique. Ce raisonnement a été appliqué également à la définition des réponses exprimant le niveau de satisfaction maximale. Les autres informations relatives aux thématiques de la satisfaction (i.e., nombre de répondant-e-s ayant été pris en compte pour la constitution de chaque thématique, moyenne non ajustée et intervalle de confiance à 95% -cf. Glossaire en annexe-, proportion de réponses problématiques et de valeurs manquantes pour la thématique) sont présentées dans les tableaux qui suivent les graphiques. Ces analyses sont effectuées sur l'ensemble des cliniques, de manière indépendante pour les répondant-e-s adolescent-e-s et pour les répondant-e-s parents. Pour toutes les thématiques de satisfaction, les moyennes de chaque clinique n'ont pas été l'objet d'ajustements pour les facteurs confondants (e.g., genre et âge de l'adolescent-e, mois de remplissage et, uniquement pour le questionnaire parents, adulte qui a répondu au questionnaire).

Il est important de noter que l'interprétation d'un résultat statistiquement significatif est parfois limitée car l'enquête est réalisée sur de grands échantillons. Dans ces conditions, les résultats de tests se révèlent parfois statistiquement significatifs, sans pour autant que l'on puisse en tirer des conclusions pertinentes. Pour cette raison, les tests sont appliqués avec parcimonie et leurs résultats sont restitués uniquement lorsque cela s'avère pertinent. De plus, la taille de l'effet a également été pris en compte lors de l'évaluation des résultats. Par contre, les pourcentages et moyennes sont présentés avec leur intervalle de confiance à 95% lorsque cela est pertinent. Ces derniers, en restituant une étendue de valeurs possibles, donnent une idée de la précision des valeurs obtenues. De plus, lorsque l'on compare deux moyennes, si leurs intervalles de confiance respectifs ne se recoupent pas, la différence entre elles peut être considérée comme statistiquement significative.

Calcul des moyennes pour les thématiques de 1 à 7 (adolescent-e-s) et de 1 à 6 (parents)

La moyenne des thématiques de 1 à 7 pour la population des adolescent-e-s et de 1 à 6 pour la population des parents a été calculée à partir de l'attribution d'une valeur numérique de 1 à 5 à chaque modalité de réponse des questions utilisant une échelle de Likert (1 = réponse la plus négative ou modalité indiquant la plus basse fréquence ; 5 = réponse la plus positive ou indiquant la fréquence la plus élevée).

Ce rapport présente des moyennes calculées à partir de la conversion d'une échelle ordinale (très insatisfait, plutôt insatisfait, aussi satisfait qu'insatisfait, plutôt satisfait, très satisfait) en valeurs numériques (1 à 5). Bien que ce procédé soit parfois sujet à controverse [10, 11, 12] – en raison du postulat d'équidistance psychométrique entre les réponses – il se justifie pleinement s'il est confronté aux alternatives possibles.

En effet, puisque des thématiques impliquent la prise en compte des réponses à plusieurs questions dans leur constitution, il n'est pas possible de comparer uniquement les proportions de réponses problématiques ou les modalités de réponses exprimant un haut degré de satisfaction. De plus, cette option occasionnerait une trop grande perte d'information comparativement à la moyenne, qui intègre l'ensemble des réponses données et qui permet l'agrégation de plusieurs questions en un seul indice numérique. En outre, le recours à la médiane comme base de comparaison comporte aussi des limites ; dans le cas d'une distribution des réponses concentrées en haut de l'échelle, la variabilité observée est quasi nulle. Comme dans de nombreuses analyses de satisfaction utilisant des échelles sémantiques de type « Likert », l'utilisation de la moyenne s'impose donc.

Lors de la constitution des valeurs des thématiques, en accord avec la décision du groupe d'expert-e-s PatZu PEA et l'ANQ, uniquement les participant-e-s ayant répondu à au moins 50% des questions incluses dans chacune d'entre elles ont été prises en compte pour l'attribution d'une valeur sur la thématique.

Par exemple, les patient-e-s ayant répondu à au moins 3 questions sur les 5 composant la même thématique se voient attribuer une valeur pour celle-ci, alors qu'aucune valeur concernant la thématique n'est attribuée aux patient-e-s ayant répondu à 1 ou 2 questions la composant (c.-à-d. ils/elles présentent une valeur manquante pour la thématique). Ce seuil permet de prendre en considération la grande majorité des répondant-e-s, tout en s'assurant une comparabilité élevée entre les valeurs sur une thématique comportant une synthèse de plusieurs questions. Dans le cas de la présente enquête, il a été décidé d'appliquer une approche conservatrice au vu des enjeux d'une évaluation nationale de la satisfaction patient-e-s nationale. Les réponses valides pour ces ajustements sont les valeurs de l'échelle de satisfaction de 1 à 5, ainsi que les réponses alternatives. Les réponses du type « je ne sais pas » n'ont pas été prises en compte. Il est important de noter qu'aucune valeur n'a été attribuée aux réponses alternatives et qu'elles ne rentrent donc pas dans le calcul effectif des valeurs des thématiques.

Pour résumer, les moyennes des thématiques prises en compte dans les questionnaires visant les adolescent-e-s et les parents ont été calculées dans les deux cas selon la procédure suivante :

- regroupement des questions en fonction de la thématique mesurée ;
- définition du nombre minimal de questions composant une même dimension auxquelles il faut avoir donné une réponse valide afin d'obtenir une valeur pour la thématique (les réponses « je ne sais pas » ont été considérées comme valides, mais aucune valeur ne leur a été attribuée) ;
- calcul de la moyenne de la thématique pour chaque individu ayant répondu au nombre minimal de questions la composant requis.

Présentation des résultats pour la thématique « Durée de la prise en charge »

Des proportions ont été utilisées pour présenter les résultats de la thématique « Durée de la prise en charge », tant dans le cas de la population des enfants/adolescent-e-s que dans celui de la population des parents. Ceci en raison du fait que l'échelle utilisée diffère de celle utilisée pour les autres questions de satisfaction et ne présente pas une progression numérique linéaire. Dans ce cas également, une valeur numérique de 1 à 5 a été attribuée à chaque modalité de réponse, mais leur signification ne reproduit pas une échelle de type Likert. En effet, les valeurs de réponse 1 et 5 indiquent les catégories de réponse problématiques (i.e., respectivement « trop longue » et « trop courte »), alors que la valeur 3 représente le niveau de satisfaction maximale (i.e., « bonne »).

Comparaisons dans le temps

Les résultats présentés concernent la première enquête de satisfaction de l'ANQ dans le domaine des soins psychiatriques de l'enfant et de l'adolescent-e. Ainsi, aucune comparaison de temps n'est présentée.

Analyses stratifiées

Des analyses stratifiées ont été menées pour évaluer l'influence de différents facteurs sur la satisfaction des répondant-e-s. Les variations sur les thématiques de la satisfaction et sur l'évaluation de la thématique « Durée de la prise en charge » sont présentées par des graphiques. Les variables de stratification retenues sont : la catégorie d'âge des adolescent-e-s, leur genre, le trimestre de remplissage, la langue du questionnaire, et l'adulte ayant répondu au questionnaire (information disponible uniquement pour le questionnaire parents).

Graphiques en entonnoir

Pour chaque thématique de la satisfaction, des graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ont été considérés pour présenter les moyennes (non ajustées) de chaque clinique. Ces graphiques sont particulièrement indiqués pour présenter simultanément les résultats d'échantillons de tailles très variables [13, 14, 15]. Toutes les cliniques sont prises en compte et présentées dans les graphiques. Les cliniques présentant un petit nombre de questionnaires complétés ($N < 20$) sont représentées dans le graphique avec un cercle non rempli et sans limites de contrôle, car ces résultats doivent être interprétés avec prudence.

Tandis qu'une aide à l'interprétation de ces graphiques en entonnoir et une explication courte de la procédure d'ajustement se trouvent au début de la section qui présente ces graphiques (section 3.4), les moyennes non ajustées, par clinique, sont présentées dans les annexes (Tableau 6).

Données manquantes

Toutes les analyses sont effectuées avec les données à disposition, c'est-à-dire les données complètes, sans imputation. Pour les moyennes des thématiques, plus spécifiquement (moyenne du collectif global et moyennes non ajustées des cliniques), les calculs sont effectués à partir de toutes les réponses valides, mais uniquement pour les patient-e-s/parents ayant répondu à au moins 50% des questions constituant une thématique. Les catégories de réponse « Je ne sais pas » ont été considérées comme des réponses valides pour les analyses du taux de réponse, mais pas lors de la constitution des valeurs des thématiques. Pour les analyses stratifiées, cela signifie que seul-e-s les participant-e-s avec des données complètes pour la variable sociodémographique sont considéré-e-s. De plus, pour la mesure 2021, les questionnaires complètement vides (c.-à-d. sans aucune réponse, ni aux questions de satisfaction, ni aux questions sociodémographiques) ont été exclus de la base de données (adolescent-e-s : n = 56, représentant 2,7% des questionnaires retournés ; parents : n = 53, représentant 4,0% des questionnaires retournés). Cette décision a été prise en accord avec l'ANQ pour assurer un traitement homogène de ce type de questionnaires dans toutes les enquêtes de satisfaction.

3 Résultats, population adolescent·e·s

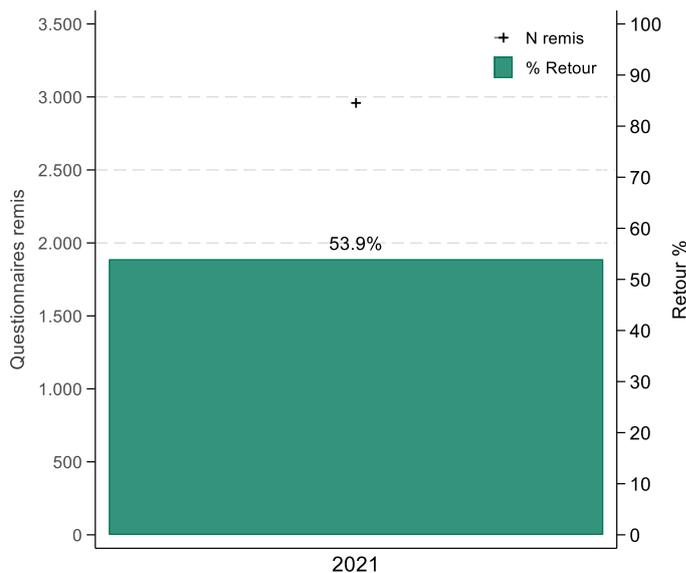
Le présent rapport porte sur les données récoltées lors de la première édition de l'enquête de satisfaction des patient·e·s hospitalisé·e·s dans les cliniques de psychiatrie de l'enfants et de l'adolescent·e·s participant aux enquêtes de l'ANQ.

3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2021

En 2021, 30 cliniques ont officiellement participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patient·e·s pour ce qui concerne le volet enfants et adolescent·e·s. Sur les 2'959⁴ questionnaires distribués en 2021, 1'596 ont été retournés, ce qui représente un taux de réponses global de 53,9% (variation du taux de réponses par clinique entre un minimum de 15,7% et un maximum de 97,1%) ; 9 cliniques participantes ont obtenu 50 réponses ou plus, 12 entre 49 et 20 réponses et 6 moins de 20 réponses.

Figure 1 : Nombre de questionnaires remis et taux de retour en 2021, adolescent·e·s



Au total, 250 patient·e·s (12,6%), ont choisi de répondre au questionnaire en ligne. Tandis que 12 cliniques n'ont obtenus aucune réponse électronique, cette option a été choisie par un maximum de 5% des participant·e·s d'une clinique.

Un peu plus de la moitié des patient·e·s ont répondu à toutes les questions de satisfaction (58,4%) et une grande majorité a répondu à au moins 15 questions de satisfaction (98,1%). Un peu moins de 8 patient·e·s sur 10 (78,5%) ont complété toutes les questions concernant les caractéristiques sociodémographiques, c'est-à-dire l'âge, le genre et le mois de remplissage. Les proportions de données manquantes pour chaque thématique de la satisfaction, ainsi qu'aux facteurs sociodémographiques pour 2021 sont présentées dans les figures 2 et 3.

⁴ Les données de trois cliniques n'ont pas été considérées dans le calcul du taux de réponse global, puisqu'il n'a pas été possible de déterminer le nombre de questionnaires envoyés. Par conséquent, les questionnaires retournés (N = 413) n'ont pas été pris en compte dans le calcul. Pour les autres analyses, ces questionnaires ont été pris en compte, puisque le nombre de questionnaires envoyés n'a pas d'impact sur la validité des réponses. Ceci explique la différence entre le nombre de questionnaires retournés dans ce chapitre (N = 1'596) et celui reporté dans les analyses suivantes (N = 2'009).

Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les thématiques de la satisfaction 2021, adolescent-e-s

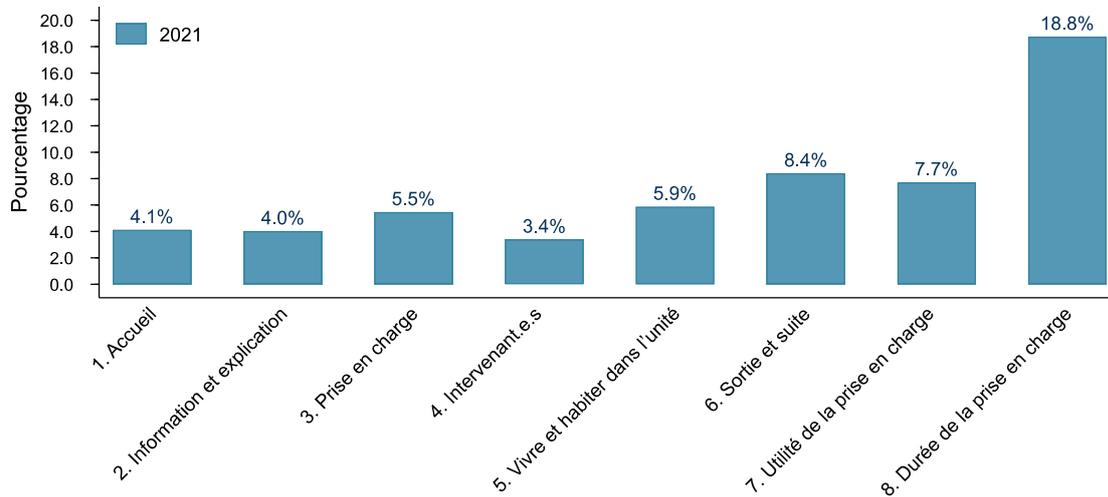
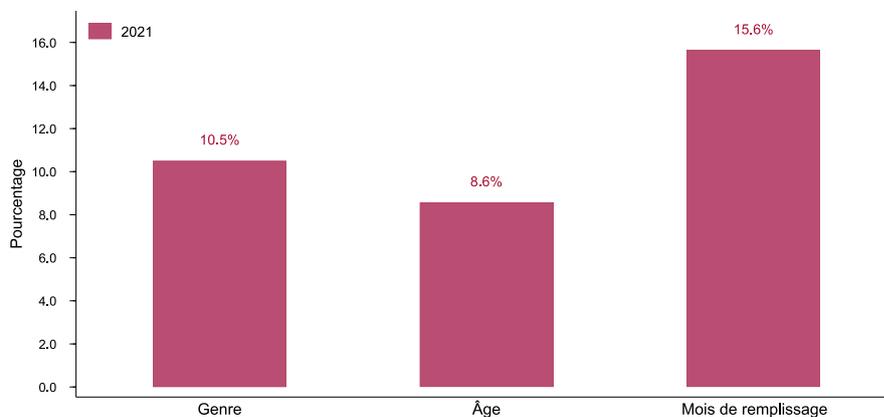


Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques 2021, adolescent-e-s



Commentaires :

- Le taux de retour global (53,9%) est satisfaisant.
- Les thématiques de la satisfaction présentent des taux de valeurs manquantes très variables, allant de 3,4% (Intervenant.e.s) à 18,8% (Durée de la prise en charge).
- Les proportions des données manquantes pour les caractéristiques sociodémographiques (âge et genre de l'adolescent-e) sont plutôt importantes. L'indication du mois de remplissage présente la proportion de données manquantes la plus importante (15,6%).

3.1.2 Âge, genre, langue du questionnaire, trimestre de remplissage et langue du questionnaire du collectif des répondant-e-s, adolescent-e-s

Les figures 4 à 7 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées dans le titre, pour l'enquête 2021. L'âge médian est de 16 ans. La proportion des données manquantes pour l'âge est de 10,5%, pour le genre de 8,6% et de 15,6% pour le mois de remplissage (aucune donnée manquante n'est à enregistrer pour la langue du questionnaire).

Figure 4 : Distribution de l'âge et âge moyen des adolescent-e-s 2021, adolescent-e-s

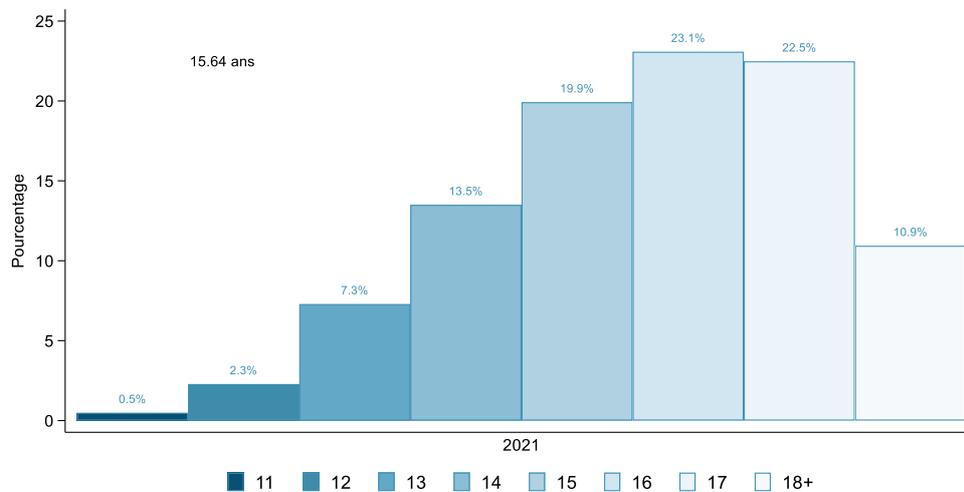
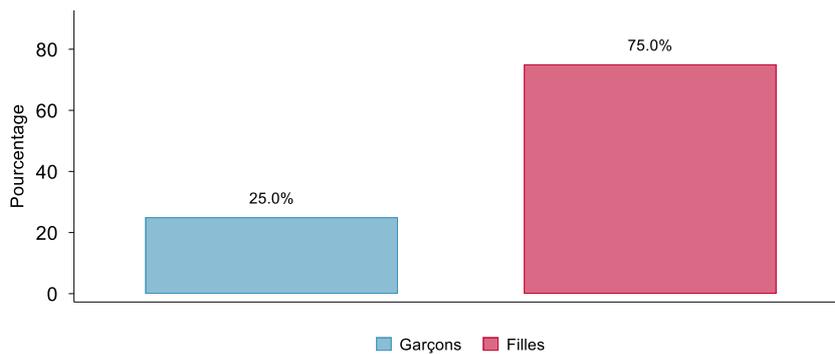


Figure 5 : Distribution du genre des adolescent-e-s 2021, adolescent-e-s



Commentaires :

- L'âge moyen de l'échantillon des répondant-e-s est de 15,64 ans.
- Le groupe des adolescent-e-s les plus jeunes (catégorie des « 11 ans») est nettement le moins représenté (0,5%, Figure 3).
- Les proportions de filles et de garçons sont clairement déséquilibrées en faveur des filles (75,0%).

Figure 6 : Proportions de questionnaires retournés selon le trimestre de remplissage 2021, adolescent-e-s

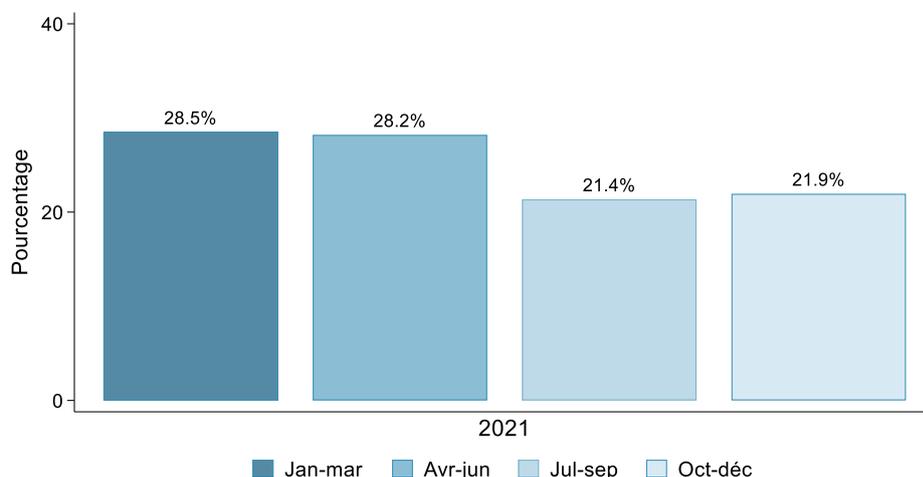
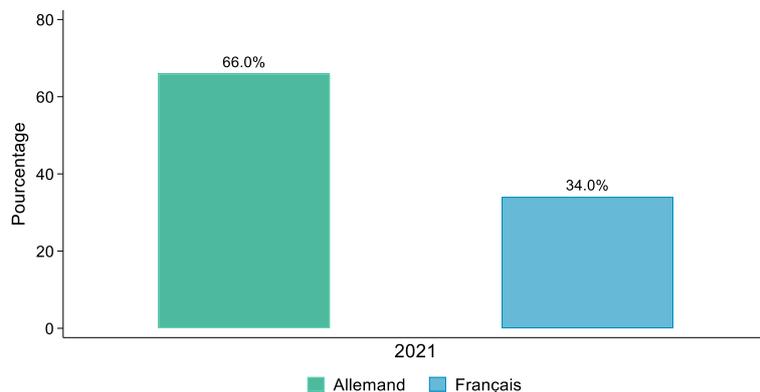


Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue 2021, adolescent-e-s



Commentaires :

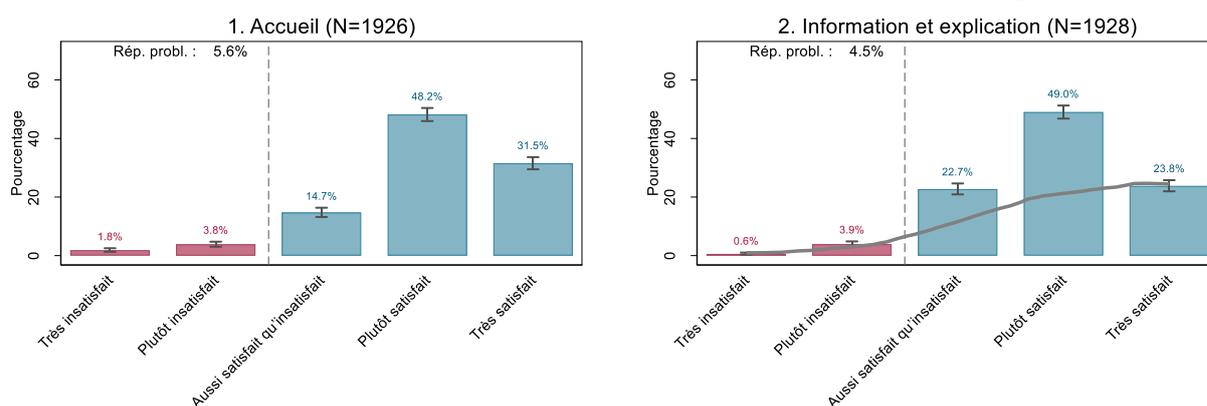
- Les proportions de questionnaires remplis en fonction du trimestre montre un bon équilibre entre les différents moments de l'année, avec une différence maximale de 7,1% entre trimestres. Il faut remarquer que ces proportions sont calculées sur la totalité des questionnaires retournés (N = 2'009).
- Globalement, la proportion de questionnaires retournés est plus importante pour les questionnaires en allemand (66,0%). La démographie des patient-e-s se retrouve dans la répartition des questionnaires retournés, puisque la majorité des cliniques se situe en Suisse alémanique (uniquement 7 cliniques sur 30 sont situées en Suisse romande).

3.2 Niveaux de satisfaction globaux 2021 des patient-e-s des cliniques de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent-e, population adolescent-e-s

Cette section présente graphiquement la distribution des proportions de répondant-e-s pour les huit thématiques de la satisfaction (Figure 8). Les moyennes pour les thématiques de 1 à 7, ainsi que les détails des réponses et les intervalles de confiance à 95%, apparaissent dans le Tableau 1. Pour la thématique « Durée de la prise en charge », la proportion de réponses satisfaisantes est reportée, ainsi que les intervalles de confiance à 95%. Les proportions de réponses problématiques sont reportées dans le Tableau 1 et mises en évidence (en rouge) dans la Figure 8. Pour rappel, pour les thématiques constituées d'une seule question (c.-à-d. la thématique 1), les réponses problématiques sont celles qui se situent dans les catégories 1 (très insatisfait) et 2 (plutôt insatisfait), alors que pour les thématiques de 2 à 7, composées des réponses à plusieurs questions, ce seuil a été fixé à un score inférieur ou égal à 2,5 (une ligne verticale pointillée a été ajoutée aux graphiques pour identifier ce seuil). Concernant la thématique 8, les réponses problématiques sont représentées par les catégories de réponse « trop longue » et « trop courte ». Pour constituer la représentation graphique des réponses aux thématiques de 2 à 7, les valeurs ont été recodés en 5 catégories : « très insatisfait » (valeurs $x \leq 1,50$), « plutôt insatisfait » (valeurs $1,50 < x \leq 2,50$), « aussi satisfait qu'insatisfait » (valeurs $2,50 < x \leq 3,50$), « plutôt satisfait » (valeurs $3,50 < x \leq 4,50$) et « très satisfait » (valeurs $4,50 < x$). Cette dernière catégorie de réponse a été prise en compte comme identifiant le niveau de satisfaction maximal. Pour la thématique 8, la catégorie de réponse « adéquate » représente le niveau de satisfaction maximal.

Figure 8 : Niveau de satisfaction des patient-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque thématique 2021, adolescent-e-s

Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95%. Réponses problématiques en rouge⁵.



⁵ Les graphiques présentent les courbes des distributions des réponses avant leur organisation en 5 catégories, à l'exception des thématiques 1 et 8, constituées d'une seule question. Dans ces deux cas, la distribution des réponses ne peut pas être présentée de manière satisfaisante par une courbe.

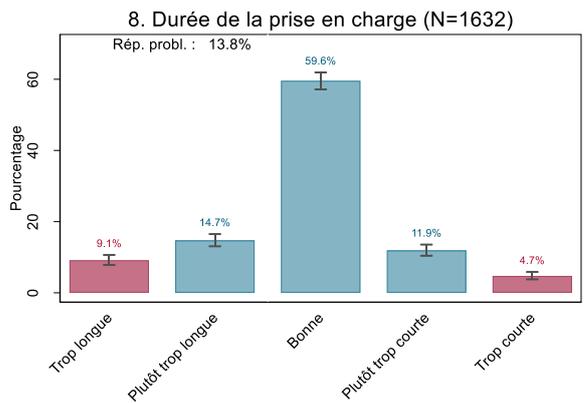
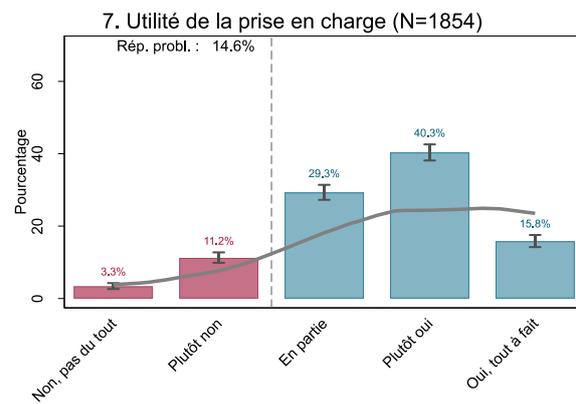
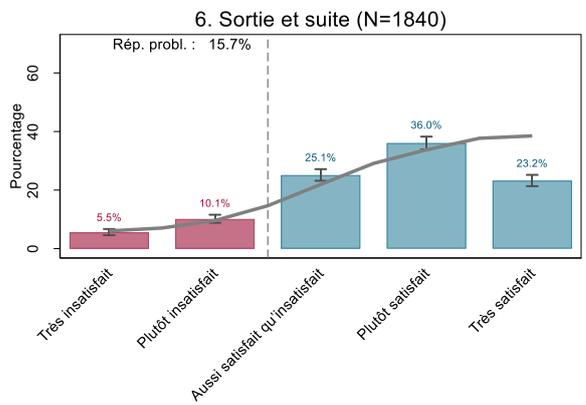
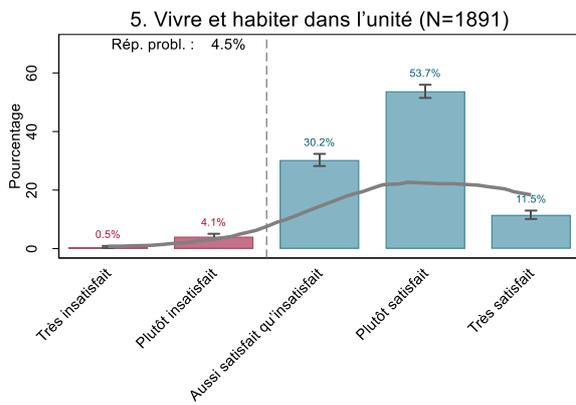
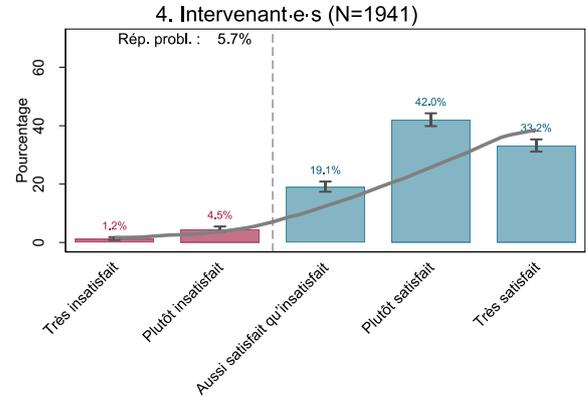
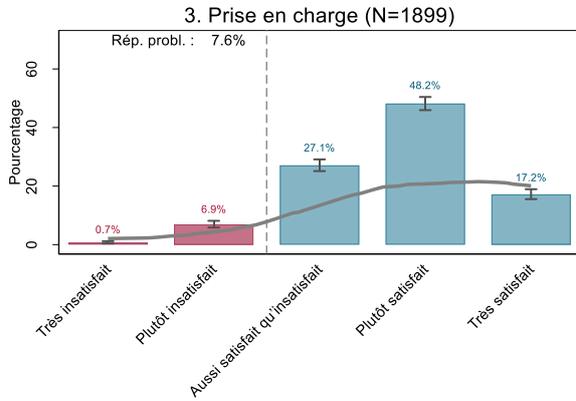


Tableau 1 : Résultats descriptifs globaux pour chaque thématique, adolescent-e-s

Nombre de questionnaires retournés ^a : 2'009	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ^b	Sans réponse miss.
1. Accueil	1'926	4,04	[4,00 ;4,08]	5,6%	4,1%
2. Information et explication	1'928	3,94	[3,91 ;3,97]	4,5%	4,0%
3. Prise en charge	1'899	3,79	[3,75 ;3,82]	7,6%	5,5%
4. Intervenant-e-s	1'941	4,11	[4,08 ;4,15]	5,7%	3,4%
5. Vivre et habiter dans l'unité	1'891	3,78	[3,75 ;3,81]	4,6%	5,9%
6. Sortie et suite	1'840	3,79	[3,74 ;3,84]	15,6%	8,4%
7. Utilité de la prise en charge	1'854	3,63	[3,58 ;3,67]	14,5%	7,7%
8. Durée de la prise en charge	1'632	86,2%*	[84,5 ;87,8]	13,8%*	18,8%

*Proportion de réponses « adéquate » constitué par la somme des réponses « plutôt trop longue », « bonne » et « plutôt trop courte ».

^aTrois cliniques ont été exclues du calcul du taux de réponse, mais les réponses ont été prises en compte pour ces analyses. Ceci explique la différence dans le total des questionnaires retournés par rapport à la Figure 1.

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas : réponse « Très insatisfait » et « Plutôt insatisfait » pour la thématique 1, valeurs en dessous de 2,50 pour les thématiques de 2 à 7 et réponse « trop courte » et « trop longue » pour la thématique 8.

^b Les chiffres ayant été arrondis, les sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Sans réponse : proportion des 2'006 questionnaires retournés non utilisés, car le nombre minimal de réponses nécessaires à la constitution de la thématique n'a été atteint.

Abréviations : miss : sans réponse/valeur pour la thématique.

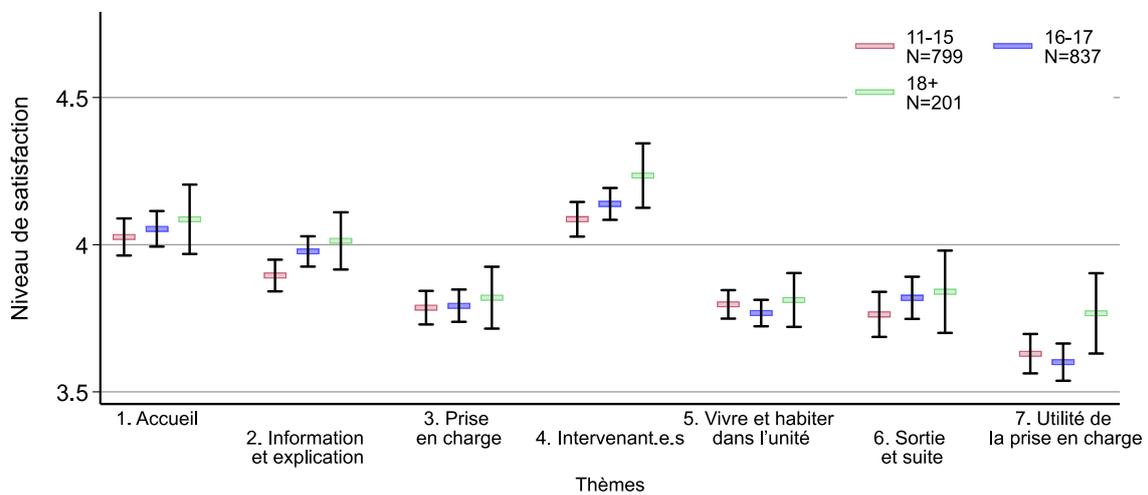
Commentaires concernant les résultats globaux :

- Toutes les thématiques présentent un niveau de satisfaction moyen-élevé (moyennes supérieures à 3,50 sur une échelle en 5 points).
- Les deux thématiques concernant la thématique 4 (Intervenant-e-s) et 1 (Accueil) ont été les mieux évaluées.
- La thématique 7 (Appréciation globale) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie des thématiques « Prise en charge », « Sortie et suite » et « Vivre et habiter dans l'unité » (thématiques 3, 6 et 5). Les thématiques 6 et 7 présentent respectivement les proportions les plus élevées de réponses problématiques (respectivement, 15,6% et 14,5%).
- La thématique 8 (Durée du séjour à l'hôpital) a été jugée satisfaisante par 86,2% des répondant-e-s, et « trop longue » ou « trop courte » par seulement 9,1% et 4,7% d'entre eux/elles respectivement.
- Uniquement la thématique 8 présente un effet plafond modéré, avec 59,6% des patient-e-s qui ont choisi le niveau de satisfaction le plus élevé (« bonne »).

3.3 Résultats stratifiés, adolescent-e-s

Cette section présente, sous forme de figures, les résultats stratifiés en fonction de facteurs liés aux adolescent-e-s (âge de l'adolescent-e), au genre (fille ou garçon), au trimestre de remplissage et à la langue du questionnaire (détails dans les tableaux 3, 4, 5 et 6 en annexes). La thématique « Durée de la prise en charge » a été évaluée séparément des autres thématiques en raison de la différence d'échelle utilisée pour son évaluation.

Figure 9 : Résultats stratifiés selon l'âge des adolescent-e-s 2021, adolescent-e-s (11-15 ans vs 16-17 ans vs 18+ ans)

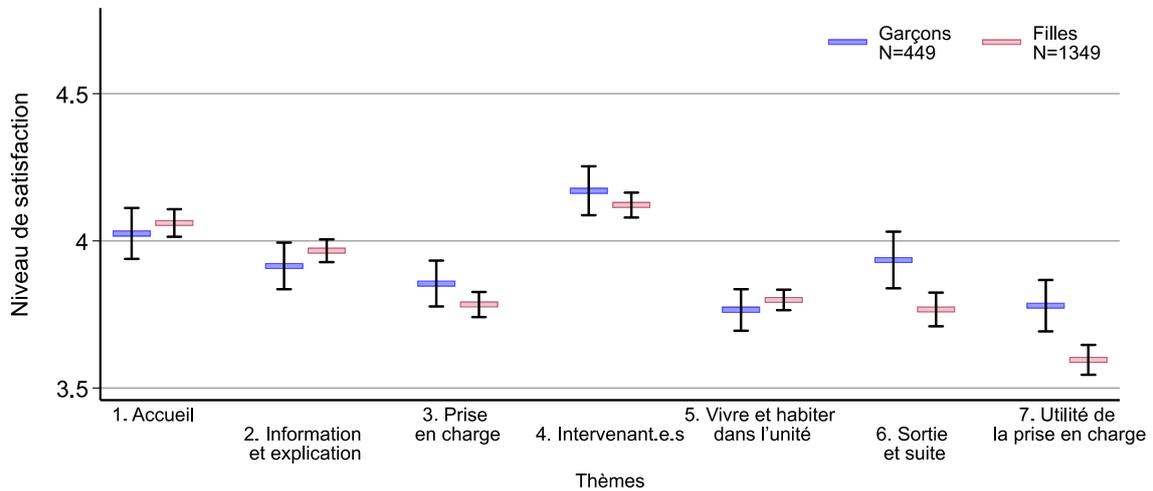


Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences du niveau de satisfaction entre les adolescent-e-s des différentes catégories d'âge sont peu importantes ; les intervalles de confiance qui se recoupent suggèrent que ce sont des fluctuations aléatoires.
- Les indices de corrélation Spearman calculés entre l'âge des adolescent-e-s et leurs niveaux de satisfaction pour chaque thématique n'ont mis en évidence l'existence d'aucun lien.

Figure 10 : Résultats stratifiés selon le genre de l'adolescent·e, adolescent·es

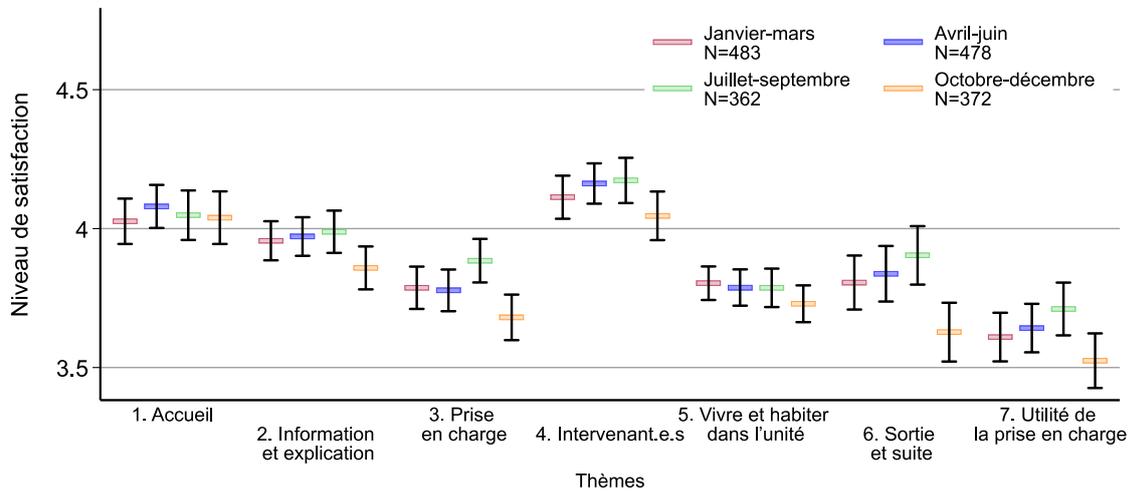


Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences de niveau de satisfaction entre les adolescent·es des deux genres sont très faibles : les intervalles de confiance qui se recoupent suggèrent que ce sont des fluctuations aléatoires.
- La seule exception est représentée par la thématique 7 (Appréciation globale), pour laquelle les garçons présentent des moyennes plus élevées que les filles. Cependant, ces différences sont très faibles.

Figure 11 : Résultats stratifiés selon le trimestre de remplissage, adolescent-e-s

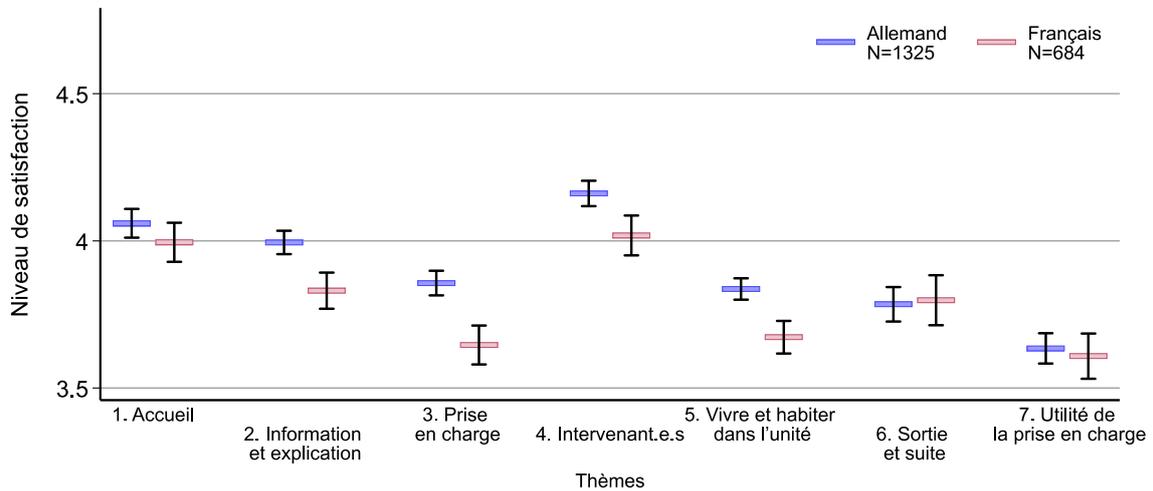


Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences de niveau de satisfaction entre les quatre trimestres sont très faibles, les intervalles de confiance qui se recoupent suggèrent que ce sont des fluctuations aléatoires.

Figure 12 : Résultats stratifiés selon la langue du questionnaire, adolescent-e-s



Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences de niveau de satisfaction entre les adolescent-e-s des deux communautés linguistiques sont très faibles : les intervalles de confiance qui se recoupent suggèrent que ce sont des fluctuations aléatoires.
- Pour les thématiques 2 (Information et explication), 3 (Prise en charge), 4 (Intervenant-e-s) et 5 (Vivre et habiter dans l'unité), les adolescent-e-s ayant répondu en allemand présentent des moyennes plus élevées que les adolescent-e-s ayant répondu en français. Cependant, ces différences sont très faibles.
- Concernant l'impact des variables sociodémographiques sur l'évaluation de la thématique « Durée de la prise en charge », les proportions de réponses « adéquate » ont été comparées entre les catégories de répondant-e-s pour chacune de ces mêmes variables (par exemple, la proportion de réponses des garçons a été comparée avec la proportion des filles). Les résultats ont mis en évidence que les différences de niveau de satisfaction concernant la thématique « Durée de la prise en charge » entre les adolescent-e-s en fonction de ces variables sont très faibles. De plus, les intervalles de confiance se recoupent, suggérant que ce sont des fluctuations aléatoires.

3.4 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes pour chaque question de satisfaction, questionnaire adolescent·e·s

Les figures 14 à 21 présentent simultanément les résultats de toutes les cliniques au moyen de graphiques en entonnoir (*funnel plots*); ces derniers représentent les moyennes de toutes les cliniques, pour les dimension 1 à 7 séparément, ainsi que les proportions pour l'évaluation de la thématique « Durée de la prise en charge », sans ajustement des données pour les facteurs sociodémographiques.

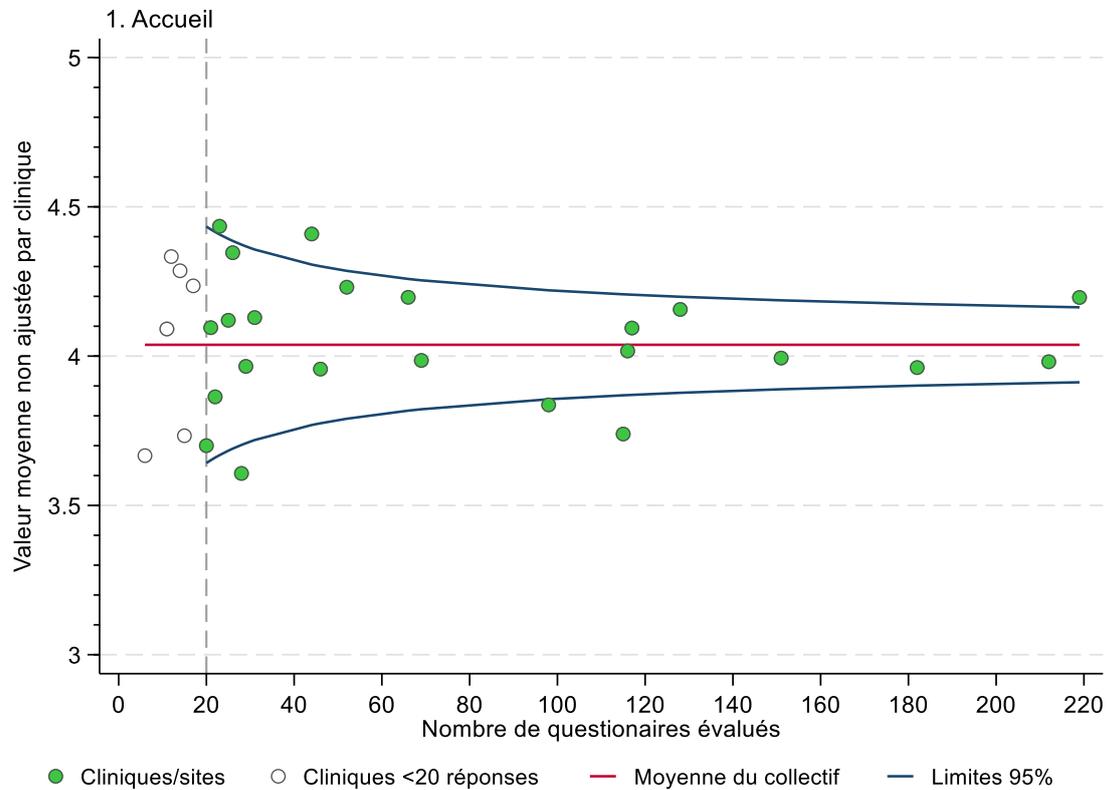
Aide à l'interprétation des graphiques en entonnoir.

Les valeurs des moyennes de satisfaction non-ajustées du graphique sont notées sur l'axe vertical (ordonnée). Pour des raisons de lisibilité, une partie seulement de l'échelle allant de 1 à 5 est représentée sur l'axe Y : de 3,00 à 5,00.

- L'axe horizontal (abscisse) représente le nombre de questionnaires évalués.
- La ligne rouge horizontale représente la moyenne du collectif global et constitue la valeur de référence.
- Les deux lignes bleues représentent les limites de contrôle à 95%⁶ (*control limits*, selon Spiegelhalter [13]). L'intervalle entre ces deux limites est d'autant plus grand que le nombre de questionnaires retournés est petit, d'où la forme en entonnoir formée par ces deux lignes.
- Chaque point représente une clinique. Les cliniques, pour lesquels moins de 20 réponses à une dimension sont disponibles, sont présentés par des cercles blancs, sans les limites de contrôle.
- Plus une clinique aura retourné un nombre élevé de questionnaires avec des données permettant de calculer la valeur de la thématique, plus elle se situera à la droite du graphique.
- Les cliniques situées en dehors de l'entonnoir ont des valeurs statistiquement significativement plus basses (aire située sous la ligne bleue inférieure) ou plus élevées (aire située au-dessus de la ligne bleue supérieure) que l'ensemble.

⁶ 95% signifie que la probabilité de se tromper en affirmant que la moyenne d'une clinique est différente de la moyenne du collectif global est de 5% si la première se trouve en dehors des limites de contrôle.

Figure 13 : Graphique en entonnoir pour la thématique 1 (moyennes non ajustées, N=1'926)

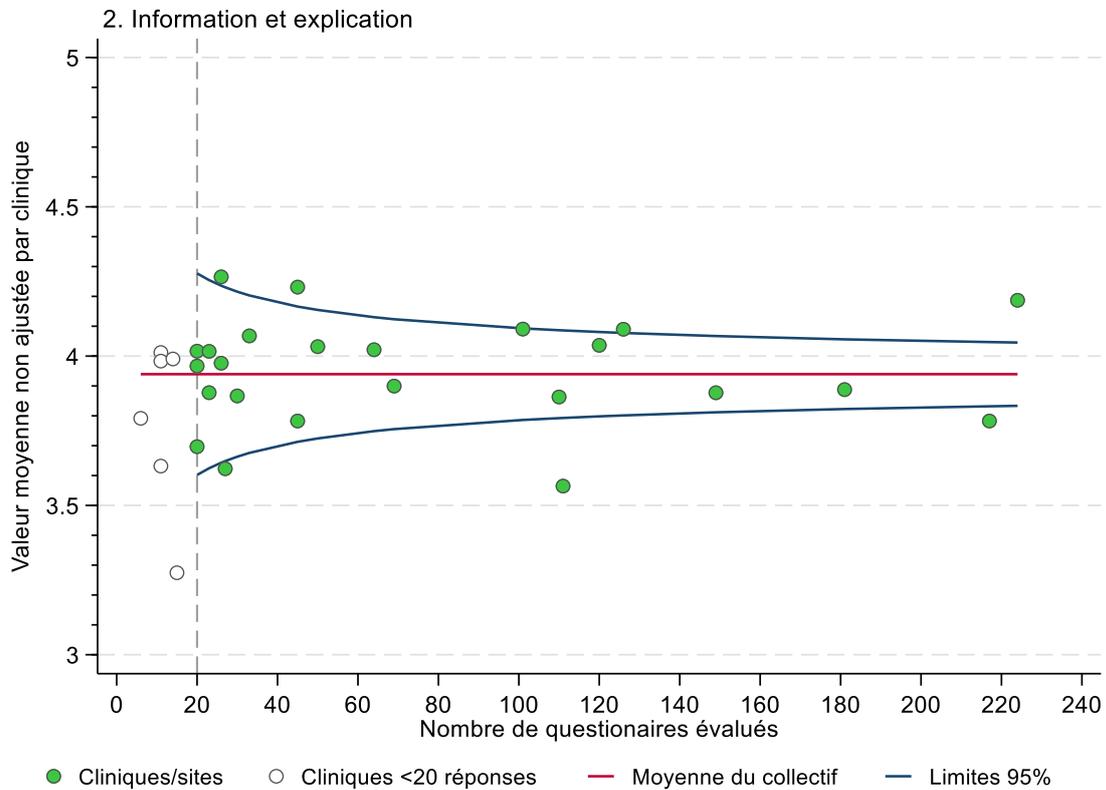


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 24 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,61 ; et la valeur la plus élevée de 4,43 (écart max de 0,82) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 1 est de 4,04.

Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la thématique 2 (moyennes non ajustées, N=1'928)

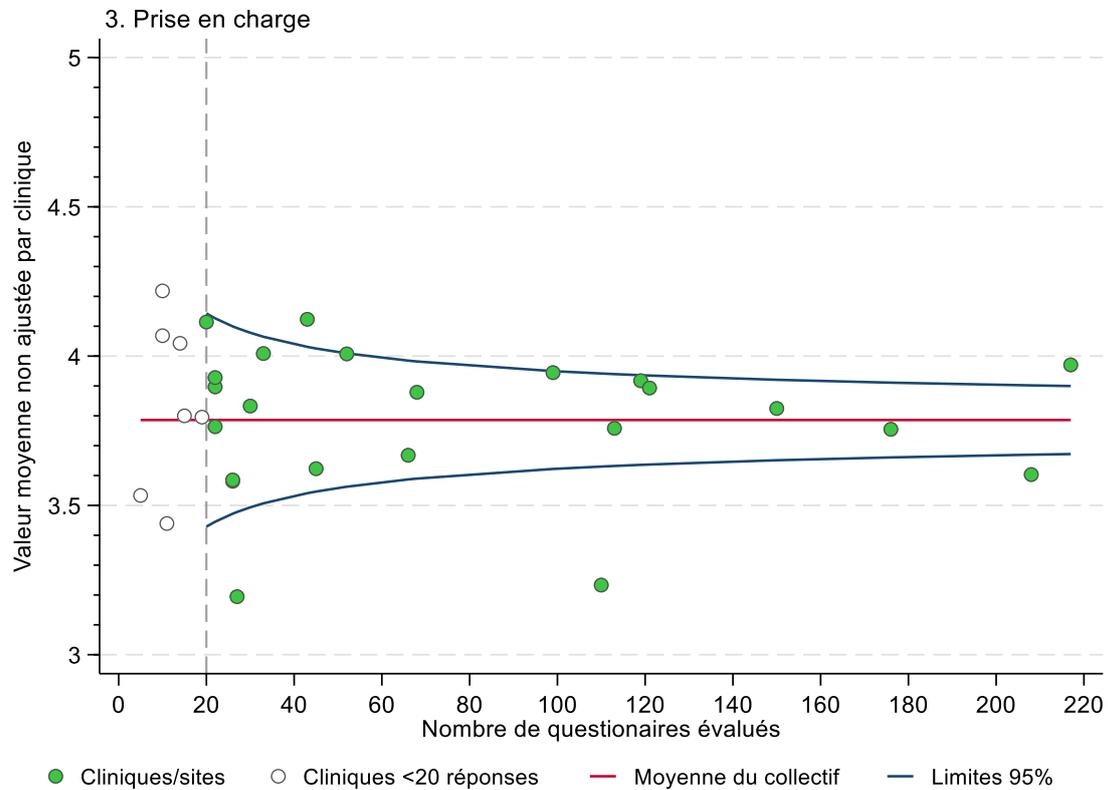


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 24 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,56 ; et la valeur la plus élevée de 4,27 (écart max de 0,71) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 2 est de 3,94.

Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la thématique 3 (moyennes non ajustées, N=1'899)

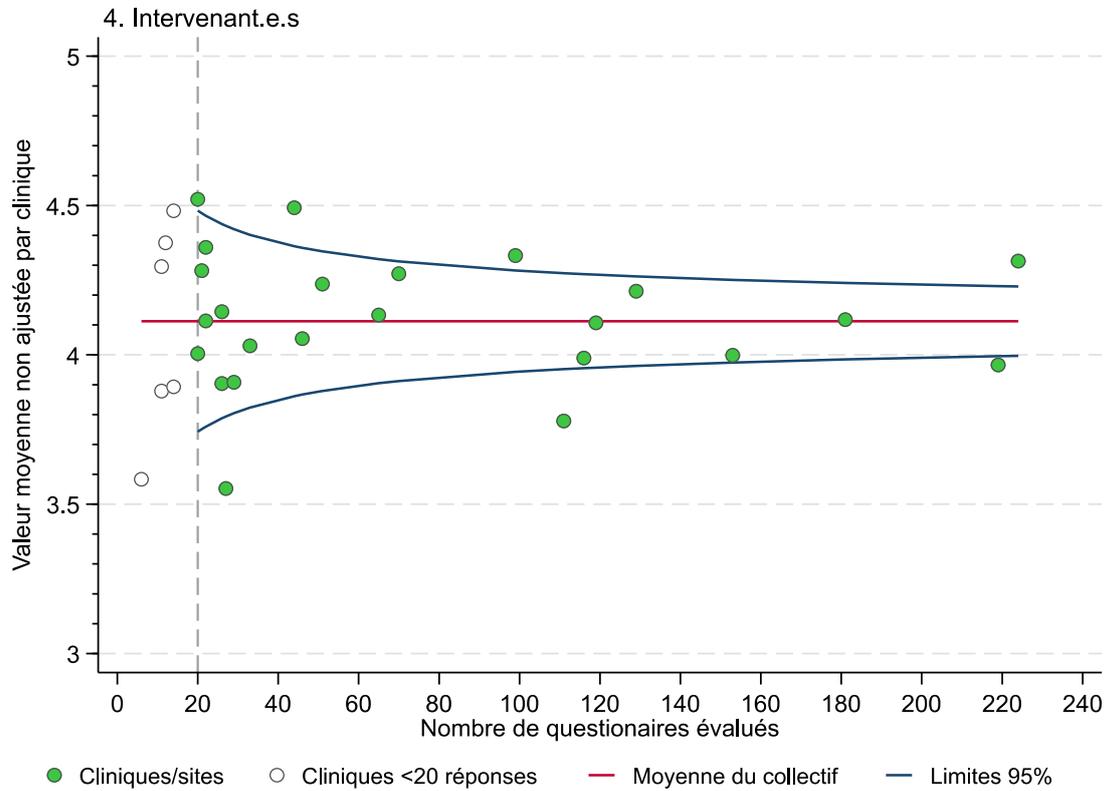


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 23 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,19 ; et la valeur la plus élevée de 4,12 (écart max de 0,93) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 3 est de 3,79.

Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la thématique 4 (moyennes non ajustées, N=1'941)

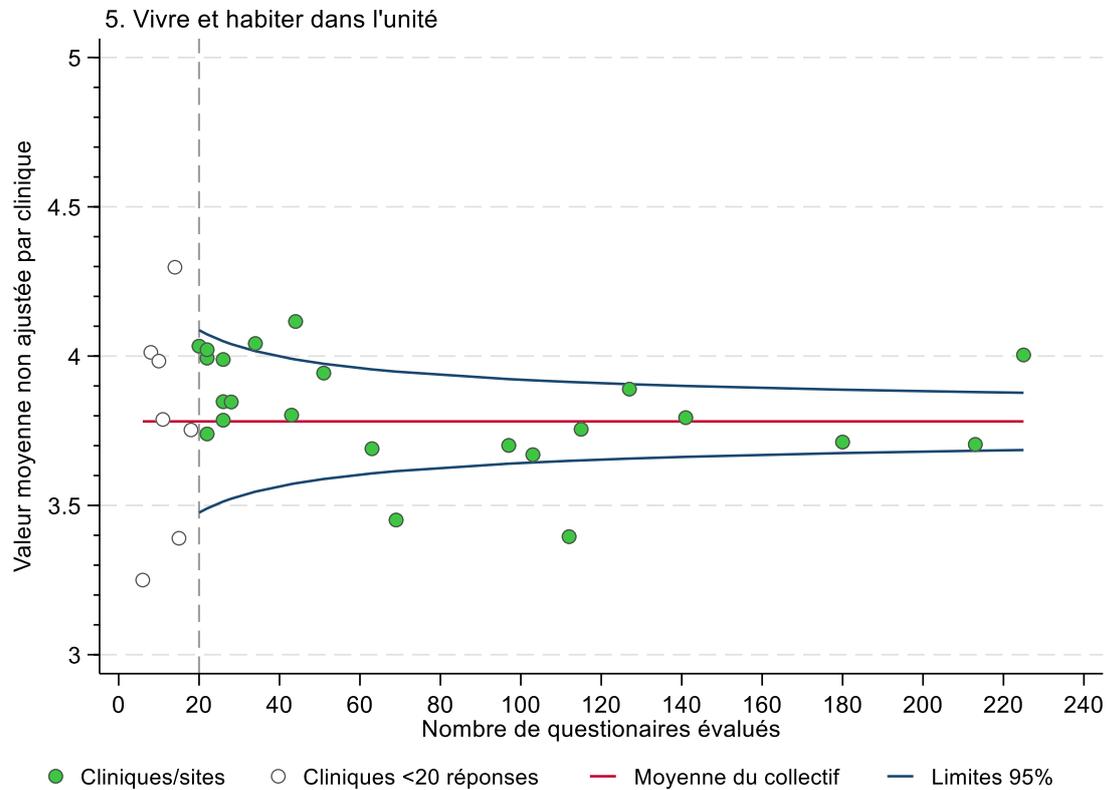


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 24 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,55 ; et la valeur la plus élevée de 4,52 (écart max 0,97) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 4 est de 4,11.

Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la thématique 5 (moyennes non ajustées, N=1'891)

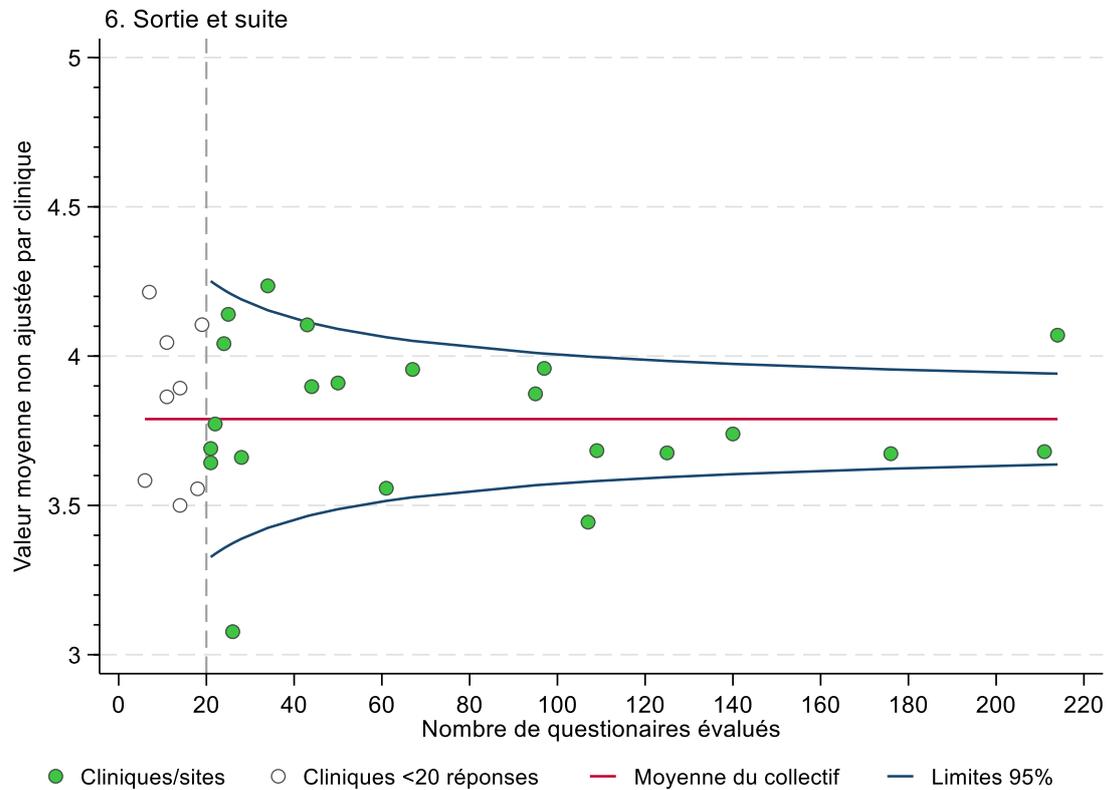


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 17 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,40 ; et la valeur la plus élevée de 4,12 (écart max de 0,72) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 5 est de 3,78.

Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la thématique 6 (moyennes non ajustées, N=1'840)

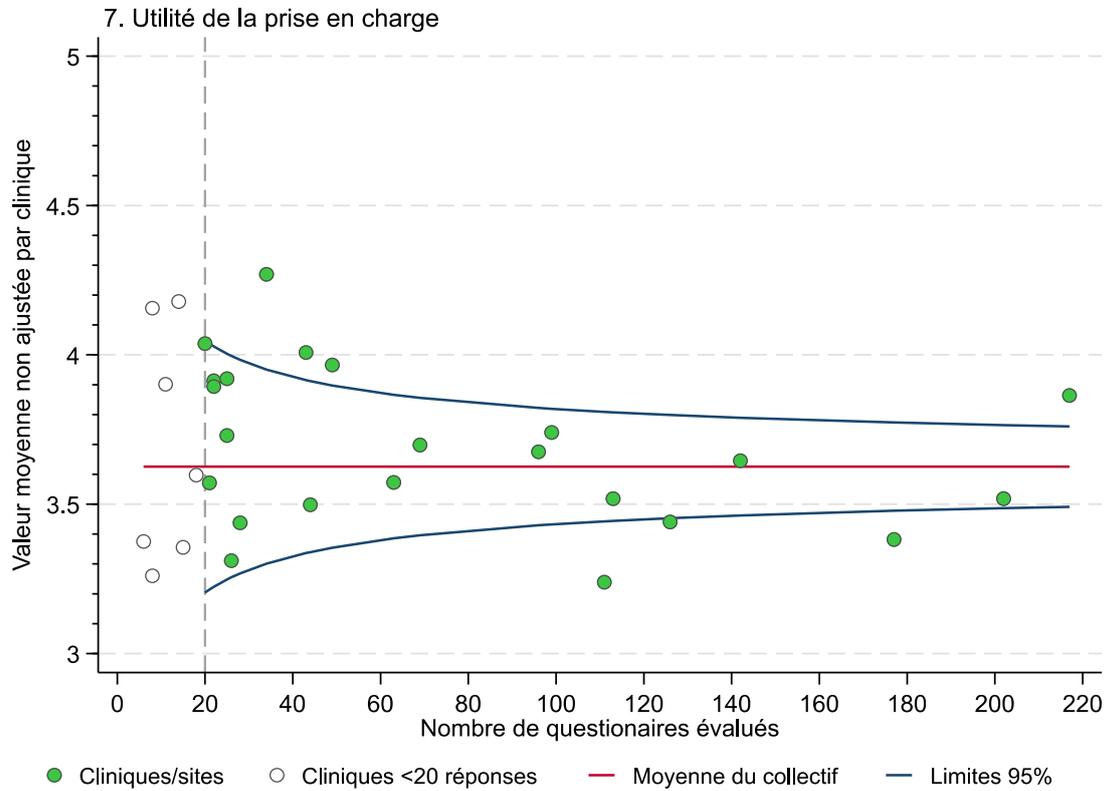


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 22 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,08 ; et la valeur la plus élevée de 4,24 (écart max de 1,16) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 6 est de 3,79.

Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la thématique 7 (moyennes non ajustées, N=1'854)

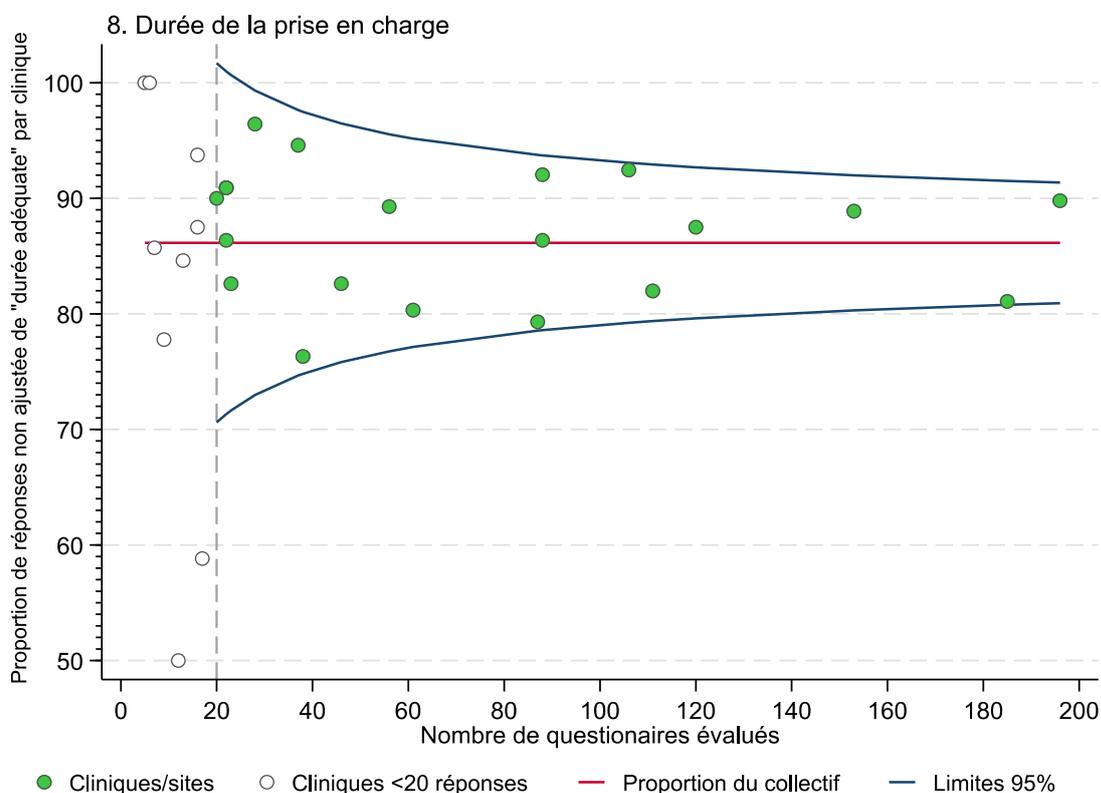


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 23 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,24 ; et la valeur la plus élevée de 4,27 (écart max de 1,03) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 7 est de 3,63.

Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la thématique 8 (proportion de réponses positives, N = 1'632)



N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 21 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la proportion observée la plus basse est de 76,3% ; et la proportion la plus élevée de 96,4% (écart max de 20,1%) ; la proportion globale du collectif pour la thématique 8 est de 86,2%.

Commentaires concernant les cinq graphiques en entonnoir incluant les cliniques avec ≥ 20 réponses :

- Dans chacun des graphiques, la grande majorité des valeurs se situe entre les deux bornes à 95%. Un petit nombre de cliniques (en général de 4 à 7) se trouve toutefois à l'extérieur, en-dessous ou au-dessus de l'entonnoir à 95%, ce qui indique des différences de satisfaction (par rapport à la moyenne du collectif global) qui ne seraient pas dues au hasard.
- La dispersion des valeurs la plus importante concerne la thématique 6 (Sortie et suite) avec un écart de 1,06 (échelle de 0-5) pour les cliniques avec plus de 20 réponses. Cependant l'écart observé pour la thématique 7 (Appréciation globale) est à peine plus réduit (1,03).
- La moyenne la plus élevée observée pour une clinique (avec ≥ 20 réponses) est de 4,52 pour la thématique 4 (Intervenant-e-s), et la moyenne moins élevée est de 3,08 pour la thématique 6 (Sortie et suite).
- Des fluctuations aléatoires importantes sont généralement observées pour des cliniques qui ont un petit nombre de réponses. Il n'est donc pas avisé de comparer statistiquement leurs valeurs moyennes à la moyenne du collectif.
- Le nombre total des cas qui ont été considérés pour le calcul des moyennes varie entre 1'632 (thématique 8) et 1'941 (thématique 4) ce qui correspond respectivement à 81,2% et 96,6% des 2'009 questionnaires retournés. Cette différence est due aux réponses manquantes et aux réponses « je ne sais pas ».

4 Résultats, population parents

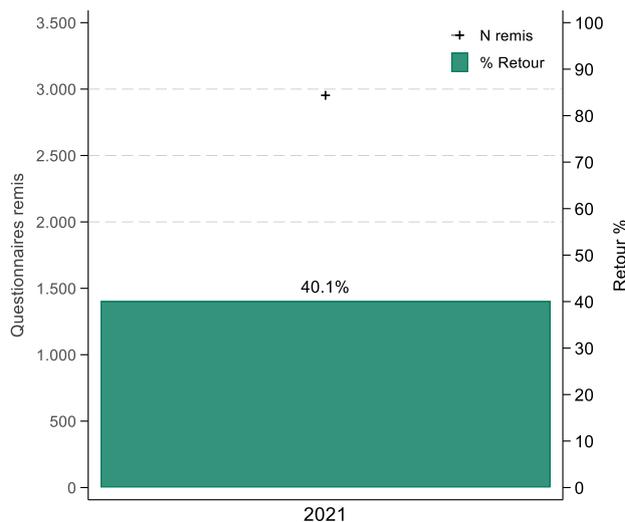
Le présent chapitre porte sur les données récoltées auprès des parents⁷ d'adolescent-e-s ayant séjourné dans une clinique de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent entre le 1^{er} janvier 2021 et le 31 décembre éligibles pour l'enquête.

4.1 Description de l'échantillon

4.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2021

En 2021, 30 cliniques ont officiellement participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patient-e-s pour ce qui concerne le volet enfants et adolescent-e-s. Sur les 2'953⁸ questionnaires distribués en 2021, 1'184 ont été retournés, ce qui représente un taux de réponses global de 40,1% (variation du taux de réponses par clinique entre un minimum de 13,3% et un maximum de 90,9%) ; 10 cliniques participantes ont obtenu 50 réponses ou plus, 8 entre 49 et 20 réponses et 10 moins de 20 réponses.

Figure 21 : Nombre de questionnaires remis et taux de retour en 2021, parents



Au total, 202 parents (17,1%), ont choisi de répondre au questionnaire en ligne. Tandis que 1 clinique n'a obtenu aucune réponse électronique, cette option a été choisie par un maximum de 5% des participant-e-s de 3 cliniques.

Plus de la moitié des patient-e-s ont répondu à toutes les questions de satisfaction (62,3%) et une grande majorité a répondu à au moins 17 questions de satisfaction (96,8%). Un peu moins de 8 patient-e-s sur 10 (80,9%) ont complété toutes les questions concernant les caractéristiques sociodémographiques, c'est-à-dire l'âge et le genre de l'adolescent-e, le mois de remplissage et l'indication du statut de l'adulte ayant répondu. Les proportions de données manquantes pour chaque thématique de la satisfaction, ainsi qu'aux facteurs sociodémographiques pour 2021 sont présentées dans les figures 23 et 24.

⁷ Pour alléger le texte, le terme « parent » indique l'adulte ayant la responsabilité d'un enfant éligible pour l'enquête, que ce soit le père, la mère, les deux parents ou une autre personne ayant la garde de l'enfant et qui a répondu au questionnaire.

⁸ Les données de deux cliniques n'ont pas été considérées dans le calcul du taux de réponse global, puisqu'il n'a pas été possible de déterminer le nombre de questionnaires envoyés. Par conséquent, les questionnaires retournés (N = 95) n'ont pas été pris en compte dans le calcul. Pour les autres analyses, ces questionnaires ont été pris en compte, puisque le nombre de questionnaires envoyés n'a pas d'impact sur la validité des réponses. Ceci explique la différence entre le nombre de questionnaires retournés dans ce chapitre (N = 1'184) et celui reporté dans les analyses suivantes (N = 1'279).

Figure 22 : Proportion des données manquantes pour les thématiques de la satisfaction 2021, parents

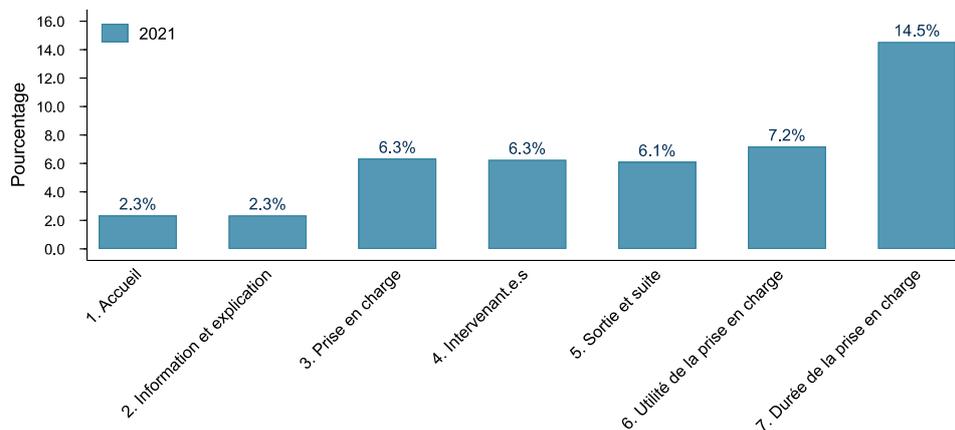
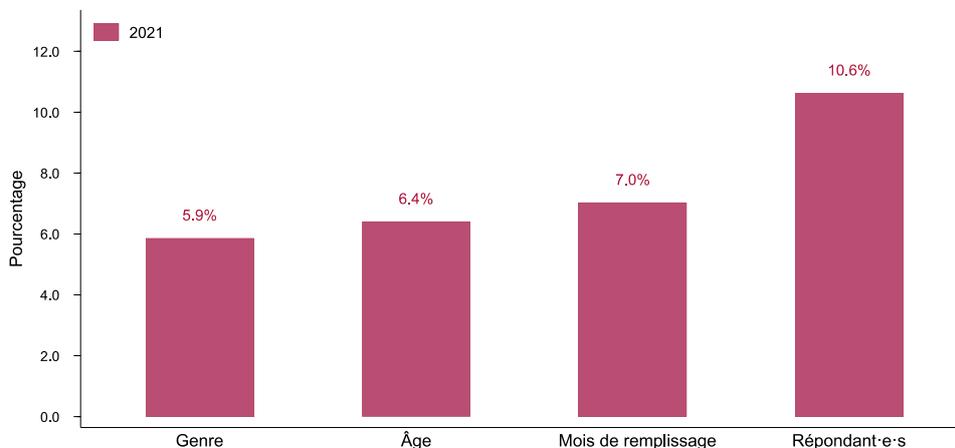


Figure 23 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques 2021, parents



Commentaires :

- Le taux de retour global (40,1%) est satisfaisant. Surtout si l'on tient compte de la charge mentale et psychosociale pour les patient.e-s et leur famille.
- Les thématiques de la satisfaction présentent des taux de valeurs manquantes très variables, allant de 2,3% (thématiques « Accueil » et « Information et explication ») à 14,5% (thématique « Durée de la prise en charge »).
- Les proportions des données manquantes pour les caractéristiques sociodémographiques (âge et genre de l'adolescent-e) sont plutôt importantes. L'indication de l'adulte qui a répondu au questionnaire présente la proportion de données manquantes la plus importante (10,6%).

4.1.2 Âge, genre, langue du questionnaire, trimestre de remplissage et adulte qui a répondu au questionnaire du collectif des répondant-e-s, parents

Les figures 25 à 29 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées dans le titre, pour l'enquête 2021. L'âge médian est de 16 ans. La proportion des données manquantes pour l'âge est de 6,4%, pour le genre de 5,9%, de 7,0% pour le mois de remplissage et de 10,6% pour l'indication de l'adulte qui a répondu au questionnaire (aucune donnée manquante n'est à enregistrer pour la langue du questionnaire).

Figure 24 : Distribution de l'âge et âge moyen des adolescent-e-s 2021, parents

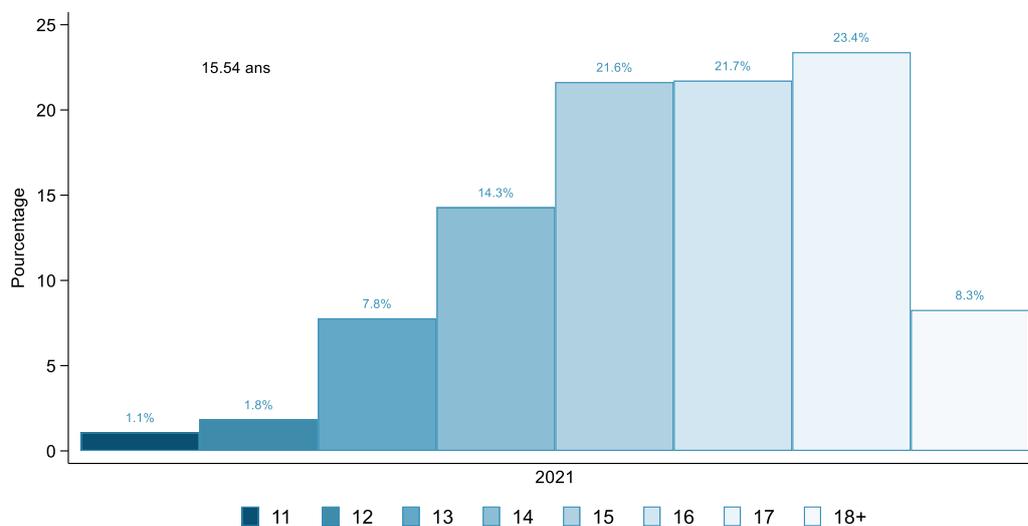
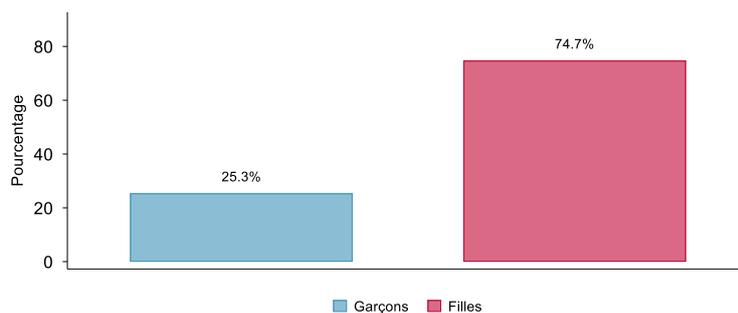


Figure 25 : Distribution du genre des adolescent-e-s 2021, parents



Commentaires :

- L'âge moyen de l'échantillon des adolescent-e-s dont les répondant-e-s ont la responsabilité est de 15,54 ans.
- Le groupe des adolescent-e-s les plus jeunes (catégorie des « 11 ans») est nettement le moins représenté (1,1%, Figure 25).
- Les proportions de filles et de garçons sont clairement déséquilibrées en faveur des filles (74,7%).

Figure 26 : Proportions de questionnaires retournés selon le trimestre de remplissage 2021, parents

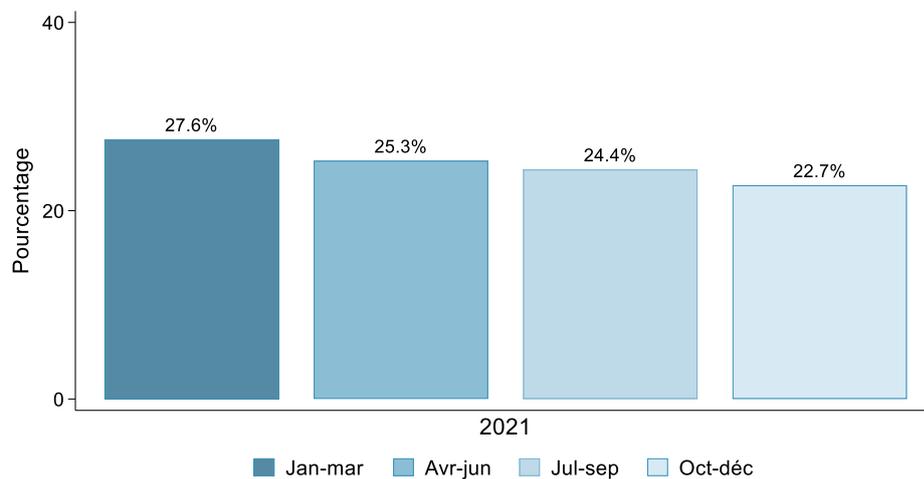


Figure 27 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue 2021, parents

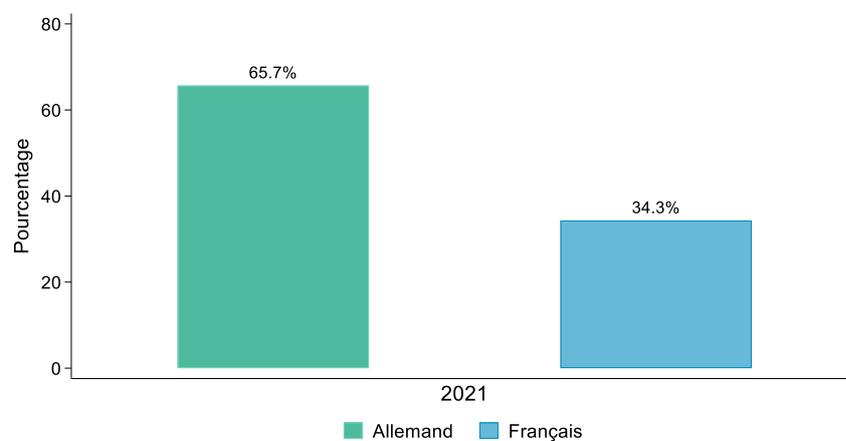
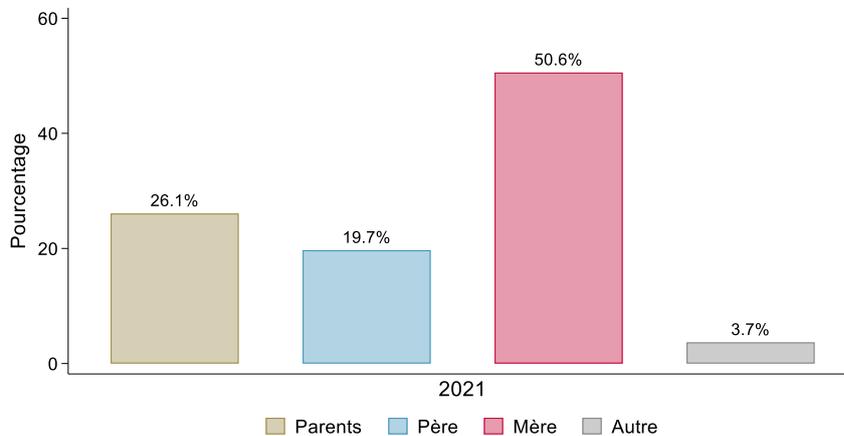


Figure 28 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon l'adulte qui a répondu 2021, parents



Commentaires :

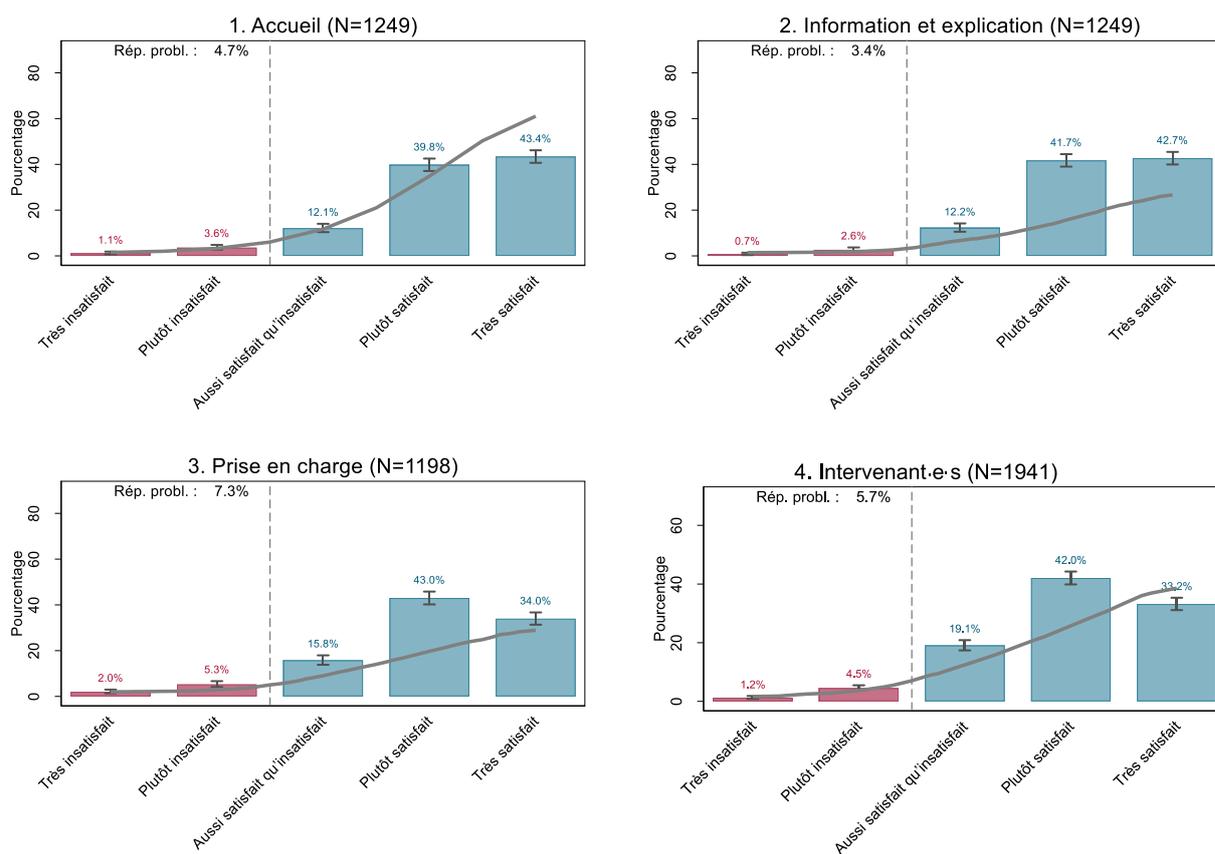
- Les proportions de questionnaires remplis en fonction du trimestre montre un bon équilibre entre les différents moments de l'année, avec une différence maximale de 4,9% entre trimestres. Il faut remarquer que ces proportions sont calculées sur la totalité des questionnaires retournés (N = 1'279).
- Globalement, la proportion de questionnaires retournés est plus importante pour les questionnaires en allemand (65,7%). La démographie des patient·e·s se retrouve dans la répartition des questionnaires retournés, puisque la majorité des cliniques se situe en Suisse alémanique (uniquement 7 cliniques sur 30 sont situées en Suisse romande).
- C'est surtout la mère qui a répondu au questionnaire concernant le séjour de son adolescent·e (50,6%).

4.2 Niveaux de satisfaction globaux 2021 des patient-e-s des cliniques de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, population parents

Cette section présente graphiquement la distribution des proportions de répondant-e-s dans les modalités des réponses pour les huit thématiques de la satisfaction (Figure 30). Les moyennes pour les thématiques de 1 à 7, ainsi que les détails des réponses et les intervalles de confiance à 95% apparaissent dans le Tableau 2. Pour la thématique « Durée de la prise en charge », la proportion de réponses satisfaisantes est reportée, ainsi que les intervalles de confiance à 95%. Les proportions de réponses problématiques sont reportées dans le Tableau 2 et mises en évidence (en rouge) dans la Figure 30. Les mêmes principes que ceux appliqués aux réponses des adolescent-e-s s'appliquent à la définition et à l'interprétation du niveau de satisfaction des parents (chapitre 3.2).

Figure 29 : Niveau de satisfaction des patient-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque thématique 2021, parents

Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95%. Réponses problématiques en rouge⁹.



⁹ Les graphiques présentent les courbes des distributions des réponses avant leur organisation en 5 catégories, à l'exception des thématiques 1 et 8, constituées d'une seule question. Dans ces deux cas, la distribution des réponses ne peut pas être présentée de manière satisfaisante par une courbe.

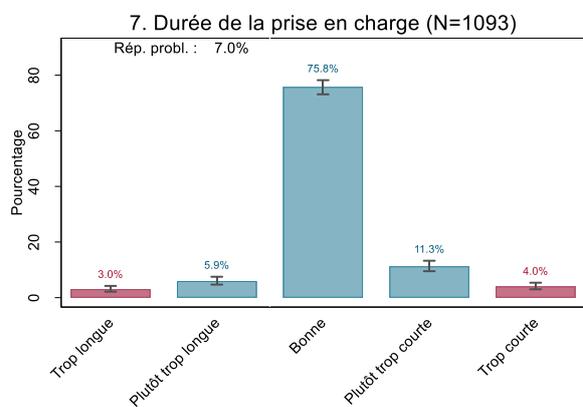
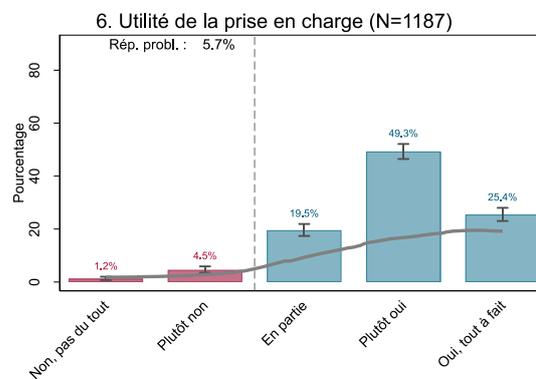
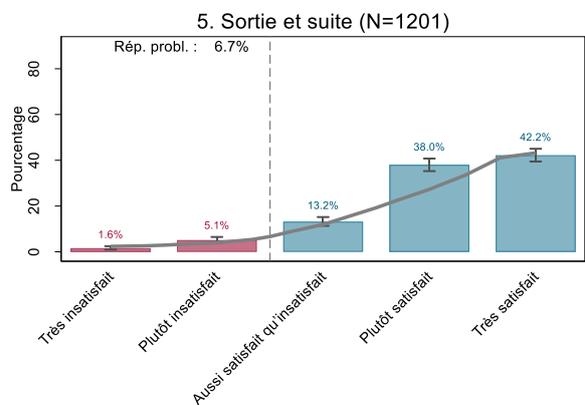


Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque thématique, parents

Nombre de questionnaires retournés ^a : 1'279	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ^b	Sans réponse miss.
1. Accueil	1'249	4,35	[4,31 ;4,40]	4,7%	2,3%
2. Information et explication	1'249	4,23	[4,19 ;4,27]	3,4%	2,3%
3. Prise en charge	1'198	4,06	[4,01 ;4,11]	7,3%	6,3%
4. Intervenant-e-s	1'199	4,45	[4,41 ;4,49]	2,3%	6,3%
5. Sortie et suite	1'201	4,14	[4,09 ;4,19]	6,7%	6,1%
6. Utilité de la prise en charge	1'187	3,93	[3,89 ;3,98]	5,7%	7,2%
7. Durée de la prise en charge	1'093	93,0%*	[91,44 ;94,47]	7,0%*	14,5%

*Proportion de réponses « adéquate » constitué par la somme des réponses « plutôt trop longue », « bonne » et « plutôt trop courte ».

^a Deux cliniques ont été exclues du calcul du taux de réponse, mais les réponses ont été prises en compte pour ces analyses. Ceci explique la différence dans le total des questionnaires retournés par rapport à la Figure 22.

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats.

Réponses problématiques : proportion des modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas : valeurs en dessous de 2,50 pour les thématiques de 1 à 6 et réponse « trop courte » et « trop longue » pour la thématique 7.

^b Les chiffres ayant été arrondis, les sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Sans réponse : proportion des 1'279 questionnaires retournés non utilisés, car le nombre minimal de réponses nécessaires à la constitution de la thématique n'a été atteint.

Abréviations : miss : sans valeur/réponse pour la thématique.

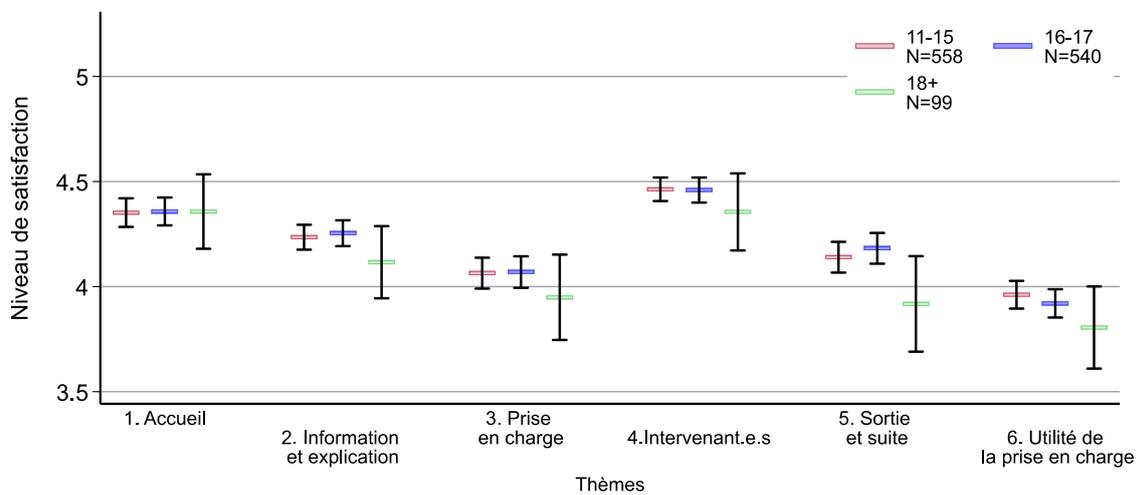
Commentaires concernant les résultats globaux :

- Toutes les thématiques présentent un niveau de satisfaction moyen-élevé (moyennes supérieures à 3,50 sur une échelle en 5 points).
- Les deux thématiques 4 (Intervenant-e-s) et 1 (Accueil) ont été les mieux évaluées.
- La thématique 6 (Utilité de la prise en charge) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie en ordre ascendant des thématiques « Prise en charge », « Sortie et suite » et « Information et explication » (thématiques 3, 5 et 2). Les thématiques 3 et 7 présentent respectivement les proportions les plus élevées de réponses problématiques (respectivement 7,3% et 7,0%).
- La thématique « Durée du séjour à l'hôpital » a été jugée satisfaisante par 93,0% des répondant-e-s, et « trop longue » ou « trop courte » par seulement 3,0% et 4,0% d'entre eux/elles respectivement.
- Les thématiques 4 (Intervenant-e-s) et 7 (Durée de la prise en charge) présentent un effet plafond : respectivement 55,0% et 75,8% des parents ont choisi le niveau de satisfaction le plus élevé pour ces deux thématiques (valeurs supérieurs à 4,50 pour la première et réponse « adéquate » pour la deuxième).

4.3 Résultats stratifiés, parents

Cette section présente, sous forme de figures, les résultats stratifiés en fonction de facteurs liés aux adolescent-e-s (âge de l'adolescent-e), au genre (fille ou garçon), au trimestre de remplissage, à la langue du questionnaire et à l'adulte qui a répondu au questionnaire (détails dans les tableaux 7, 8, 9, 10 et 11 en annexes). La thématique « Durée de la prise en charge » a été évaluée séparément des autres thématiques, en raison de la différence de l'échelle utilisée pour son évaluation.

Figure 30 : Résultats stratifiés selon l'âge des adolescent-e-s 2021, parents (11-15 ans vs 16-17 ans vs 18+ ans)

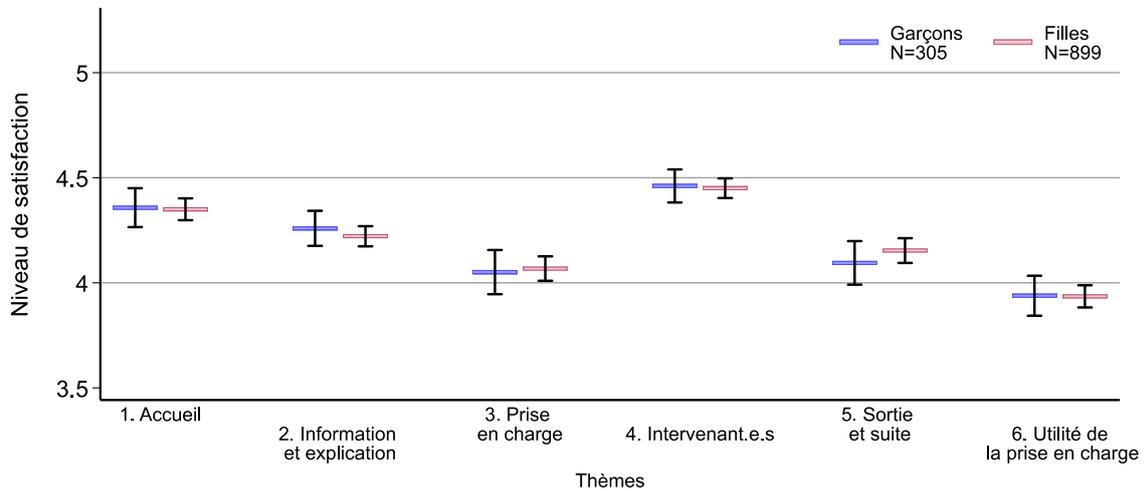


Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences du niveau de satisfaction entre les parents répondant pour des adolescent-e-s des différentes catégories d'âge sont peu importantes ; les intervalles de confiance qui se recoupent suggèrent que ce sont des fluctuations aléatoires.
- Les indices de corrélation Spearman calculés entre l'âge des adolescent-e-s et les niveaux de satisfaction des parents pour chaque thématique n'ont mis en évidence l'existence d'aucun lien.

Figure 31 : Résultats stratifiés selon le genre de l'adolescent·e, parents

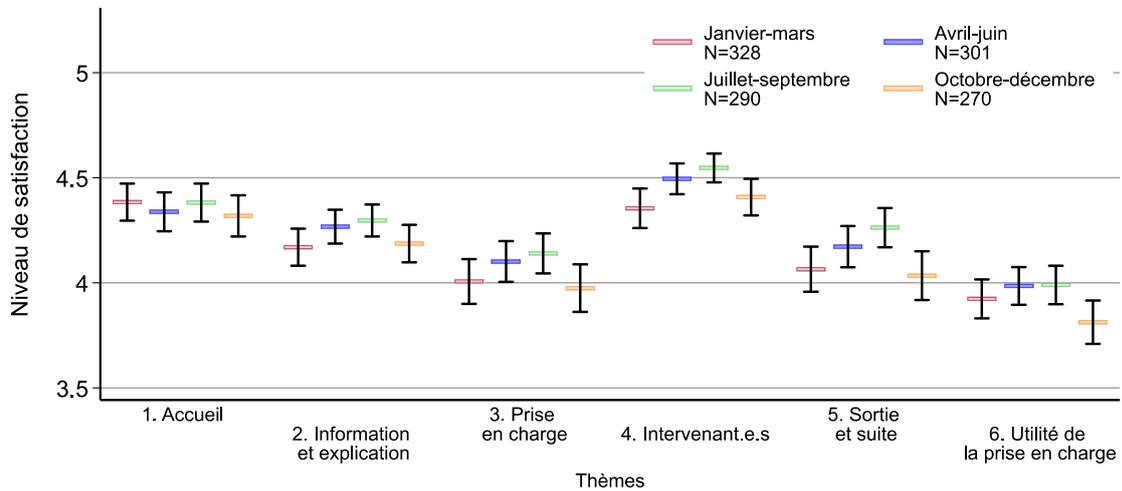


Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences de niveau de satisfaction entre les adolescent·e-s des deux genres sont très faibles : les intervalles de confiance qui se recoupent suggèrent que ce sont des fluctuations aléatoires.

Figure 32 : Résultats stratifiés selon le trimestre de remplissage, parents

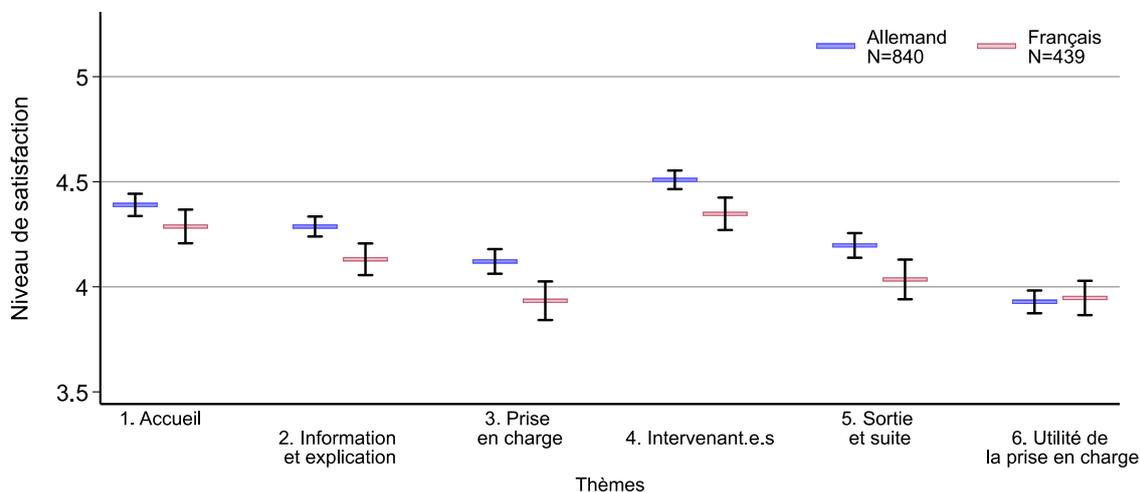


Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences de niveau de satisfaction entre les quatre trimestres sont très faibles, les intervalles de confiance qui se recoupent suggèrent que ce sont des fluctuations aléatoires.

Figure 33 : Résultats stratifiés selon la langue du questionnaire, parents

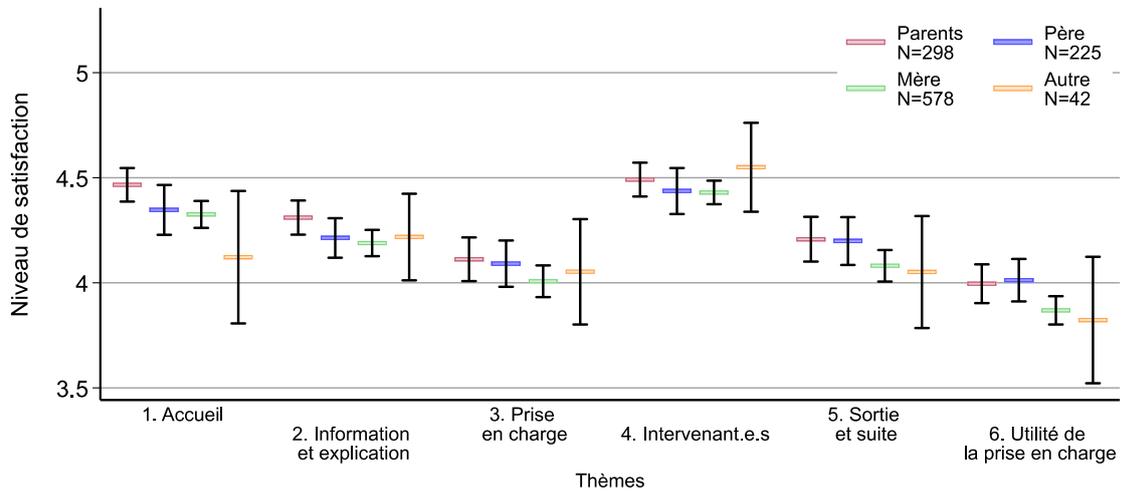


Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences de niveau de satisfaction entre les parents des deux communautés linguistiques sont très faibles : les intervalles de confiance qui se recoupent suggèrent que ce sont des fluctuations aléatoires.
- Pour les thématiques 1 (Accueil), 2 (Information et explication), 3 (Prise en charge), 4 (Intervenant.e.s) et 5 (Sortie et suite), les parents ayant répondu en allemand présentent des moyennes plus élevées que les parents ayant répondu en français. Cependant, ces différences sont faibles.

Figure 34 : Résultats stratifiés selon l'adulte qui a répondu au questionnaire, parents



Moyenne et Intervalle de confiance 95%

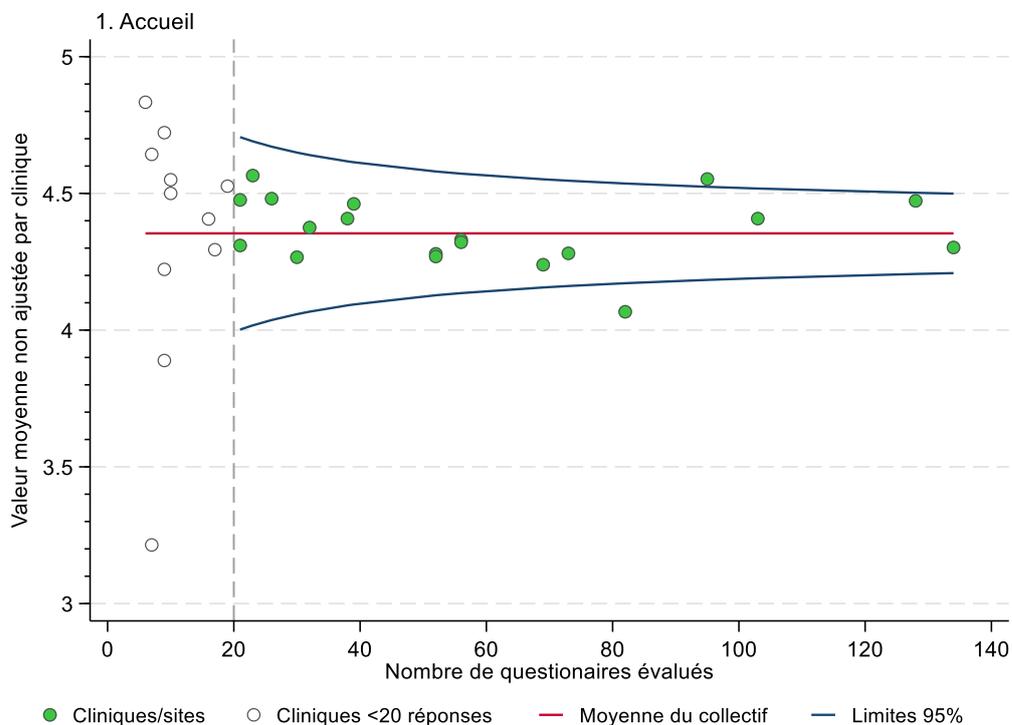
Commentaires :

- Les différences de niveau de satisfaction entre les différentes catégories d'adultes qui ont répondu au questionnaire sont très faibles : les intervalles de confiance qui se recoupent suggèrent que ce sont des fluctuations aléatoires.
- Concernant l'impact des variables sociodémographiques sur l'évaluation de la thématique « Durée de la prise en charge », les proportions de réponses « adéquates » ont été comparées entre les catégories de répondant.e-s pour chacune de ces mêmes variables (par exemple, la proportion de réponses des parents répondant pour les garçons a été comparée avec la proportion des parents répondant pour les filles). Les résultats ont mis en évidence que les différences de niveau de satisfaction concernant la thématique « Durée de la prise en charge » entre les parents en fonction des variables sociodémographiques sont très faibles. De plus, les intervalles de confiance se recoupent, suggérant que ce sont des fluctuations aléatoires.

4.4 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes pour chaque question de satisfaction, parents

Les figures 37 à 43 présentent simultanément les résultats de toutes les cliniques au moyen de graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ; ces derniers représentent les moyennes de toutes les cliniques, pour les thématiques 1 à 6 séparément, ainsi que les proportions pour l'évaluation de la thématique « Durée de la prise en charge » (réponses « adéquate »). L'aide à l'interprétation de ces graphiques se trouve à la section 3.4.

Figure 35 : Graphique en entonnoir pour la thématique 1 (moyennes non ajustées, N=1'249)

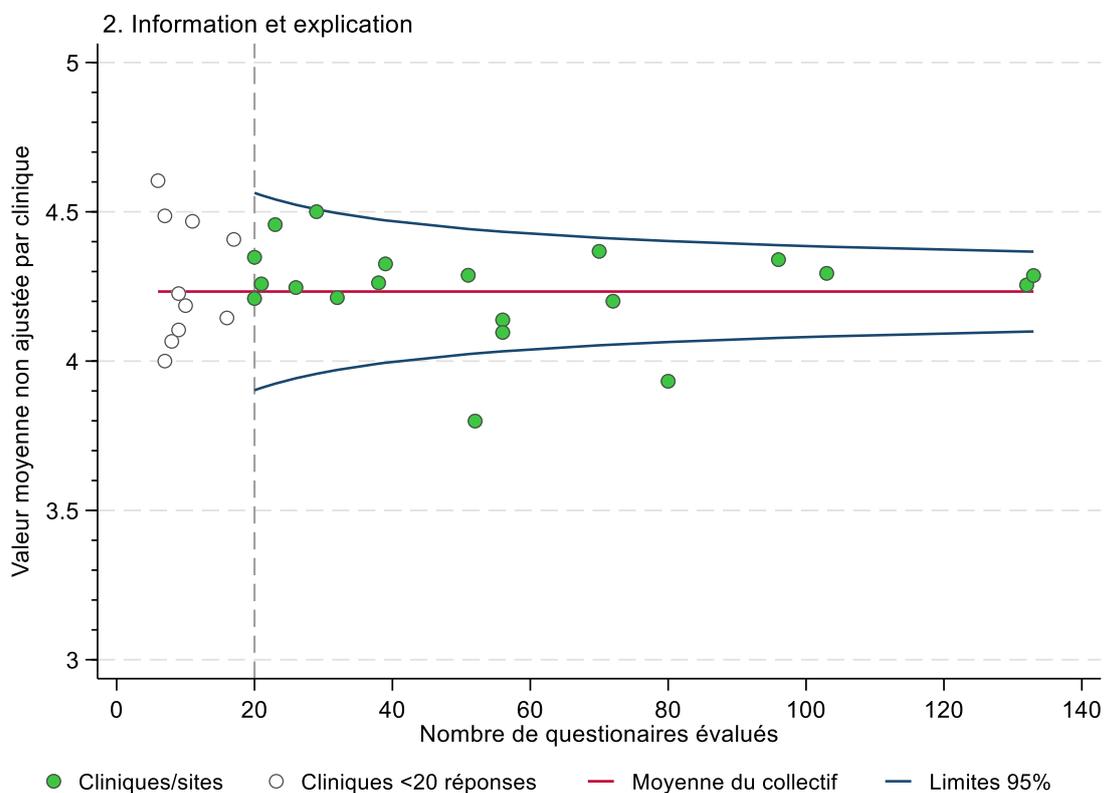


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 19 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 4,07 ; et la valeur la plus élevée de 4,57 (écart max de 0,50) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 1 est de 4,35.

Figure 36 : Graphique en entonnoir pour la thématique 2 (moyennes non ajustées, N=1'249)

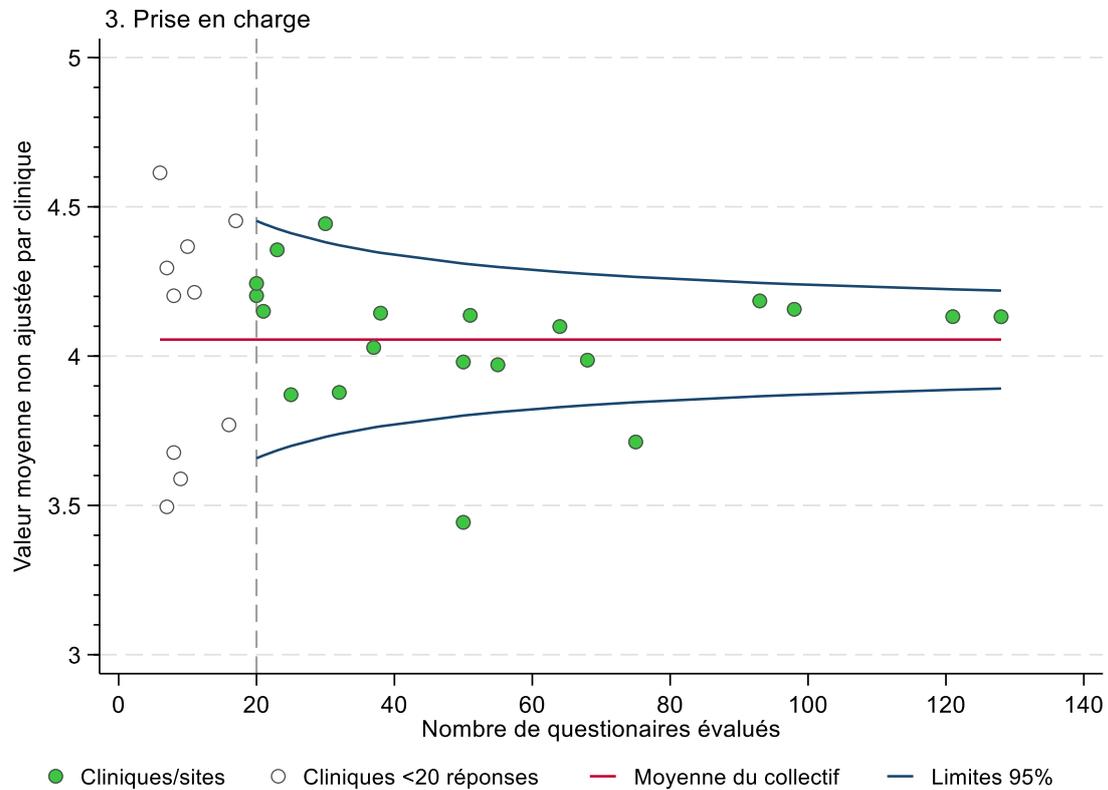


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 20 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,80 ; et la valeur la plus élevée de 4,50 (écart max de 0,70) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 2 est de 4,23.

Figure 37 : Graphique en entonnoir pour la thématique 3 (moyennes non ajustées, N=1'198)

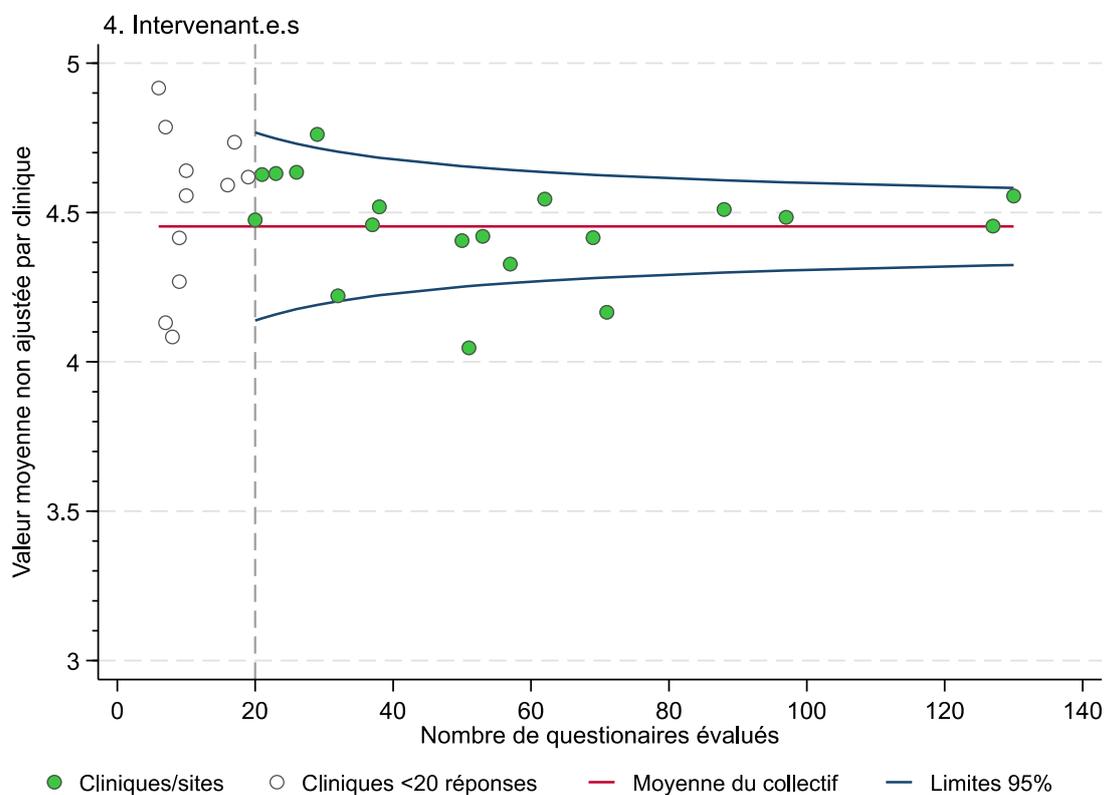


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 20 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,44 ; et la valeur la plus élevée de 4,44 (écart max de 1,00) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 3 est de 4,06.

Figure 38 : Graphique en entonnoir pour la thématique 4 (moyennes non ajustées, N=1'199)

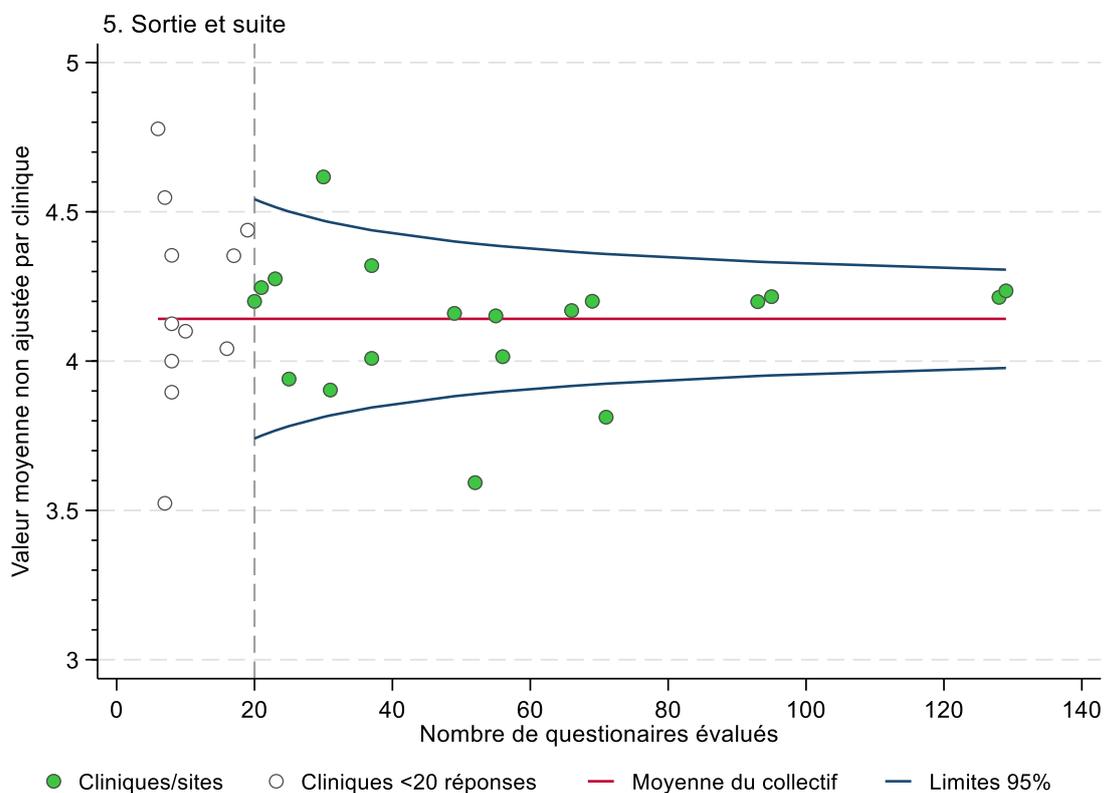


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 19 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 4,05 ; et la valeur la plus élevée de 4,76 (écart max 0.71) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 4 est de 4,45.

Figure 39 : Graphique en entonnoir pour la thématique 5 (moyennes non ajustées, N=1'201)

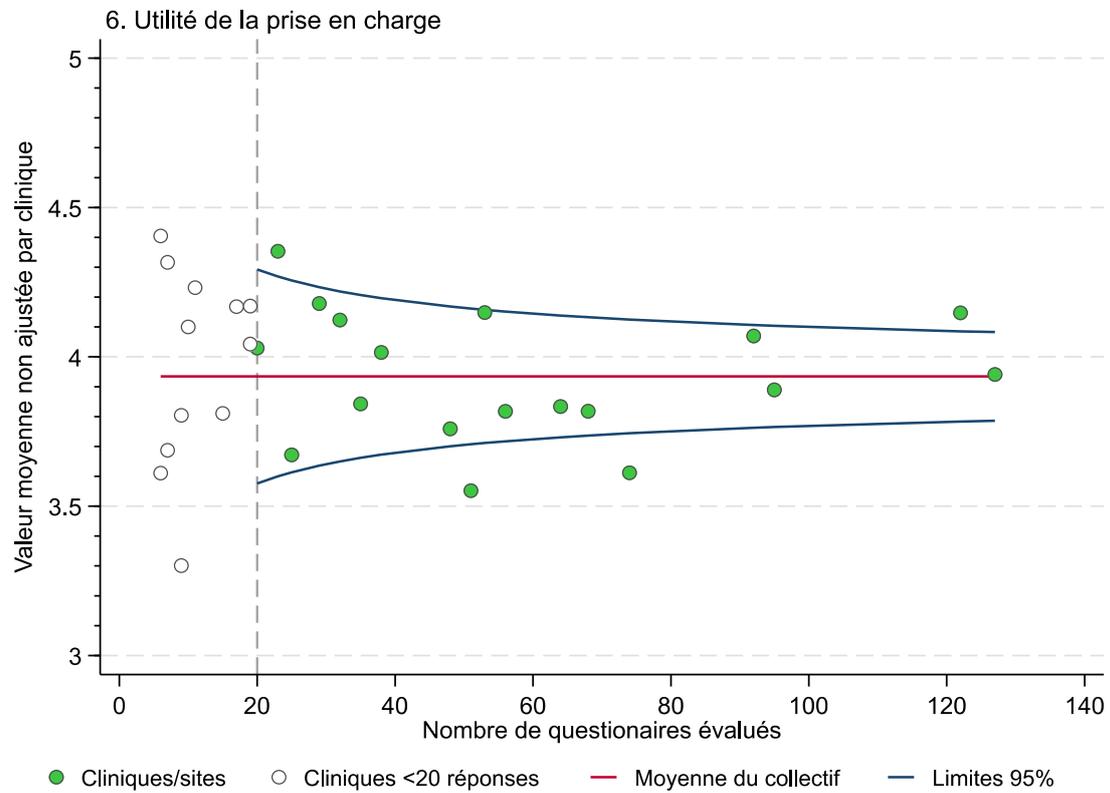


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 19 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,59 ; et la valeur la plus élevée de 4,62 (écart max de 1,03) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 5 est de 4,14.

Figure 40 : Graphique en entonnoir pour la thématique 6 (moyennes non ajustées, N=1'187)

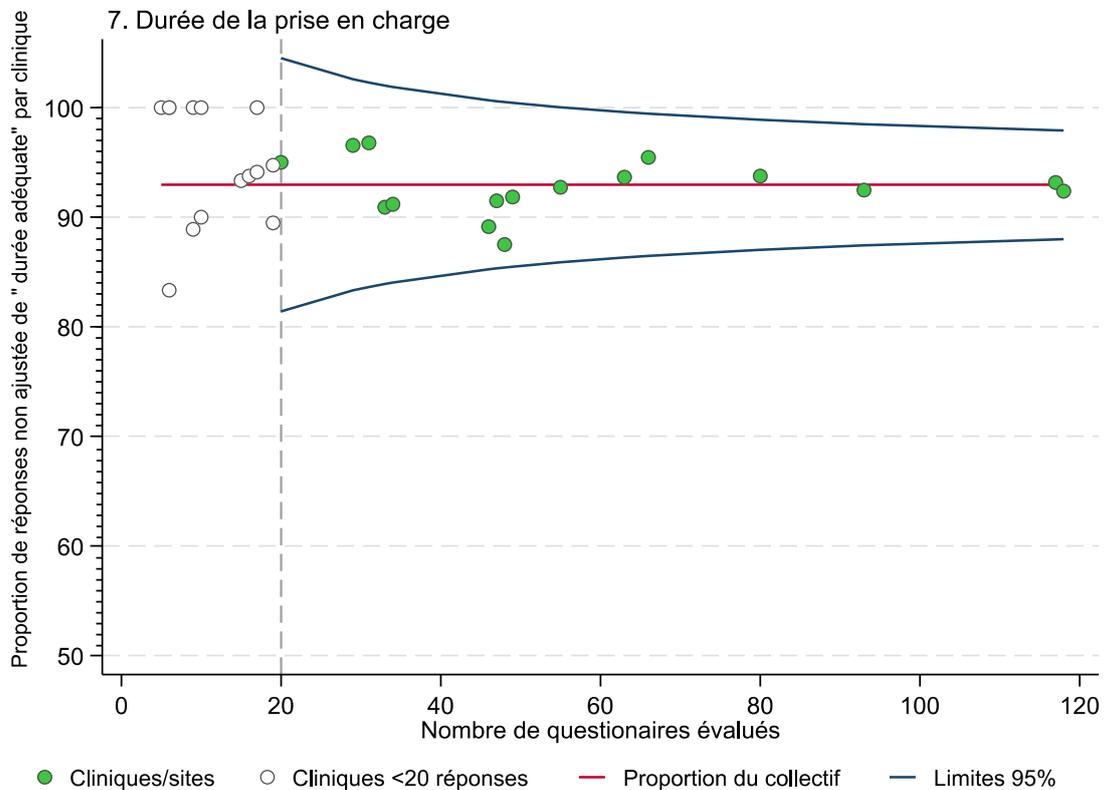


N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 18 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,55 ; et la valeur la plus élevée de 4,35 (écart max de 0,80) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 6 est de 3,93.

Figure 41 : Graphique en entonnoir pour la thématique 7 (proportion des réponses positives, N = 1'093)



N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 16 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la proportion observée la plus basse est de 87,5% ; et la proportion la plus élevée de 96,8% (écart max de 9,3%) ; la proportion globale du collectif pour la thématique 7 est de 93,0%.

Commentaires concernant les cinq graphiques en entonnoir incluant les cliniques avec ≥ 20 réponses :

- Dans chacun des graphiques, la grande majorité des valeurs se situe entre les deux bornes à 95%. Un petit nombre de cliniques (en général de 2 à 3) se trouve toutefois à l'extérieur, en-dessous ou au-dessus de l'entonnoir à 95%, ce qui indique des différences de satisfaction (par rapport à la moyenne du collectif global) qui ne seraient pas dues au hasard.
- La dispersion des valeurs la plus importante concerne la thématique 5 (Sortie et suite) avec un écart de 1,03 (échelle de 1-5) pour les cliniques avec plus de 20 réponses. Cependant l'écart observé pour la thématique 3 (Prise en charge) est à peine plus réduit (1,00).
- La moyenne la plus élevée observée pour une clinique (avec ≥ 20 réponses) est de 4,76 pour la thématique 4 (Intervenant-e-s), et la moyenne la moins élevée est de 3,55 pour la thématique 3 (Prise en charge).
- Des fluctuations aléatoires importantes sont généralement observées pour des cliniques qui ont un petit nombre de réponses. Il n'est donc pas avisé de comparer statistiquement leurs valeurs moyennes à la moyenne du collectif.
- Le nombre total des cas qui ont été considérés pour le calcul des moyennes varie entre 1'093 (thématique 7) et 1'249 (thématiques 1 et 2) ce qui correspond respectivement à 85,5% et 97,7% des 1'279 questionnaires retournés. Cette différence est due aux réponses manquantes et aux réponses « je ne sais pas ».

5 Synthèse et conclusion

Ce rapport présente les résultats de la première enquête nationale de satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent-e. L'enquête porte sur les réponses des adolescent-e-s, ainsi que des adultes titulaires de l'autorité parentale de ces adolescent-e-s (ci-dessous, parents). La présentation des résultats principaux est organisée en deux parties : la première porte sur les résultats des adolescent-e-s et la deuxième sur les résultats des parents. Cette séparation se justifie par le fait que les deux populations ont répondu à deux questionnaires semblables, mais qui ne comprennent pas exactement les mêmes questions. De plus, il n'est pas possible d'établir un lien entre l'enfant et l'adulte respectif ayant répondu au questionnaire à cause de l'anonymisation des données. Ainsi, une comparaison directe des résultats serait trompeuse et donnerait l'impression que les évaluations des adultes et des adolescent-e-s sont liées et ont pour sujet le même séjour.

Résumé des résultats principaux : adolescent-e-s

Globalement, le taux de retour de l'enquête 2021 est satisfaisant avec une valeur de 53,9%. Ce taux varie cependant fortement entre cliniques, allant de 15,7% à 97,1%. Il est important de savoir que ce taux de retour global n'inclut pas trois cliniques n'ayant pu déterminer le nombre de questionnaires distribués. L'âge moyen des répondant-e-s est de 15,6 ans avec plus de la moitié des patient-e-s ayant 16 ans ou plus. La proportion des filles est clairement supérieure à celle des garçons (75,0% pour les filles) et la distribution des réponses en fonction du trimestre de remplissage est homogène.

Concernant la qualité des données, celle-ci est plutôt satisfaisante, bien que le taux de données manquantes pour les facteurs tels que le genre, l'âge et le mois de remplissage soient plutôt élevés (entre 8,6% pour l'âge et 15,6% pour le trimestre). Un peu plus de la moitié des patient-e-s a répondu à toutes les questions de satisfaction et une nette majorité a répondu à au moins 15 questions sur 29 (98,1%). Cependant, certaines thématiques présentent des taux de données manquantes assez importants. C'est le cas de l'évaluation de la thématique 8 (Durée de la prise en charge, 18,8%).

De façon générale, le niveau de satisfaction est élevé, avec des moyennes qui varient entre 3,63 et 4,11 points sur une échelle en cinq points. Près de 60% des répondant-e-s ont exprimé un niveau de satisfaction très élevé pour la thématique « Durée de la prise en charge » ; ce pourcentage de haut niveau de satisfaction tombe à 11,5% pour la thématique « Vivre et habiter dans l'unité ». Aucune thématique présente un effet plafond (i.e. la modalité désignant la plus grande satisfaction a été choisie par une majorité de patient-e-s). Les proportions de réponses problématiques varient, quant à elles, entre 4,5% pour la thématique « Information et explication » et 15,7% pour la thématique « Sortie et suite ».

Les graphiques en entonnoir présentent peu de cas se situant en dehors des limites des bornes à 95%, ceux-ci révèlent une dispersion des données plus importante que celle due au hasard. Les différences entre cliniques sont donc peu importantes.

Résumé des résultats principaux : parents

Globalement, le taux de retour de l'enquête 2021 est plutôt satisfaisant avec une valeur de 40,1%. Ce taux varie cependant fortement entre cliniques, allant de 13,3% à 90,9%. Il est important de savoir que ce taux de retour global n'inclut pas deux cliniques n'ayant pu déterminer le nombre de questionnaires distribués. L'âge moyen des adolescent-e-s pour lesquels les répondant-e-s ont participé à l'enquête est de 15,5 ans avec plus de la moitié des patient-e-s ayant 16 ans ou plus. La proportion des filles est clairement supérieure à celle des garçons (74,7% pour les filles). La distribution des réponses en fonction du trimestre de remplissage est homogène et c'est surtout la mère qui a rempli le questionnaire (50,6%). Concernant la qualité des données, celle-ci est plutôt satisfaisante, bien que le taux de données manquantes pour les facteurs tels que le genre, l'âge, le mois de remplissage et l'indication de l'adulte qui a répondu à l'enquête soient plutôt élevés (entre 5,9% pour le genre et 10,6% pour l'adulte qui a

répondu). Plus de la moitié des parents a répondu à toutes les questions de satisfaction et une nette majorité a répondu à au moins 17 questions sur 33 (96,8%). Cependant, certaines thématiques présentent des taux de données manquantes assez importants. C'est le cas de l'évaluation de la thématique 7 (Durée de la prise en charge, 14,5%).

De façon générale, le niveau de satisfaction est élevé, avec des moyennes qui varient entre 3,93 et 4,45 points sur une échelle en cinq points. Plus de 70% des répondant-e-s ont exprimé un niveau de satisfaction très élevé pour la thématique « Durée de la prise en charge » ; ce pourcentage de haut niveau de satisfaction tombe à 25,4% pour la thématique « Appréciation globale ». Les thématiques 4 et 7 présentent un effet plafond (i.e. la modalité désignant la plus grande satisfaction a été choisie par une majorité de répondant-e-s). Les proportions de réponses problématiques varient, quant à elles, entre 2,3% pour la thématique « Intervenant-e-s » et 7,3% pour la thématique « Prise en charge ».

Les graphiques en entonnoir présentent peu de cas se situant en dehors des limites des bornes à 95%, ceux-ci révèlent une dispersion des données plus importante que celle due au hasard. Les différences entre cliniques sont donc peu importantes.

Limitations et remarques

Les résultats de cette enquête 2021 de satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en clinique de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent-e doivent être considérés et interprétés en tenant compte de plusieurs limites. Premièrement, les niveaux élevés de satisfaction limitent la possibilité de discrimination entre cliniques. Bien que l'effet plafond soit beaucoup moins marqué que dans les enquêtes utilisant des questions à caractère assez général, les réponses des participant-e-s se regroupent sur le haut de l'échelle (surtout pour ce qui concerne les parents). Deuxièmement, la représentativité de l'échantillon des répondant-e-s ne peut pas être démontrée en l'absence de données comparatives de la population « source » (i.e., tous les patient-e-s éligibles) et ce malgré un taux de retour autour de 50% pour les adolescent-e-s. Bien que limitant la comparaison des résultats entre cliniques, ces limites ne concernent pas l'information sur la performance et le potentiel d'amélioration que les cliniques peuvent déduire des résultats non ajustés (moyennes et proportions de réponses problématiques). En interprétant les résultats de cette enquête il faut également tenir compte du fait que les résultats d'une mesure de satisfaction des patient-e-s ne permettent pas d'établir de conclusions quant à la qualité des soins reçus lors d'un séjour en clinique psychiatrique. Ils rendent compte de la perception des patient-e-s concernant un nombre limité d'aspects du séjour : l'accueil, les interactions avec le personnel de la clinique, etc. Des différences géographiques et/ou culturelles peuvent par ailleurs également avoir un impact sur les résultats [16]. Finalement, il est important de remarquer que la validité de l'instrument est confirmée : les valeurs de l'indice de cohérence interne de Cronbach sont satisfaisantes pour toutes les thématiques de la satisfaction et pour les deux versions du questionnaire (i.e., Tableaux 12 et 13 en annexe). Ces valeurs s'approchent de celles mises en évidence lors de la validation des instruments et ceci malgré le fait que la formulation de certaines questions ait été modifiée légèrement et que certaines d'entre elles n'ont pas été incluses dans les versions finales utilisées dans l'enquête 2021 [1].

Conclusion

Cette première enquête est caractérisée par des taux de retour satisfaisants et des niveaux de satisfaction élevés, avec cependant des proportions de données manquantes quelque peu élevées par rapport aux autres enquêtes de satisfaction de l'ANQ.

Bibliographie

1. Della Casa, A., Urben, S., Hefti, S., Wöckel, L., Beutler, H., Holzer, L., Riedo, V., von Schimmelmann, BG, Schmid, M. *Entwicklung des Fragebogens zur Erfassung der stationären Behandlungszufriedenheit in Kliniken für Kinder- und Jugendpsychiatrie/-psychotherapie (FBZ-KJP): Ergebnisse einer Pilotstudie.* Z Kinder Jug-Psych. 2002. 1–13.
2. *Plan de mesure de l'ANQ. Base : Contrat qualité national.* Etat des lieux: janvier 2022. Récupéré de https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Plan-de-mesure.pdf
3. Madan, A., Sharp, C., Newlin, E., Vanwoerden, S., & Fowler, J. C. *Adolescents Are Less Satisfied with Inpatient Psychiatric Care than Their Parents: Does it matter?* J Healthc Qual. 2014. **0**: 1-8.
4. Marriage, K., Petrie, J., & Worling, D. *Consumer satisfaction with an adolescent inpatient psychiatric unit.* Can J Psychiat. 2001. **46**, 969-975.
5. Biering, P. *Child and adolescent experience of and satisfaction with psychiatric care: a critical review of the research literature.* J Psychiatr Ment Health Nurs. 2010. **17**, 65-72.
6. Solberg, C., Larsson, B., & Jozefiak, T. *Consumer satisfaction with the Child and Adolescent Mental Health Service and its association with treatment outcome: A 3-4-year follow-up study.* Nord J Psychiat. 2015. **69**, 224-232.
7. ESOPE, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aigüe, réadaptation et psychiatrie.* IUMSP Lausanne, 2016.
8. Duss, BG., Rosenheck, RA. & Stolar, M. *Patient satisfaction and administrative measures as indicators of the quality of mental health care.* Psychiatr Serv. 1999. **50**:1053-8.
9. Enquête de satisfaction des patient-e-s ANQ. Concept pour la mesure en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent. Version 1.0, Juillet 2021. Récupéré de https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2021/09/ANQ_Satisfaction-patients_PEA_Concept_V-1.0.pdf
10. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved.* Psychol Bull, 1984. **96**(2): p. 394.
11. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics.* Advances in Health Sciences Education. 2010. **15**: 625-632.
12. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception.* Psychological Bulletin, 1980. **87**: 564-567.
13. Spiegelhalter, D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance.* Statist. Med. 2005. **24**: 1185-1202.
14. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot.* Acad Emerg Med, 2012. **19**(3): 348-55.
15. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures.* BMJ Qual Saf, 2011. **20**(12): p. 1020-6.
16. Crow, R., et al., *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature.* Health Technol Assess, 2002. **6**(32): 1-244.
17. Pallant, J. *SPSS Survival Manual. 6th Edition.* 2016. Open University Press: Berkshire (GB).

Liste des figures

Figure 1 : Nombre de questionnaires remis et taux de retour en 2021, adolescent-e-s.....	11
Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les thématiques de la satisfaction 2021, adolescent-e-s	12
Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques 2021, adolescent-e-s	12
Figure 4 : Distribution de l'âge et âge moyen des adolescent-e-s 2021, adolescent-e-s	13
Figure 5 : Distribution du genre des adolescent-e-s 2021, adolescent-e-s.....	13
Figure 6 : Proportions de questionnaires retournés selon le trimestre de remplissage 2021, adolescent-e-s.....	14
Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue 2021, adolescent-e-s	14
Figure 8 : Niveau de satisfaction des patient-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque thématique 2021, adolescent-e-s	15
Figure 9 : Résultats stratifiés selon l'âge des adolescent-e-s 2021, adolescent-e-s (11-15 ans vs 16-17 ans vs 18+ ans).....	18
Figure 10 : Résultats stratifiés selon le genre de l'adolescent-e, adolescent-e-s.....	19
Figure 11 : Résultats stratifiés selon le trimestre de remplissage, adolescent-e-s	20
Figure 12 : Résultats stratifiés selon la langue du questionnaire, adolescent-e-s	21
Figure 13 : Graphique en entonnoir pour la thématique 1 (moyennes non ajustées, N=1'926)	23
Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la thématique 2 (moyennes non ajustées, N=1'928)	24
Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la thématique 3 (moyennes non ajustées, N=1'899)	25
Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la thématique 4 (moyennes non ajustées, N=1'941)	26
Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la thématique 5 (moyennes non ajustées, N=1'891)	27
Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la thématique 6 (moyennes non ajustées, N=1'840)	28
Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la thématique 7 (moyennes non ajustées, N=1'854)	29
Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la thématique 8 (proportion des réponses positives, N = 1'632)	30
Figure 21 : Nombre de questionnaires remis et taux de retour en 2021, parents	32
Figure 22 : Proportion des données manquantes pour les thématiques de la satisfaction 2021, parents.....	33
Figure 23 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques 2021, parents	33
Figure 24 : Distribution de l'âge et âge moyen des adolescent-e-s 2021, parents	34
Figure 25 : Distribution du genre des adolescent-e-s 2021, parents.....	34
Figure 26 : Proportions de questionnaires retournés selon le trimestre de remplissage 2021, parents	35
Figure 27 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue 2021, parents	35
Figure 28 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon l'adulte qui a répondu 2021, parents	36
Figure 29 : Niveau de satisfaction des patient-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque thématique 2021, parents.....	37
Figure 30 : Résultats stratifiés selon l'âge des adolescent-e-s 2021, parents (11-15 ans vs 16-17 ans vs 18+ ans) ...	40
Figure 31 : Résultats stratifiés selon le genre de l'adolescent-e, parents	41
Figure 32 : Résultats stratifiés selon le trimestre de remplissage, parents.....	42
Figure 33 : Résultats stratifiés selon la langue du questionnaire, parents.....	43
Figure 34 : Résultats stratifiés selon l'adulte qui a répondu au questionnaire, parents	44
Figure 35 : Graphique en entonnoir pour la thématique 1 (moyennes non ajustées, N=1'249)	45
Figure 36 : Graphique en entonnoir pour la thématique 2 (moyennes non ajustées, N=1'249)	46
Figure 37 : Graphique en entonnoir pour la thématique 3 (moyennes non ajustées, N=1'198)	47
Figure 38 : Graphique en entonnoir pour la thématique 4 (moyennes non ajustées, N=1'199)	48
Figure 39 : Graphique en entonnoir pour la thématique 5 (moyennes non ajustées, N=1'201)	49
Figure 40 : Graphique en entonnoir pour la thématique 6 (moyennes non ajustées, N=1'187)	50
Figure 41 : Graphique en entonnoir pour la thématique 7 (proportion des réponses positives, N = 1'093)	51
Figure 42 : Niveau de satisfaction des patient-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question et par thématique 2021, adolescent-e-s.....	65
Figure 43 : Niveau de satisfaction des patient-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question par thématique 2021, parents	72

Liste des tableaux

Tableau 1 : Résultats descriptifs globaux pour chaque thématique, adolescent-e-s	17
Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque thématique, parents.....	39
Tableau 3 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des adolescent-e-s 2021, adolescent-e-s.....	60
Tableau 4 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le genre des adolescent-e-s 2021, adolescent-e-s	60
Tableau 5 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le trimestre de remplissage 2021, adolescent-e-s	61
Tableau 6 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon la langue du questionnaire 2021, adolescent-e-s.....	61
Tableau 7 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des adolescent-e-s 2021, parents	62
Tableau 8 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le genre des adolescent-e-s 2021, parents.....	62
Tableau 9 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le trimestre de remplissage 2021, parents.....	63
Tableau 10 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon la langue du questionnaire 2021, parents.....	63
Tableau 11 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon l'adulte qui a répondu au questionnaire 2021, parents.....	64
Tableau 12 : Qualité de la cohérence interne des thématiques de la satisfaction 2021, adolescent-e-s.....	79
Tableau 13 : Qualité de la cohérence interne des thématiques de la satisfaction 2021, parents.....	79
Tableau 14 : Résultats par clinique, population adolescent-e-s	81
Tableau 15 : Résultats par clinique, population parents	84

Annexe

Glossaire

Moyenne : la moyenne (arithmétique) d'une série de nombres réels est la somme des valeurs divisée par le nombre de valeurs de cette série.

Médiane : la médiane représente le centre de la distribution d'une série d'observations. De ce fait, il s'agit d'une valeur telle que 50% au moins des observations ont une valeur inférieure ou égale à elle et 50% au moins des individus ont une valeur supérieure ou égale à cette valeur.

Ecart-type : l'écart type est une mesure de dispersion des données. Si l'écart-type est petit, les différentes observations sont situées près de la moyenne. Dans le cas contraire, les observations s'éloignent de la moyenne.

Intervalle de confiance : un intervalle de confiance de 95% signifie que dans au moins 95% des cas (c.-à-d. si l'on répétait une mesure ou une expérience similaire), la "vraie" valeur moyenne se trouverait dans l'intervalle indiqué. On a donc 95% de chances que la valeur correcte du paramètre estimé se trouve dans l'intervalle de confiance. Dans ce rapport, les paramètres estimés sont la moyenne ou les proportions de réponses.

Effet plafond : un effet plafond est présent lorsqu'une distribution est positivement asymétrique, c'est-à-dire que les observations sont amassées en haut de l'échelle de mesure, en l'occurrence, de l'échelle de satisfaction. Dans un tel cas, la plupart des observations sont regroupées autour des valeurs les plus élevées, par exemple : 90% des répondant-e-s obtiennent un score de 5 points sur une échelle de 1 à 5.

Réponses problématiques : On considère comme problématiques les réponses aux deux modalités exprimant le niveau de satisfaction le plus bas pour une thématique constituée d'une seule question ; par exemple les réponses: « très insatisfait » et « plutôt insatisfait ». Pour les thématiques composées des évaluations de plusieurs questions, il a été décidé de considérer les valeurs inférieures à 2,50 (inclus) comme problématiques. Pour la thématique 8 (Durée de la prise en charge), les réponses problématiques sont représentées par les modalités « trop courte » et « trop longue ».

Limites de contrôle : les limites de contrôle à 95% définissent l'écart de variation qui peut être attribué au hasard pour les différences entre des mesures données, dans ce cas entre la moyenne du collectif et celle d'une clinique spécifique. En dehors de ces limites, la différence entre ces deux valeurs ne peut pas être imputée uniquement à des variations aléatoires.

Taille de l'effet : la taille d'effet est une mesure de la force de l'effet observé d'une variable sur une autre. La taille d'un effet est donc une grandeur statistique descriptive calculée à partir de données observées empiriquement afin de fournir un indice quantitatif de la force de la relation entre les variables. Cette mesure complète d'autres mesures statistiques comme la valeur p d'un test (probabilité d'erreur en rejetant l'hypothèse nulle). Les deux mesures de la taille de l'effet utilisées dans ce rapport sont la corrélation de Spearman et le *d* de Cohen.

Indice de cohérence interne alpha de Cronbach : il mesure la cohérence interne d'un ensemble de questions (dans ce cas, une thématique). Cette valeur fait référence au degré auquel les questions incluses dans une même thématique forment un ensemble cohérent en mesurant la même notion de base. La valeur de l'indice varie entre 0 et 1. Idéalement, la valeur de l'indice doit être supérieur à 0,7 pour une

mesure agrégée. Cependant, puisque cette valeur dépend du nombre de questions qui composent la mesure, il est commun d'observer des valeurs inférieures jusqu'à 0,5 (mesures composés par moins de 10 questions) [17].

Données manquantes : Les questionnaires renvoyés peuvent contenir une ou plusieurs réponses manquantes, par exemple si le/la répondant-e n'a coché aucune réponse à une question ou alors s'il a coché une réponse alternative (p.ex. « je n'ai pas eu de médicaments » ou « je ne sais pas »). Aucune imputation ou pondération pour compenser les données manquantes n'a été considérée dans les analyses ; ces dernières ont été conduites sur les données disponibles (« complete case analyses »). Ainsi, pour le calcul des moyennes non ajustées, tous les questionnaires avec une réponse valide à la question concernée ont été considérés. Pour le calcul des moyennes des thématiques, seuls les participants avec des données complètes pour au minimum la moitié des questions composant la thématique ont été inclus dans les calculs. Dans ce cas, les réponses alternatives du type « je n'ai pas eu de médicaments » ont été considérées comme valides, mais aucune valeur ne leur a été attribuée et elles n'ont donc pas été considérées dans le calcul de la moyenne.

Tableau 3 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des adolescent-e-s 2021, adolescent-e-s

Age	Accueil		Information et explication		Prise en charge		Intervenant-e-s		Vivre et habiter dans l'unité		Sortie et suite		Utilité de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC	M	IC
11-15 N=799	4,03	[3,96;4,09]	3,90	[3,84;3,95]	3,79	[3,73;3,84]	4,09	[4,03;4,15]	3,80	[3,75;3,85]	3,76	[3,69;3,84]	3,63	[3,56;3,70]
16-17 N=837	4,05	[3,99;4,11]	3,98	[3,93;4,03]	3,79	[3,74;3,85]	4,14	[4,08;4,19]	3,77	[3,72;3,81]	3,82	[3,75;3,89]	3,60	[3,54;3,66]
18+ N=201	4,09	[3,97;4,20]	4,01	[3,92;4,11]	3,82	[3,72;3,92]	4,23	[4,13;4,34]	3,81	[3,72;3,90]	3,84	[3,70;3,98]	3,77	[3,63;3,90]

M : moyennes

% : proportions de réponses positives

IC : intervalle de confiance 95%

Tableau 4 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le genre des adolescent-e-s 2021, adolescent-e-s

Genre	Accueil		Information et explication		Prise en charge		Intervenant-e-s		Vivre et habiter dans l'unité		Sortie et suite		Utilité de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC	M	IC
Garçons N=449	4,03	[3,94;4,11]	3,91	[3,84;3,99]	3,86	[3,78;3,93]	4,17	[4,09;4,25]	3,77	[3,69;3,84]	3,93	[3,84;4,03]	3,78	[3,69;3,87]
Filles N=1349	4,06	[4,01;4,11]	3,97	[3,93;4,01]	3,78	[3,74;3,83]	4,12	[4,08;4,16]	3,80	[3,76;3,83]	3,77	[3,71;3,82]	3,60	[3,54;3,65]

M : moyennes

% : proportions de réponses positives

IC : intervalle de confiance 95%

Tableau 5 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le trimestre de remplissage 2021, adolescent-e-s

Trimestre de remplissage	Accueil		Information et explication		Prise en charge		Intervenant-e-s		Vivre et habiter dans l'unité		Sortie et suite		Utilité de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC	M	IC
Janvier-mars N=483	4,03	[3,94;4,11]	3,96	[3,89;4,03]	3,79	[3,71;3,86]	4,11	[4,04;4,19]	3,80	[3,74;3,86]	3,81	[3,71;3,90]	3,61	[3,52;3,70]
Avril-juin N=478	4,08	[4,00;4,16]	3,97	[3,90;4,04]	3,78	[3,70;3,85]	4,16	[4,09;4,23]	3,79	[3,72;3,85]	3,84	[3,74;3,94]	3,64	[3,55;3,73]
Juillet-septembre N=362	4,05	[3,96;4,14]	3,99	[3,91;4,06]	3,88	[3,81;3,96]	4,17	[4,09;4,25]	3,79	[3,72;3,86]	3,90	[3,80;4,01]	3,71	[3,62;3,81]
Octobre-décembre N=372	4,04	[3,94;4,13]	3,86	[3,78;3,94]	3,68	[3,60;3,76]	4,05	[3,96;4,13]	3,73	[3,66;3,80]	3,63	[3,52;3,73]	3,52	[3,43;3,62]

M : moyennes

% : proportions de réponses positives

IC : intervalle de confiance 95%

Tableau 6 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon la langue du questionnaire 2021, adolescent-e-s

Langue	Accueil		Information et explication		Prise en charge		Intervenant-e-s		Vivre et habiter dans l'unité		Sortie et suite		Utilité de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC	M	IC
Allemand N=1325	4,06	[4,01;4,11]	3,99	[3,95;4,03]	3,86	[3,81;3,90]	4,16	[4,12;4,20]	3,84	[3,80;3,87]	3,78	[3,73;3,84]	3,63	[3,58;3,69]
Français N=684	4,00	[3,93;4,06]	3,83	[3,77;3,89]	3,65	[3,58;3,71]	4,02	[3,95;4,09]	3,67	[3,62;3,73]	3,80	[3,71;3,88]	3,61	[3,53;3,69]

M : moyennes

% : proportions de réponses positives

IC : intervalle de confiance 95%

Tableau 7 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des adolescent-e-s 2021, parents

Age	Accueil		Information et explication		Prise en charge		Intervenant-e-s		Sortie et suite		Utilité de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC
11-15 N=558	4,35	[4,28;4,42]	4,23	[4,18;4,29]	4,06	[3,99;4,14]	4,46	[4,41;4,52]	4,14	[4,07;4,21]	3,96	[3,90;4,03]
16-17 N=260	4,36	[4,29;4,42]	4,25	[4,19;4,32]	4,07	[3,99;4,14]	4,46	[4,40;4,52]	4,18	[4,11;4,26]	3,92	[3,85;3,99]
18+ N=99	4,36	[4,18;4,53]	4,12	[3,94;4,29]	3,95	[3,75;4,15]	4,36	[4,17;4,54]	3,92	[3,69;4,14]	3,81	[3,61;4,00]

M : moyennes

% : proportions de réponses positives

IC : intervalle de confiance 95%

Tableau 8 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le genre des adolescent-e-s 2021, parents

Genre	Accueil		Information et explication		Prise en charge		Intervenant-e-s		Sortie et suite		Utilité de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC
Garçons N=305	4,36	[4,26;4,45]	4,26	[4,18;4,34]	4,05	[3,95;4,16]	4,46	[4,38;4,54]	4,09	[3,99;4,20]	3,94	[3,84;4,03]
Filles N=899	4,35	[4,30;4,40]	4,22	[4,17;4,27]	4,07	[4,01;4,13]	4,45	[4,40;4,50]	4,15	[4,09;4,21]	3,94	[3,88;3,99]

M : moyennes

% : proportions de réponses positives

IC : intervalle de confiance 95%

Tableau 9 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le trimestre de remplissage 2021, parents

Trimestre de remplissage	Accueil		Information et explication		Prise en charge		Intervenant-e-s		Sortie et suite		Utilité de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC
Janvier-mars N=328	4,38	[4,30;4,47]	4,17	[4,08;4,26]	4,01	[3,90;4,11]	4,35	[4,26;4,45]	4,06	[3,96;4,17]	3,92	[3,83;4,02]
Avril-juin N=301	4,34	[4,24;4,43]	4,27	[4,19;4,35]	4,10	[4,00;4,20]	4,50	[4,42;4,57]	4,17	[4,07;4,27]	3,98	[3,90;4,07]
Juillet-sept, N=290	4,38	[4,29;4,47]	4,30	[4,22;4,37]	4,14	[4,04;4,23]	4,55	[4,48;4,61]	4,26	[4,17;4,36]	3,99	[3,90;4,08]
Octobre-déc, N=270	4,32	[4,22;4,42]	4,19	[4,10;4,28]	3,97	[3,86;4,09]	4,41	[4,32;4,49]	4,03	[3,92;4,15]	3,81	[3,71;3,92]

M : moyennes

% : proportions de réponses positives

IC : intervalle de confiance 95%

Tableau 10 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon la langue du questionnaire 2021, parents

Langue	Accueil		Information et explication		Prise en charge		Intervenant-e-s		Sortie et suite		Utilité de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC
Allemand N=840	4,39	[4,34;4,44]	4,29	[4,24;4,33]	4,12	[4,06;4,18]	4,51	[4,46;4,55]	4,20	[4,14;4,26]	3,93	[3,87;3,98]
Français N=439	4,29	[4,21;4,37]	4,13	[4,06;4,21]	3,93	[3,84;4,03]	4,35	[4,27;4,42]	4,04	[3,94;4,13]	3,95	[3,87;4,03]

M : moyennes

% : proportions de réponses positives

IC : intervalle de confiance 95%

Tableau 11 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon l'adulte qui a répondu au questionnaire 2021, parents

	Accueil		Information et explication		Prise en charge		Intervenant-e-s		Sortie et suite		Utilité de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC
Parents N=298	4.47	[4.39,4.55]	4.31	[4.23,4.39]	4.11	[4.01,4.22]	4.49	[4.41,4.57]	4.21	[4.10,4.31]	4.00	[3.90,4.09]
Père N=225	4.35	[4.23,4.47]	4.21	[4.12,4.31]	4.09	[3.98,4.20]	4.44	[4.33,4.55]	4.20	[4.08,4.31]	4.01	[3.91,4.11]
Mère N=578	4.33	[4.26,4.39]	4.19	[4.13,4.25]	4.01	[3.93,4.08]	4.43	[4.37,4.49]	4.08	[4.01,4.16]	3.87	[3.80,3.94]
Autre N=42	4.12	[3.81,4.44]	4.22	[4.01,4.42]	4.05	[3.80,4.30]	4.55	[4.34,4.76]	4.05	[3.79,4.32]	3.82	[3.52,4.12]

M : moyennes

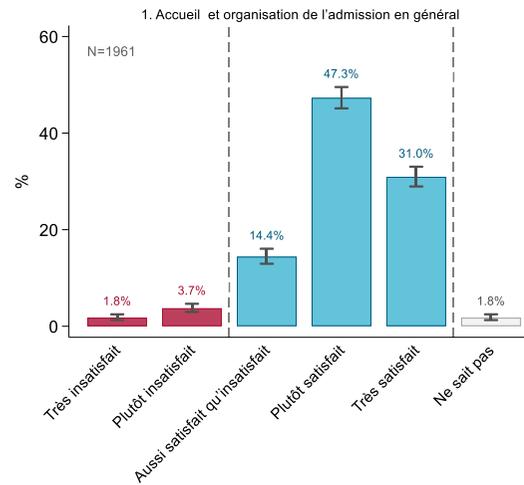
% : proportions de réponses positives

IC : intervalle de confiance 95%

Figure 42 : Niveau de satisfaction des patient-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question et par thématique 2021, adolescent-e-s

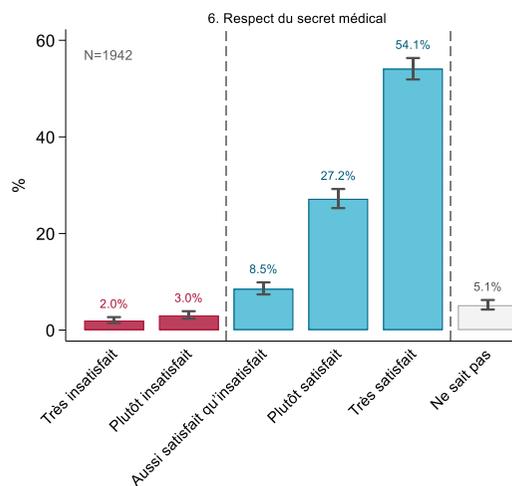
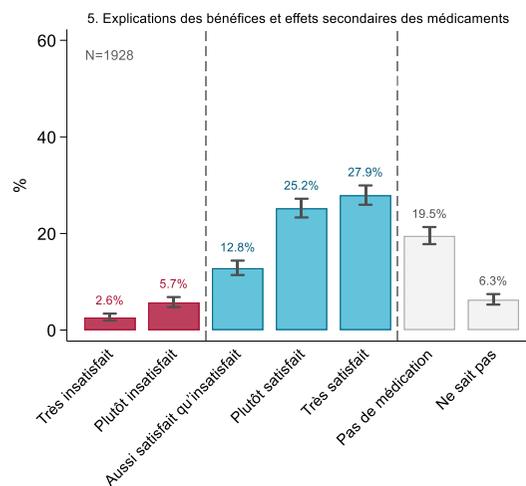
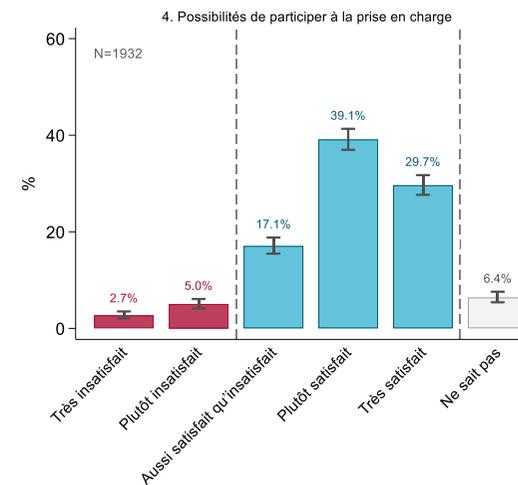
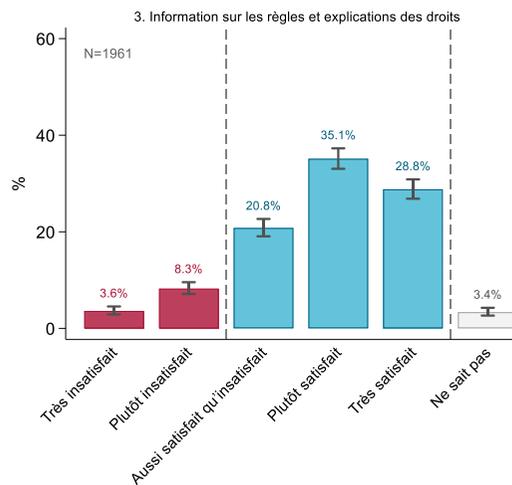
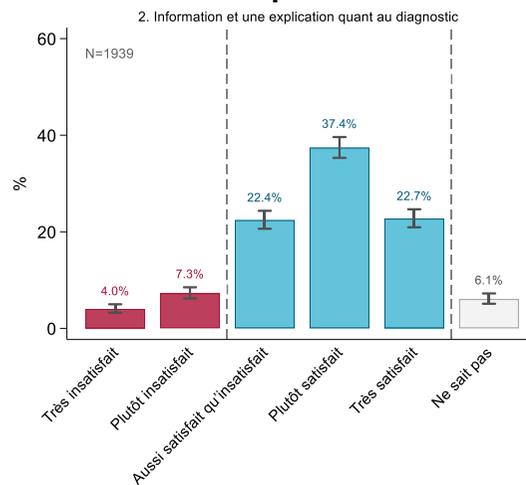
Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95%. Réponses problématiques en rouge¹⁰.

1. Accueil

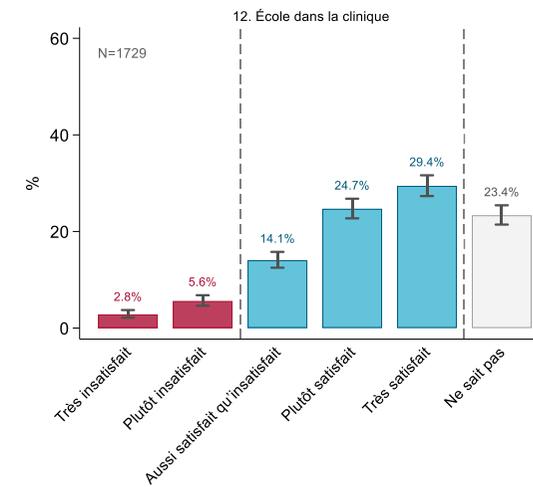
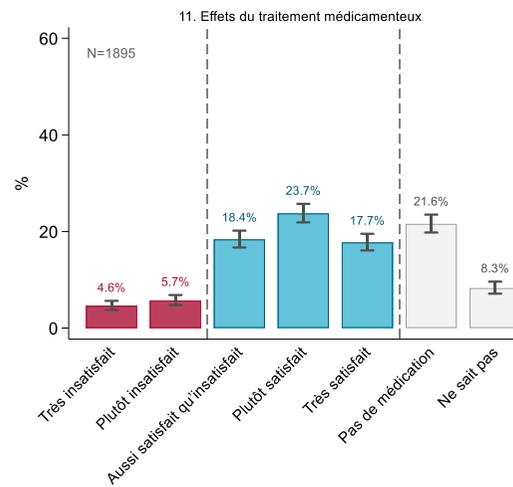
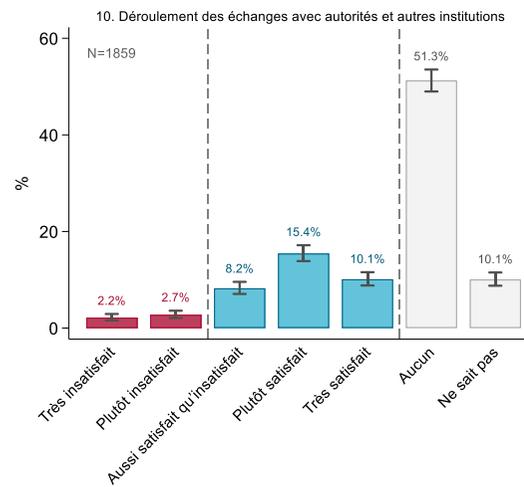
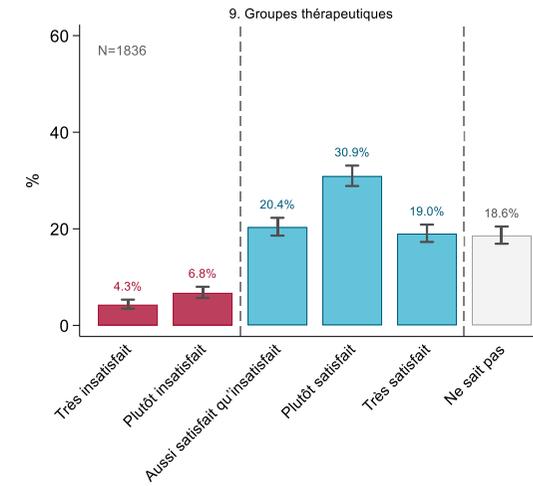
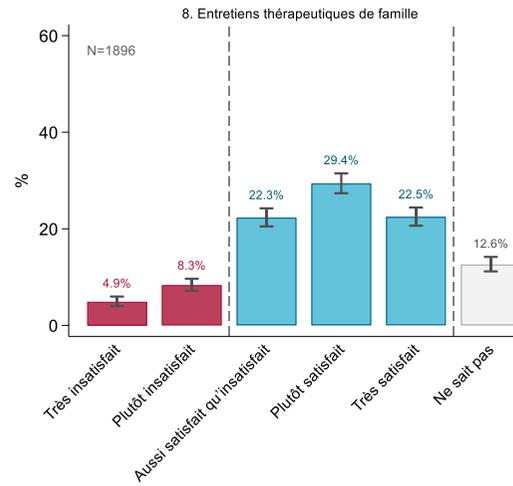
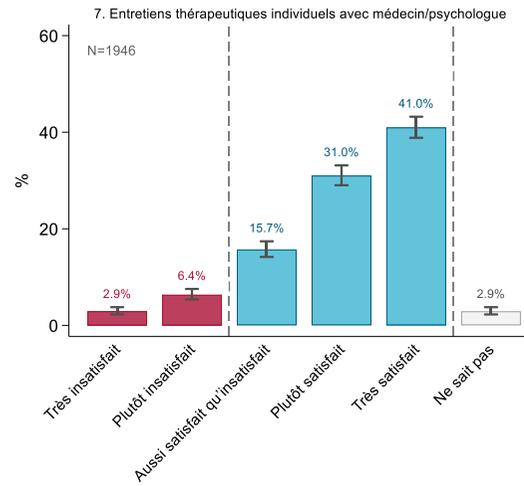


¹⁰ Les proportions tiennent compte des catégories de réponses présentées sur les graphiques. Ainsi, la proportion des réponses problématiques peut être légèrement sous-estimées en fonction des proportions de réponses alternatives.

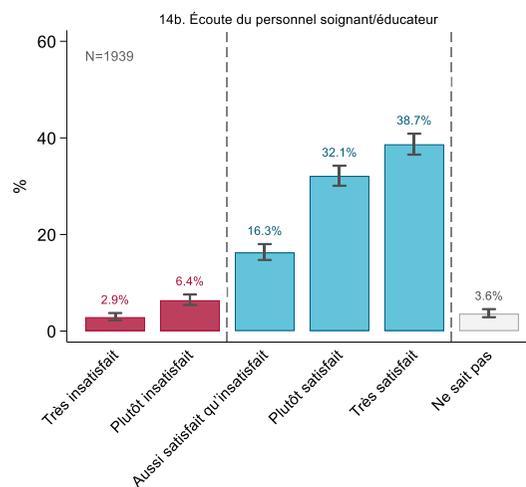
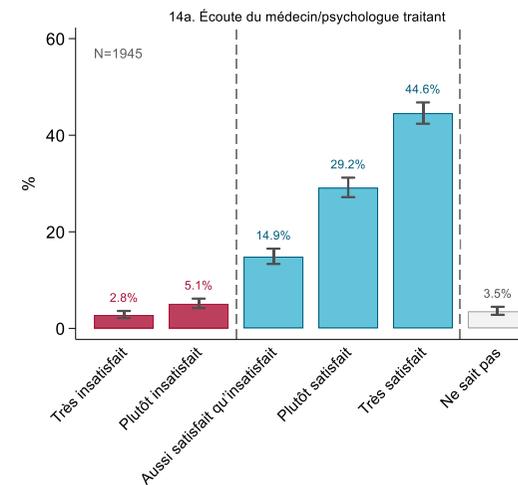
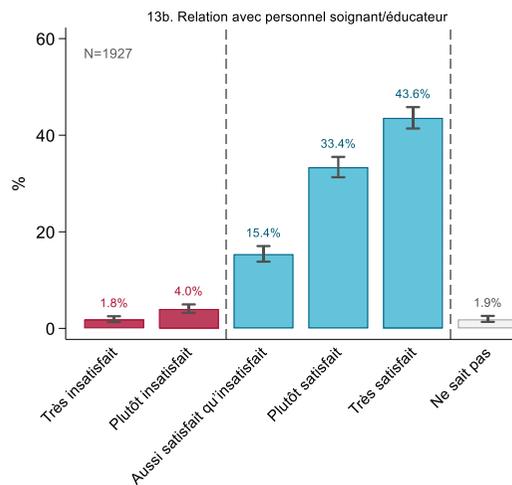
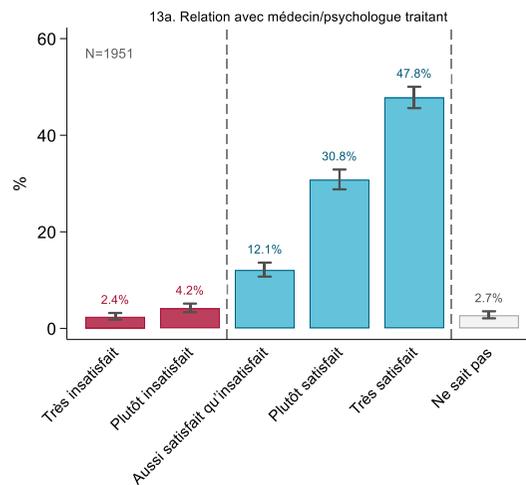
2. Information et explication



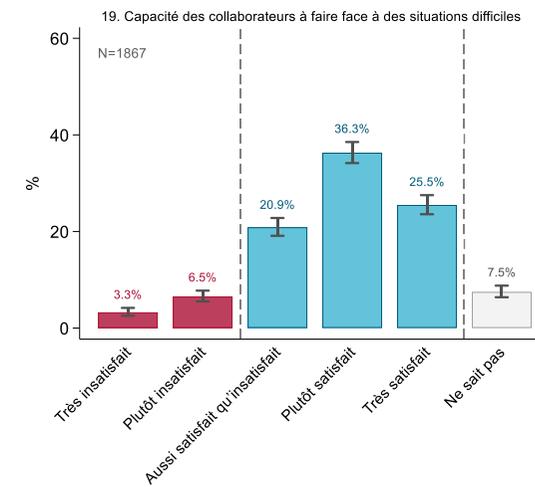
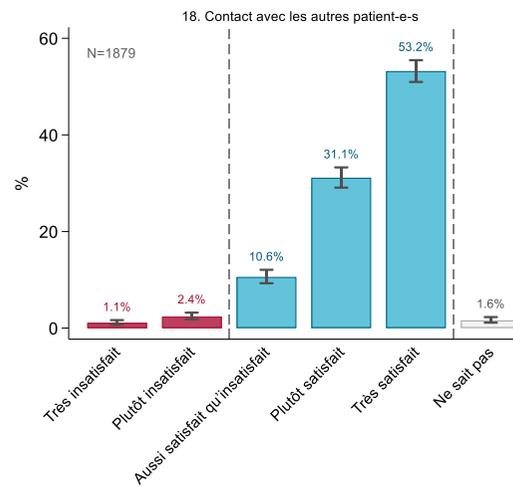
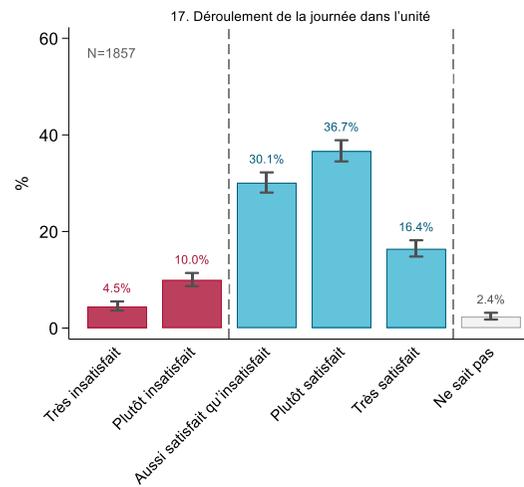
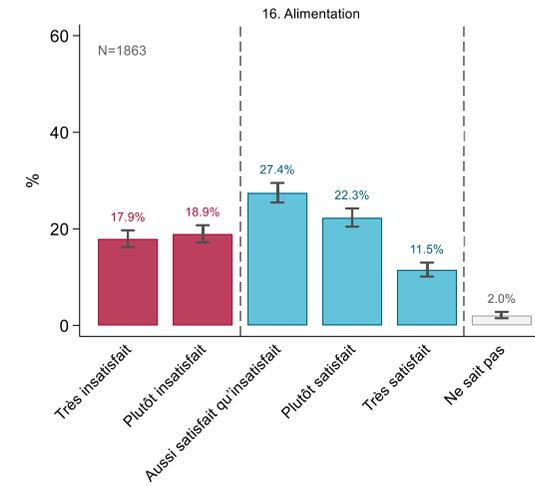
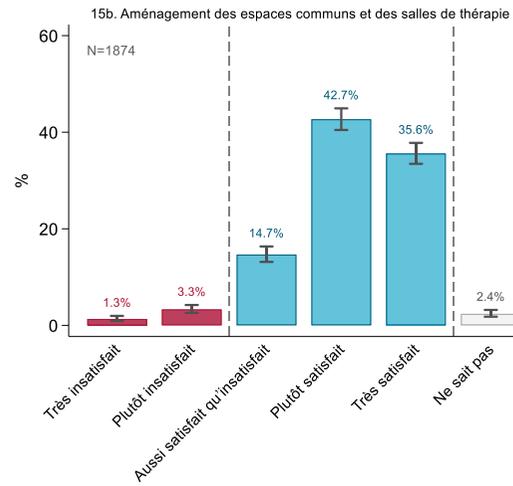
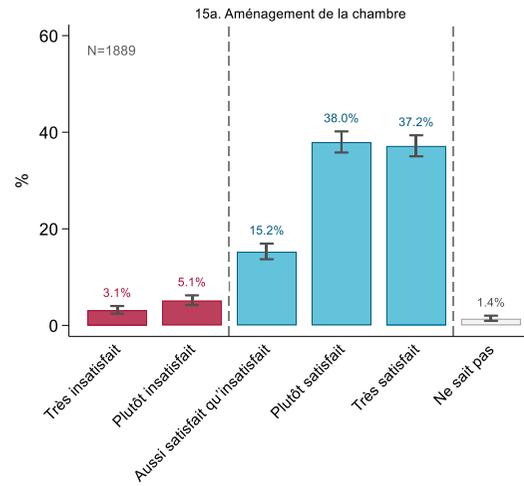
3. Prise en charge



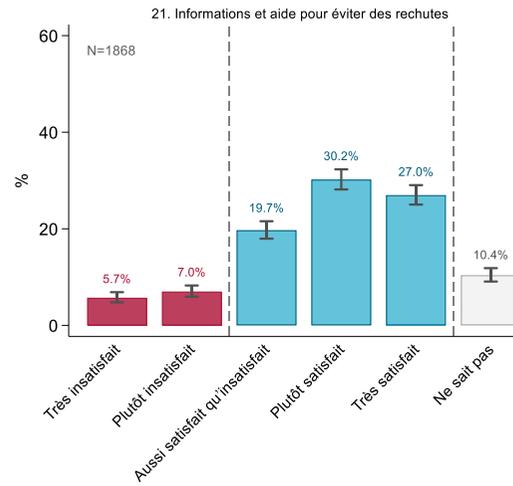
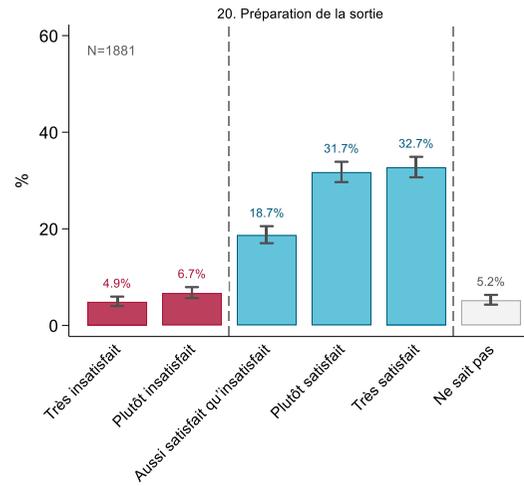
4. Intervenant-e-s



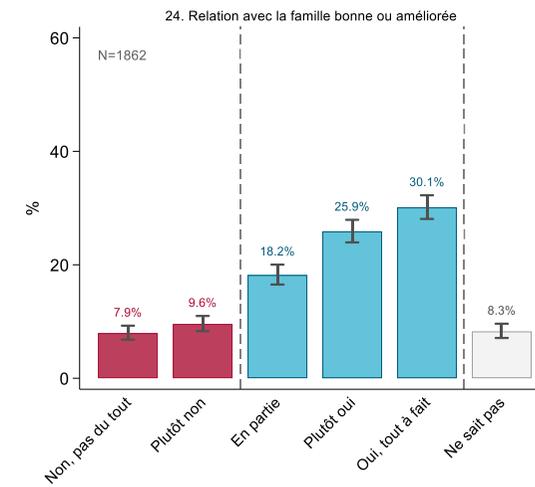
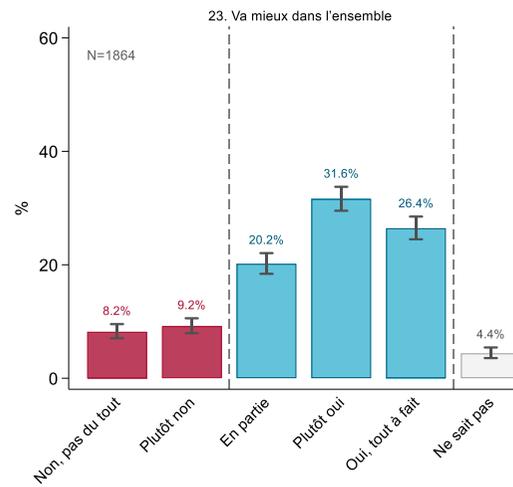
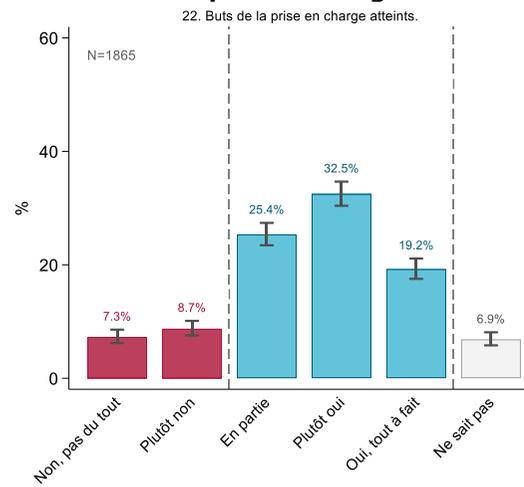
5. Vivre et habiter dans l'unité

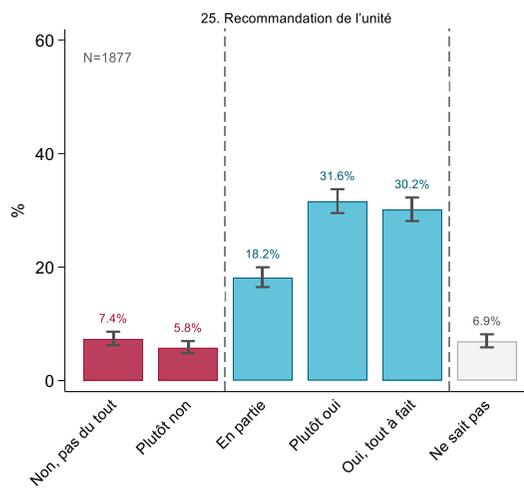


6. Sortie et suite



7. Utilité de la prise en charge





8. Durée de la prise en charge

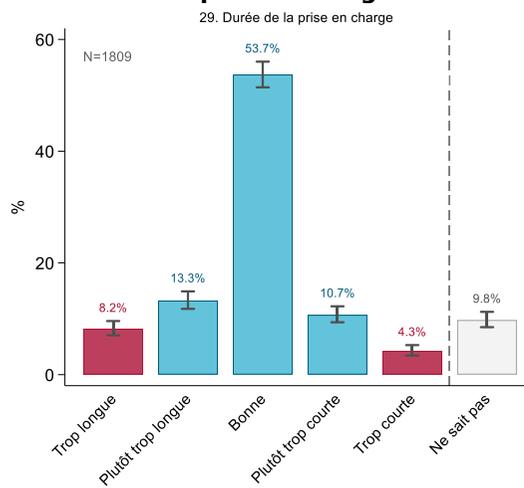
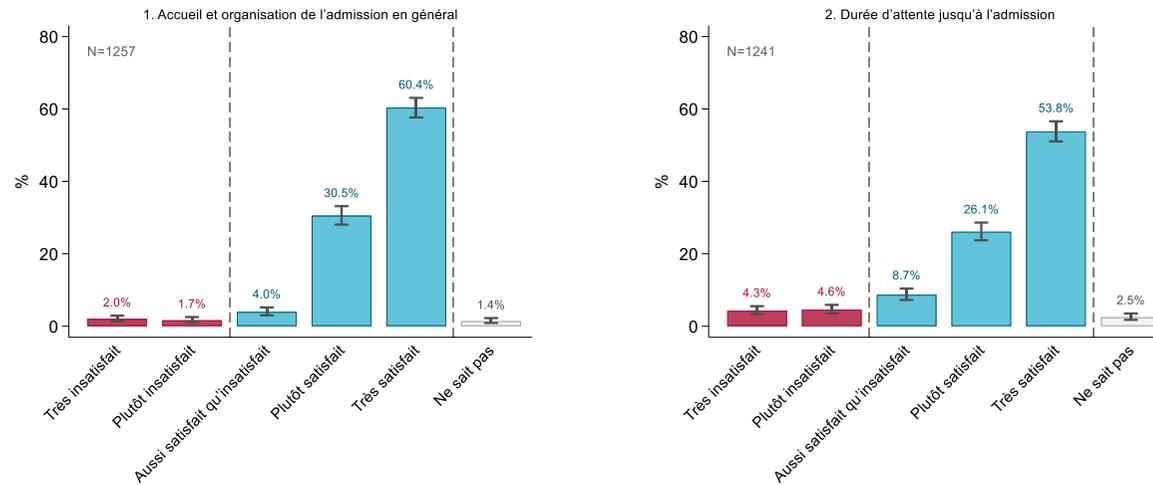


Figure 43 : Niveau de satisfaction des patient-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question par thématique 2021, parents

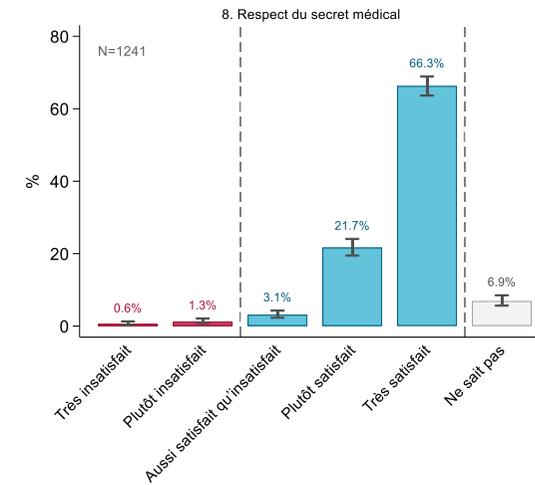
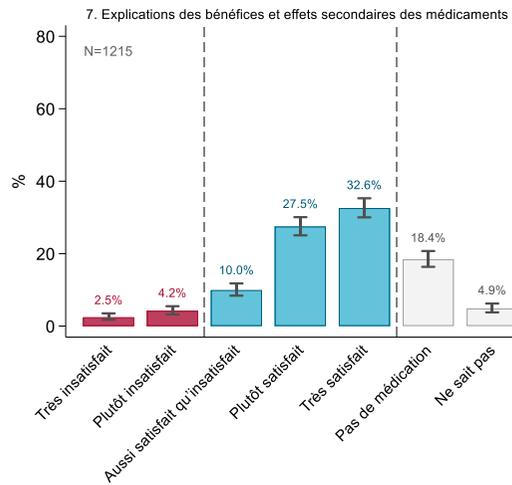
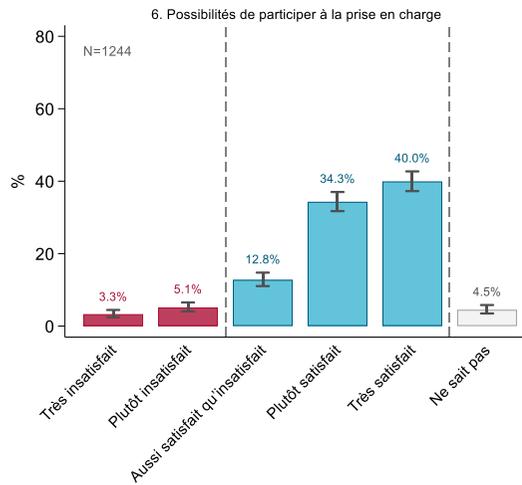
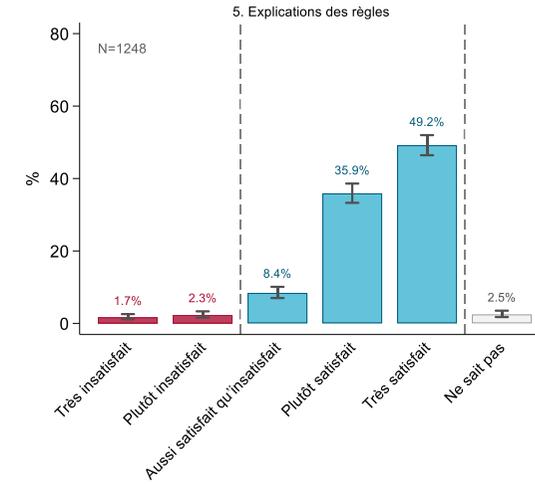
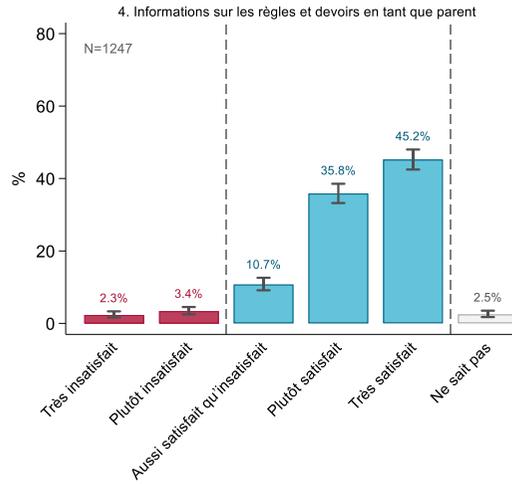
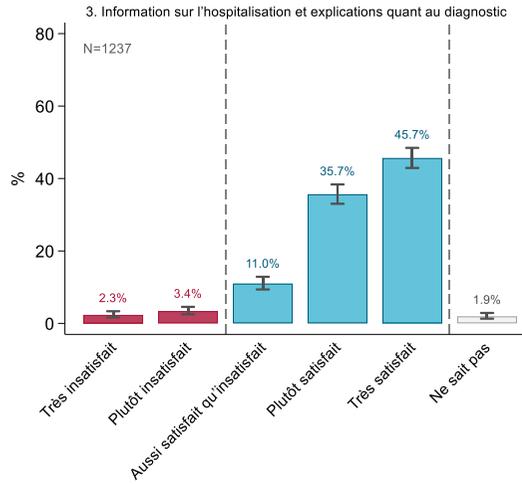
Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95%. Réponses problématiques en rouge¹¹.

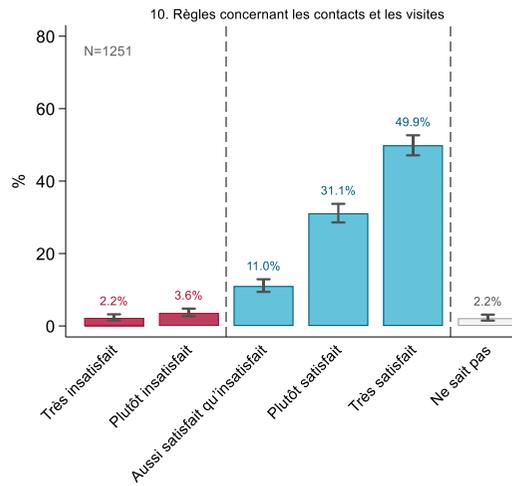
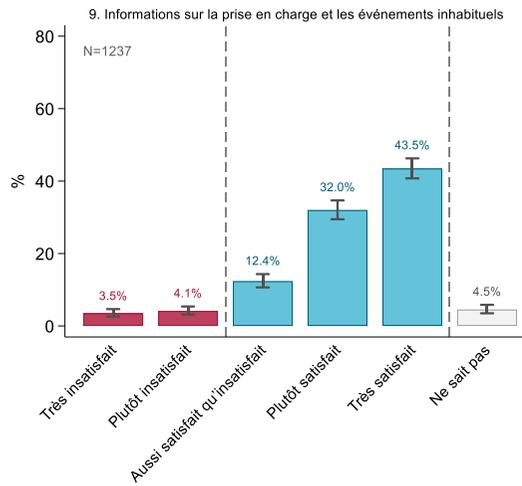
1. Accueil



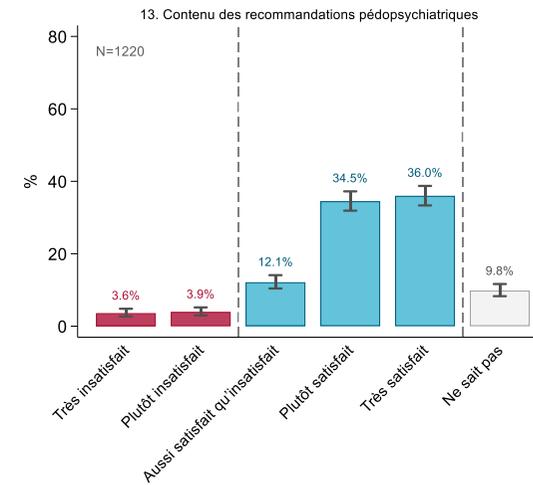
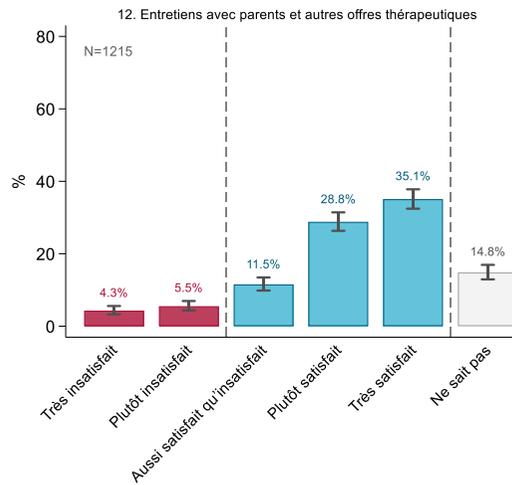
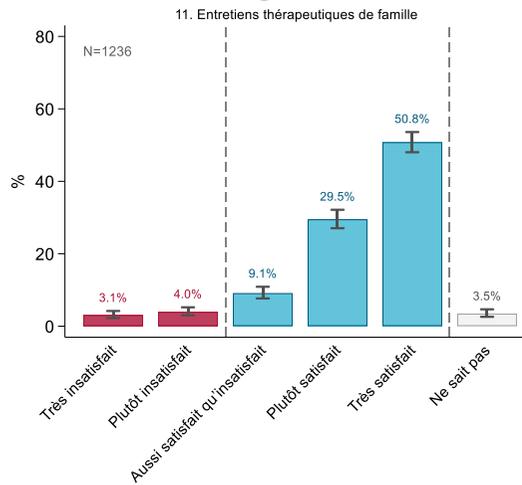
¹¹ Les proportions tiennent compte des catégories de réponses présentées sur les graphiques. Ainsi, la proportion des réponses problématiques peut être légèrement sous-estimées en fonction des proportions de réponses alternatives.

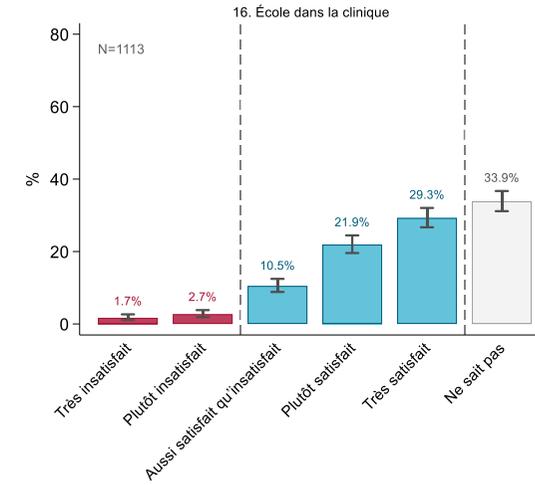
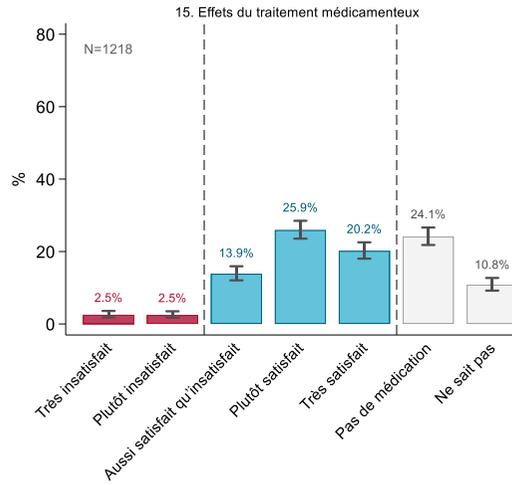
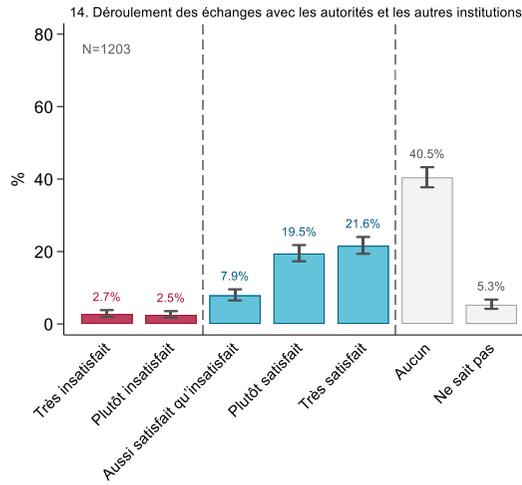
2. Information et explication



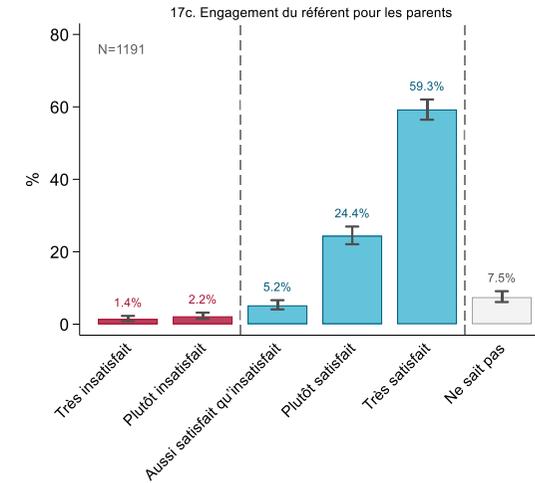
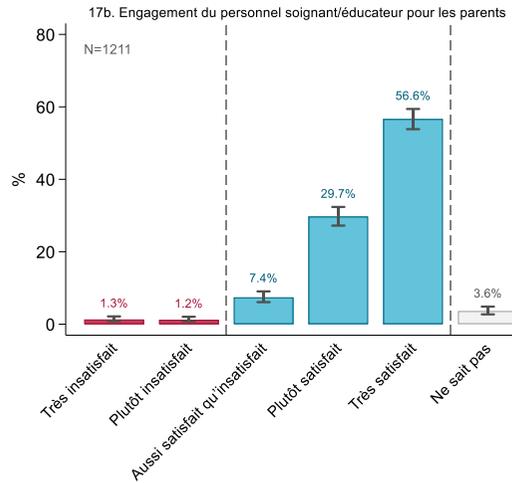
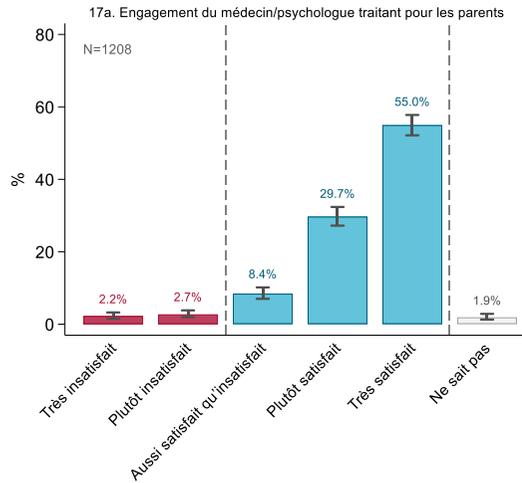


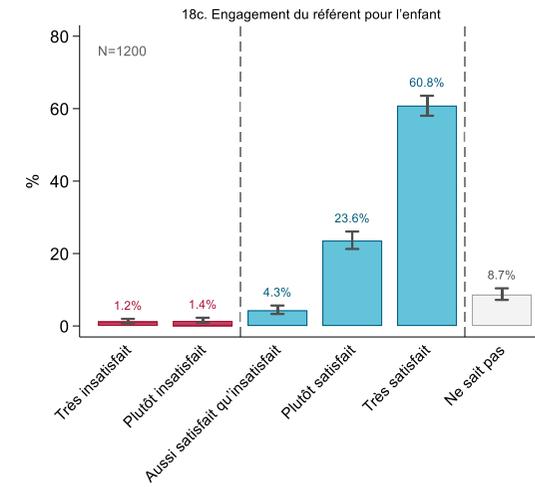
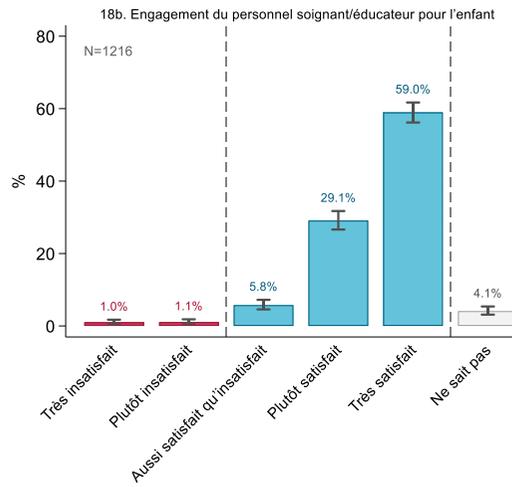
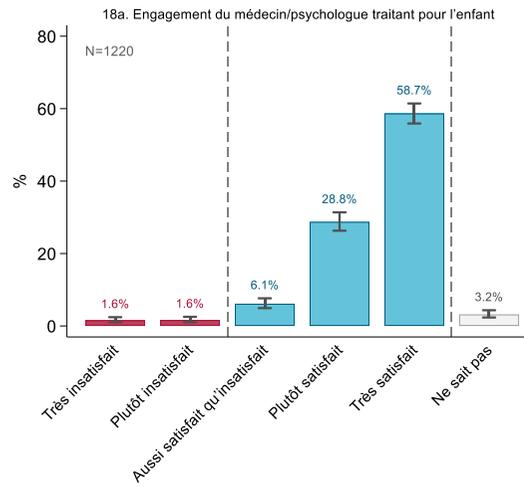
3. Prise en charge



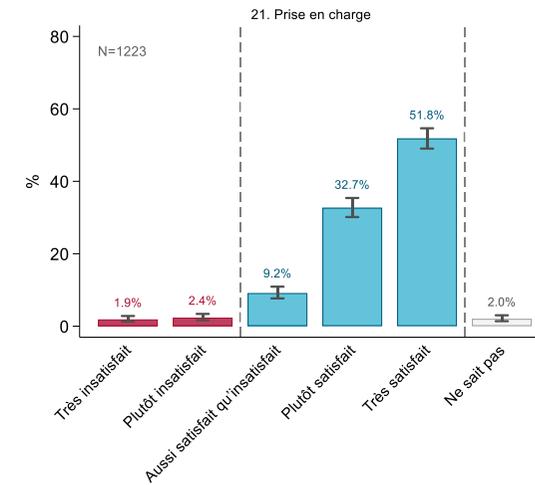
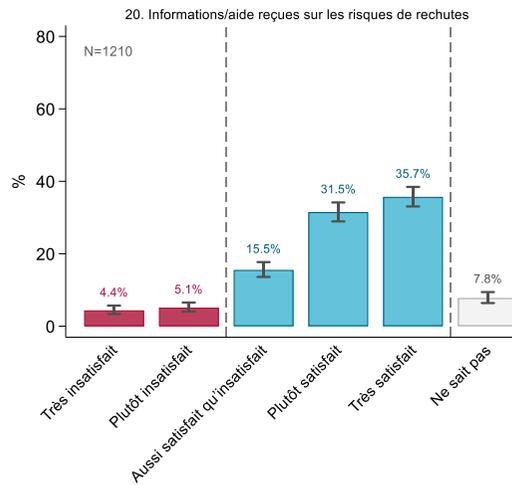
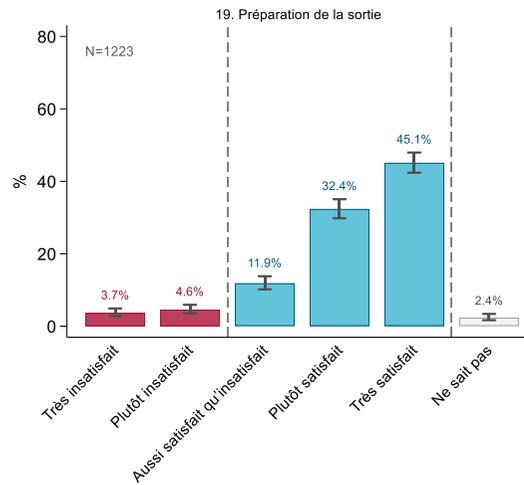


4. Intervenant-e-s

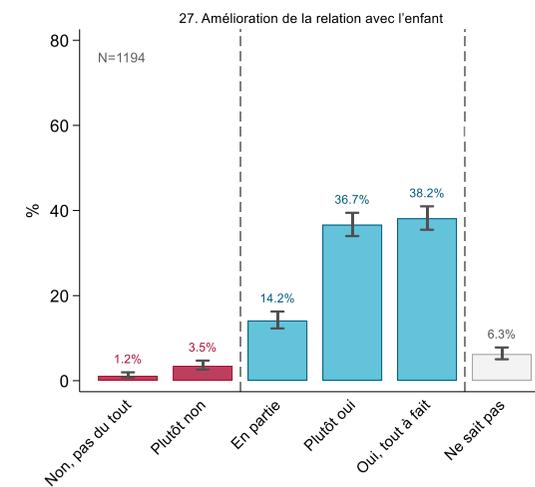
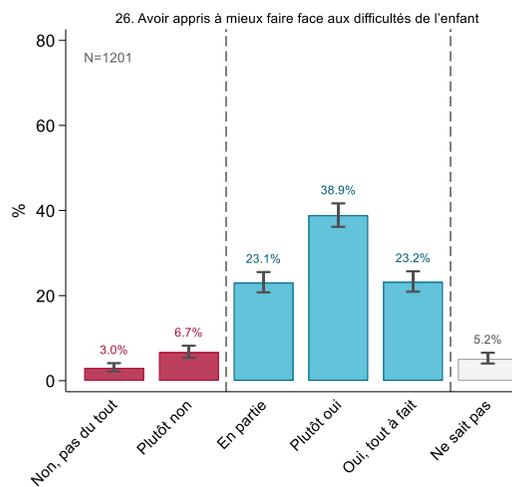
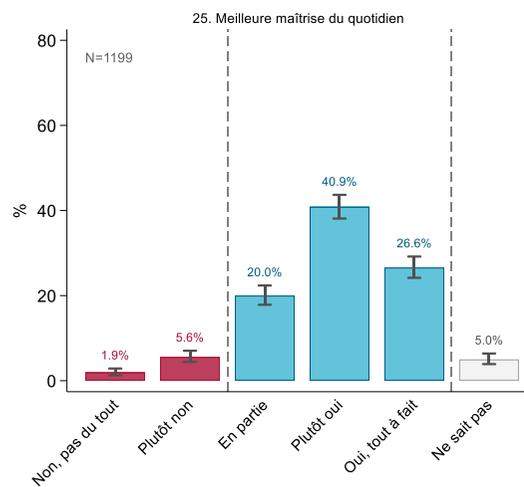
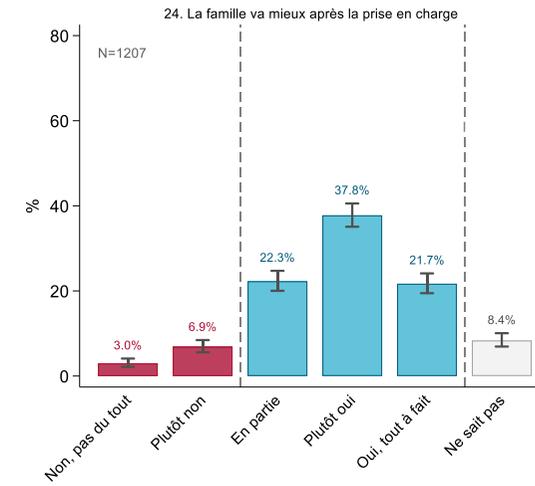
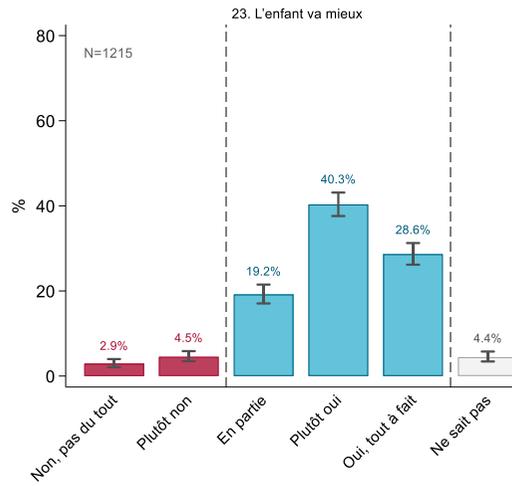
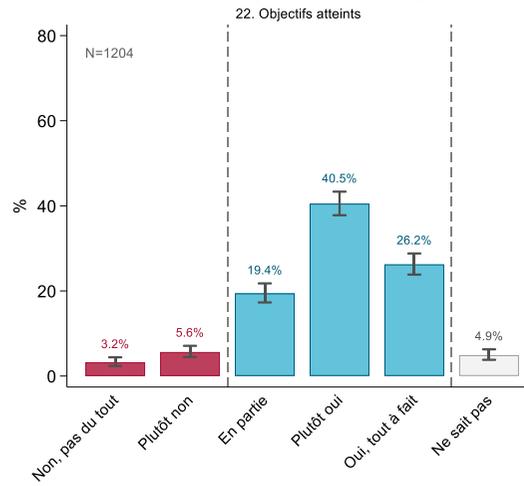


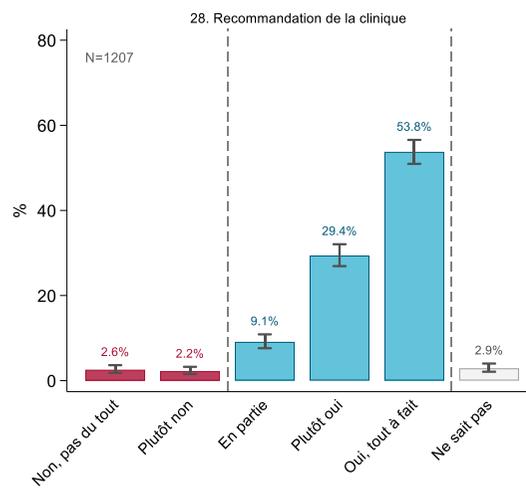


5. Sortie et suite



6. Utilité de la prise en charge





7. Durée de la prise en charge

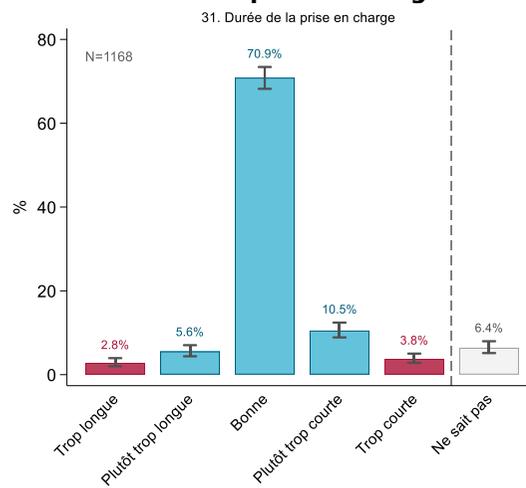


Tableau 12 : Qualité de la cohérence interne des thématiques de la satisfaction 2021, adolescent-e-s

Thématique	Questions	Valeur de l'indice de Cronbach*
Accueil	Q1	-
Information et explication	Q2-6	0,77 (0,84)
Prise en charge	Q7-12	0,78 (0,84)
Intervenant-e-s	Q13a,b-14a,b	0,82 (0,93)
Vivre et habiter dans l'unité	Q15a,b-19	0,74 (0,75)
Sortie et suite	Q20-21	0,80 (0,84)
Utilité de la prise en charge	Q22-25	0,76 (0,84)

*Les valeurs de l'indice de cohérence interne mis en évidence lors de la validation des questionnaires sont notées entre parenthèses.

Tableau 13 : Qualité de la cohérence interne des thématiques de la satisfaction 2021, parents

Thématique	Questions	Valeur de l'indice de Cronbach*
Accueil	Q1-2	0,52 (0,71)
Information et explication	Q3-10	0,90 (0,88)
Prise en charge	Q11-16	0,92 (0,81)
Intervenant-e-s	Q17a-c-18a-c	0,92 (0,86)
Sortie et suite	Q19-21	0,86 (0,76)
Utilité de la prise en charge	Q22-28	0,91 (0,86)

*Les valeurs de l'indice de cohérence interne mis en évidence lors de la validation des questionnaires sont notées entre parenthèses.

Tableau 14 : Résultats par clinique, population adolescent-e-s

Taux de réponse, moyennes non ajustées **m** (avec Intervalle de confiance 95% [IC 95%] pour la moyenne 2021; n = nombre de questionnaires évalués pour cette thématique).

Code	Taux de réponse	Thématique 1 Moyennes		Thématique 2 Moyennes		Thématique 3 Moyennes		Thématique 4 Moyennes		Thématique 5 Moyennes		Thématique 6 Moyennes		Thématique 7 Moyennes		Thématique 8 Taux réponses positives	
		Collectif global : 4.04		Collectif global : 3.94		Collectif global : 3.78		Collectif global : 4.11		Collectif global : 3.78		Collectif global : 3.79		Collectif global : 3.62		Collectif global : 59.51%	
	2021	2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021	
		m [IC95%]	n	m [IC95%]	n												
1	20.0%	4.23	52	4.03	50	4.01	52	4.24	51	3.94	51	3.91	50	3.97	49	82.6	46
		[4.00,4.46]		[3.80,4.26]		[3.77,4.24]		[4.02,4.45]		[3.74,4.14]		[3.60,4.22]		[3.73,4.21]		[71.23,93.99]	
2	97.1%	4.13	31	4.07	33	4.01	33	4.03	33	4.04	34	4.24	34	4.27	34	96.4	28
		[3.88,4.37]		[3.85,4.29]		[3.73,4.29]		[3.69,4.38]		[3.85,4.24]		[3.86,4.61]		[4.05,4.49]		[89.10,103.76]	
3*	66.7%	3.73	15	3.27	15	3.80	15	3.89	14	3.39	15	3.50	14	3.36	15	50.0	12
4	90.9%	3.97	29	3.87	30	3.83	30	3.91	29	3.85	28	3.66	28	3.44	28	90.9	22
		[3.64,4.29]		[3.59,4.14]		[3.57,4.09]		[3.57,4.25]		[3.61,4.08]		[3.33,3.99]		[3.08,3.80]		[77.86,103.96]	
5	44.6%	4.20	66	4.02	64	3.67	66	4.13	65	3.69	63	3.56	61	3.57	63	89.3	56
		[3.98,4.41]		[3.85,4.19]		[3.51,3.83]		[3.96,4.31]		[3.55,3.83]		[3.24,3.88]		[3.35,3.79]		[80.93,97.64]	
6	36.0%	4.12	25	4.27	26	3.59	26	4.14	26	3.79	26	4.14	25	3.92	25	90.9	22
		[3.85,4.39]		[4.05,4.48]		[3.33,3.84]		[3.89,4.40]		[3.58,3.99]		[3.81,4.47]		[3.57,4.27]		[77.86,103.96]	
7	83.4%	3.99	151	3.88	149	3.82	150	4.00	153	3.79	141	3.74	140	3.65	142	87.5	120
		[3.85,4.14]		[3.75,4.00]		[3.69,3.96]		[3.87,4.13]		[3.67,3.91]		[3.55,3.92]		[3.50,3.79]		[81.50,93.50]	
8	75.4%	4.14	128	4.09	126	3.89	121	4.21	129	3.89	127	3.68	125	3.44	126	82.0	111
		[4.02,4.29]		[3.97,4.21]		[3.75,4.03]		[4.07,4.35]		[3.77,4.00]		[3.47,3.88]		[3.27,3.61]		[74.72,89.24]	
9	56.1%	3.86	22	3.88	23	3.93	22	4.36	22	3.74	22	3.69	21	3.91	22	90.9	22
		[3.40,4.32]		[3.50,4.26]		[3.63,4.22]		[4.04,4.68]		[3.39,4.09]		[3.22,4.16]		[3.53,4.30]		[77.86,103.96]	
10	63.2%	4.41	44	4.23	45	4.12	43	4.49	44	4.12	44	4.10	43	4.01	43	94.6	37
		[4.22,4.60]		[4.05,4.41]		[3.91,4.34]		[4.33,4.66]		[3.95,4.28]		[3.82,4.38]		[3.78,4.24]		[86.95,102.24]	
11	78.6%	4.10	21	4.02	20	3.90	22	4.28	21	4.02	22	3.64	21	3.57	21	87.5	16
		[3.69,4.50]		[3.73,4.30]		[3.60,4.20]		[4.01,4.56]		[3.78,4.26]		[3.11,4.17]		[3.14,4.01]			

Code	Taux de réponse	Thématique 1 Moyennes Collectif global : 4.04		Thématique 2 Moyennes Collectif global : 3.94		Thématique 3 Moyennes Collectif global : 3.78		Thématique 4 Moyennes Collectif global : 4.11		Thématique 5 Moyennes Collectif global : 3.78		Thématique 6 Moyennes Collectif global : 3.79		Thématique 7 Moyennes Collectif global : 3.62		Thématique 8 Taux réponses positives Collectif global : 59.51%	
		2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021	2021
		m [IC95%]	n	m [IC95%]	n												
12		3.98 [3.86,4.10]	212	3.78 [3.67,3.90]	217	3.60 [3.48,3.73]	208	3.97 [3.85,4.09]	219	3.70 [3.61,3.80]	213	3.68 [3.53,3.83]	211	3.52 [3.39,3.65]	202	81.1 [75.38,86.78]	185
14*	20.7%	3.67	6	3.79	6	3.53	5	3.58	6	3.25	6	3.58	6	3.38	6	100.0	5
15	85.2%	4.43 [4.15,4.72]	23	4.02 [3.76,4.28]	23	3.76 [3.46,4.07]	22	4.11 [3.81,4.42]	22	3.99 [3.72,4.26]	22	3.77 [3.36,4.19]	22	3.89 [3.47,4.32]	22	90.0 [75.59,104.41]	20
16*	77.8%	4.29	14	3.99	14	4.04	14	4.48	14	4.30	14	3.89	14	4.18	14	84.6	13
17	37.8%	3.61 [3.24,3.98]	28	3.62 [3.39,3.86]	27	3.19 [2.89,3.50]	27	3.55 [3.19,3.92]	27	3.85 [3.62,4.08]	26	3.08 [2.58,3.57]	26	3.31 [2.87,3.75]	26	82.6 [65.85,99.37]	23
18	39.3%	3.96 [3.68,4.23]	46	3.78 [3.53,4.04]	45	3.62 [3.35,3.89]	45	4.05 [3.78,4.32]	46	3.80 [3.56,4.04]	43	3.90 [3.62,4.17]	44	3.50 [3.23,3.77]	44	76.3 [62.15,90.48]	38
19	15.7%	3.70 [3.13,4.27]	20	3.70 [3.25,4.14]	20	3.80	19	4.00 [3.53,4.48]	20	3.75	18	3.56	18	3.60	18	58.8	17
20	47.7%	4.09 [3.94,4.25]	117	3.86 [3.73,4.00]	110	3.76 [3.62,3.89]	113	3.99 [3.83,4.15]	116	3.67 [3.52,3.82]	103	3.96 [3.77,4.15]	97	3.74 [3.56,3.92]	99	86.4 [79.05,93.68]	88
21	34.7%	4.35 [3.99,4.71]	26	3.98 [3.61,4.34]	26	3.58 [3.25,3.91]	26	3.90 [3.47,4.34]	26	3.99 [3.71,4.27]	26	4.04 [3.62,4.47]	24	3.73 [3.37,4.09]	25	86.4 [70.79,101.94]	22
22*	60.0%	4.33	12	4.01	11	4.07	10	4.38	12	3.98	10	3.86	11	4.16	8	85.7	7
23	79.0%	4.20 [4.08,4.31]	219	4.19 [4.10,4.27]	224	3.97 [3.88,4.06]	217	4.31 [4.22,4.41]	224	4.00 [3.93,4.07]	225	4.07 [3.96,4.18]	214	3.86 [3.76,3.97]	217	89.8 [85.52,94.07]	196
24	92.0%	3.96 [3.83,4.10]	182	3.89 [3.78,3.99]	181	3.75 [3.63,3.88]	176	4.12 [4.00,4.23]	181	3.71 [3.60,3.82]	180	3.67 [3.51,3.83]	176	3.38 [3.23,3.53]	177	88.9 [83.85,93.93]	153

Code	Taux de réponse	Thématique 1 Moyennes		Thématique 2 Moyennes		Thématique 3 Moyennes		Thématique 4 Moyennes		Thématique 5 Moyennes		Thématique 6 Moyennes		Thématique 7 Moyennes		Thématique 8 Taux réponses positives	
		Collectif global : 4.04		Collectif global : 3.94		Collectif global : 3.78		Collectif global : 4.11		Collectif global : 3.78		Collectif global : 3.79		Collectif global : 3.62		Collectif global : 59.51%	
	2021	2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021	
		m [IC95%]	n	m [IC95%]	n												
25		3.74	115	3.56	111	3.23	110	3.78	111	3.40	112	3.44	107	3.24	111	79.3	87
		[3.55,3.93]		[3.41,3.72]		[3.06,3.41]		[3.59,3.97]		[3.26,3.53]		[3.22,3.67]		[3.04,3.44]		[70.63,87.99]	
26	44.1%	4.02	116	4.04	120	3.92	119	4.11	119	3.75	115	3.68	109	3.52	113	92.5	106
		[3.85,4.19]		[3.91,4.16]		[3.80,4.03]		[3.97,4.25]		[3.66,3.85]		[3.51,3.86]		[3.35,3.69]		[87.34,97.56]	
27	37.4%	3.84	98	4.09	101	3.94	99	4.33	99	3.70	97	3.87	95	3.68	96	92.0	88
		[3.66,4.01]		[3.96,4.22]		[3.80,4.09]		[4.21,4.46]		[3.57,3.83]		[3.68,4.06]		[3.50,3.85]		[86.28,97.81]	
29*	73.3%	4.09	11	3.63	11	4.22	10	4.30	11	3.79	11	4.05	11	3.90	11	77.8	9
30		3.99	69	3.90	69	3.88	68	4.27	70	3.45	69	3.96	67	3.70	69	80.3	61
		[3.83,4.14]		[3.73,4.07]		[3.73,4.03]		[4.12,4.42]		[3.29,3.61]		[3.73,4.18]		[3.46,3.94]		[70.06,90.59]	
31*	68.8%	4.09	11	3.98	11	3.44	11	3.88	11	4.01	8	4.21	7	3.26	8	100.0	6
32*	76.9%	4.24	17	3.97	20	4.11	20	4.52	20	4.03	20	4.11	19	4.04	20	93.8	16
				[3.67,4.26]		[3.84,4.39]		[4.26,4.78]		[3.78,4.29]				[3.65,4.43]			

* Cliniques avec moins de 20 réponses évaluées. Attention : en raison du faible nombre de réponses prises en compte, ces résultats ont une fiabilité statistique limitée et doivent être interprétés avec prudence ! Dans ce cas, les intervalles de confiance n'ont pas été calculés.

ª Pour trois cliniques il n'y pas été possible de déterminer le nombre de questionnaires envoyés et elles ont été exclues du calcul du taux de réponse. Les questionnaires reçus ont par contre été pris en compte lors des analyses de satisfaction. Ceci explique les différences de totaux.

Tableau 15 : Résultats par clinique, population parents

Taux de réponse, moyennes non ajustées **m** (avec Intervalle de confiance 95% [IC 95%] pour la moyenne 2021; n = nombre de questionnaires évalués pour cette thématique).

Code	Taux de réponse	Thématique 1 Moyennes		Thématique 2 Moyennes		Thématique 3 Moyennes		Thématique 4 Moyennes		Thématique 5 Moyennes		Thématique 6 Moyennes		Thématique 7 Taux de réponses positives (%)	
		Collectif global : 4,35		Collectif global : 4,23		Collectif global : 4,06		Collectif global : 4,45		Collectif global : 4,14		Collectif global : 3,93		Collectif global : 93,0%	
		2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021	
		m [IC95%]	n	m [IC95%]	n										
1	21.1%	4.33 [4.13,4.53]	56	4.10 [3.85,4.35]	56	3.98 [3.67,4.29]	50	4.33 [4.10,4.55]	57	4.01 [3.74,4.29]	56	3.82 [3.58,4.06]	56	91.84 [83.89,99.78]	49
2	91.4%	4.38 [4.11,4.64]	32	4.21 [3.95,4.47]	32	3.88 [3.56,4.19]	32	4.22 [3.91,4.53]	32	3.90 [3.57,4.24]	31	4.12 [3.87,4.38]	32	96.77 [90.19,103.36]	31
3*	70.6%	4.72	9	4.07	8	3.68	8	4.41	9	4.13	8	3.61	6	100.00	9
4	90.9%	4.27 [3.94,4.59]	30	4.50 [4.35,4.65]	29	4.44 [4.24,4.64]	30	4.76 [4.60,4.92]	29	4.62 [4.46,4.78]	30	4.18 [3.96,4.40]	29	96.55 [89.49,103.62]	29
5	17.6%	4.48 [4.18,4.78]	26	4.25 [4.03,4.46]	26	3.87 [3.54,4.20]	25	4.63 [4.36,4.91]	26	3.94 [3.51,4.37]	25	3.67 [3.34,4.01]	25	89.47	19
6*	26.7%	4.53	19	4.21 [3.93,4.49]	20	4.20 [3.95,4.45]	20	4.62	19	4.44	19	4.17	19	100.00	17
7	57.0%	4.55 [4.43,4.68]	95	4.34 [4.21,4.47]	96	4.18 [4.02,4.35]	93	4.51 [4.40,4.62]	88	4.20 [4.05,4.35]	93	4.07 [3.93,4.21]	92	93.75 [88.33,99.17]	80
8	41.3%	4.24 [4.03,4.45]	69	4.37 [4.22,4.51]	70	4.10 [3.87,4.33]	64	4.54 [4.40,4.69]	62	4.17 [3.93,4.40]	66	3.83 [3.64,4.03]	64	92.73 [85.64,99.81]	55
9*	21.7%	3.89	9	4.23	9	4.20	8	4.27	9	4.00	8	3.80	9	88.89	9
10		4.46 [4.21,4.71]	39	4.33 [4.06,4.59]	39	4.14 [3.84,4.44]	38	4.52 [4.25,4.79]	38	4.32 [4.05,4.59]	37	4.01 [3.80,4.23]	38	90.91 [80.56,101.26]	33
11*	25.0%	3.21	7	4.00	7	3.50	7	4.13	7	3.52	7	3.69	7	100.00	5

Code	Taux de réponse	Thématique 1 Moyennes		Thématique 2 Moyennes		Thématique 3 Moyennes		Thématique 4 Moyennes		Thématique 5 Moyennes		Thématique 6 Moyennes		Thématique 7 Taux de réponses positives (%)	
		Collectif global : 4,35		Collectif global : 4,23		Collectif global : 4,06		Collectif global : 4,45		Collectif global : 4,14		Collectif global : 3,93		Collectif global : 93,0%	
		2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021	
		m [IC95%]	n	m [IC95%]	n										
12	70.1%	4.30	134	4.29	133	4.13	128	4.45	127	4.21	128	4.15	122	93.16	117
		[4.15,4.45]		[4.16,4.41]		[3.99,4.28]		[4.34,4.57]		[4.06,4.37]		[4.02,4.28]		[88.52,97.80]	
14*	55.2%	4.41	16	4.14	16	3.77	16	4.59	16	4.04	16	3.81	15	93.33	15
15	85.2%	4.57	23	4.46	23	4.36	23	4.63	23	4.28	23	4.35	23	95.00	20
		[4.23,4.90]		[4.21,4.70]		[4.09,4.63]		[4.45,4.81]		[3.92,4.63]		[4.11,4.59]		[84.53,105.47]	
16*	38.9%	4.64	7	4.49	7	4.30	7	4.79	7	4.55	7	4.32	7	100.00	6
17	46.3%	4.41	38	4.26	38	4.03	37	4.46	37	4.01	37	3.84	35	91.18	34
		[4.20,4.61]		[4.08,4.44]		[3.79,4.27]		[4.28,4.64]		[3.75,4.26]		[3.65,4.04]		[81.13,101.22]	
18	19.3%	4.48	21	4.26	21	4.15	21	4.63	21	4.20	20	4.04	19	94.12	17
		[4.16,4.79]		[3.96,4.55]		[3.83,4.47]		[4.37,4.88]		[3.87,4.53]					
19	15.7%	4.31	21	4.35	20	4.24	20	4.47	20	4.25	21	4.03	20	94.74	19
		[3.93,4.69]		[4.03,4.66]		[3.92,4.57]		[4.22,4.73]		[3.90,4.60]		[3.68,4.38]			
20	30.3%	4.07	82	3.93	80	3.71	75	4.17	71	3.81	71	3.61	74	95.45	66
		[3.82,4.31]		[3.73,4.13]		[3.46,3.97]		[3.95,4.38]		[3.55,4.07]		[3.39,3.83]		[90.29,100.61]	
21*	13.3%	4.50	10	4.19	10	4.37	10	4.56	10	4.10	10	4.10	10	100.00	10
22*	42.9%	4.83	6	4.60	6	4.61	6	4.92	6	4.78	6	4.40	6	100.00	6
23	61.6%	4.47	128	4.25	132	4.13	121	4.56	130	4.24	129	3.94	127	92.37	118
		[4.34,4.61]		[4.12,4.39]		[3.98,4.29]		[4.44,4.67]		[4.08,4.39]		[3.79,4.09]		[87.51,97.23]	
24	91.7%	4.28	52	4.29	51	4.14	51	4.41	50	4.16	49	3.76	48	87.50	48
		[4.04,4.52]		[4.09,4.48]		[3.91,4.36]		[4.20,4.61]		[3.93,4.39]		[3.53,3.99]		[77.80,97.20]	

Code	Taux de réponse	Thématique 1 Moyennes		Thématique 2 Moyennes		Thématique 3 Moyennes		Thématique 4 Moyennes		Thématique 5 Moyennes		Thématique 6 Moyennes		Thématique 7 Taux de réponses positives (%)	
		Collectif global : 4,35		Collectif global : 4,23		Collectif global : 4,06		Collectif global : 4,45		Collectif global : 4,14		Collectif global : 3,93		Collectif global : 93,0%	
		2021		2021		2021		2021		2021		2021		2021	
		m [IC95%]	n	m [IC95%]	n	m [IC95%]	n	m [IC95%]	n	m [IC95%]	n	m [IC95%]	n	m [IC95%]	n
25	40.0%	4.27	52	3.80	52	3.44	50	4.05	51	3.59	52	3.55	51	89.13	46
		[4.08,4.46]		[3.55,4.05]		[3.08,3.81]		[3.76,4.33]		[3.26,3.92]		[3.24,3.86]		[79.79,98.48]	
26	40.7%	4.41	103	4.29	103	4.16	98	4.48	97	4.22	95	3.89	95	92.47	93
		[4.28,4.53]		[4.16,4.42]		[4.01,4.30]		[4.37,4.60]		[4.06,4.37]		[3.76,4.02]		[87.01,97.94]	
27	27.4%	4.28	73	4.20	72	3.99	68	4.42	69	4.20	69	3.82	68	93.65	63
		[4.06,4.50]		[4.03,4.37]		[3.77,4.21]		[4.22,4.61]		[4.01,4.39]		[3.62,4.02]		[87.46,99.84]	
29*	64.7%	4.55	10	4.47	11	4.21	11	4.64	10	4.35	8	4.23	11	90.00	10
30		4.32	56	4.14	56	3.97	55	4.42	53	4.15	55	4.15	53	91.49	47
		[4.13,4.51]		[3.95,4.33]		[3.76,4.18]		[4.21,4.63]		[3.93,4.37]		[3.95,4.34]		[83.21,99.77]	
31*	56.3%	4.22	9	4.10	9	3.59	9	4.08	8	3.90	8	3.30	9	83.33	6
32*	65.4%	4.29	17	4.41	17	4.45	17	4.74	17	4.35	17	4.17	17	93.75	16
		4.33													

* Cliniques avec moins de 20 réponses évaluées. Attention : en raison du faible nombre de réponses prises en compte, ces résultats ont une fiabilité statistique limitée et doivent être interprétés avec prudence ! Dans ce cas, les intervalles de confiance n'ont pas été calculés.

ª Pour deux cliniques il n'y pas été possible de déterminer le nombre de questionnaires envoyés et elles ont été exclues du calcul du taux de réponse. Les questionnaires reçus ont par contre été pris en compte lors des analyses de satisfaction. Ceci explique les différences de totaux.

Questionnaire adolescent-e-s

Ta satisfaction concernant l'hospitalisation

Questionnaire de satisfaction du traitement en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent

Pour chaque question, mets une croix sur la réponse qui correspond le mieux ! Si tu souhaites remplir ce questionnaire en ligne, copie l'URL dans ton navigateur internet ou bien scanne le QR-Code grâce à ton appareil mobile.

Répondre au questionnaire en QR_IMG
 ligne :
 URL:
 PLACEHOLDER_HEX



L'accueil

A quel point es-tu satisfait-e ...

1. ... de l'accueil au sein de l'unité et de l'organisation de l'admission en général ?	<input type="checkbox"/>					
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Information et explication

A quel point es-tu satisfait-e ...

2. ... de l'information reçue quant aux raisons de ton hospitalisation et une explication quant à ton diagnostic ?	<input type="checkbox"/>					
3. ... de l'information au sujet des règles et des explications de tes droits ?	<input type="checkbox"/>					
4. ... des possibilités de participer à ta prise en charge ?	<input type="checkbox"/>					
5. ... des explications des bénéfices et des effets secondaires des médicaments ? <input type="checkbox"/> pas de médication	<input type="checkbox"/>					
6. ... de la manière dont le secret médical est respecté ?	<input type="checkbox"/>					

Prise en charge

A quel point es-tu satisfait-e ...

7. ... des entretiens thérapeutiques individuels avec ton/ta médecin/psychologue ?	<input type="checkbox"/>					
8. ... des entretiens thérapeutiques de famille ?	<input type="checkbox"/>					
9. ... des groupes thérapeutiques ?	<input type="checkbox"/>					
10. ... du déroulement des échanges avec les autorités et les autres institutions ? <input type="checkbox"/> aucun	<input type="checkbox"/>					
11. ... des effets du traitement médicamenteux ? <input type="checkbox"/> pas de médication	<input type="checkbox"/>					
12. ... de l'école dans la clinique ?	<input type="checkbox"/>					

Médecin/Psychologue/Personnel soignant/Educateur

A quel point es-tu satisfait-e ...

13. ... de la relation avec						
a) ton médecin/psychologue traitant ?	<input type="checkbox"/>					
b) le personnel soignant/éducateur ?	<input type="checkbox"/>					
14. ... de la capacité à t'écouter et à comprendre tes problèmes						
a) de ton médecin/psychologue traitant ?	<input type="checkbox"/>					
b) du personnel soignant/éducateur ?	<input type="checkbox"/>					

Dans le présent document, les mots de genre masculin appliqués aux personnes désignent les hommes et les femmes.
 Questionnaire de satisfaction du traitement en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent (version adolescent) © S. Urben (Lausanne), M. Schmid (Bâle), A. Della Casa (Zürich) ; en collaboration avec la SSPPEA, Version 2 / 2018

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Aussi satisfait qu'insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Ne sais pas
Vivre et habiter dans l'unité						
A quel point es-tu satisfait-e ...						
15. ... de l'aménagement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
a) de ta chambre ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) des espaces communs et des salles de thérapie ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. ... de l'alimentation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. ... du déroulement de la journée dans l'unité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. ... du contact avec les autres patient-e-s ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. ... de la capacité des collaborateurs à faire face à des situations difficiles dans l'unité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sortie et suite de la prise en charge						
A quel point es-tu satisfait-e ...						
20. ... de la préparation de ta sortie ?	<input type="checkbox"/>					
21. ... des informations/de l'aide proposée afin d'éviter des rechutes ?	<input type="checkbox"/>					

	Tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Pas du tout	Ne sais pas
Appréciation globale de l'utilité de la prise en charge						
A quel point cela te correspond ?						
22. J'ai atteint les buts de ma prise en charge.	<input type="checkbox"/>					
23. Dans l'ensemble, à présent, après la prise en charge, je vais mieux.	<input type="checkbox"/>					
24. La relation avec ma famille était déjà bonne ou a changé de manière positive.	<input type="checkbox"/>					
25. Je recommanderais cette unité.	<input type="checkbox"/>					

26. Ce qui m'a le plus plu :

27. Ce que j'améliorerais :

28. Y a-t-il eu une situation dans l'unité où tu t'es senti-e mal à l'aise ?

	Trop longue	Plutôt trop longue	Bonne	Plutôt trop courte	Trop courte	Ne sais pas
29. La durée de la prise en charge a été :	<input type="checkbox"/>					

Année de naissance	Genre	Date (mois/année)
2 0	£ garçon	/ 2 0 2 1
	£ fille	

Merci d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire. Ton avis est très important à nos yeux !

Questionnaire parents



Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

Satisfaction des parents concernant l'hospitalisation

Questionnaire de satisfaction du traitement en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent

Pour chaque question, mettez une croix sur la réponse qui correspond le mieux !

Si vous souhaitez remplir ce questionnaire en ligne, veuillez copier l'URL dans votre navigateur internet ou bien scanner le QR-Code grâce à votre appareil mobile.

Répondre au questionnaire en ligne :
URL:
PLACEHOLDER_HEX

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Aussi satisfait qu'insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Ne sais pas
L'accueil						
A quel point êtes-vous satisfait-e-s...						
1. ... de l'accueil au sein de l'unité et de l'organisation de l'admission en général ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ... de la durée d'attente jusqu'à l'admission ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Information et explication						
A quel point êtes-vous satisfait-e-s...						
3. ... de l'information reçue quant aux raisons de l'hospitalisation et des explications concernant le diagnostic de votre enfant ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ... des informations concernant les règles et vos devoirs en tant que parent durant la prise en charge de votre enfant ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ... des explications des règles de l'unité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. ... des possibilités de participer, en tant que parent, à la prise en charge ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. ... des explications des bénéfices et des effets secondaires des médicaments ? <input type="checkbox"/> pas de médication	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. ... de la manière dont le secret médical est respecté ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. ... des informations que vous avez reçues en tant que parent sur la prise en charge et les événements inhabituels ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. ... des règles concernant les contacts et les visites ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prise en charge						
A quel point êtes-vous satisfait-e-s...						
11. ... des entretiens thérapeutiques de famille (discussion avec vous et votre enfant) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. ... des entretiens avec les parents et les autres offres thérapeutiques pour les parents ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. ... du contenu des recommandations pédopsychiatriques ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. ... du déroulement des échanges avec les autorités et les autres institutions ? <input type="checkbox"/> aucun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. ... des effets du traitement médicamenteux ? <input type="checkbox"/> pas de médication	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. ... de l'école dans la clinique ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dans le présent document, les mots de genre masculin appliqués aux personnes désignent les hommes et les femmes.
Questionnaire de satisfaction du traitement en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent: QS-UHPA-P (version parent) © S. Urben (Lausanne), M. Schmid (Bâle), A. Della Casa (Zürich) ; en collaboration avec la SSPPEA, Version 3 / 2020

Médecin/Psychologue/Personnel soignant/Educateur
A quel point êtes-vous satisfait-e-s...

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Aussi satisfait qu'insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Ne sais pas
17. ... de la motivation/l'engagement pour vous en tant que parent						
a) du médecin/psychologue traitant ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) du personnel soignant/éducateur ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) du référent ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. ... de la motivation/l'engagement pour votre enfant						
a) du médecin/psychologue traitant ?	<input type="checkbox"/>					
b) du personnel soignant/éducateur ?	<input type="checkbox"/>					
c) du référent ?	<input type="checkbox"/>					

Sortie, suite de la prise en charge et satisfaction concernant la prise en charge

A quel point êtes-vous satisfait-e-s...

19. ... de la préparation de la sortie de votre enfant ?	<input type="checkbox"/>					
20. ... des informations/de l'aide reçues concernant la réduction des risques de rechutes ?	<input type="checkbox"/>					
21. ... de la prise en charge à l'unité en général ?	<input type="checkbox"/>					

Appréciation globale de l'utilité de la prise en charge

A quel point cela vous correspond ?

	Tout à fait	Plutôt oui	En partie	Plutôt non	Pas du tout	Ne sais pas
22. De mon/notre point de vue les objectifs de la prise en charge ont été atteints.	<input type="checkbox"/>					
23. En général, notre enfant va mieux après la prise en charge.	<input type="checkbox"/>					
24. En général, nous, en tant que famille, allons mieux après la prise en charge.	<input type="checkbox"/>					
25. Nous avons confiance de pouvoir mieux maîtriser le quotidien après la sortie.	<input type="checkbox"/>					
26. Nous avons appris à mieux faire face aux difficultés de notre enfant.	<input type="checkbox"/>					
27. La relation avec mon/notre enfant était déjà bonne ou a changé de manière positive.	<input type="checkbox"/>					
28. Je recommanderais la clinique.	<input type="checkbox"/>					
29. Ce que j'ai/nous avons le plus apprécié :	_____					

30. Ce que j'améliorerais/nous améliorerions : _____

Durée de la prise en charge

31. La durée de la prise en charge a été :	Trop longue	Plutôt trop longue	Bonne	Plutôt trop courte	Trop courte	Ne sais pas
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qui a rempli le questionnaire ?	<input type="checkbox"/> Parents <input type="checkbox"/> Père <input type="checkbox"/> Mère <input type="checkbox"/> Autre(s) personne(s)					
Année de naissance de votre enfant	Genre de votre enfant		Date (mois/année)			
2 0	<input type="checkbox"/> masculin <input type="checkbox"/> féminin		<input type="text"/> / <input type="text"/> 2 0 2 1			

Merci d'avoir pris le temps de remplir ce questionnaire. Votre avis est très important à nos yeux !

Mentions légales

Titre	Satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en psychiatrie : Enfants et adolescent-e-s Rapport comparatif national, mesure 2021
Année	Août 2022
Auteurs	Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ
Membres du groupe d'expert satisfaction des patients PEA	Stefan Kuhn, Beauftragter Managementsystem, Pflegedienstleiter, Luzerner Psychiatrie, LUPS Luzern Vertretung Qualitätsausschuss Patientenzufriedenheit Med. pract. Müller Stefan, Stv. Chefarzt und Oberarzt, Kinder- und Jugendpsychiatrie Baselland Dr. biol-hum. Dipl. Psych. Marc Schmid, Leitender Psychologe Forschung, Universitäre Psychiatrische Kliniken UPK, Basel Sébastien Urben, Responsable de l'unité de recherche, Centre hospitalier universitaire vaudois, CHUV Eric Veya, Responsable du Bureau de Pilotage Institutionnel, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie CNP, Marin-Epagnier membre du comité qualité Satisfaction des patients
Traduction	Version original : Français
Donneur d'ouvrage représenté par	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) Daniela Zahnd Bureau de l'ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)