

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

Rapport comparatif national

Mesure 2023

Août 2024, version 1.0

Sommaire

Résumé population des adolescent·e·s	3
Résumé population des parents.....	5
1 Introduction	8
1.1 Contexte.....	8
1.2 Objectifs du rapport.....	8
2 Méthode	9
2.1 Population.....	9
2.2 Mesures	9
3 Résultats, population des adolescent·e·s	12
3.1 Description de l'échantillon	12
3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2023	12
3.1.2 Âge, genre, langue du questionnaire, trimestre de remplissage et langue du questionnaire	14
3.2 Niveaux de satisfaction globaux 2023	16
3.3 Résultats stratifiés	19
3.4 Graphiques en entonnoir des moyennes pour chaque thématique	23
4 Résultats, population des parents.....	32
4.1 Description de l'échantillon	32
4.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2023	32
4.1.2 Âge, genre, langue du questionnaire, trimestre de remplissage et adulte qui a répondu au questionnaire	34
4.2 Niveaux de satisfaction globaux 2023	37
4.3 Résultats stratifiés	40
4.4 Graphiques en entonnoir des moyennes pour chaque thématique.....	45
5 Synthèse et conclusion	53
Bibliographie	56
Liste des figures	57
Liste des tableaux.....	59
Annexe	60
Mentions légales.....	93

Résumé population des adolescent·e·s

Contexte

Ce rapport présente les résultats de la deuxième enquête nationale de satisfaction de l'ANQ 2023 réalisée directement auprès des enfants et adolescent·e·s (de 11 à 18 ans) hospitalisé·e·s pour des soins psychiatriques en Suisse. La récolte des données s'est déroulée du 1er janvier au 31 décembre 2023.

Le centre de logistique et de mesure *w hoch 2* transmet les questionnaires aux institutions participantes. Les patient·e·s ont le choix entre une version papier ou en ligne du questionnaire, qui leur est remise avant leur sortie de l'hôpital. Ces questionnaires sont retournés à *w hoch 2*, qui se charge de leur traitement et de mettre à disposition des cliniques un premier tableau de bord. La réalisation des analyses comparatives, au niveau national, est ensuite confiée à Unisanté.

Description de la population

Le taux de réponses de l'enquête 2023 (67,2%) est supérieur à celui de 2021 (53,9%). Au total, 28 hôpitaux ont participé à la mesure et 1'972 questionnaires ont été inclus dans les analyses.

Les caractéristiques sociodémographiques des enfants et adolescent·e·s sont restées stables par rapport à 2021. L'âge moyen est de 15,69 ans (15,64 en 2021), la classe d'âge la plus représentée est celle des adolescent·e·s de 17 ans (23,1%) et la majorité sont des filles (74,7%).

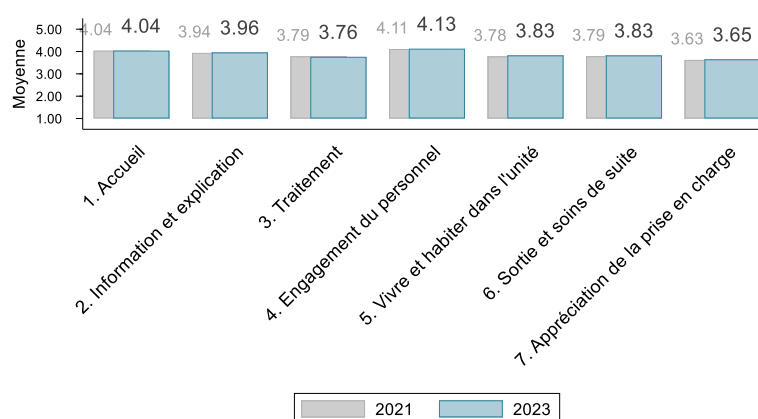
Résultats principaux

Le niveau de satisfaction des enfants et adolescent·e·s hospitalisé·e·s pour des soins psychiatriques continue d'être élevé. En effet, pour toutes les thématiques, la moyenne est supérieure à 3,50 sur une échelle allant de 1 à 5.

Les analyses des résultats stratifiés en fonction de l'âge de l'enfant ou de l'adolescent·e, de son genre, de la langue du questionnaire et du trimestre de réponse montrent que le niveau de satisfaction reste stable en fonction de ces aspects, tout comme la comparaison avec les mesures faites en 2021.

La thématique *Engagement du personnel* (thém. 4) a reçu le meilleur score avec 4,13 points, suivie par *Accueil* (thém. 1), avec 4,04 points et *Information et explication* (thém. 2) avec 3,96 points. Les thématiques *Traitement* (thém. 3) et *Appréciation de la prise en charge* (thém. 7), affichent les scores les moins élevés. Ils se situent respectivement à 3,76 et 3,65 points. Finalement, la *Durée de l'hospitalisation* (thém. 8) est considérée comme adéquate par 83,8% des répondant·e·s (86,2% en 2021). Les différences avec 2021, quoique statistiquement significatives, sont minimales en valeur absolue.

Moyennes globales de satisfaction pour chaque thématique, adolescent·e·s



La proportion de réponses problématiques¹, un indicateur suggérant d'éventuels besoins d'amélioration, atteint la valeur la plus défavorable avec la thématiques 8, *Durée de l'hospitalisation*, qui atteint 16,2%. Ceci s'explique par le rassemblement des réponses ne jugeant pas la durée comme *bonne*. Vient ensuite *Appréciation de la prise en charge* (thém. 7 ; 13,9%) et *Sortie et soins de suite* (thém. 6 ; 13,5%).

Proportion de réponses problématiques par thématique de satisfaction, adolescent·e·s



Résumé

Par rapport à 2021, le taux de réponse de 2023 a augmenté de 13,3 % et s'élève désormais à 67,2 %. C'est un résultat encourageant, car l'enquête reflète la satisfaction des deux tiers des patients auxquels le questionnaire a été remis.

La satisfaction des enfants et adolescent·e·s pris·e·s en charge peut être considérée comme élevée (la valeur la plus basse se situe à 3,65, la plus élevée à 4,04 points sur une échelle allant de 1 à 5).

L'*Engagement du personnel* (thém. 4), l'*Accueil* (thém. 1), les *Information et explication* (thém. 2), affichent les meilleurs résultats, tant au niveau des moyennes que du taux de réponses problématiques. À l'inverse, le *Traitement* (thém. 3), les *Sortie et soins de suite* (thém. 6), et l'*Appréciation de la prise en charge* (thém. 7) reflètent une proportion plus élevée de patient·e·s insatisfait·e·s, indiquant un potentiel d'amélioration pour les cliniques.

¹ Pour la détermination des réponses problématiques, voir la section 3.2 de ce rapport.

Résumé population des parents

Contexte

Ce rapport présente les résultats de la deuxième enquête nationale de satisfaction de l'ANQ 2023 réalisée auprès des parents d'enfants et d'adolescent-e-s (de 5 à 18 ans) hospitalisé-e-s en soins psychiatriques de l'enfant et de l'adolescent en Suisse. La récolte des données s'est déroulée du 1er janvier au 31 décembre 2023.

Pour cette enquête, l'échantillon a été étendu aux parents d'enfants âgés entre 5 et 10 ans. Lors de la première enquête, seuls les enfants âgés de 11 ans et plus avaient été considérés.

Les parents ont le choix entre une version papier ou en ligne du questionnaire, qui leur est remise avant la sortie de l'hôpital de l'enfant. Ces questionnaires sont retournés à *w hoch 2*, qui se charge de leurs traitements et de mettre à disposition des cliniques un premier tableau de bord. La réalisation des analyses comparatives, au niveau national, est ensuite confiée à Unisanté.

Description de la population

Le taux de réponses de l'enquête 2023 (45,0%) est supérieur à celui de 2021 (40,1%). Au total, 28 hôpitaux ont participé à la mesure, et 1'279 questionnaires ont été inclus dans les analyses.

L'âge moyen des enfants des parents ayant répondu est de 15,19 ans (15,54 en 2021). Les classes d'âge les plus représentées sont celles des adolescent-e-s de 15 et 17 ans (19,7% dans les deux cas), et la majorité sont des filles (72,7%).

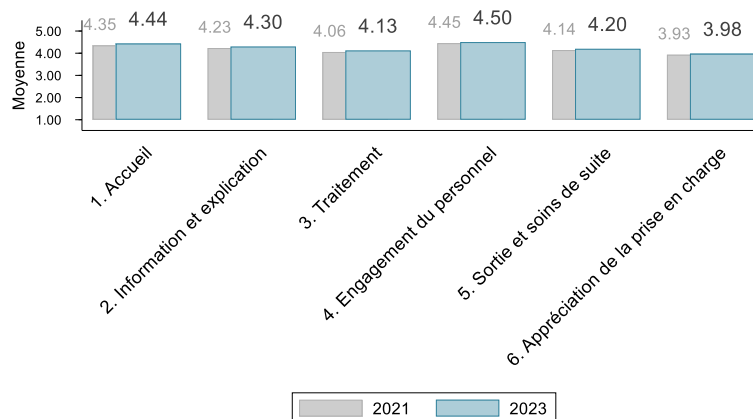
Résultats principaux

Le niveau de satisfaction des parents d'enfants et d'adolescent-e-s hospitalisé-e-s en soins psychiatriques continue d'être élevé. En effet, pour toutes les thématiques, la moyenne est supérieure à 3,90 sur une échelle allant de 1 à 5.

Les analyses des résultats stratifiés en fonction de l'âge de l'enfant, de son genre, de la langue du questionnaire et du trimestre de réponse montrent que le niveau de satisfaction reste stable en fonction de ces aspects, tout comme la comparaison avec les mesures faites en 2021.

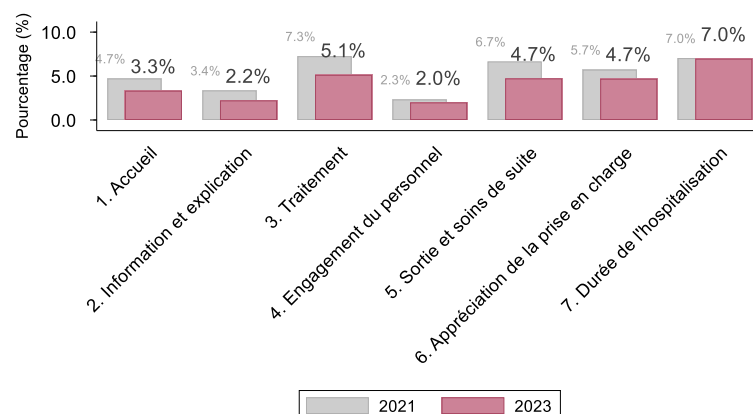
La thématique *Engagement du personnel* (thém. 4) a reçu le meilleur score avec 4,50 points, suivie par *Accueil* (thém. 1), avec 4,44 points. Les thématiques *Traitement* (thém. 3) et *Appréciation de la prise en charge* (thém. 6) affichent les scores les moins élevés. Ils se situent respectivement à 4,13 et 3,98 points. Finalement, la *Durée de l'hospitalisation* (thém. 7) est considérée comme adéquate par 93,0% des répondant-e-s (résultat identique en 2021). Les différences avec 2021, quoique statistiquement significatives, sont minimales en valeur absolue.

Moyennes globales de satisfaction pour chaque thématique, parents



Les réponses problématiques², indiquant une certaine insatisfaction, sont plus variables : elles s'étendent des valeurs les plus favorables pour les thématiques *Engagement du personnel* (thém. 4) et *Information explication* (thém. 2), à 2.0% et 2.2% respectivement, à un maximum de 7.0% pour *Durée de l'hospitalisation* (thém. 7).

Proportion de réponses problématiques par thématique de satisfaction, parents



Résumé

Par rapport à 2021, le taux de réponse de 2023 a augmenté de 4,9 % et s'élève désormais à 45,0 %. C'est un résultat encourageant, car l'enquête reflète la satisfaction de près de la moitié des parents de patient(e)s hospitalisé(e)s à qui le questionnaire a été remis.

Leur satisfaction peut être considérée comme élevée (les valeurs oscillent entre 3,98 et 4,50 sur une échelle allant de 1 à 5).

L'*Engagement du personnel* (thém. 4), l'*Accueil* (thém. 1) et les *Information et explication* (thém. 2), affichent les meilleurs résultats, tant au niveau des moyennes que du taux de réponses problématiques. À l'inverse, le *Traitement* (thém. 3), les *Sortie et soins de suite* (thém. 5), et l'*Appréciation de la prise en*

² Pour la détermination des réponses problématiques, voir la section 3.2 de ce rapport.



charge (thém. 6) reflètent une proportion plus élevée de patient·e·s insatisfait·e·s, indiquant un potentiel d'amélioration pour les cliniques.

1 Introduction

1.1 Contexte

L'évaluation 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 [1]. 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 en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent stationnaire interdisciplinaire et multimodal consiste en une interaction complexe d'interventions thérapeutiques individuelles, familiales, environnementales, ainsi qu'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 [2] ; 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 [3, 4, 5].

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, exercer une influence sur la santé du/de la patient-e, son utilisation future des services ou encore l'adhésion aux traitements proposés [6, 7]. 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.

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 pour des soins psychiatriques de l'enfant et de l'adolescent en Suisse sorti-e-s entre le 1er janvier et le 31 décembre 2023, ainsi que celle des parents ou adultes responsables d'enfants et adolescent-e-s âgé-e-s entre 5 et 18 ans hospitalisé-e-s dans les mêmes structures à la même période. 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

Dans cette section, nous rappelons brièvement les éléments principaux de la méthode considérée pour la conduite de cette enquête ; les détails sont disponibles dans le « [Concept d'évaluation de l'ANQ](#) ».

2.1 Population

La population ciblée par cette enquête est définie sur la base des critères suivants :

- Toutes 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 2023 et âgé·e·s de 11 ans ou plus³, ainsi les parents (ou adultes responsables) d'enfants ou adolescent·e·s âgé·e·s de 5 ans ou plus;
- sont exclu·e·s les patient·e·s décédé·e·s (durant l'hospitalisation) ou 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 ajoutés au questionnaire adolescent·e·s pour faciliter les réponses (c.-à-d. des visages exprimant différentes émotions en lien avec la modalité de réponse, comme un visage très souriant pour la modalité 5 = *très satisfait*). La classe d'âge des enfants entre 5 ans et 10 ans a été ajoutée à celles déjà prises en comptes en 2021 en ce qui concerne les parents. Ceci représente donc une différence de population pour les parents entre la mesure 2021 et la mesure 2023.

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, puisqu'aucune prestation de ce type n'existe pour l'instant pour le Tessin.

2.2 Mesures

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

Les données ont été récoltées pour le compte de l'ANQ à l'aide d'un questionnaire papier remis à tou·te·s les patient·e·s et aux parents éligibles [8]. 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.

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 :

³ 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 (2023). En 2023, 20 questionnaires enfants et 9 questionnaires parents ont présenté des âges entre 19 et 21 ans. En accord avec l'ANQ et le groupe d'experts PatZu PEA, il a été décidé d'inclure ces répondant·e·s dans l'échantillon.



(1) Accueil (1 question)



(2) Information et explication (5 questions)



(3) Traitement (6 questions)



(4) Engagement médecin, psychologue, personnel soignant, éducateur social
(*Engagement du personnel*, 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 soins de suite*, 1 question)



(7) Appréciation de la prise en charge (4 questions)



(8) Durée de l'hospitalisation (1 question)

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) Traitement (6 questions)



(4) Engagement médecin, psychologue, personnel soignant, éducateur social
(*Engagement du personnel*, 6 questions)



(5) Sortie, suite de la prise en charge et satisfaction concernant la prise en charge (*Sortie et soins de suite*, 3 questions)



(6) Appréciation de la prise en charge (7 questions)



(7) Durée de l'hospitalisation (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*) le cas échéant.

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'enfant ou 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)).

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 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 (c.-à-d., respectivement *trop longue* et *trop courte*), alors que la valeur 3 représente le niveau de satisfaction maximale (c.-à-d., *bonne*).

3 Résultats, population des adolescent·e·s

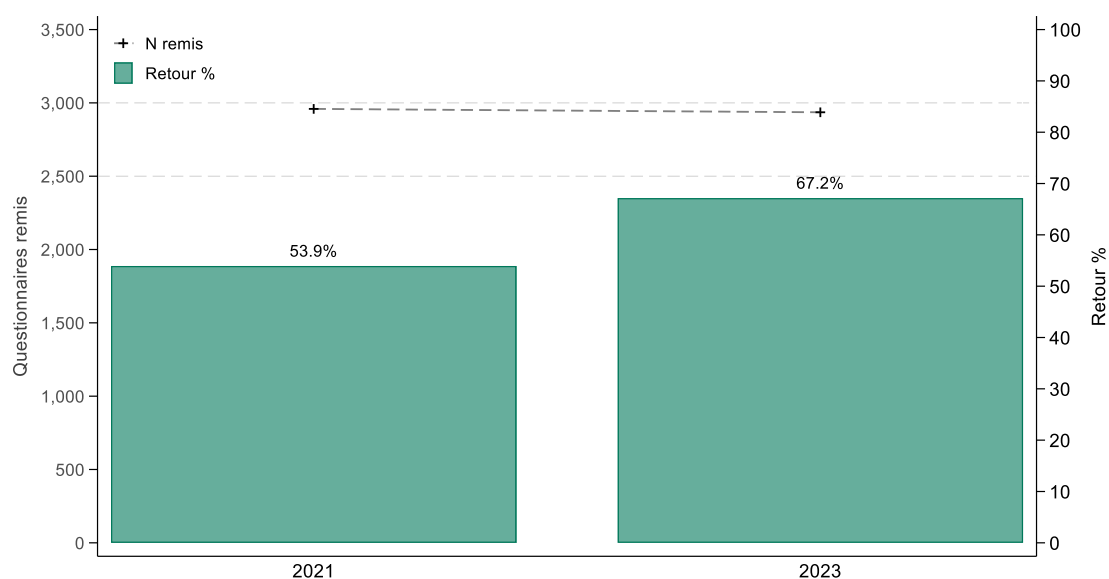
Le présent rapport porte sur les données récoltées lors de la deuxième édition de l'enquête de satisfaction des patient·e·s hospitalisé·e·s dans les cliniques de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent participant aux enquêtes de l'ANQ.

3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2023

En 2023, 31 cliniques ont officiellement participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patient·e·s pour ce qui concerne le volet adolescent·e·s⁴. Sur les 2'936 questionnaires distribués en 2023, 1'972 ont été retournés, ce qui représente un taux de réponses global de 67,2% (53,9% en 2021, variation du taux de réponses par clinique entre 17,2% et 100%) ; 12 cliniques ont obtenu 50 réponses ou plus, 10 autres entre 49 et 20 réponses et 6 d'entre elles moins de 20 réponses.

Figure 1 : Nombre de questionnaires remis et taux de retour, adolescent·e·s 2021 et 2023



Au total, 158 patient·e·s (8,0%), ont choisi de répondre au questionnaire en ligne. Tandis que 14 cliniques n'ont obtenus aucune réponse électronique, cette option a été choisie par 100% 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 (53,5%) et une grande majorité a répondu à au moins 15 questions de satisfaction (97,5%). Un peu moins de 8 patient·e·s sur 10 (77,1%) 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 que celles des facteurs sociodémographiques pour 2021 et 2023 sont présentées dans les figures 2 et 3.

⁴ Les données de deux cliniques n'ont pas pu être incluses dans les résultats de l'enquête 2023 pour des raisons logistiques et une clinique n'a pas déclaré de patient·e·s en 2023. Ainsi, seules les données de 28 cliniques ont été analysées pour ce rapport.

Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les thématiques de la satisfaction 2021 et 2023, adolescent-e-s

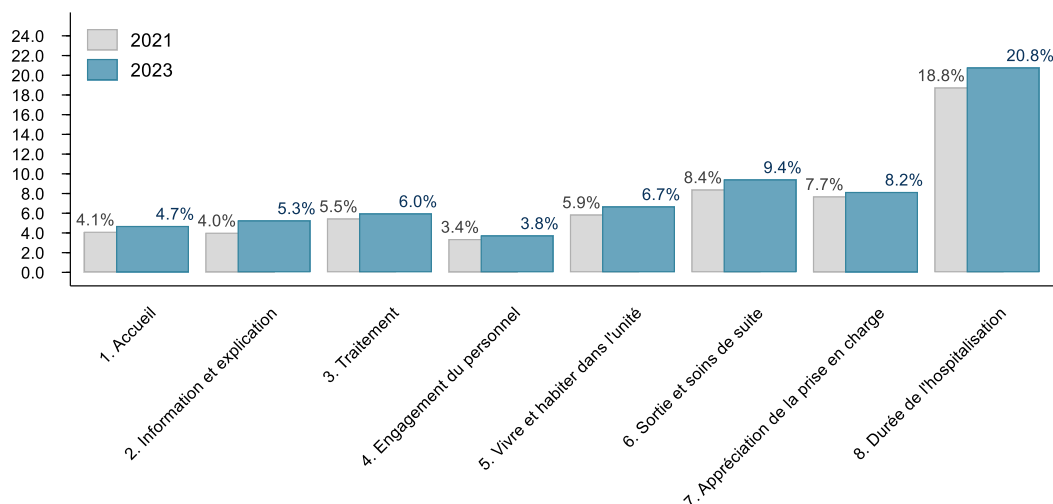
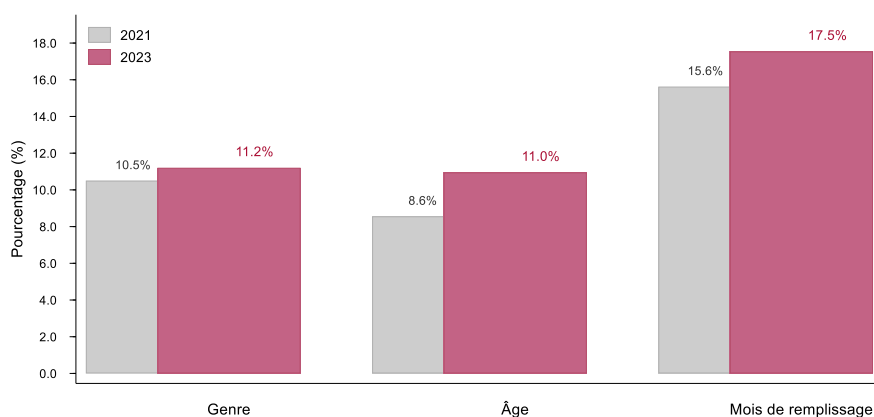


Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques 2021 et 2023, adolescent-e-s



Commentaires :

- Le taux de retour global (67.2%) est satisfaisant.
- Les thématiques de la satisfaction présentent des taux de valeurs manquantes très variables, allant de 3,8% (*Engagement du personnel*) à 20,8% (*Durée de la prise en charge*).
- Les proportions des données manquantes pour les caractéristiques sociodémographiques âge (11.0%) et genre de l'adolescent-e (11.2%) sont plutôt importantes. L'indication du mois de remplissage présente la proportion de données manquantes la plus importante (17,5%).

3.1.2 Âge, genre, langue du questionnaire, trimestre de remplissage et langue du questionnaire

Les figures 4 à 7 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées dans le titre, pour les enquêtes 2021 et 2023. L'âge médian est de 16 ans. La proportion des données manquantes pour l'âge est de 11,2%, pour le genre de 11,0% et de 17,5% 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, adolescent-e-s 2021 et 2023

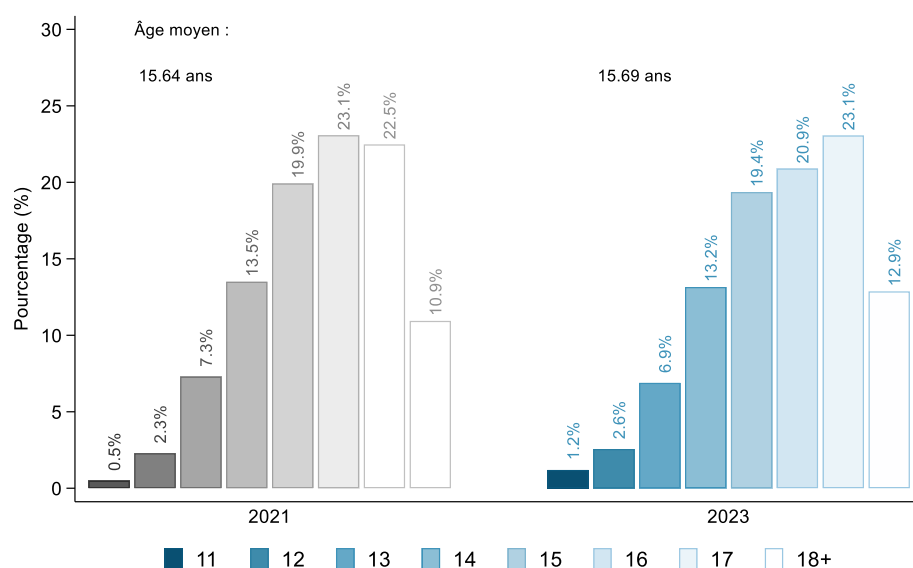
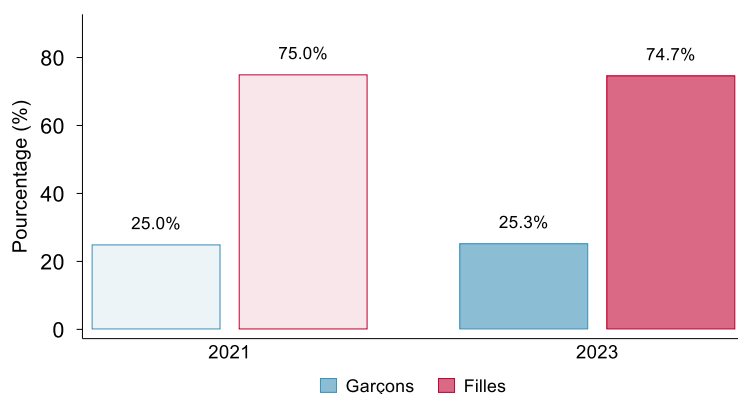


Figure 5 : Distribution du genre des adolescent-e-s, adolescent-e-s 2021 et 2023



Commentaires :

- L'âge moyen de l'échantillon des répondant-e-s est de 15,69 ans.
- Le groupe des adolescent-e-s les plus jeunes (catégorie des 11 ans) est nettement la moins représentée (1,2%) ; celle des 17 ans (23,1%) la plus nombreuse.
- Les filles sont plus représentées (74,7%) que les garçons (25,3%).

Figure 6 : Proportions de questionnaires retournés selon le trimestre de remplissage, adolescent-e-s 2021 et 2023

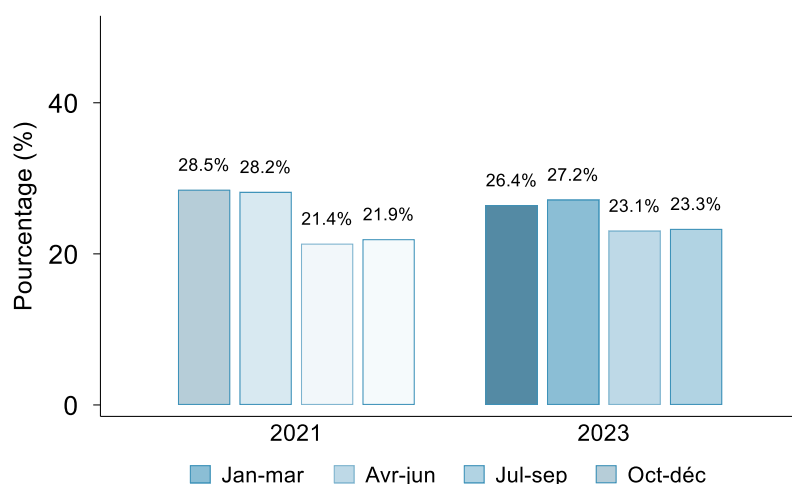
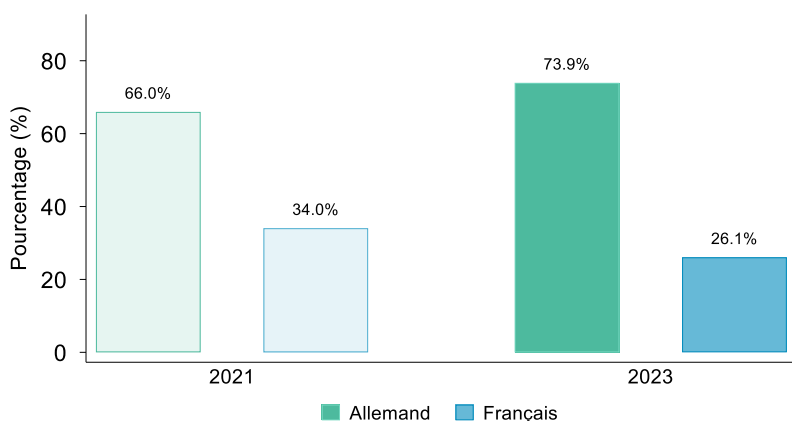


Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, adolescent-e-s 2021 et 2023



Commentaires :

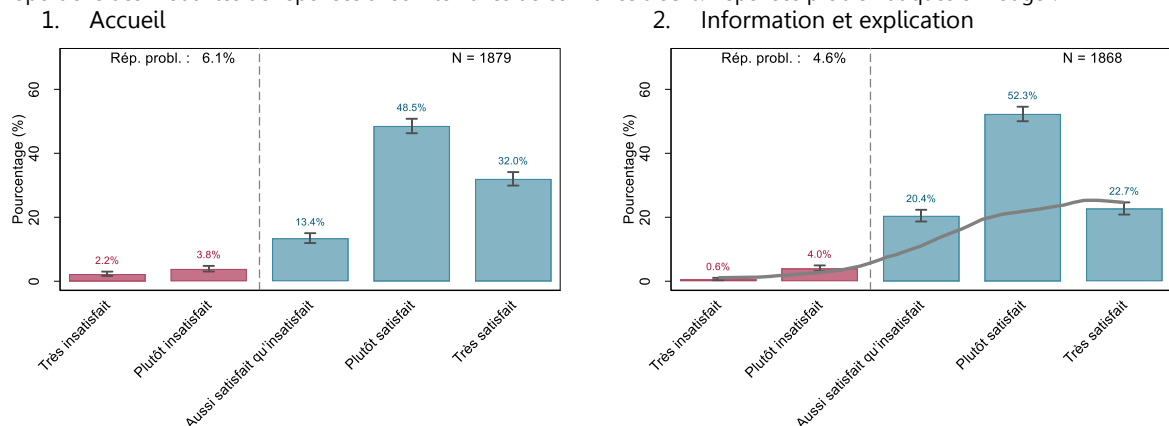
- Les proportions de questionnaires remplis en fonction du trimestre montrent un bon équilibre entre les différents moments de l'année, avec une différence maximale de 4,1% entre les trimestres.
- La majorité des cliniques ayant été incluses dans l'analyse se situe en Suisse alémanique (22 sur 28 cliniques) expliquant le nombre de questionnaires retournés plus important en allemand (73,9%).

3.2 Niveaux de satisfaction globaux 2023

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 de la 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). 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 recodées 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* a été constituée par la somme des réponses *plutôt trop longue*, *bonne* et *plutôt trop courte* et représente le niveau de satisfaction maximal.

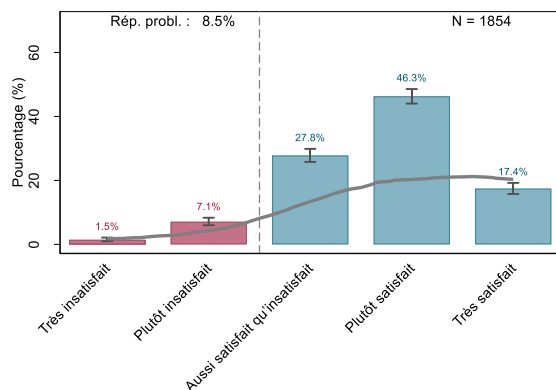
Figure 8 : Niveau de satisfaction des patient-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque thématique, adolescent-e-s 2023

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

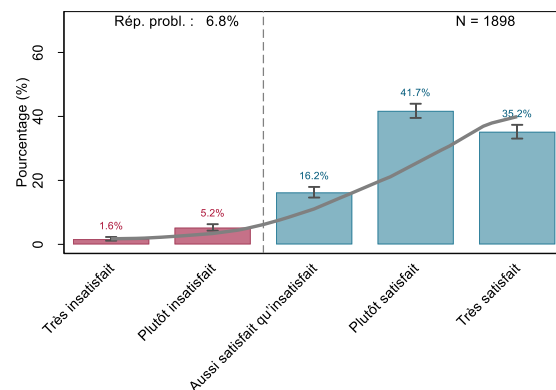


⁵ Les graphiques présentent les courbes des distributions des réponses avant leur organisation en 5 catégories, à l'exception des thématiques 1 et 8, constituées d'une seule question. Dans ces deux cas, la distribution des réponses ne peut pas être présentée de manière satisfaisante par une courbe.

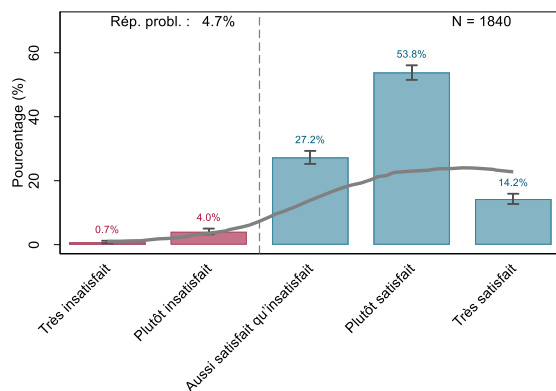
3. Traitement



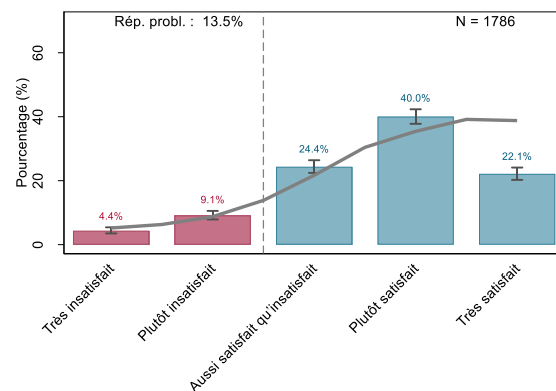
4. Engagement du personnel



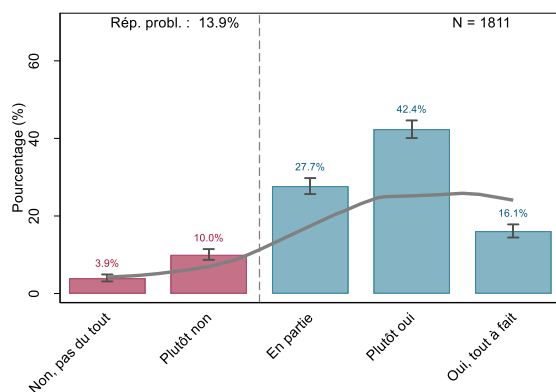
5. Vivre et habiter dans l'unité



6. Sortie et soins de suite



7. Appréciation de la prise en charge



8. Durée de l'hospitalisation

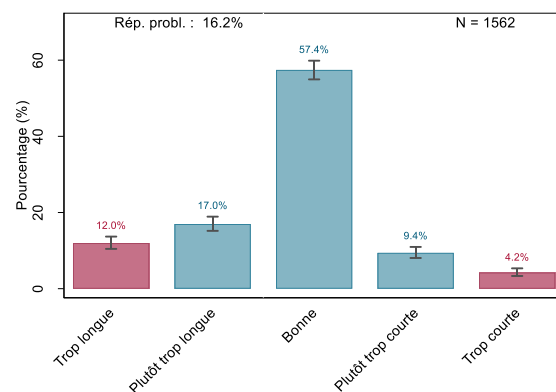


Tableau 1 : Résultats descriptifs globaux pour chaque thématique 2023, adolescent-e-s

Nombre de questionnaires retournés : 1'972	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ^b	Sans réponse miss.
1. Accueil	1'879	4,04	[4,00 ;4,08]	6,1%	4,7%
2. Information et explication	1'868	3,96	[3,93 ;3,99]	4,6%	5,3%
3. Prise en charge	1'854	3,76	[3,73 ;3,80]	8,5%	6,0%
4. Engagement du personnel	1'898	4,13	[4,09 ;4,17]	6,8%	3,8%
5. Vivre et habiter dans l'unité	1'840	3,83	[3,80 ;3,86]	4,7%	6,7%
6. Sortie et soins de suite	1'786	3,83	[3,78 ;3,87]	13,5%	9,4%
7. Appréciation de la prise en charge	1'811	3,65	[3,61 ;3,70]	13,9%	8,2%
8. Durée de l'hospitalisation	1'562	83,8%	[81,9 ;85,6]	16,2%*	20,8%

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

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 1'972 questionnaires retournés non utilisés, car le nombre minimal de réponses nécessaires à la constitution de la thématique n'a pas été atteint.

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

Commentaires concernant les résultats globaux :

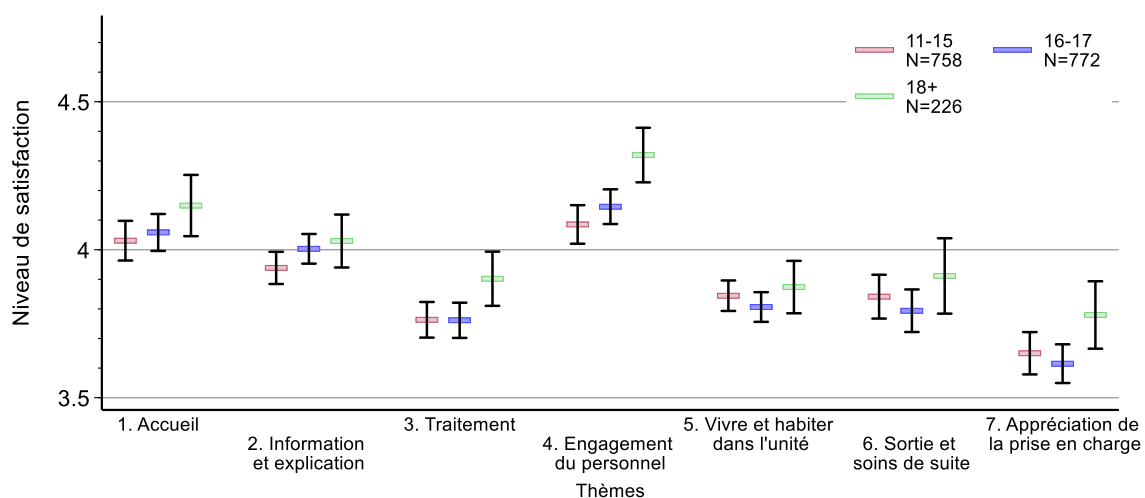
- Toutes les thématiques présentent un niveau de satisfaction moyen-élevé (moyennes supérieures à 3,50 sur une échelle en 5 points).
- Les deux thématiques *Engagement du personnel* (thématique 4) et celle *Accueil* (thématique 1) ont été les mieux évaluées.
- La thématique *Appréciation de la prise en charge* (thématique 7) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie des thématiques *Prise en charge*, *Vivre et habiter dans l'unité*, *Sortie et soins de suite* et (thématiques 3, 5 et 6). Les thématiques 6 et 7 présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques (respectivement, 13,5% et 13,9%).
- De son côté, la thématique *Durée de l'hospitalisation* a été jugée satisfaisante par 83,8% des répondant-e-s, et *trop longue* ou *trop courte* par seulement 12,0% et 4,2% d'entre eux/elles respectivement.
- Uniquement la thématique *Durée de l'hospitalisation* (thématique 8) présente un effet plafond⁶ modéré, avec 57,4% des patient-e-s qui ont choisi le niveau de satisfaction le plus élevé (*bonne*).

⁶ Il est possible de supposer qu'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. On pourrait donc supposer que l'échelle utilisée n'est pas très adéquate, puisque que des répondant-e-s auraient peut-être choisi une valeur plus élevée que celle proposée (5) si cela avait été possible. Cet effet peut être mis en lien avec le fait que les questions posées ont un caractère assez général. Effectivement, dans ce cas cet effet concerne une thématique mesurée par une seule question, alors que les thématiques faisant état d'expériences de patient-e-s plus spécifiques présentent des résultats plus contrastés.

3.3 Résultats stratifiés

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 de la durée 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 de l'adolescent-e, adolescent-e-s 2023

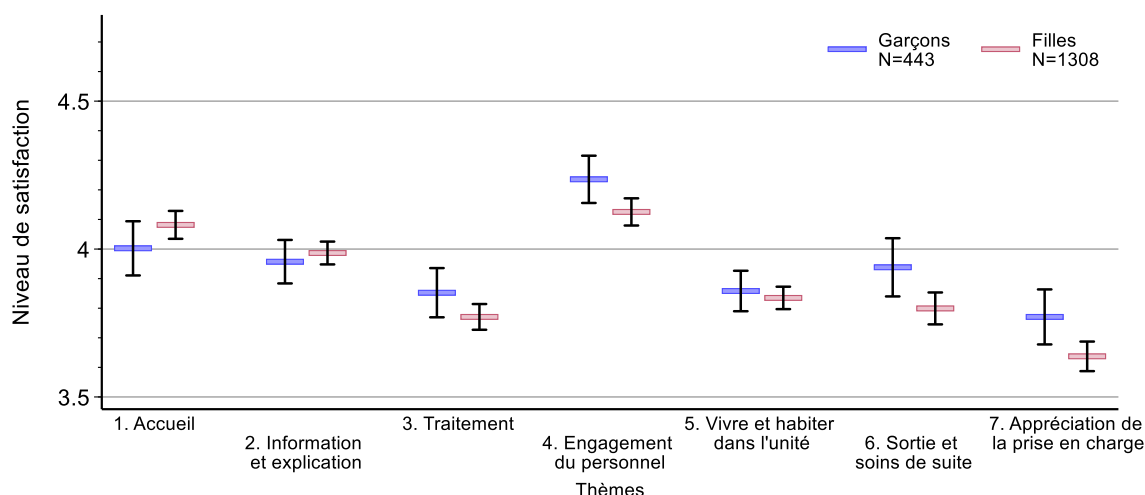


Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences du niveau de satisfaction entre les adolescent-e-s des différentes catégories d'âge sont globalement peu importantes ; la majorité des intervalles de confiance qui se recoupent suggère que ce sont principalement des fluctuations aléatoires.
- La seule exception est représentée par la thématique 4 (*Engagement du personnel*), pour laquelle l'intervalle de confiance des patient-e-s plus âgé-e-s semblent se détacher de ceux des patient-e-s plus jeunes. Donc, les premiers présenteraient des moyennes plus élevées que les deux groupes de patient-e-s moins âgé-e-s. Cependant, ces différences sont de faible intensité (c.-à-d., un maximum de 0,23 points sur une échelle en 5 points).
- Les tests de Kruskal-Wallis [9, 10] comparant les catégories d'âge des adolescent-e-s par rapport à leurs niveaux de satisfaction pour chaque thématique ont mis en évidence une différence significative entre les groupes de répondant-e-s concernant la thématique 4, (*Engagement du personnel*). Le graphique montre que les patient-e-s de la catégorie d'âge de 18 ans et plus ont exprimé un niveau de satisfaction plus élevé que les deux groupes de répondant-e-s plus jeunes.

Figure 10 : Résultats stratifiés selon le genre de l'adolescent-e, adolescent-e-s 2023

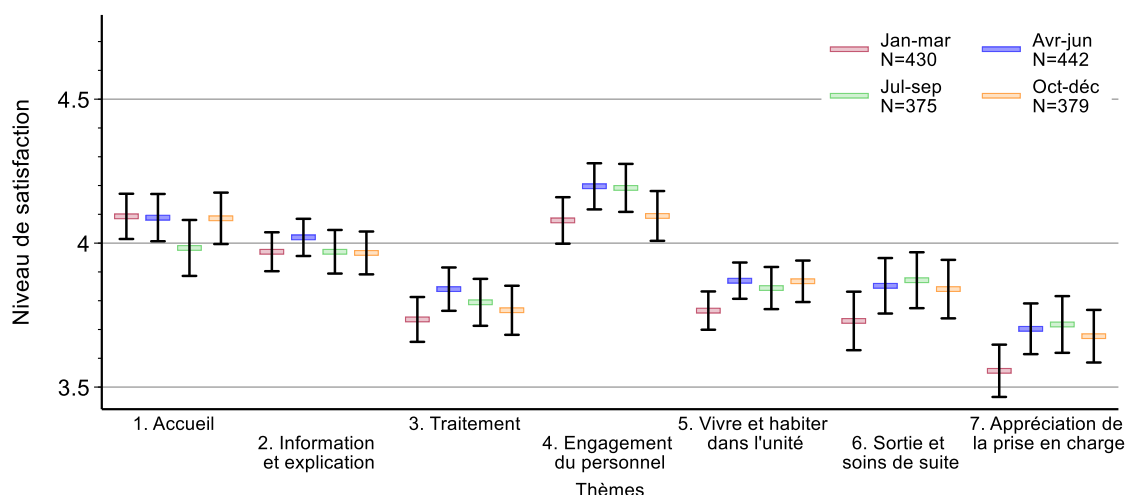


Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences de niveau de satisfaction entre les adolescent-e-s des deux genres sont globalement faibles : la majorité des intervalles de confiance qui se recoupent suggère que ce sont principalement des fluctuations aléatoires.
- Toutefois, pour les thématiques 3 (*Traitement*), 4 (*Engagement du personnel*), 6 (*Sortie et soins de suite*) et 7 (*Appréciation de la prise en charge*), les intervalles de confiance des deux catégories semblent se détacher. Dans ces cas, les garçons présenteraient des moyennes plus élevées que les filles. Cependant, ces différences sont de faible intensité (c.-à-d., un maximum de 0,14 points sur une échelle en 5 points).
- Les tests de Kruskal-Wallis comparant les deux catégories de patient-e-s par rapport à leurs niveaux de satisfaction pour chaque thématique ont mis en évidence une différence significative entre les deux groupes de répondant-e-s concernant les thématiques 3 (*Traitement*), 4 (*Engagement du personnel*), 6 (*Sortie et soins de suite*) et 7 (*Appréciation de la prise en charge*). Les garçons ont exprimé un niveau de satisfaction plus élevé que les filles.

Figure 11 : Résultats stratifiés selon le trimestre de remplissage, adolescent-e-s 2023

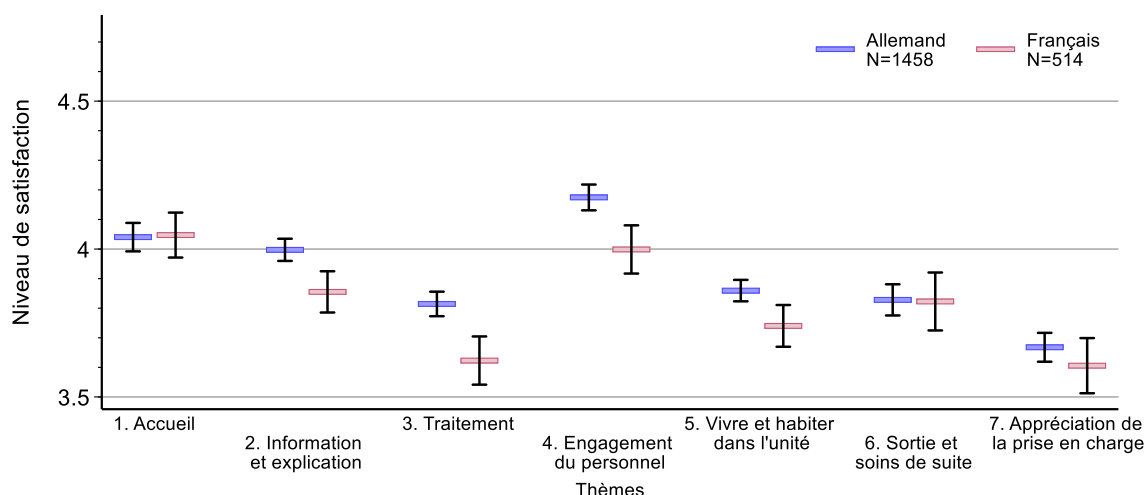


Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences de niveau de satisfaction entre les quatre trimestres sont globalement peu importantes ; la majorité des intervalles de confiance qui se recoupent suggère que ce sont principalement des fluctuations aléatoires.
- Toutefois, pour les thématiques 4 (*Engagement du personnel*) et 7 (*Appréciation de la prise en charge*), les intervalles de confiance de la catégorie de répondant-e-s ayant complété le questionnaire en janvier-avril semblent se détacher des autres catégories. Dans ces cas, les premiers présenteraient des moyennes moins élevées que les autres catégories de répondant-e-s. Cependant, ces différences sont très faibles (c.-à-d., un maximum de 0,16 points sur une échelle en 5 points).
- Les tests de Kruskal-Wallis comparant les différentes catégories de patient-e-s par rapport à leurs niveaux de satisfaction pour chaque thématique ont mis en évidence une différence significative entre les groupes concernant les thématiques 4 (*Engagement du personnel*) et 7 (*Appréciation de la prise en charge*). Le graphique montre que les individus ayant répondu entre janvier et mars et entre octobre et décembre ont exprimé un niveau de satisfaction moins élevé que les individus ayant répondu entre avril et juin et entre juillet et septembre pour la thématique 4 (*Engagement du personnel*). Les individus ayant répondu entre janvier et mars ont exprimé un niveau de satisfaction moins élevé que les individus ayant répondu pendant les autres mois de l'année.

Figure 12 : Résultats stratifiés selon la langue du questionnaire, adolescent-e-s 2023



Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

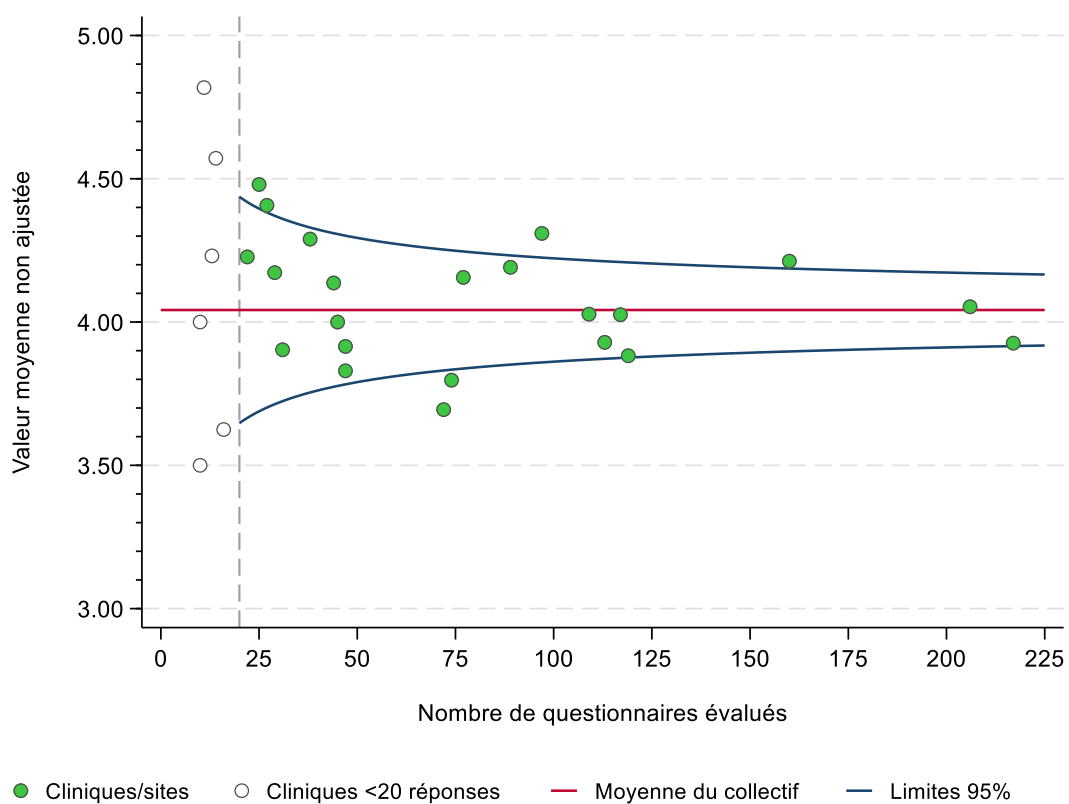
- La taille des différences de niveau de satisfaction entre les adolescent-e-s des deux communautés linguistiques est globalement peu importante (un maximum de 0,19 points sur une échelle en 5 points).
- Toutefois, pour les thématiques 2 (*Information et explication*), 3 (*Traitement*), 4 (*Engagement du personnel*) et 5 (*Vivre et habiter dans l'unité*), les intervalles de confiance des deux catégories se détachent, une impression que confirment les tests de Kruskal-Wallis comparant les deux catégories de patient-e-s par rapport à leurs niveaux de satisfaction pour chaque thématique.
- Les patient-e-s ayant répondu en allemand ont exprimé des niveaux de satisfaction plus élevés que les patient-e-s ayant répondu en français, leurs moyennes ayant tendance à être plus élevée, quoique ces différences restent modestes.
- Concernant l'impact des variables sociodémographiques sur l'évaluation de la thématique *Durée de l'hospitalisation*, 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 garçons a été comparée avec la proportion des filles). Les résultats ont mis en évidence que les différences de niveau de satisfaction concernant cette thématique entre les adolescent-e-s en fonction de ces variables sont peu importantes. De plus, la grande majorité des intervalles de confiance se recoupent, suggérant que ce sont principalement des fluctuations aléatoires. La seule exception est représentée par l'effet de la langue du questionnaire : dans ce cas, le test de Kruskal-Wallis a mis en évidence une différence significative indiquant que les individus ayant répondu en allemand présentent une proportion de réponses *adéquates* plus élevée que les individus ayant répondu en français (respectivement 85,7% vs 78,3%).

3.4 Graphiques en entonnoir des moyennes pour chaque thématique

Les figures 13 à 20 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 7 séparément, ainsi que les proportions pour l'évaluation de la durée de la prise en charge, sans ajustement des données pour les facteurs sociodémographiques.

Figure 13 : Graphique en entonnoir pour la thématique 1 (moyennes non ajustées, N=1'879)

1. Accueil



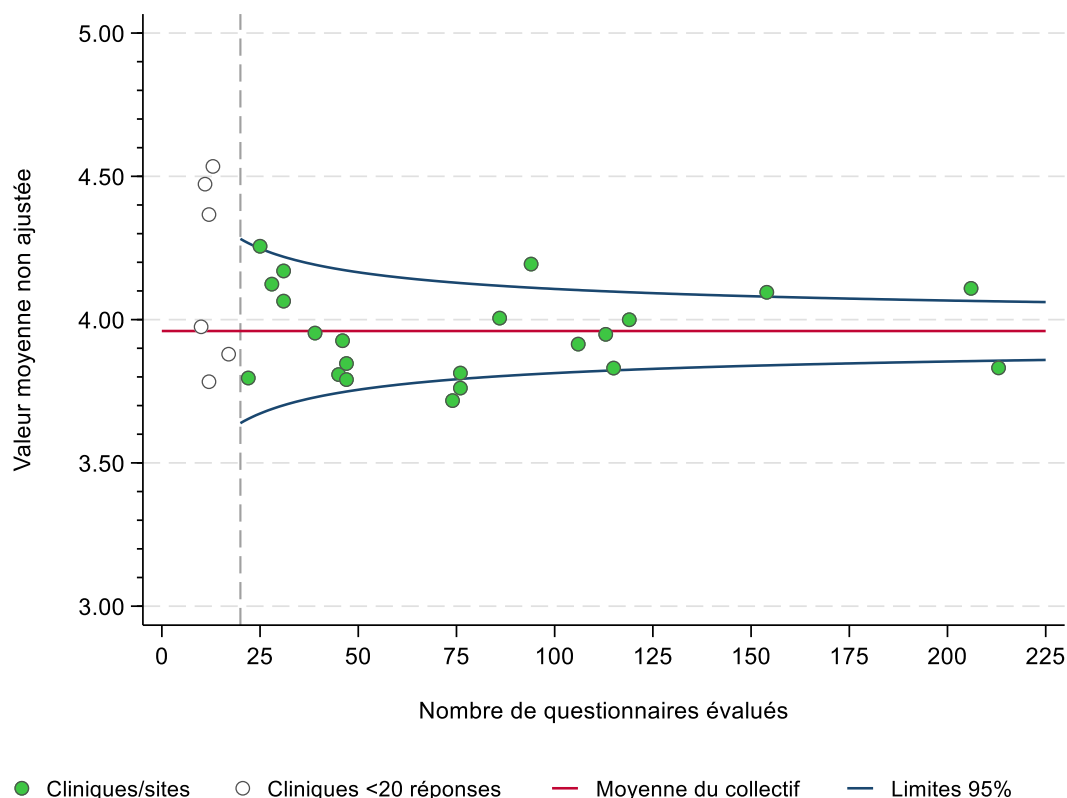
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 22 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,69 ; et la valeur la plus élevée de 4,48 (écart max de 0,79) ; 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=1'868)

2. Information et explication



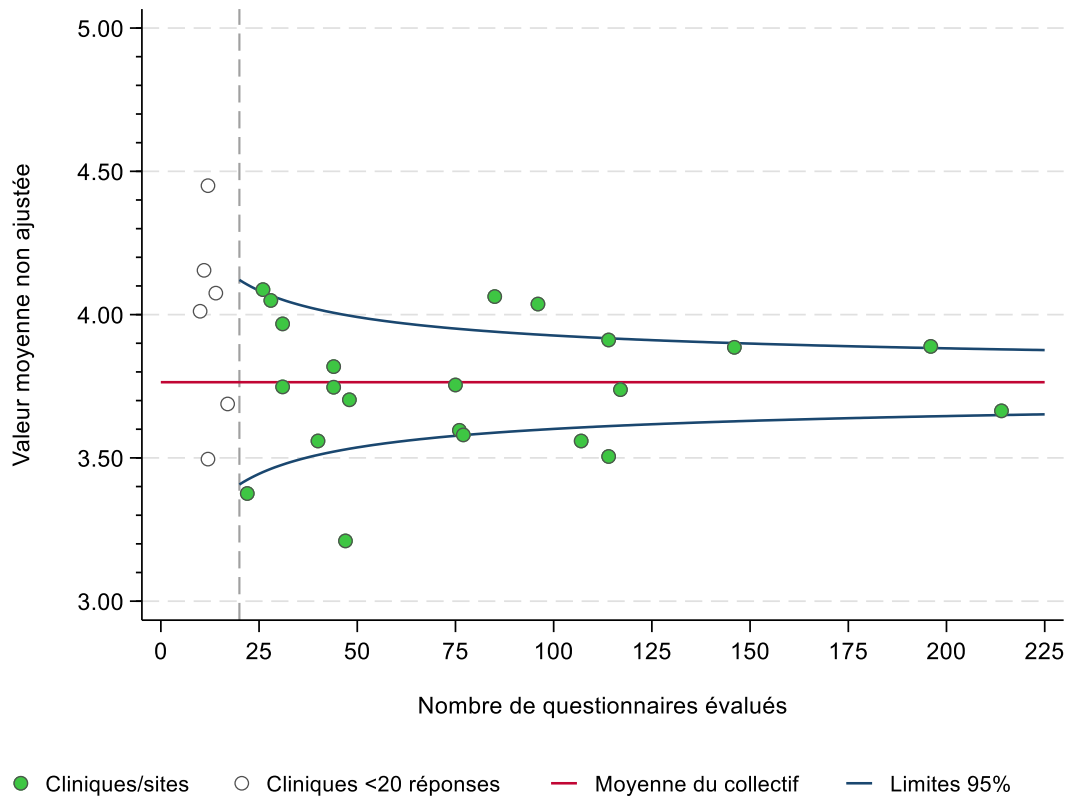
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 22 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,72 ; et la valeur la plus élevée de 4,26 (écart max de 0,54) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 2 est de 3,96.

Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la thématique 3 (moyennes non ajustées, N=1'854)

3. Traitement



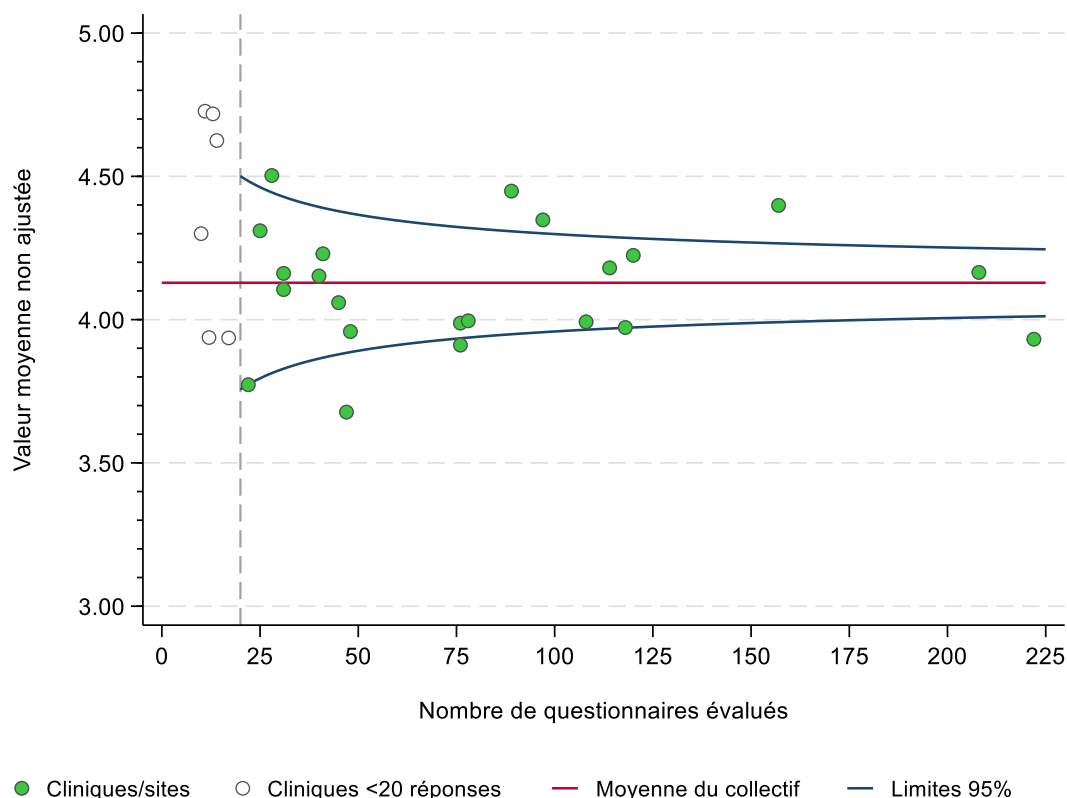
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 22 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,21 ; et la valeur la plus élevée de 4,09 (écart max de 0,88) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 3 est de 3,76.

Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la thématique 4 (moyennes non ajustées, N=1'898)

4. Engagement du personnel



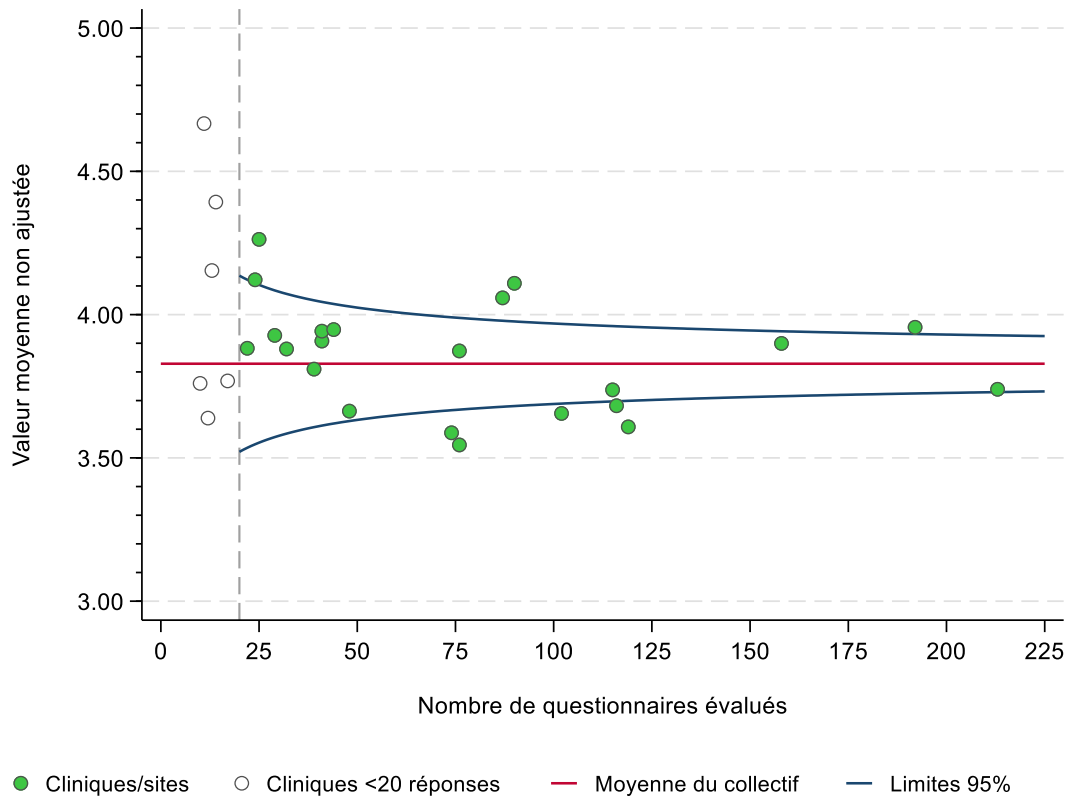
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 22 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,68 ; et la valeur la plus élevée de 4,50 (écart max 0,83) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 4 est de 4,13.

Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la thématique 5 (moyennes non ajustées, N=1'840)

5. Vivre et habiter dans l'unité



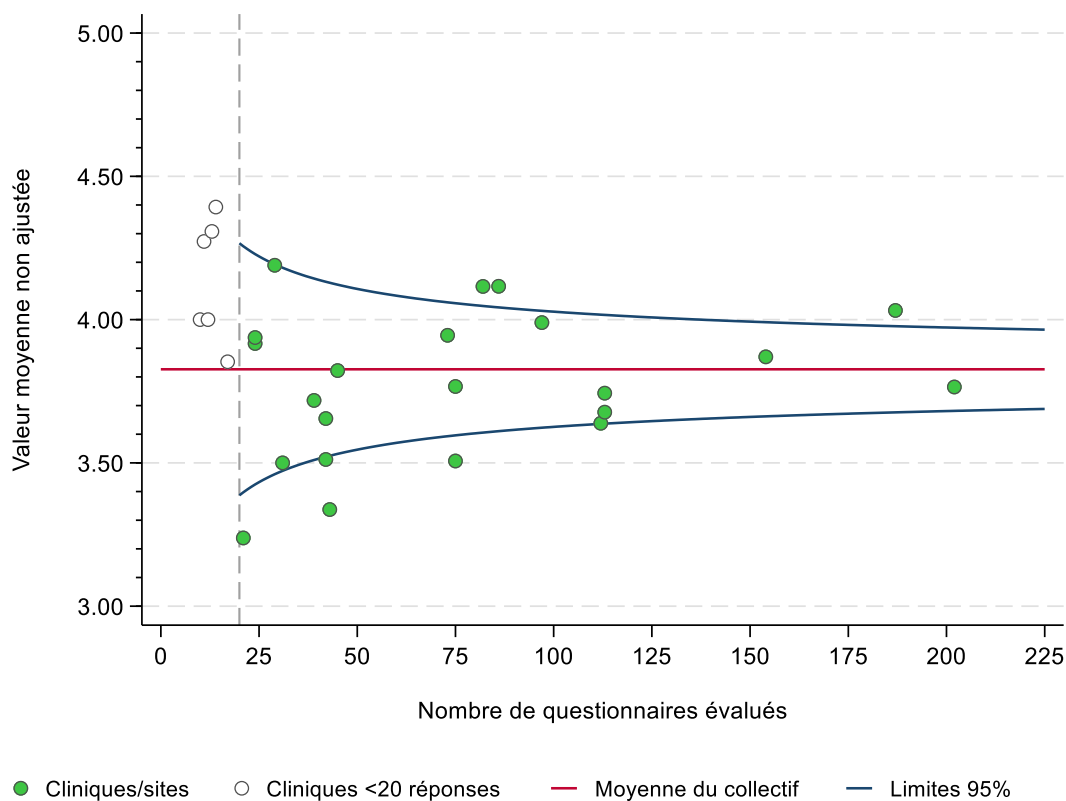
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 22 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,55 ; et la valeur la plus élevée de 4,26 (écart max de 0,71) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 5 est de 3,83.

Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la thématique 6 (moyennes non ajustées, N=1'786)

6. Sortie et soins de suite



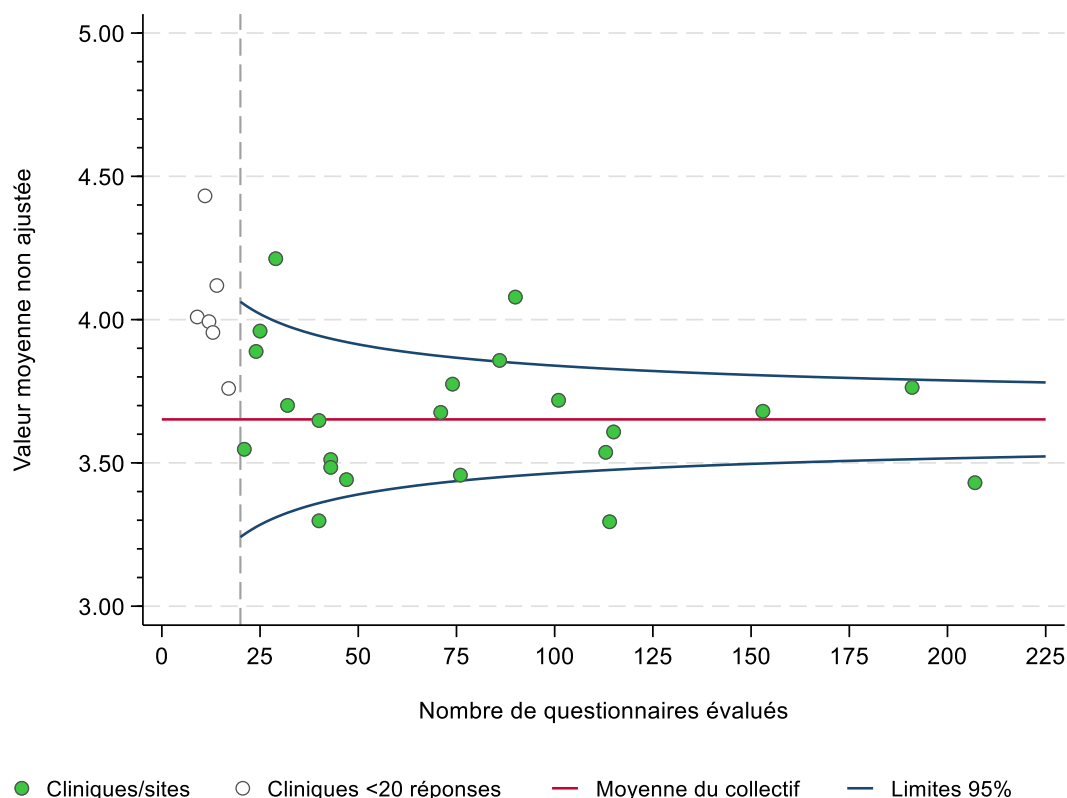
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 22 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,24 ; et la valeur la plus élevée de 4,19 (écart max de 0,95) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 6 est de 3,83.

Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la thématique 7 (moyennes non ajustées, N=1'811)

7. Appréciation de la prise en charge



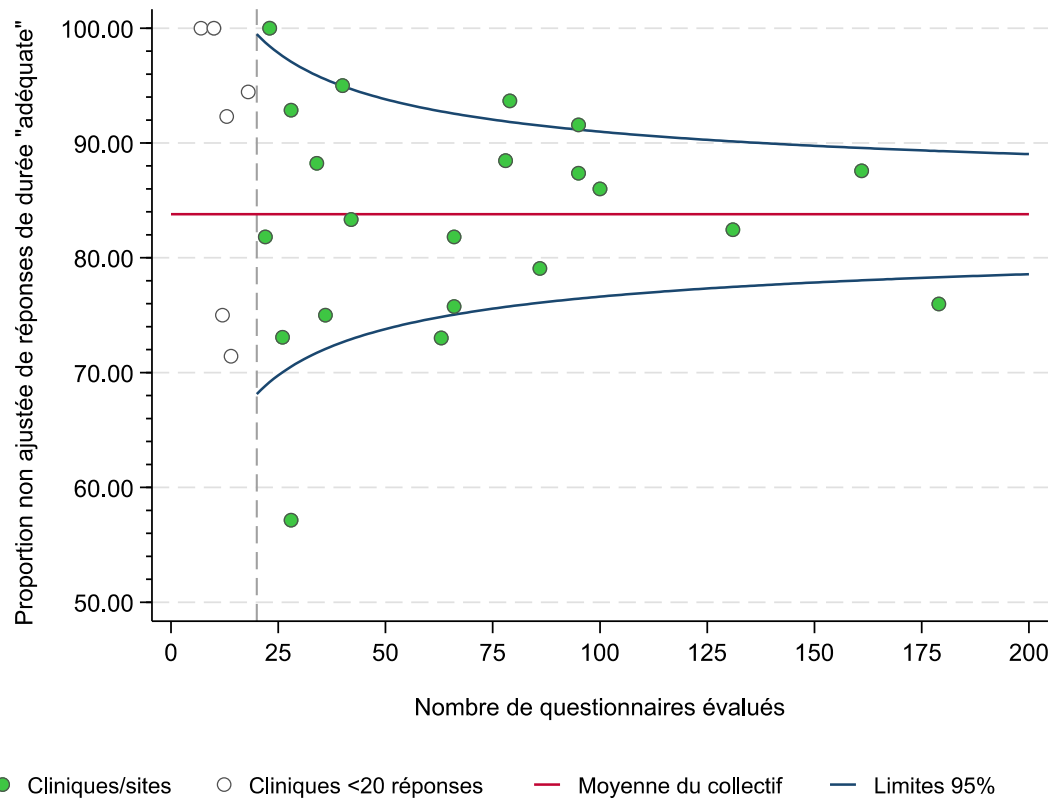
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 22 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,29 ; et la valeur la plus élevée de 4,21 (écart max de 0,92) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 7 est de 3,65.

Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la thématique 8 (proportion de réponses positives, N = 1'562)

8. Durée de l'hospitalisation



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 57,1% ; et la proportion la plus élevée de 100,0% (écart max de 42,9%) ; la proportion globale du collectif pour la thématique 8 est de 83,8%.

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 certain nombre de cliniques (en général entre 5 et 10) se trouvent 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 soins de suite*) avec un écart de 0,95 (échelle de 1-5). Cependant l'écart observé pour la thématique 7 (*Appréciation de la prise en charge*) est à peine plus réduit (0,92).
- La moyenne la plus élevée observée pour une clinique est de 4,50 pour la thématique 4 (*Engagement du personnel*), et la moyenne la moins élevée est de 3,21 pour la thématique 3 (*Traitement*).
- 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 1'562 (thématique 8) et 1'898 (thématique 4) ce qui correspond respectivement à 79,2% et 96,2% des 1'972 questionnaires retournés. Cette différence est due aux réponses manquantes et aux réponses *je ne sais pas*.

4 Résultats, population des parents

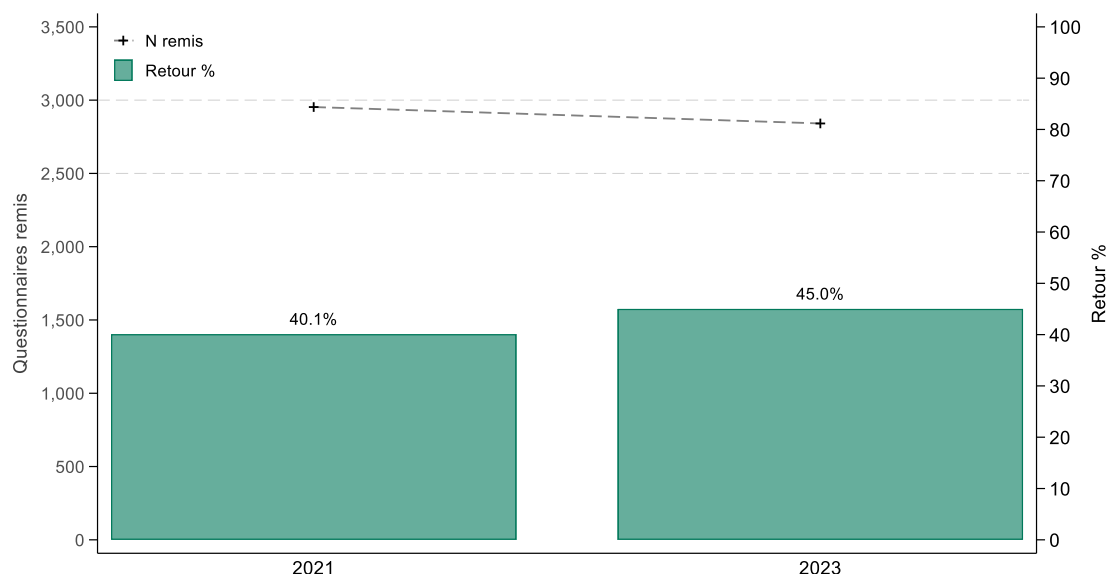
Le présent chapitre porte sur les données récoltées auprès des parents⁷ d'enfants et d'adolescent-e-s ayant séjourné dans une clinique de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent-e entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2023 éligibles pour l'enquête.

4.1 Description de l'échantillon

4.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2023

En 2023, 31 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-s⁸. Sur les 2'841 questionnaires distribués, 1'279 ont été retournés, ce qui représente un taux de réponses global de 45,0% (40,1% en 2021 ; variation du taux de réponses par clinique en 2023 entre 6,4% et 97,8%) ; 9 cliniques ont obtenu 50 réponses ou plus, 12 autres entre 49 et 20 réponses et 7 d'entre elles moins de 20 réponses. L'enquête 2023 a inclus également les réponses des parents d'enfants d'âge compris entre 5 et 10 ans. Le nombre de parents dans cette catégorie étant relativement réduit (N = 45), il a été décidé de garder les comparaisons entre les résultats 2021 et 2023.

Figure 21 : Nombre de questionnaires remis et taux de retour, parents 2021 et 2023



Au total, 186 parents (14,5%), ont choisi de répondre au questionnaire en ligne. Tandis que 5 cliniques n'ont obtenu aucune réponse électronique, cette option a été choisie par un minimum de 5% des participant-e-s de 19 cliniques.

Près des deux tiers des parents a répondu à toutes les questions de satisfaction (62,4%) et une grande majorité ont répondu à au moins 17 questions de satisfaction (97,9%). Un peu plus de 8 parents sur 10 (84,7%) ont complété toutes les questions concernant les caractéristiques sociodémographiques, c'est-à-dire l'âge et le genre de l'enfant ou de l'adolescent-e, le mois de remplissage et l'indication du statut

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 pu être incluses dans les résultats de l'enquête 2023 pour des raisons logistiques et une clinique n'a pas déclaré de patient-e-s en 2023. Ainsi, uniquement les données de 28 cliniques ont été analysées pour ce rapport.

de l'adulte ayant répondu. Les proportions de données manquantes pour chaque thématique de la satisfaction, ainsi qu'aux facteurs sociodémographiques pour 2023 sont présentées dans les figures 22 et 23

Figure 22 : Proportion des données manquantes pour les thématiques de la satisfaction, parents 2021 et 2023

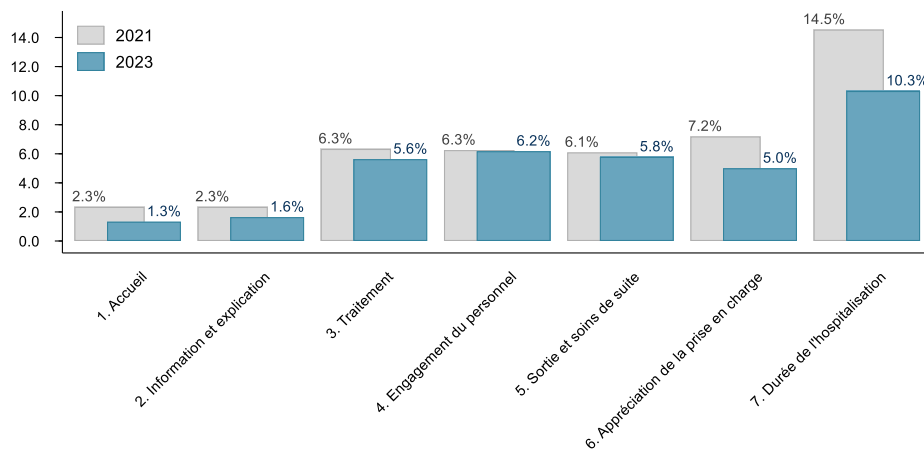
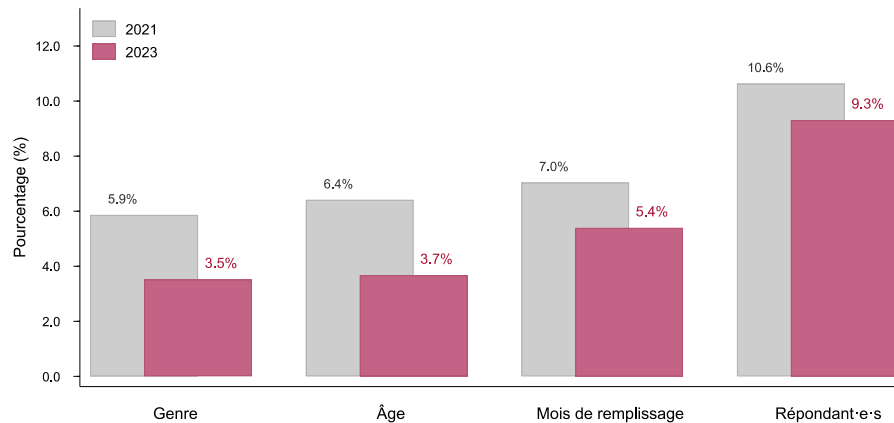


Figure 23 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, parents 2021 et 2023



Commentaires :

- Le taux de retour global (45,0%) 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 1,3% (thématique *Accueil*) à 10,3% (thématique *Durée de l'hospitalisation*).
- 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 (9,3%).

4.1.2 Âge, genre, langue du questionnaire, trimestre de remplissage et adulte qui a répondu au questionnaire

Les figures 24 à 28 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées dans le titre, pour l'enquête 2023. L'âge médian est de 15 ans. La proportion des données manquantes pour l'âge est de 3,7%, pour le genre de 3,5%, de 5,4% pour le mois de remplissage et de 9,3% 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 parents 2021 et 2023

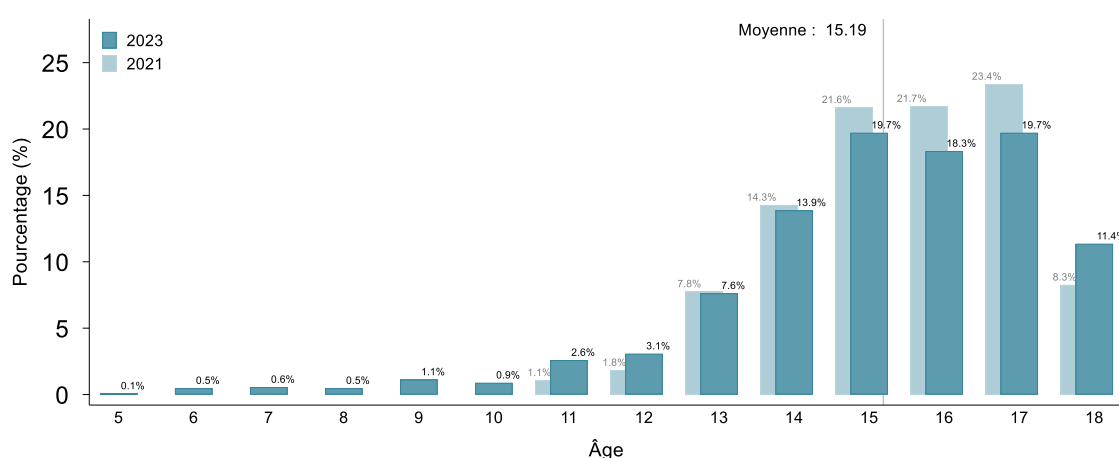
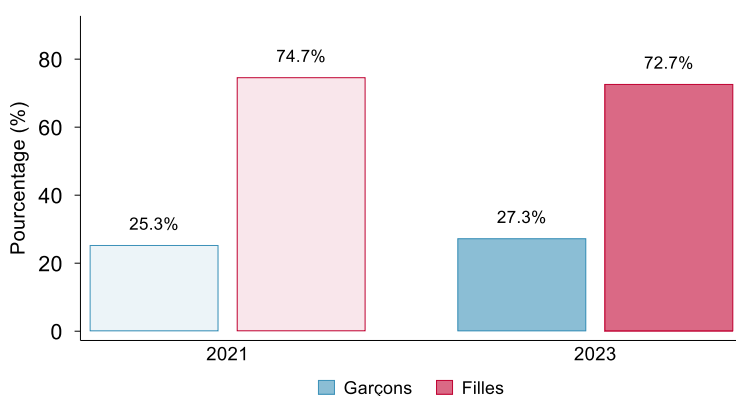


Figure 25 : Distribution du genre des adolescent·e·s, parents 2021 et 2023



Commentaires :

- L'âge moyen de l'échantillon des enfants et des adolescent·e·s dont les répondant·e·s ont la responsabilité est de 15,19 ans.
- Le groupe des parents d'enfants les plus jeunes (catégories entre les 5 et 10 ans) sont nettement les moins représentés (au total moins de 4% de l'échantillon, Figure 24). Note : en 2021 les parents d'enfants âgés entre 5 et 10 ans n'avaient pas été questionnés.
- Les proportions de parents de filles et de garçons sont clairement déséquilibrées en faveur des parents de filles (72,7%).

Figure 26 : Proportions de questionnaires retournés selon le trimestre de remplissage, parents 2021 et 2023

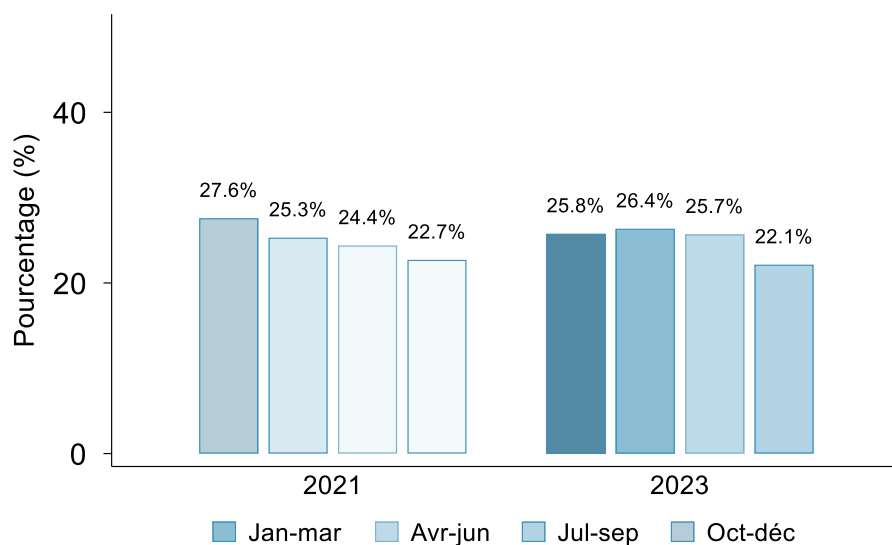


Figure 27 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, parents 2021 et 2023

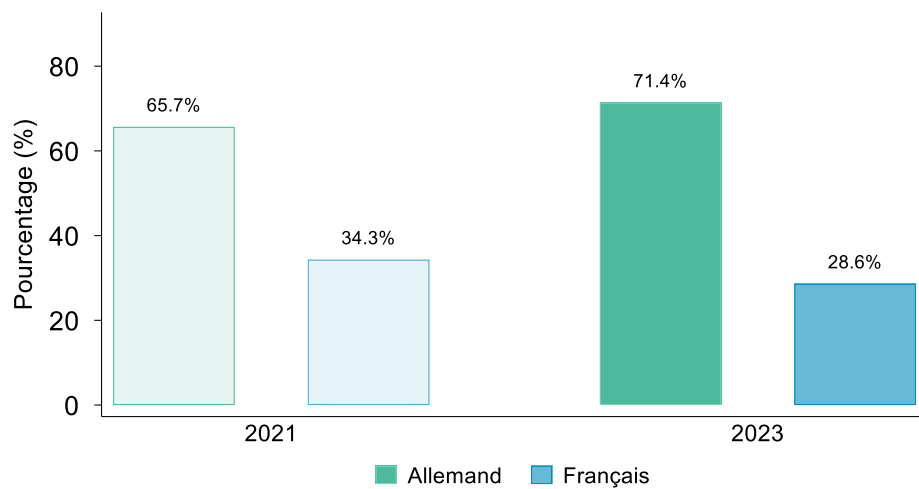
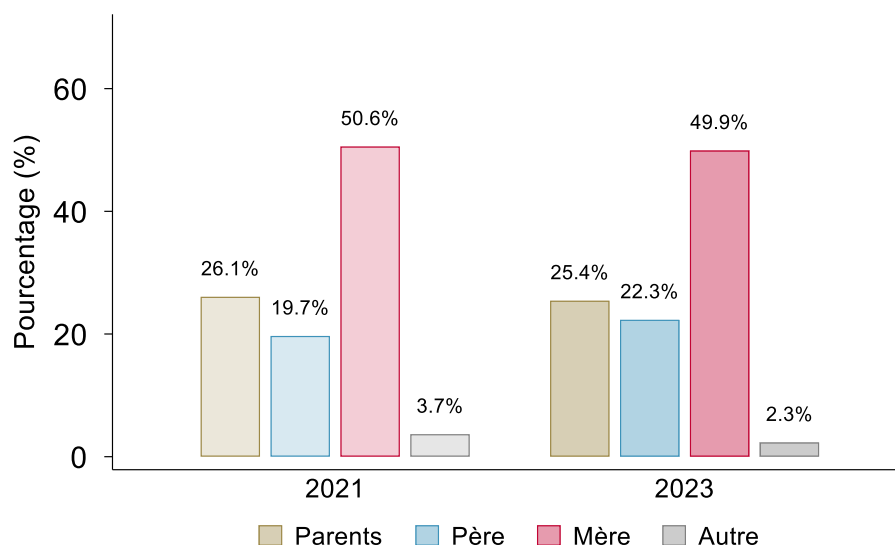


Figure 28 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon l'adulte qui a répondu, parents 2021 et 2023



Commentaires :

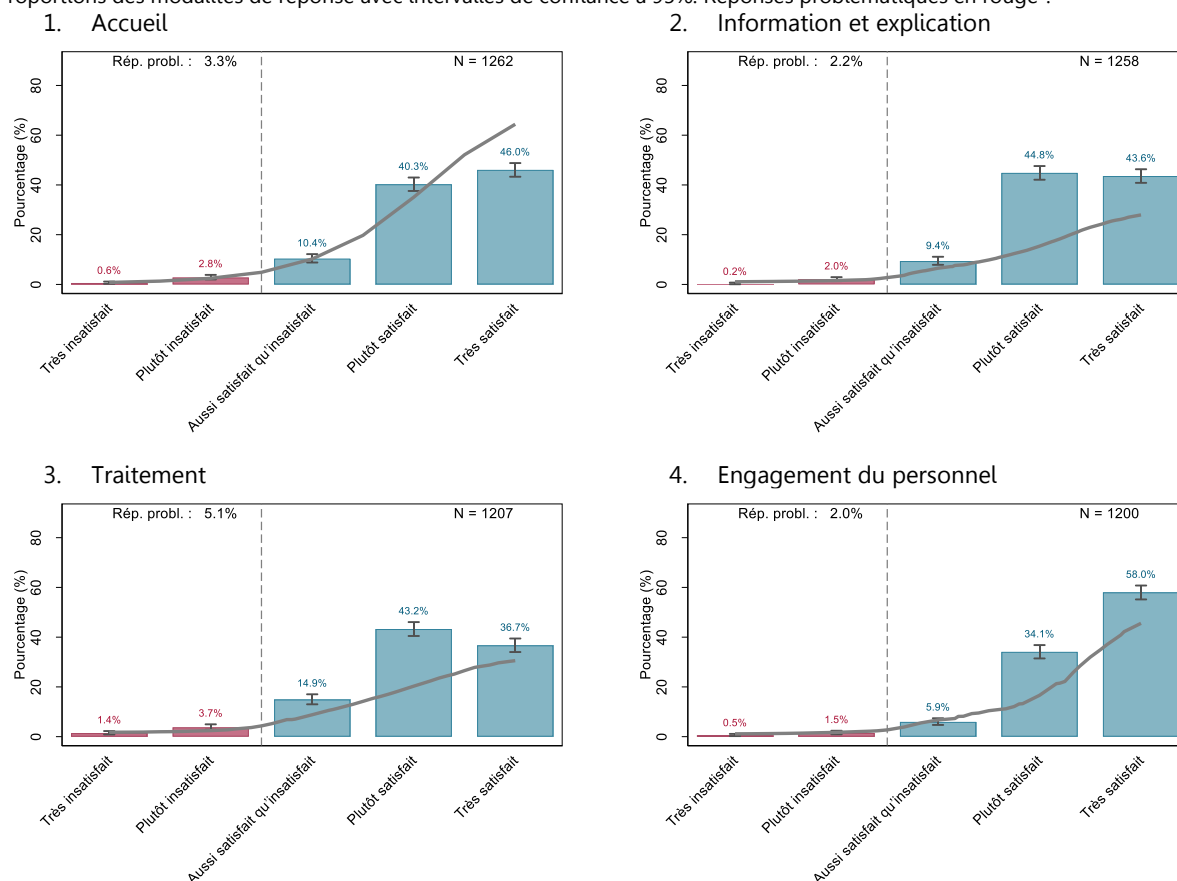
- Les proportions de questionnaires remplis en fonction du trimestre montrent un bon équilibre entre les différents moments de l'année, avec une différence maximale de 4,3% entre trimestres.
- Globalement, la proportion de questionnaires retournés est plus importante pour les questionnaires en allemand (71,4%). 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 6 cliniques sur 28 sont situées en Suisse romande).
- C'est surtout la mère qui a répondu au questionnaire concernant le séjour de son enfant ou adolescent·e (49,9%).

4.2 Niveaux de satisfaction globaux 2023

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 29). 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 de la 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 29. Les mêmes principes que ceux appliqués aux réponses des patient-e-s s'appliquent à la définition et à l'interprétation du niveau de satisfaction des parents (chapitre 3.2).

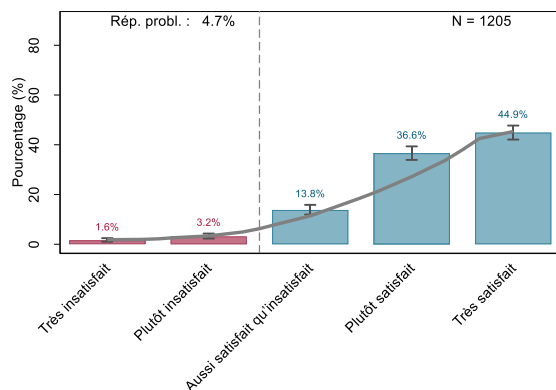
Figure 29 : Niveau de satisfaction des patient-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque thématique, parents 2023

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

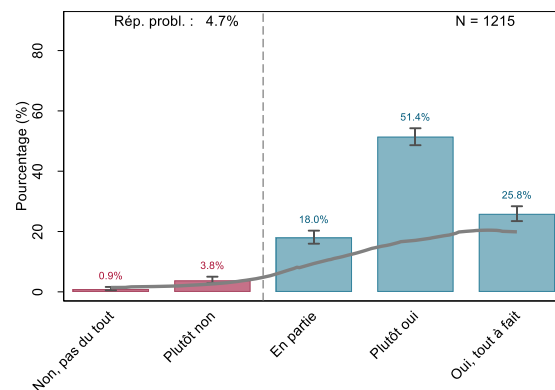


⁹ Les graphiques présentent les courbes des distributions des réponses avant leur organisation en 5 catégories, à l'exception des thématiques 1 et 8, constituées d'une seule question. Dans ces deux cas, la distribution des réponses ne peut pas être présentée de manière satisfaisante par une courbe.

5. Sortie et soins de suite



6. Appréciation de la prise en charge



7. Durée de l'hospitalisation

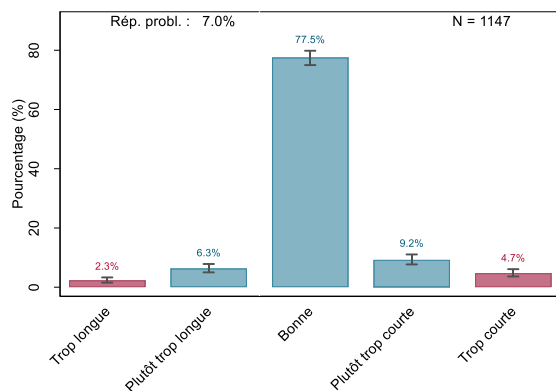


Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque thématique, parents 2023

Nombre de questionnaires retournés: 1'279	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ^b	Sans réponse miss.
1. Accueil	1'262	4,44	[4,40 ;4,48]	3,3%	1,3%
2. Information et explication	1'258	4,30	[4,27 ;4,34]	2,2%	1,6%
3. Traitement	1'207	4,13	[4,08 ;4,17]	5,1%	5,6%
4. Engagement du personnel	1'200	4,50	[4,46 ;4,54]	2,0%	6,2%
5. Sortie et soins de suite	1'205	4,20	[4,15 ;4,25]	4,7%	5,8%
6. Appréciation de la prise en charge	1'215	3,98	[3,94 ;4,02]	4,7%	5,0%
7. Durée de l'hospitalisation	1'147	93,0%*	[91,4 ;94,4]	7,0%	10,3%

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

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 pas été atteint.

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

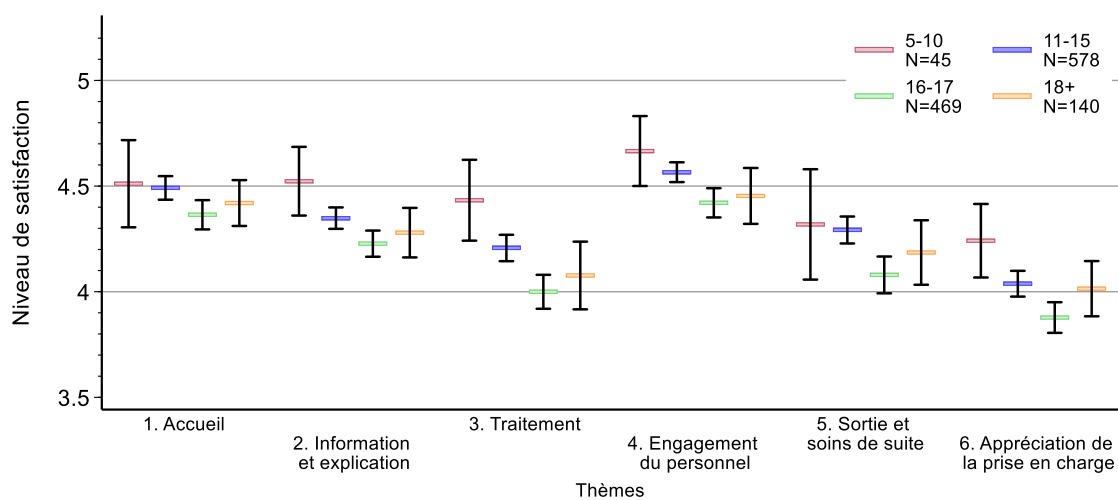
Commentaires concernant les résultats globaux :

- Toutes les thématiques présentent un niveau de satisfaction moyen-élevé (moyennes supérieures à 3,90 sur une échelle en 5 points).
- La thématique *Engagement du personnel* (thématique 4) a été la mieux évaluée.
- La thématique *Appréciation de la prise en charge* (thématique 6) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie en ordre ascendant des thématiques *Traitement*, *Sortie et soins de suite* et *Information et explication* (respectivement thématiques 3, 5 et 2).
- Les thématiques 3 et 7 présentent respectivement les proportions les plus élevées de réponses problématiques (respectivement 5,1% et 7,0%).
- La thématique *Durée de l'hospitalisation* a été jugée satisfaisante par 93,0% des répondant-e-s, et *trop longue* ou *trop courte* par seulement 2,3% et 4,7% d'entre eux/elles respectivement.
- Les thématiques 4 (Engagement du personnel) et 7 (Durée de l'hospitalisation) présentent un effet plafond : respectivement 58,0% et 77,5% des parents ont choisi le niveau de satisfaction le plus élevé pour ces deux thématiques (valeurs supérieures à 4,50 pour la première et réponse *bonne* pour la deuxième).

4.3 Résultats stratifiés

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 l'hospitalisation* 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 enfants et des adolescent-e-s, parents 2023

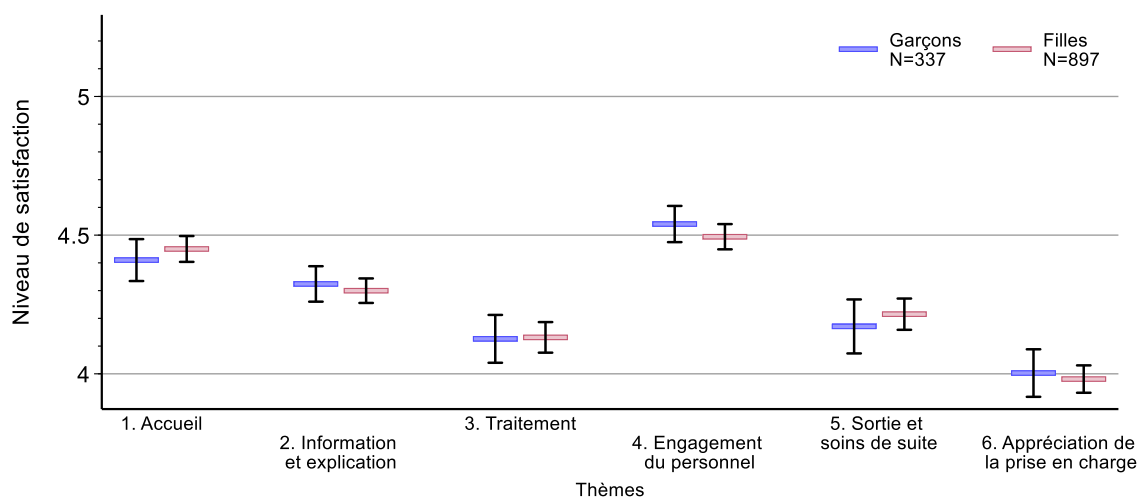


Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences du niveau de satisfaction entre les parents d'enfants et adolescent-e-s des différentes catégories d'âge restent inférieures au maximum de 0,43 points sur une échelle en 5 points. Dans La moitié des cas, les intervalles de confiance se recoupent, ce qui indique des fluctuations dues au hasard.
- Toutefois, pour les thématiques 2 (*Information et explication*), 3 (*Traitement*), et 6 (*Appréciation de la prise en charge*), les intervalles de confiance des parents d'enfants plus jeunes semblent se détacher de ceux des parents d'enfants et adolescent-e-s plus âgé-e-s : les premiers présenteraient des moyennes plus élevées que les seconds. Cependant, ces différences sont très faibles (c.-à-d.).
- Les tests de Kruskal-Wallis comparant les niveaux de satisfaction des parents en fonction de la catégorie d'âge des enfants et adolescent-e-s pour chaque thématique ont montré l'existence d'une différence significative entre les groupes de répondant-e-s concernant les thématiques 2 (*Information et explication*), 3 (*Traitement*), et 6 (*Appréciation de la prise en charge*). Le graphique montre que les parents d'enfants plus jeunes (entre 5 et 10 ans) ont exprimé un niveau de satisfaction plus élevé que les parents d'enfants et adolescent-e-s plus âgé-e-s sur les thématiques 2, 3 et 6. Les parents des enfants ou adolescent-e-s des catégories d'âge plus jeunes (entre 5 et 10 ans et entre 11 et 15 ans) ont exprimé un niveau de satisfaction plus élevé que les parents d'adolescent-e-s plus âgé-e-s (entre 16 et 17 ans et de 18 ans ou plus) sur la plupart des thématique.
- La lecture des commentaires libres des parents des deux premières catégories d'âge ne donne pas d'indication claire sur une possible expérience spécifique qui pourrait expliquer ces résultats.

Figure 31 : Résultats stratifiés selon le genre de l'enfant et de l'adolescent-e, parents 2023

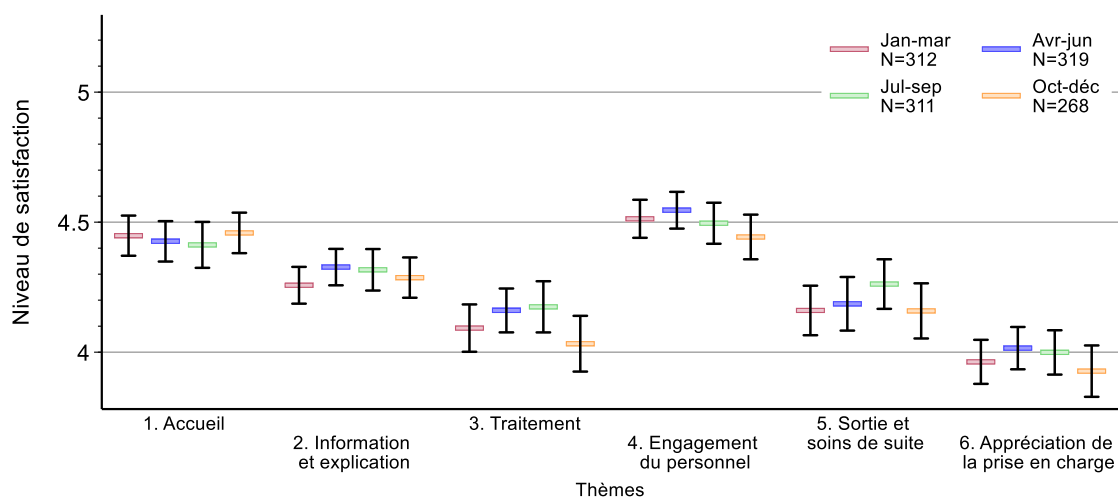


Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences de niveau de satisfaction entre les parents d'enfants et d'adolescent-e-s des deux genres sont globalement peu importantes : la majorité des intervalles de confiance qui se recoupent grandement suggère que ce sont principalement des fluctuations aléatoires, ce que confirment les tests de Kruskal-Wallis

Figure 32 : Résultats stratifiés selon le trimestre de remplissage, parents 2023

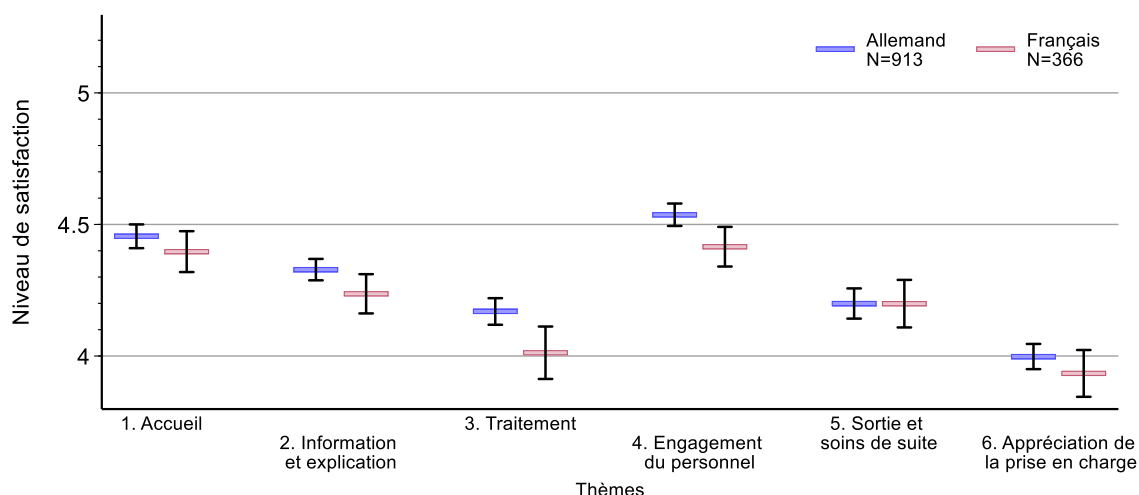


Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences de niveau de satisfaction entre les quatre trimestres sont globalement peu importantes ; la majorité des intervalles de confiance qui se recoupent grandement suggère que ce sont principalement des fluctuations aléatoires.

Figure 33 : Résultats stratifiés selon la langue du questionnaire, parents 2023

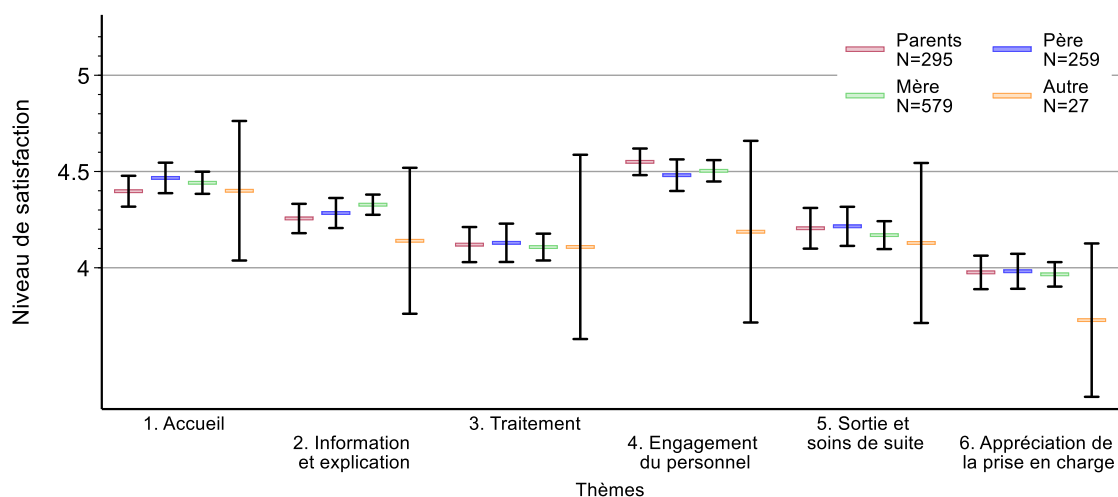


Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

- Les différences de niveau de satisfaction entre les parents des deux communautés linguistiques sont globalement peu importantes : la majorité des intervalles de confiance qui se recoupent suggère que ce sont principalement des fluctuations aléatoires.
- Toutefois, pour les thématiques 3 (*Traitement*) et 4 (*Engagement du personnel*), les intervalles de confiance des deux catégories semblent se détacher. Dans ces cas, les parents ayant répondu au questionnaire en allemand présenteraient des moyennes plus élevées que les parents ayant répondu au questionnaire en français. Cependant, ces différences sont très faibles (c.-à-d., un maximum de 0,16 points sur une échelle en 5 points).
- Les tests de Kruskal-Wallis comparant les catégories de parents en fonction de l'âge des enfants et adolescent-e-s par rapport à leurs niveaux de satisfaction pour chaque thématique ont mis en évidence une différence significative concernant les thématiques 3 et 4. Les parents ayant répondu en allemand ont exprimé des niveaux de satisfaction plus élevés que les parents ayant répondu en français.

Figure 34 : Résultats stratifiés selon l'adulte qui a répondu au questionnaire, parents 2023



Moyenne et Intervalle de confiance 95%

Commentaires :

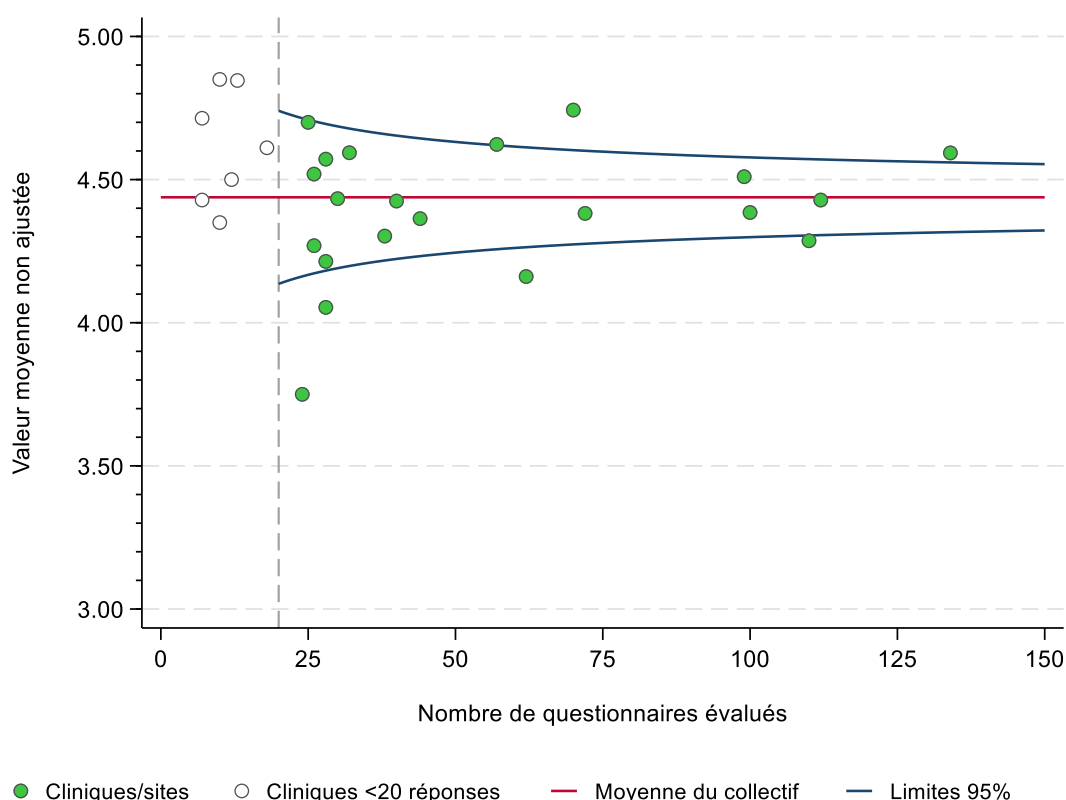
- Les différences de niveau de satisfaction entre les différentes catégories d'adultes qui ont répondu au questionnaire sont globalement peu importantes : la majorité des intervalles de confiance qui se recoupent suggère que ce sont des fluctuations aléatoires.
- Concernant l'impact des variables sociodémographiques sur l'évaluation de la thématique *Durée de l'hospitalisation*, 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 durée de la prise en charge entre les parents en fonction des variables sociodémographiques sont globalement peu importantes. De plus, les intervalles de confiance se recoupent grandement, suggérant que ce sont principalement des fluctuations aléatoires, et les tests de Kruskal-Wallis n'ont mis en évidence aucune différence significative.

4.4 Graphiques en entonnoir des moyennes pour chaque thématique

Les figures 35 à 41 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 l'hospitalisation* (réponses *adéquates*).

Figure 35 : Graphique en entonnoir pour la thématique 1 (moyennes non ajustées, N=1'262)

1. Accueil



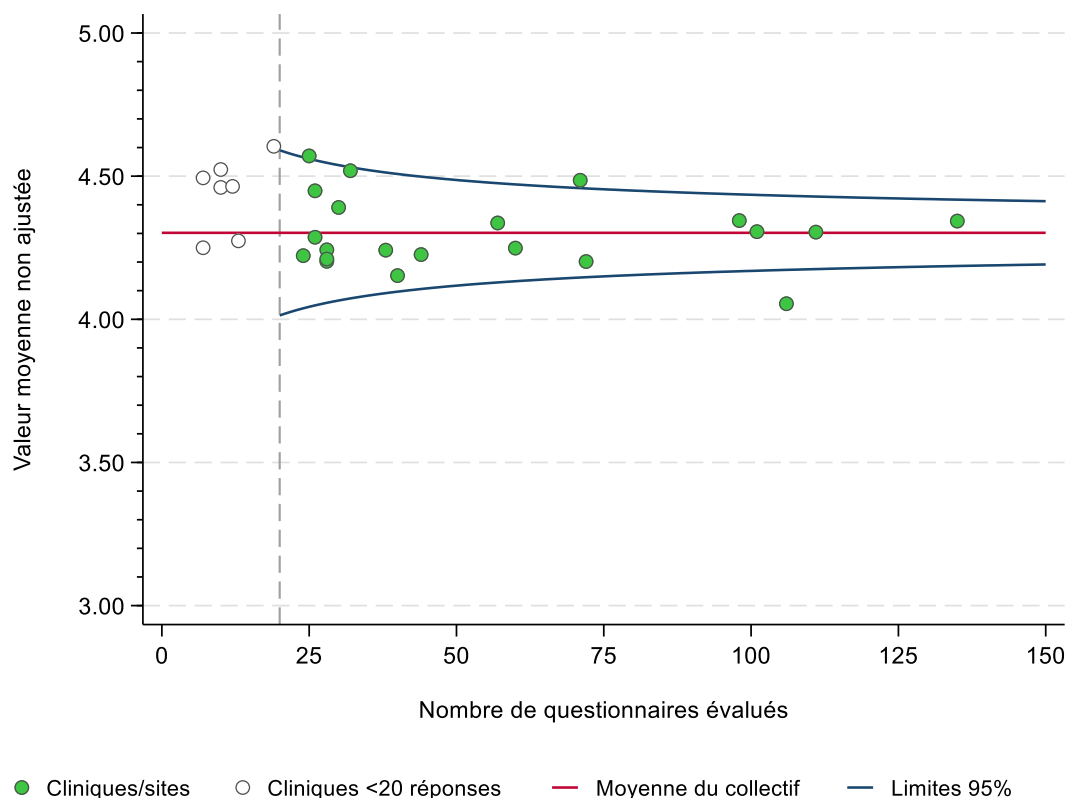
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 21 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,75 ; et la valeur la plus élevée de 4,74 (écart max de 0,99) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 1 est de 4,44.

Figure 36 : Graphique en entonnoir pour la thématique 2 (moyennes non ajustées, N=1'258)

2. Information et explication



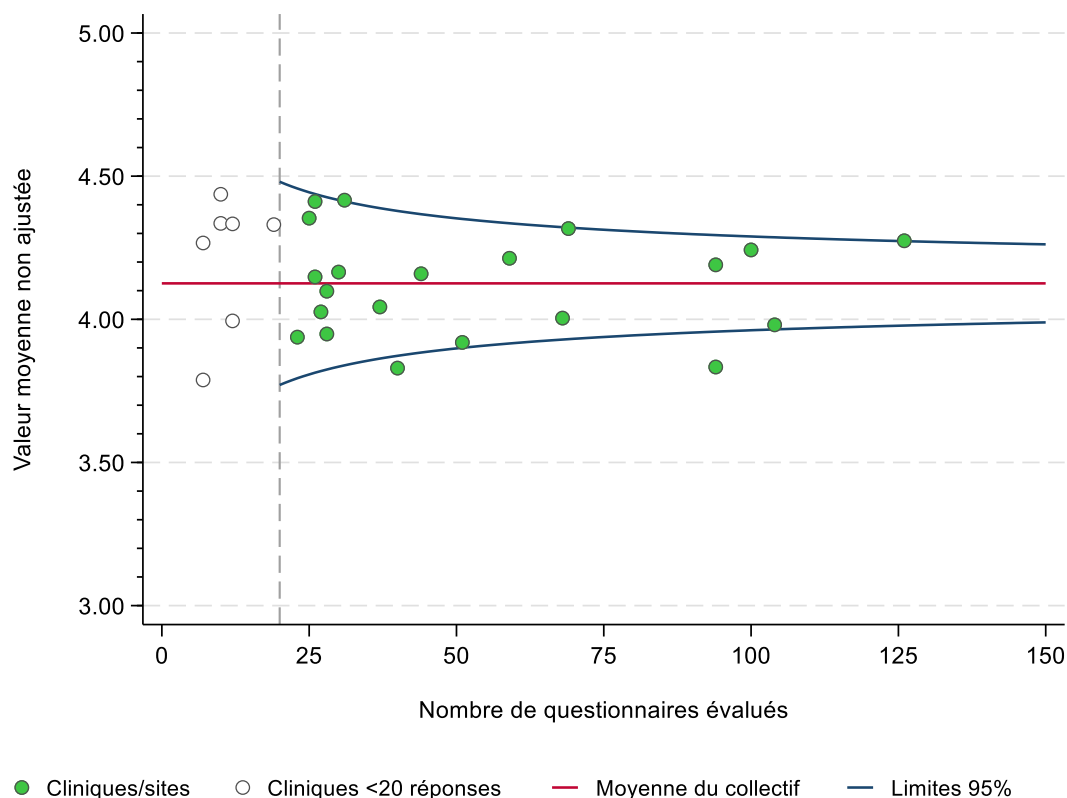
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 21 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 4,05 ; et la valeur la plus élevée de 4,57 (écart max de 0,52) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 2 est de 4,30.

Figure 37 : Graphique en entonnoir pour la thématique 3 (moyennes non ajustées, N=1'207)

3. Traitement



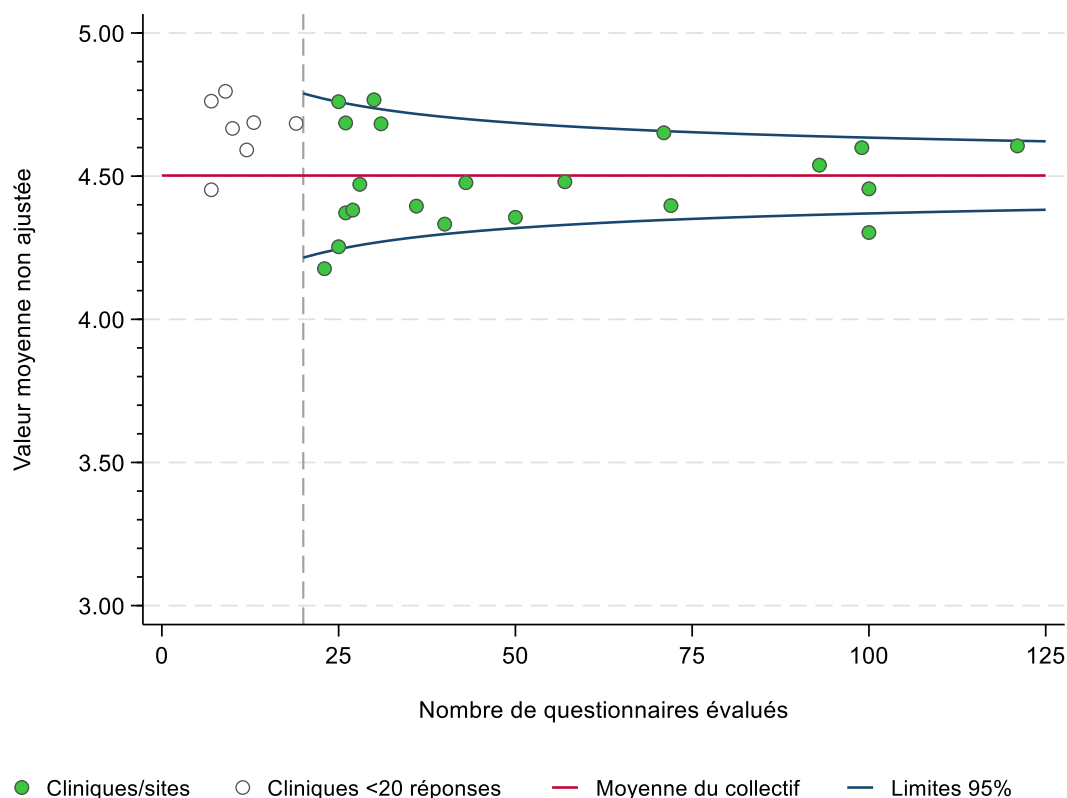
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 21 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,83 ; et la valeur la plus élevée de 4,42 (écart max de 0,59) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 3 est de 4,13.

Figure 38 : Graphique en entonnoir pour la thématique 4 (moyennes non ajustées, N=1'200)

4. Engagement du personnel



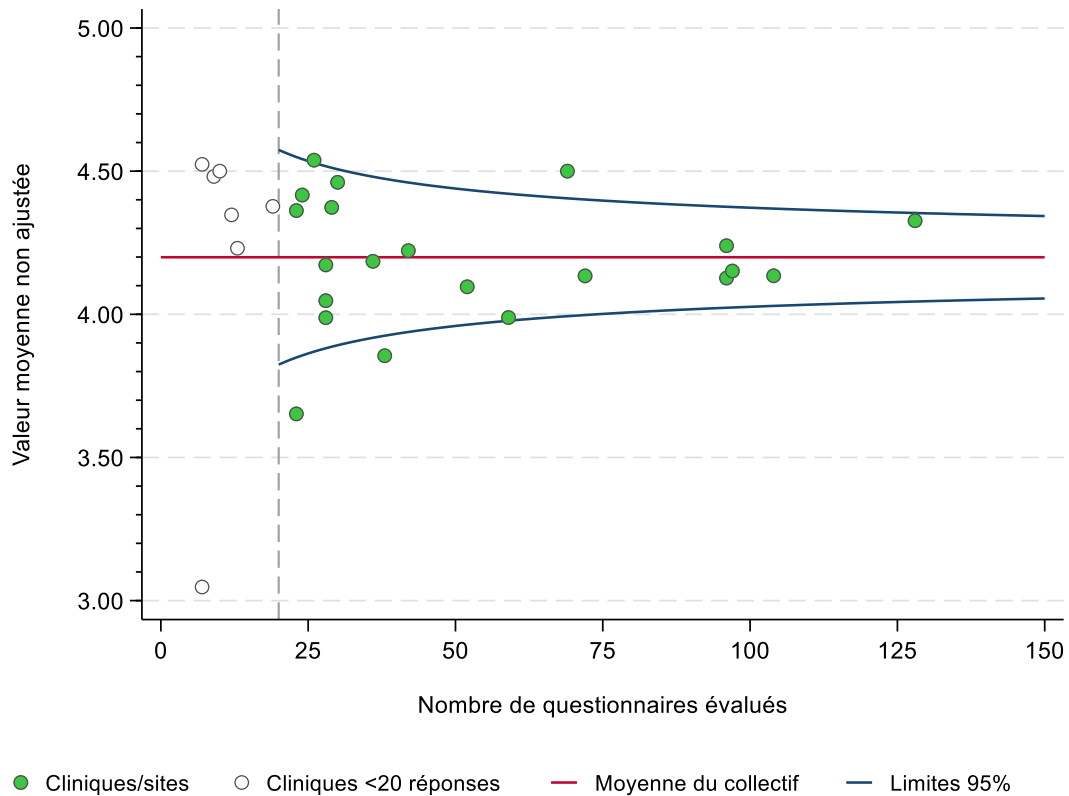
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 21 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 4,18 ; et la valeur la plus élevée de 4,77 (écart max de 0,59) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 4 est de 4,50.

Figure 39 : Graphique en entonnoir pour la thématique 5 (moyennes non ajustées, N=1'205)

5. Sortie et soins de suite



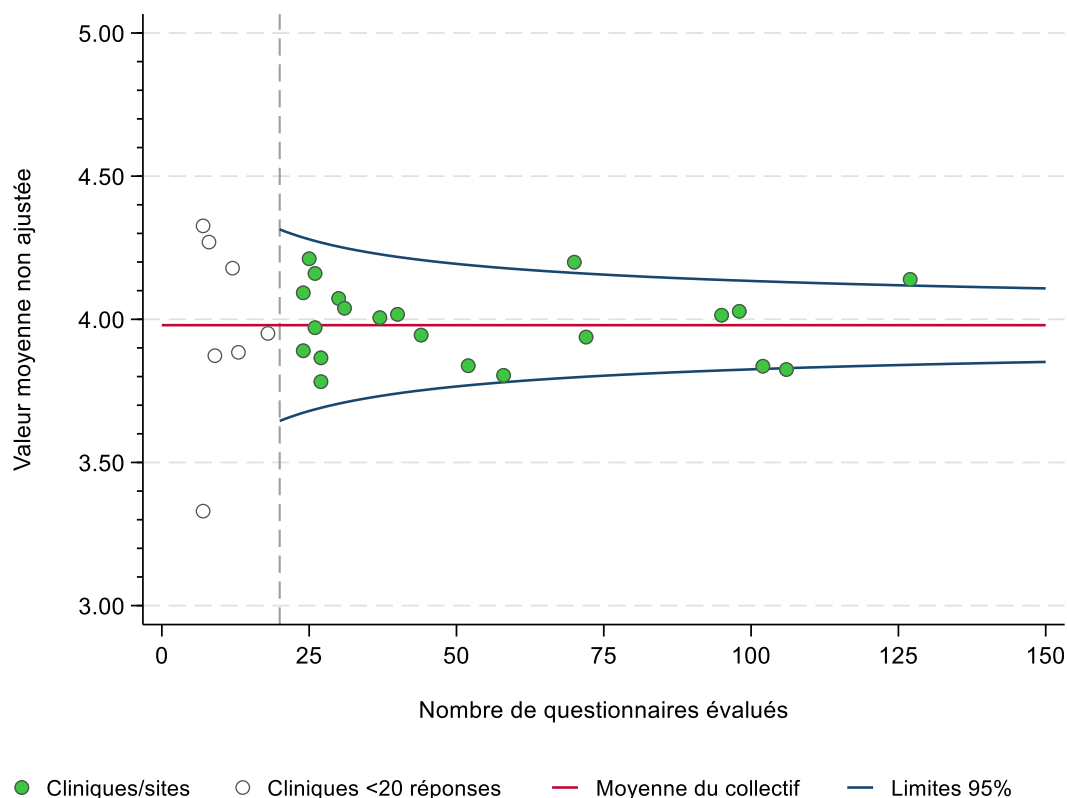
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 21 services avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,65 ; et la valeur la plus élevée de 4,54 (écart max de 0,89) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 5 est de 4,20.

Figure 40 : Graphique en entonnoir pour la thématique 6 (moyennes non ajustées, N=1'215)

6. Appréciation de la prise en charge



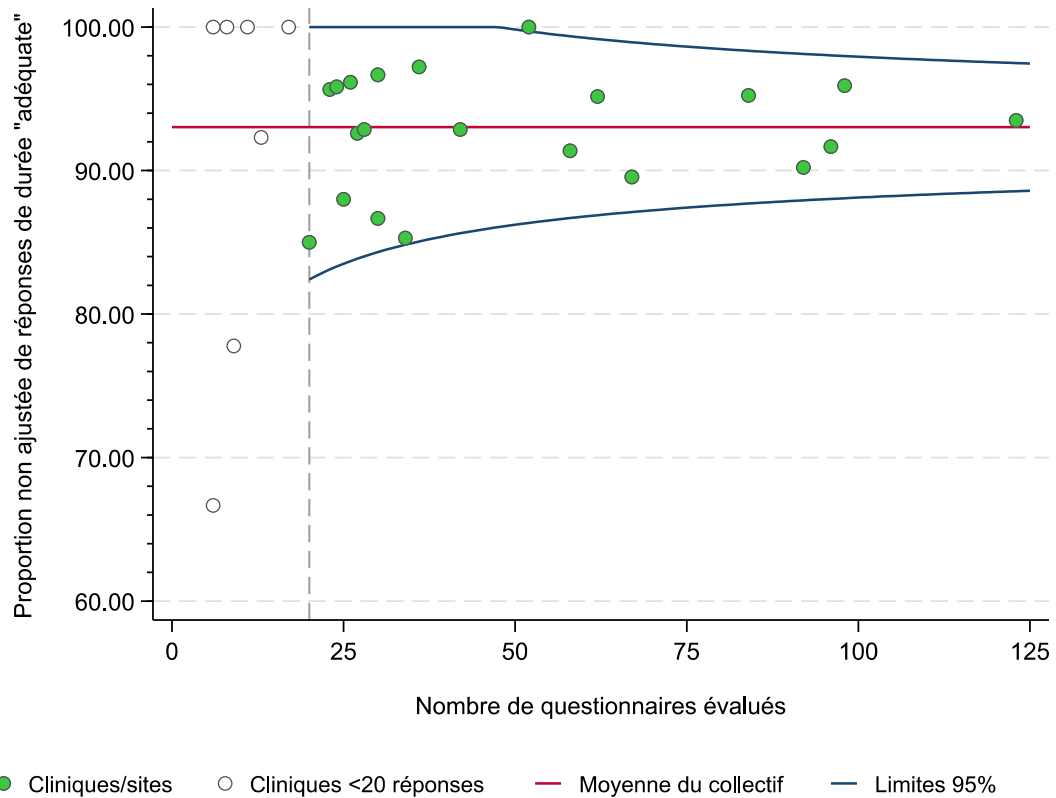
N : nombre de cas évalués (avec une réponse valide à la question). Les valeurs des cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 21 cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la valeur observée la plus basse est de 3,78 ; et la valeur la plus élevée de 4,21 (écart max de 0,43) ; la moyenne globale du collectif pour la thématique 6 est de 3,98.

Figure 41 : Graphique en entonnoir pour la thématique 7 (proportion des réponses positives, N = 1'147)

7. Durée de l'hospitalisation



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 85,0% ; et la proportion la plus élevée de 100,0% (écart max de 15,0%) ; 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 certain nombre de cliniques (en général entre 1 et 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 1 (*Accueil*) avec un écart de 0,99 (échelle de 1-5). Cependant l'écart observé pour la thématique 5 (*Sortie et soins de suite*) est à peine plus réduit (0,89).
- La moyenne la plus élevée observée est de 4,77 pour la thématique 4 (*Engagement du personnel*), et la moyenne moins élevée est de 3,65 pour la thématique 6 (*Sortie et soins de 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 1'147 (thématique 7) et 1'262 (thématique 1) ce qui correspond respectivement à 89,7% et 98,7% 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 deuxième 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 ou l'adolescent·e 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. Une différence additionnelle entre les deux populations caractérise l'enquête 2023 : les parents d'enfants d'âge compris entre 5 et 10 ans ont été également questionnés, alors qu'en 2021 ceci n'a pas été le cas. L'âge des enfants et adolescent·e·s questionné·e·s est resté inchangé par rapport à 2021 (entre 11 et 18 ans).

Synthèse des résultats principaux : adolescent·e·s

Globalement, le taux de retour de l'enquête 2023 est satisfaisant avec une valeur de 67,2%. Ce taux varie cependant fortement entre cliniques, allant de 17,2% à 100%. L'âge moyen des répondant·e·s est de 15,7 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) 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 11,0% pour l'âge et 17,5% pour le trimestre). Un peu plus de la moitié des patient·e·s a répondu à toutes les questions de satisfaction (53,5%) et une nette majorité a répondu à au moins 15 questions sur 29 (97,5%). Cependant, certaines thématiques présentent des taux de données manquantes assez importants. C'est le cas de l'évaluation de la thématique *Durée de la prise en charge* (20,8%).

De façon générale, le niveau de satisfaction est élevé, avec des moyennes qui varient entre 3,65 et 4,13 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 l'hospitalisation* (thématique 8) ; ce pourcentage de haut niveau de satisfaction tombe à 14,2% pour la thématique *Vivre et habiter dans l'unité* (thématique 5). Uniquement la thématique 8 (Durée de l'hospitalisation) présente un effet plafond (c.-à-d. 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 4,6% pour la thématique *Information et explication* (thématique 2) et 16,2% pour la thématique *Durée de l'hospitalisation* (thématique 8).

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.

Synthèse des résultats principaux : parents

Globalement, le taux de retour de l'enquête 2023 est plutôt satisfaisant avec une valeur de 45,0%. Ce taux varie cependant fortement entre cliniques, allant de 6,4% à 97,8%. Il est important de savoir que lors de cette enquête, également les parents d'enfants âgé·e·s entre 5 et 10 ans ont été questionnés, alors que ceci n'a pas été le cas en 2021. L'âge moyen des enfants et adolescent·e·s pour lesquels les répondant·e·s ont participé à l'enquête est de 15,2 ans avec juste la moitié des patient·e·s ayant 15 ans ou plus (50,6%). La proportion des filles est clairement supérieure à celle des garçons (72,7% 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 (49,9%).

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 variables (entre 3,5% pour le genre et 9,3% pour l'adulte qui a répondu). Plus de la moitié des parents a répondu à toutes les questions de satisfaction (62,4%) et une nette majorité a répondu à au moins 17 questions sur 33 (97,9%). Cependant, certaines thématiques présentent des taux de données manquantes assez importants. C'est le cas de l'évaluation de la thématique *Durée de l'hospitalisation* (10,3%).

De façon générale, le niveau de satisfaction est élevé, avec des moyennes qui varient entre 3,98 et 4,50 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 sur la *Durée de l'hospitalisation*; ce pourcentage de haut niveau de satisfaction tombe à 25,8% pour la thématique *Appréciation de la prise en charge*. La thématique 4 (Engagement du personnel) présente un effet plafond (c.-à-d. 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 2,0% pour la thématique «Engagement du personnel et 7,0% pour la thématique *Durée de l'hospitalisation*.

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

Discussion et conclusion

Au niveau national, plusieurs tendances se dégagent des résultats de cette enquête 2023 de satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en clinique de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent-e :

- Les thématiques les mieux notées sont l'engagement du personnel, l'accueil et l'information. A l'inverse, le traitement, la sortie et l'appréciation générale sont évaluées moins favorablement.
- Les parents évaluent plus favorablement la prise en charge de leurs enfants que les enfants et adolescent-e-s interrogé-e-s directement.
- Le taux de réponses problématiques ne varie pas beaucoup entre les deux mesures. On observe toutefois une tendance à l'amélioration chez les parents, où les taux diminuent parfois de deux points de pourcentage.
- Les différences de résultats entre l'exercice 2021 et 2023 restent minimales : elles ne dépassent pas le dixième de point. En général, la tendance est à une légère hausse, à l'exception de la question sur l'adéquation de la durée d'hospitalisation qui perd trois points de pourcentage chez les enfants et les adolescent-e-s.

Cependant, au niveau des cliniques, les résultats doivent être considérés et interprétés en tenant compte de plusieurs limites. Les niveaux globalement élevés de satisfaction diminuent le pouvoir de discrimination. 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 chez les parents). En outre, la représentativité de l'échantillon des répondant-e-s ne peut pas être vérifiée en l'absence de données comparatives de la population « source » (c.-à-d., tous les patient-e-s éligibles), et ce malgré un taux de retour avoisinant les 67,2% pour les adolescent-e-s.

Pour ces raisons, il est découragé de comparer des résultats entre cliniques. Mais cela ne diminue pas pour autant la valeur des informations que l'on peut en retirer sur la performance et le potentiel d'amélioration des cliniques (moyennes et proportions de réponses problématiques), ni la comparaison entre leurs propres résultats, soit leur évolution au cours du temps.

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. Des différences géographiques et/ou culturelles peuvent par ailleurs également avoir un impact sur les résultats [11].

Bibliographie

1. *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
2. 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.
3. Marriage, K., Petrie, J., & Worling, D. *Consumer satisfaction with an adolescent inpatient psychiatric unit.* Can J Psychiat. 2001. **46**, 969-975.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. Enquête de satisfaction des patient-e-s ANQ. Concept pour la mesure en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent. Version 1.0, Juliet 2021. Récupéré de https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2021/09/ANQ_Satisfaction-patients_PEA_Concept_V-1.0.pdf
9. Kruska, W.J., et Wallis, W.A., *Use of Ranks in One-Criterion Variance Analysis.* J Am Stat Assoc, 1952. 47(260): 583-621.
10. Siegel, S., et Castellan Jr, N.J., *Nonparametric Statistics for The Behavioral Sciences, 2nd ed.* 1998. McGraw-Hill.
11. 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.
12. 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.

Liste des figures

Figure 1 : Nombre de questionnaires remis et taux de retour, adolescent-e-s 2021 et 2023.....	12
Figure 2 : Proportion des données manquantes pour les thématiques de la satisfaction 2021 et 2023, adolescent-e-s	13
Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques 2021 et 2023, adolescent-e-s	13
Figure 4 : Distribution de l'âge et âge moyen des adolescent-e-s, adolescent-e-s 2021 et 2023	14
Figure 5 : Distribution du genre des adolescent-e-s, adolescent-e-s 2021 et 2023	14
Figure 6 : Proportions de questionnaires retournés selon le trimestre de remplissage, adolescent-e-s 2021 et 2023	15
Figure 7 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, adolescent-e-s 2021 et 2023.....	15
Figure 8 : Niveau de satisfaction des patient-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque thématique, adolescent-e-s 2023	16
Figure 9 : Résultats stratifiés selon l'âge de l'adolescent-e, adolescent-e-s 2023	19
Figure 10 : Résultats stratifiés selon le genre de l'adolescent-e, adolescent-e-s 2023.....	20
Figure 11 : Résultats stratifiés selon le trimestre de remplissage, adolescent-e-s 2023	21
Figure 12 : Résultats stratifiés selon la langue du questionnaire, adolescent-e-s 2023	22
Figure 13 : Graphique en entonnoir pour la thématique 1 (moyennes non ajustées, N=1'879)	23
Figure 14 : Graphique en entonnoir pour la thématique 2 (moyennes non ajustées, N=1'868)	24
Figure 15 : Graphique en entonnoir pour la thématique 3 (moyennes non ajustées, N=1'854)	25
Figure 16 : Graphique en entonnoir pour la thématique 4 (moyennes non ajustées, N=1'898)	26
Figure 17 : Graphique en entonnoir pour la thématique 5 (moyennes non ajustées, N=1'840)	27
Figure 18 : Graphique en entonnoir pour la thématique 6 (moyennes non ajustées, N=1'786)	28
Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la thématique 7 (moyennes non ajustées, N=1'811)	29
Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la thématique 8 (proportion de réponses positives, N = 1'562)	30
Figure 21 : Nombre de questionnaires remis et taux de retour, parents 2021 et 2023	32
Figure 22 : Proportion des données manquantes pour les thématiques de la satisfaction, parents 2021 et 2023	33
Figure 23 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, parents 2021 et 2023	33
Figure 24 : Distribution de l'âge et âge moyen des adolescent-e-s parents 2021 et 2023.....	34
Figure 25 : Distribution du genre des adolescent-e-s, parents 2021 et 2023	34
Figure 26 : Proportions de questionnaires retournés selon le trimestre de remplissage, parents 2021 et 2023.....	35
Figure 27 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, parents 2021 et 2023	35
Figure 28 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon l'adulte qui a répondu, parents 2021 et 2023	36
Figure 29 : Niveau de satisfaction des patient-e-s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque thématique, parents 2023	37
Figure 30 : Résultats stratifiés selon l'âge des enfants et des adolescent-e-s, parents 2023	40
Figure 31 : Résultats stratifiés selon le genre de l'enfant et de l'adolescent-e, parents 2023	41
Figure 32 : Résultats stratifiés selon le trimestre de remplissage, parents 2023.....	42
Figure 33 : Résultats stratifiés selon la langue du questionnaire, parents 2023	43
Figure 34 : Résultats stratifiés selon l'adulte qui a répondu au questionnaire, parents 2023	44
Figure 35 : Graphique en entonnoir pour la thématique 1 (moyennes non ajustées, N=1'262)	45
Figure 36 : Graphique en entonnoir pour la thématique 2 (moyennes non ajustées, N=1'258)	46

Figure 37 : Graphique en entonnoir pour la thématique 3 (moyennes non ajustées, N=1'207)	47
Figure 38 : Graphique en entonnoir pour la thématique 4 (moyennes non ajustées, N=1'200)	48
Figure 39 : Graphique en entonnoir pour la thématique 5 (moyennes non ajustées, N=1'205)	49
Figure 40 : Graphique en entonnoir pour la thématique 6 (moyennes non ajustées, N=1'215)	50
Figure 41 : Graphique en entonnoir pour la thématique 7 (proportion des réponses positives, N = 1'147)	51
Figure 42 : Niveau de satisfaction des patient·e·s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question par thématique, parents 2023	72
Figure 43 : Evolution du niveau de satisfaction des patient·e·s des cliniques de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent·e, adolescent·e·s, 2021 et 2023	79
Figure 44 : Evolution du niveau de satisfaction des patient·e·s des cliniques de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent·e, parents, 2021 et 2023	80

Liste des tableaux

Tableau 1 : Résultats descriptifs globaux pour chaque thématique 2023, adolescent-e-s	18
Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque thématique, parents 2023	39
Tableau 3 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des adolescent-e-s, adolescent-e-s 2023	60
Tableau 4 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le genre des adolescent-e-s, adolescent-e-s 2023	60
Tableau 5 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le trimestre de remplissage, adolescent-e-s 2023	61
Tableau 6 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon la langue du questionnaire, adolescent-e-s 2023	61
Tableau 7 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des adolescent-e-s, parents 2023	62
Tableau 8 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le genre des adolescent-e-s, parents 2023	62
Tableau 9 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le trimestre de remplissage, parents 2023	63
Tableau 10 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon la langue du questionnaire, parents 2023	63
Tableau 11 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon l'adulte qui a répondu au questionnaire, parents 2023	64
Tableau 12 : Qualité de la cohérence interne des thématiques de la satisfaction, adolescent-e-s 2023	81
Tableau 13 : Qualité de la cohérence interne des thématiques de la satisfaction, parents 2023	81
Tableau 14 : Résultats par clinique, population adolescent-e-s	83
Tableau 15 : Résultats par clinique, population parents	86

Annexe

Tableau 3 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des adolescent-e-s, adolescent-e-s 2023

	Accueil		Information et explication		Traitement		Engagement du personnel		Vivre et habiter dans l'unité		Sortie et soins de suite		Appréciation de la prise en charge	
Age	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC	M	IC
11-15 N=758	4,03	[3,96;4,10]	3,94	[3,88;3,99]	3,76	[3,70;3,82]	4,09	[4,02;4,15]	3,84	[3,79;3,90]	3,84	[3,77;3,92]	3,65	[3,58;3,72]
16-17 N=772	4,06	[4,00;4,12]	4,00	[3,95;4,05]	3,76	[3,70;3,82]	4,15	[4,09;4,20]	3,81	[3,76;3,86]	3,79	[3,72;3,87]	3,61	[3,55;3,68]
18+ N=226	4,15	[4,05;4,25]	4,03	[3,94;4,12]	3,90	[3,81;3,99]	4,32	[4,23;4,41]	3,87	[3,79;3,96]	3,91	[3,78;4,04]	3,78	[3,67;3,89]

M : moyennes 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, adolescent-e-s 2023

	Accueil		Information et explication		Traitement		Engagement du personnel		Vivre et habiter dans l'unité		Sortie et soins de suite		Appréciation de la prise en charge	
Genre	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC	M	IC
Garçons N=443	4,00	[3,91;4,09]	3,96	[3,88;4,03]	3,85	[3,77;3,94]	4,24	[4,16;4,32]	3,86	[3,79;3,93]	3,94	[3,84;4,04]	3,77	[3,68;3,86]
Filles N=1'308	4,08	[4,03;4,13]	3,99	[3,95;4,03]	3,77	[3,73;3,81]	4,13	[4,08;4,17]	3,83	[3,80;3,87]	3,80	[3,75;3,85]	3,64	[3,59;3,69]

M : moyennes

IC : intervalle de confiance 95%

Tableau 5 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le trimestre de remplissage, adolescent-e-s 2023

Trimestre de remplissage	Accueil		Information et explication		Traitement		Engagement du personnel		Vivre et habiter dans l'unité		Sortie et soins de suite		Appréciation de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC	M	IC
Jan-mar N=430	4,09	[4,01;4,17]	3,97	[3,90;4,04]	3,73	[3,66;3,81]	4,08	[4,00;4,16]	3,77	[3,70;3,83]	3,73	[3,63;3,83]	3,56	[3,47;3,65]
Avr-jun N=442	4,09	[4,01;4,17]	4,02	[3,96;4,08]	3,84	[3,76;3,92]	4,20	[4,12;4,28]	3,87	[3,81;3,93]	3,85	[3,76;3,95]	3,70	[3,61;3,79]
Jul-sep N=375	3,98	[3,89;4,08]	3,97	[3,89;4,05]	3,79	[3,71;3,88]	4,19	[4,11;4,28]	3,84	[3,77;3,92]	3,87	[3,77;3,97]	3,72	[3,62;3,82]
Oct-déc N=379	4,09	[4,00;4,18]	3,97	[3,89;4,04]	3,77	[3,68;3,85]	4,09	[4,01;4,18]	3,87	[3,80;3,94]	3,84	[3,74;3,94]	3,68	[3,59;3,77]

M : moyennes

IC : intervalle de confiance 95%

Tableau 6 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon la langue du questionnaire, adolescent-e-s 2023

Langue	Accueil		Information et explication		Traitement		Engagement du personnel		Vivre et habiter dans l'unité		Sortie et soins de suite		Appréciation de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC	M	IC
Allemand N=1'458	4,04	[3,99;4,09]	4,00	[3,96;4,03]	3,81	[3,77;3,86]	4,17	[4,13;4,22]	3,86	[3,82;3,90]	3,83	[3,78;3,88]	3,67	[3,62;3,72]
Français N=514	4,05	[3,97;4,12]	3,86	[3,79;3,92]	3,62	[3,54;3,70]	4,00	[3,92;4,08]	3,74	[3,67;3,81]	3,82	[3,72;3,92]	3,61	[3,51;3,70]

M : moyennes

IC : intervalle de confiance 95%

Tableau 7 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon l'âge des adolescent-e-s, parents 2023

Age	Accueil		Information et explication		Traitement		Engagement du personnel		Sortie et soins de suite		Appréciation de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC
5-10 N=45	4,51	[4,30;4,72]	4,52	[4,36;4,69]	4,43	[4,24;4,62]	4,67	[4,50;4,83]	4,32	[4,06;4,58]	4,24	[4,07;4,42]
11-15 N=578	4,49	[4,44;4,55]	4,35	[4,30;4,40]	4,21	[4,14;4,27]	4,57	[4,52;4,61]	4,29	[4,23;4,36]	4,04	[3,98;4,10]
16-17 N=469	4,36	[4,30;4,43]	4,23	[4,17;4,29]	4,00	[3,92;4,08]	4,42	[4,35;4,49]	4,08	[3,99;4,17]	3,88	[3,81;3,95]
18+ N=140	4,42	[4,31;4,53]	4,28	[4,16;4,40]	4,08	[3,92;4,24]	4,45	[4,32;4,59]	4,19	[4,03;4,34]	4,01	[3,88;4,14]

M : moyennes

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, parents 2023

Genre	Accueil		Information et explication		Traitement		Engagement du personnel		Sortie et soins de suite		Appréciation de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC
Garçons N=337	4,41	[4,33;4,49]	4,32	[4,26;4,39]	4,13	[4,04;4,21]	4,54	[4,47;4,61]	4,17	[4,07;4,27]	4,00	[3,92;4,09]
Filles N=897	4,45	[4,40;4,50]	4,30	[4,26;4,34]	4,13	[4,08;4,19]	4,49	[4,45;4,54]	4,22	[4,16;4,27]	3,98	[3,93;4,03]

M : moyennes

IC : intervalle de confiance 95%

Tableau 9 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance à 95%, selon le trimestre de remplissage, parents 2023

Trimestre de remplissage	Accueil		Information et explication		Traitement		Engagement du personnel		Sortie et soins de suite		Appréciation de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC
Jan-mar N=312	4,45	[4,37;4,53]	4,26	[4,19;4,33]	4,09	[4,00;4,18]	4,51	[4,44;4,59]	4,16	[4,07;4,26]	3,96	[3,88;4,05]
Avr-jun N=319	4,43	[4,35;4,50]	4,33	[4,26;4,40]	4,16	[4,08;4,24]	4,55	[4,48;4,62]	4,19	[4,08;4,29]	4,02	[3,93;4,10]
Jul-sep N=311	4,41	[4,32;4,50]	4,32	[4,24;4,40]	4,17	[4,08;4,27]	4,50	[4,42;4,57]	4,26	[4,17;4,36]	4,00	[3,91;4,08]
Oct-déc N=268	4,46	[4,38;4,54]	4,29	[4,21;4,36]	4,03	[3,93;4,14]	4,44	[4,36;4,53]	4,16	[4,05;4,26]	3,93	[3,83;4,03]

M : moyennes

IC : intervalle de confiance 95%

Tableau 10 : Moyennes du niveau de satisfaction et intervalles de confiance selon la langue du questionnaire, parents 2023

Langue	Accueil		Information et explication		Traitement		Engagement du personnel		Sortie et soins de suite		Appréciation de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC
Allemand N=913	4,45	[4,41;4,50]	4,33	[4,29;4,37]	4,17	[4,12;4,22]	4,54	[4,49;4,58]	4,20	[4,14;4,26]	4,00	[3,95;4,05]
Français N=366	4,40	[4,32;4,47]	4,24	[4,16;4,31]	4,01	[3,91;4,11]	4,42	[4,34;4,49]	4,20	[4,11;4,29]	3,93	[3,84;4,02]

M : moyennes

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, parents 2023

	Accueil		Information et explication		Traitement		Engagement du personnel		Sortie et soins de suite		Appréciation de la prise en charge	
	M	IC	M	IC	M	IC	M	CI	M	IC	M	IC
Parents N=295	4,40	[4,32;4,48]	4,26	[4,18;4,33]	4,12	[4,03;4,21]	4,55	[4,48;4,62]	4,21	[4,10;4,31]	3,98	[3,89;4,06]
Père N=259	4,47	[4,39;4,55]	4,28	[4,21;4,36]	4,13	[4,03;4,23]	4,48	[4,40;4,56]	4,22	[4,11;4,32]	3,98	[3,89;4,07]
Mère N=579	4,44	[4,38;4,50]	4,33	[4,28;4,38]	4,11	[4,04;4,18]	4,50	[4,45;4,56]	4,17	[4,10;4,24]	3,97	[3,90;4,03]
Autre N=27	4,40	[4,04;4,76]	4,14	[3,76;4,52]	4,11	[3,63;4,59]	4,19	[3,72;4,66]	4,13	[3,71;4,54]	3,73	[3,33;4,13]

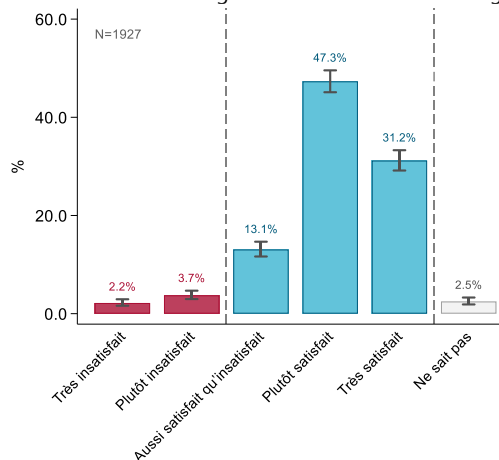
M : moyennes

IC : intervalle de confiance 95%

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

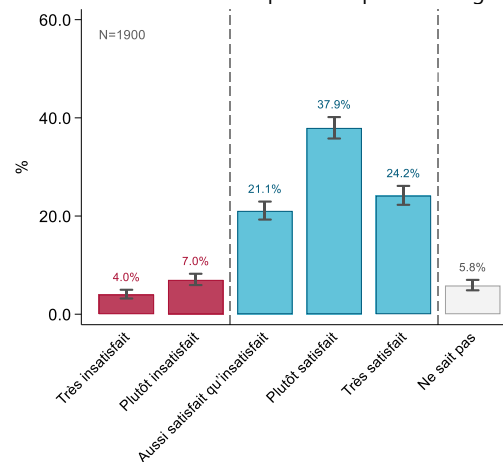
1. Accueil

1. Accueil et organisation de l'admission en général

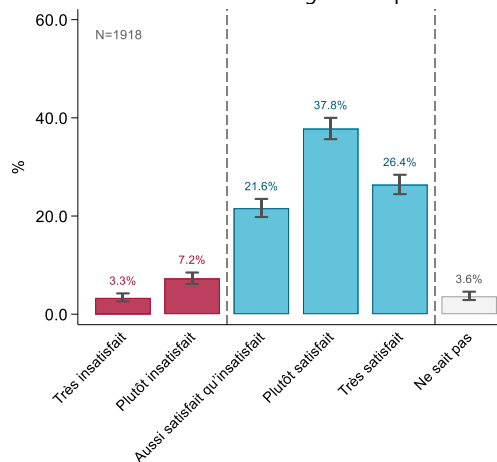


2. Information et explication

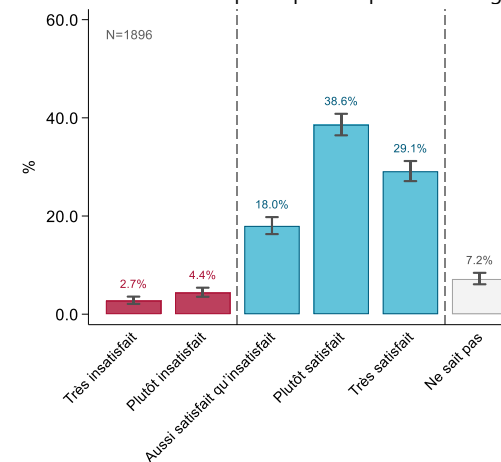
2. Information et explication quant au diagnostic



3. Information sur les règles et explication des droits

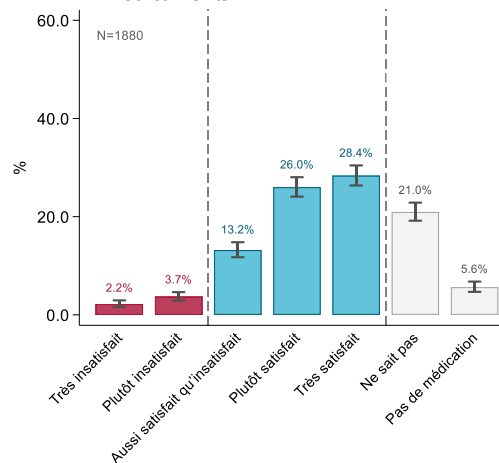


4. Possibilité de participer à la prise en charge

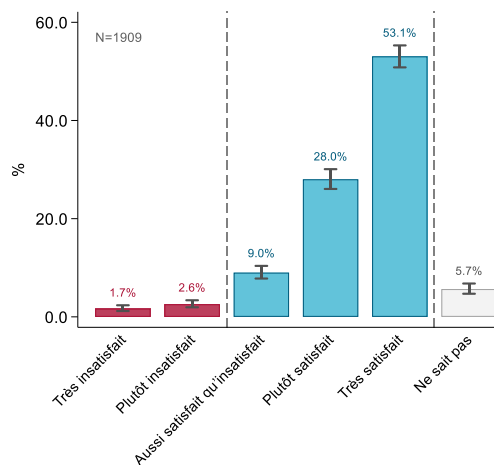


¹⁰ Les proportions tiennent compte des catégories de réponses présentées sur les graphiques. Ainsi, la proportion des réponses problématiques peut être légèrement sous-estimées en fonction des proportions de réponses alternatives.

5. Explications des bénéfices et effets secondaires des médicaments

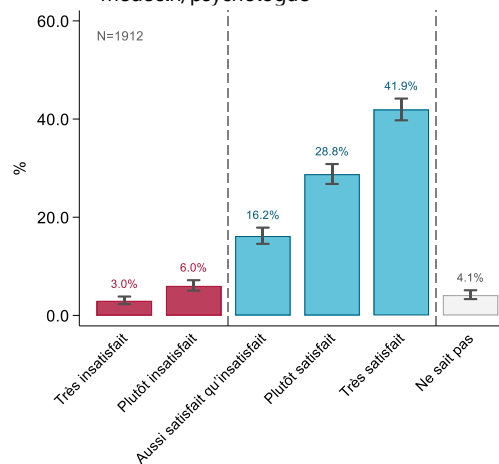


6. Respect du secret médical

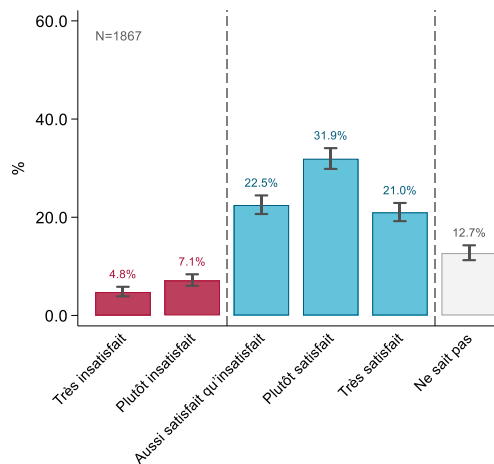


3. Traitement

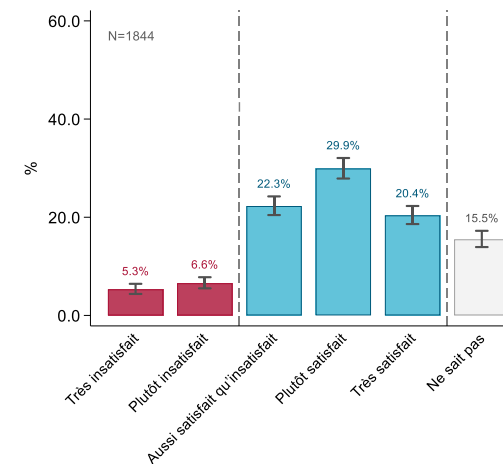
7. Entretiens thérapeutiques individuels avec le médecin/psychologue



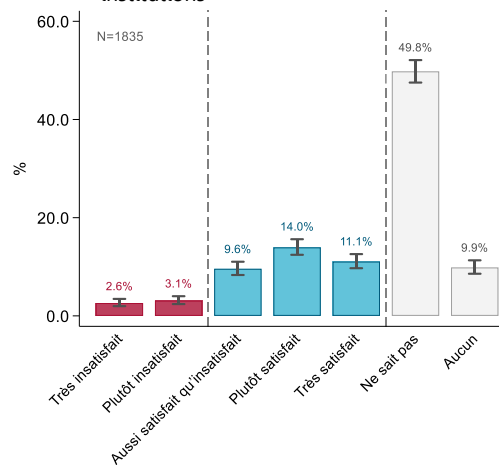
8. Entretiens thérapeutiques en famille



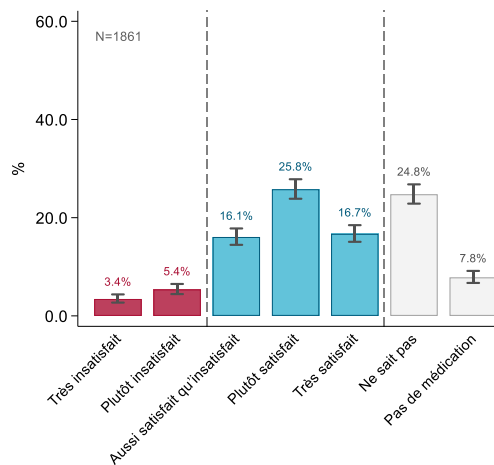
9. Groupes thérapeutiques



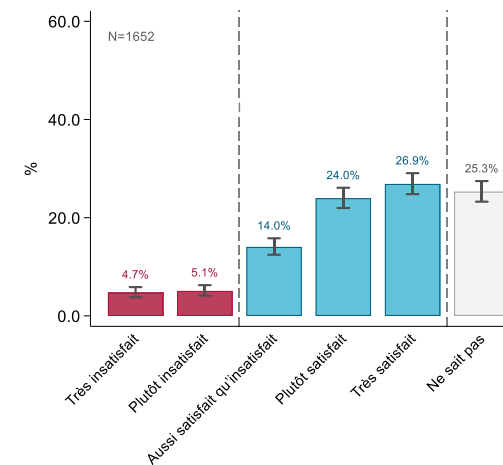
10. Déroulement des échanges avec les autorités et autres institutions



11. Effets du traitement médicamenteux

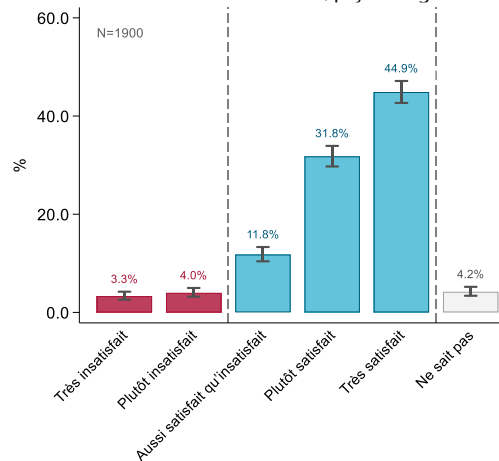


12. Ecole dans la clinique

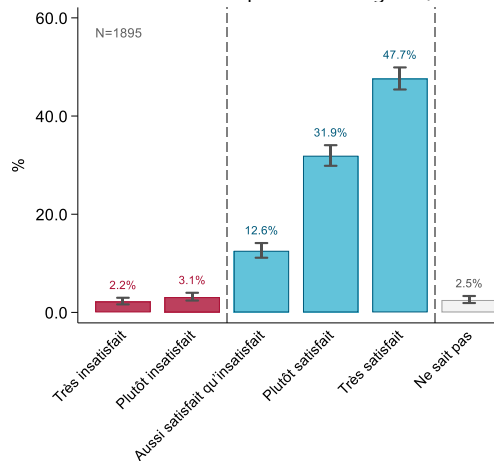


4. Engagement du personnel

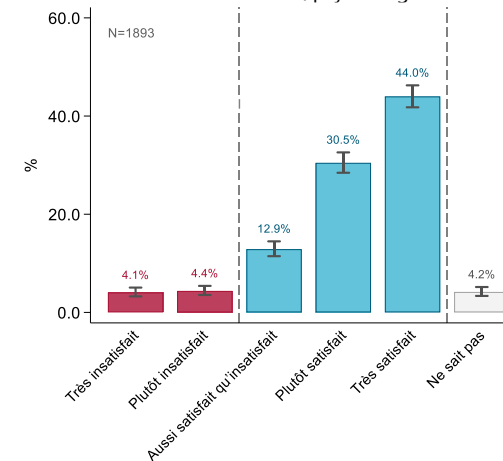
13a. Relation avec le médecin/psychologue traitant



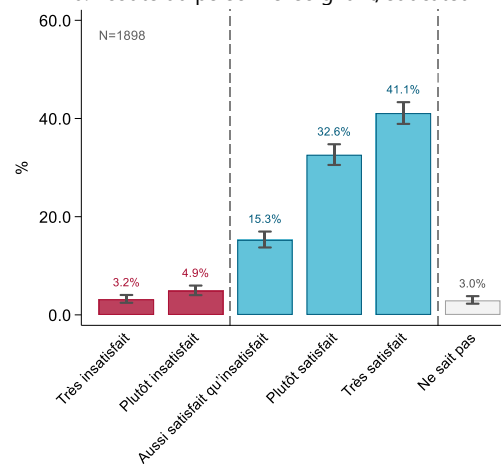
13b. Relation avec le personnel soignant/éducateur



14a. Ecoute du médecin/psychologue traitant

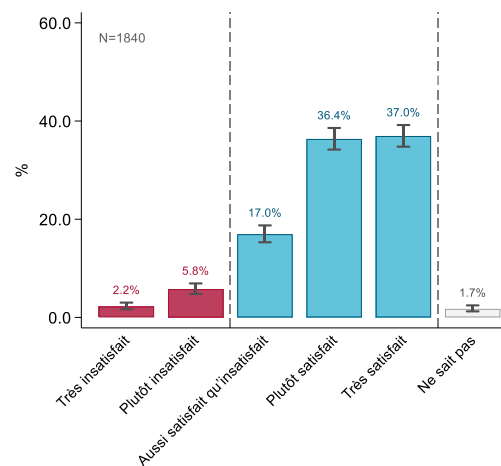


14b. Ecoute du personnel soignant/éducateur

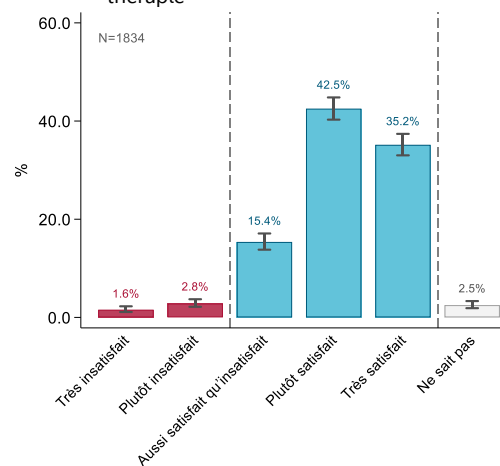


5. Vivre et habiter dans l'unité

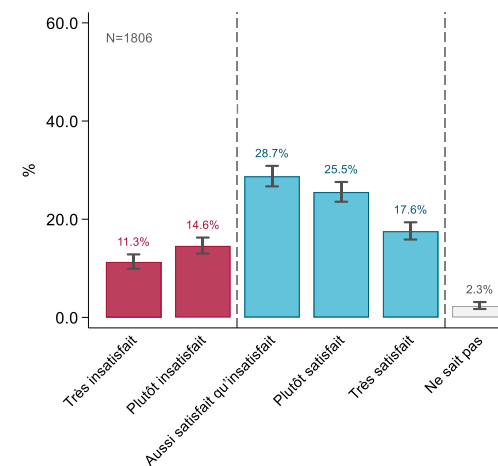
15a. Aménagement de la chambre



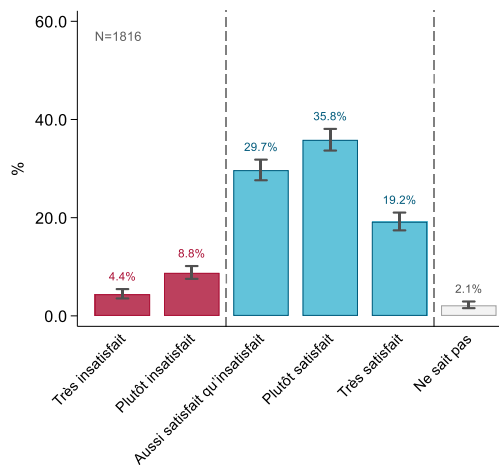
15b. Aménagement des espaces communs et des salles de thérapie



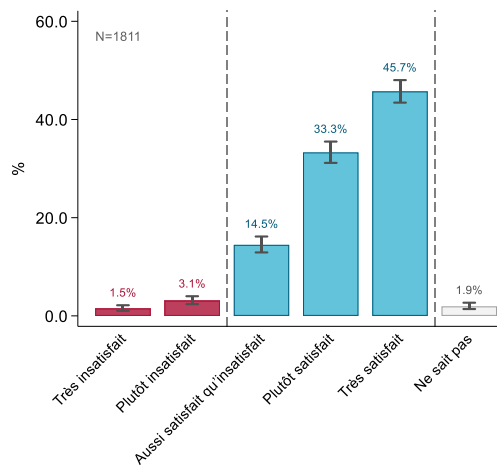
16. Alimentation



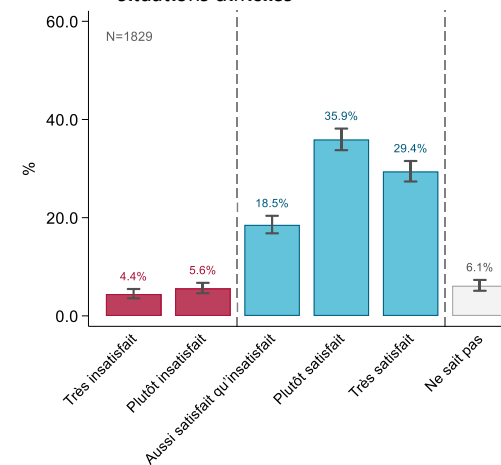
17. Déroulement de la journée dans l'unité



18. Contact avec les autres patient-e-s

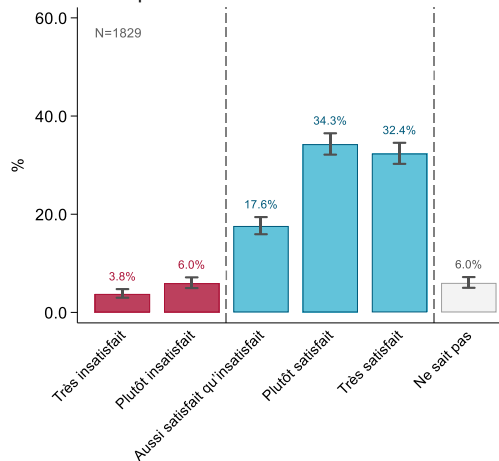


19. Capacité des collaborateurs à faire face à des situations difficiles

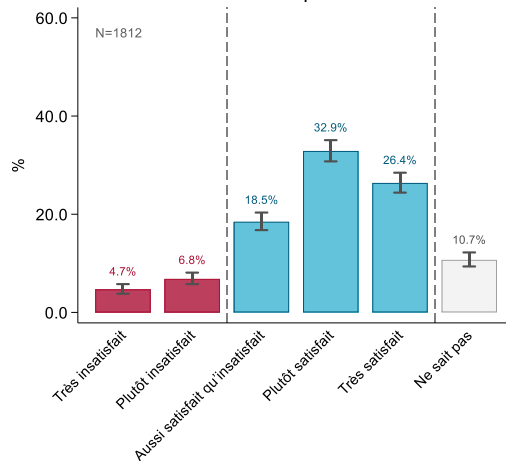


6. Sortie et soins de suite

20. Préparation de la sortie

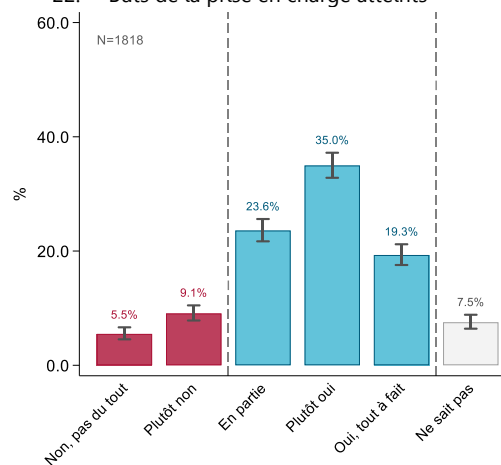


21. Informations et aide pour éviter les rechutes

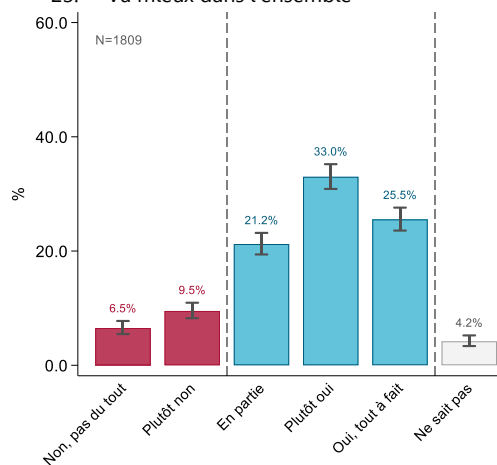


7. Appréciation de la prise en charge

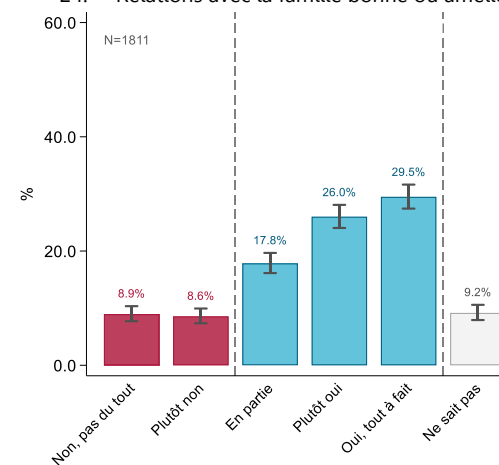
22. Buts de la prise en charge atteints



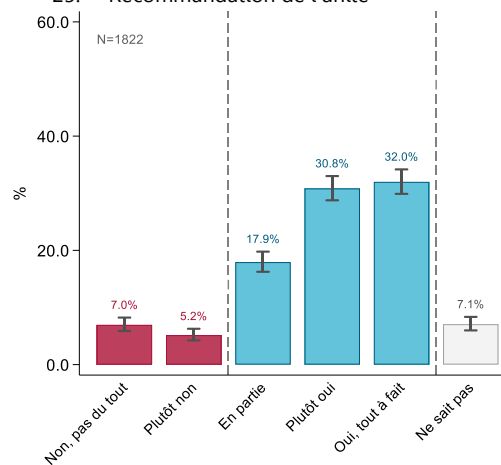
23. Va mieux dans l'ensemble



24. Relations avec la famille bonne ou améliorée



25. Recommandation de l'unité



8. Durée de l'hospitalisation

29. Durée de l'hospitalisation

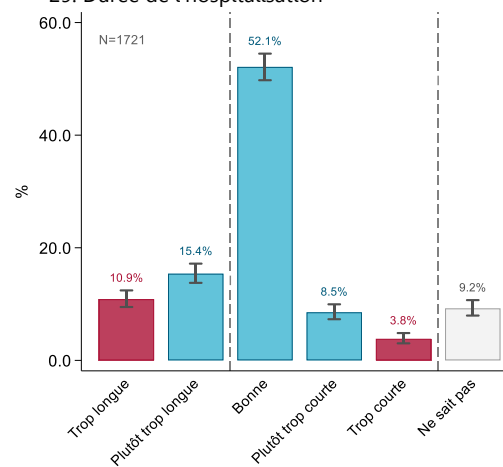
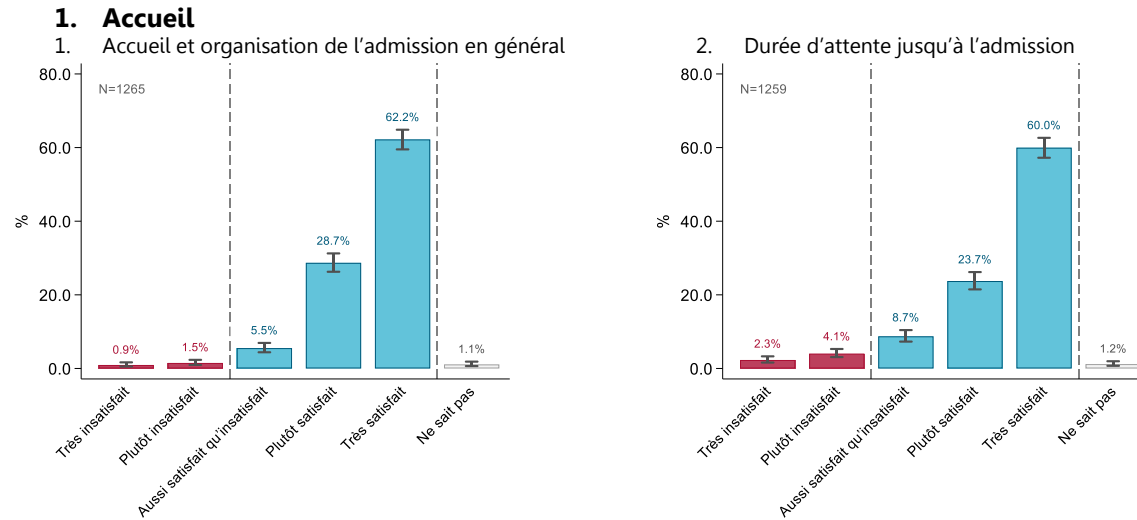


Figure 42 : Niveau de satisfaction des patient·e·s (collectif global) : distribution des réponses pour chaque question par thématique, parents 2023

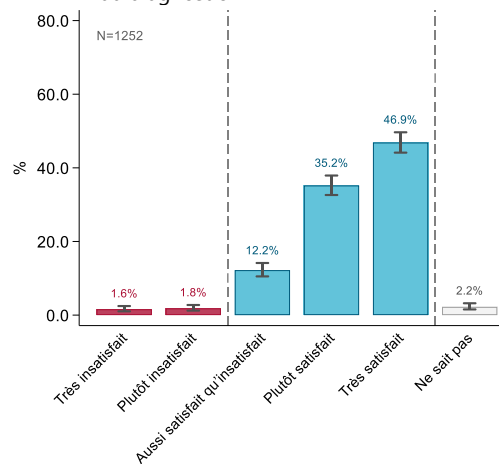
Proportions des modalités de réponse avec intervalles de confiance à 95%. Réponses problématiques en rouge¹¹.



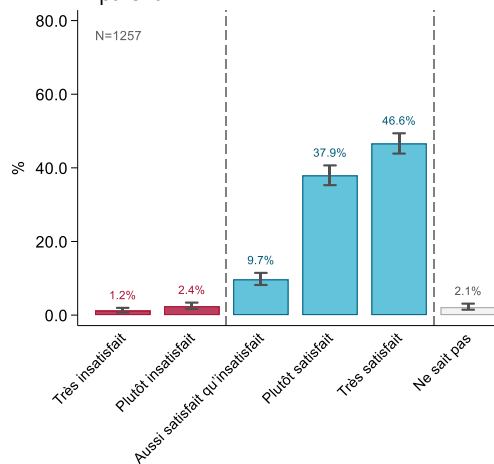
¹¹ Les proportions tiennent compte des catégories de réponses présentées sur les graphiques. Ainsi, la proportion des réponses problématiques peut être légèrement sous-estimées en fonction des proportions de réponses alternatives.

2. Information et explication

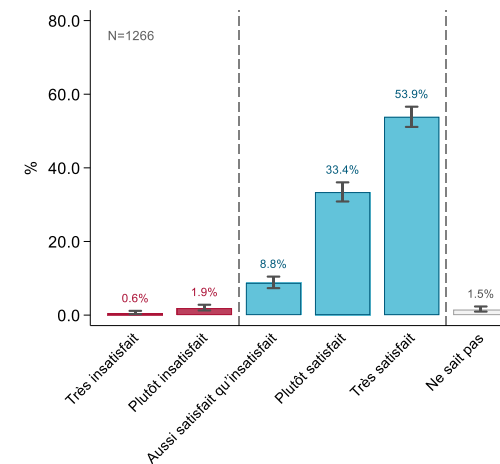
3. Information sur l'hospitalisation et explications quant au diagnostic



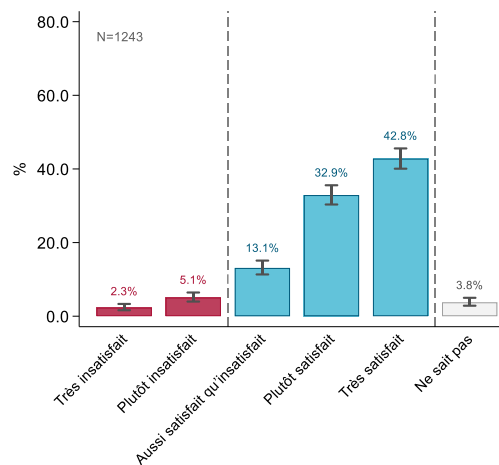
4. Informations sur les règles et devoirs en tant que parent



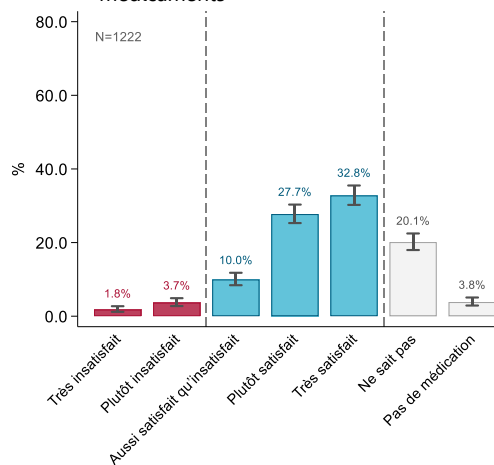
5. Explication des règles



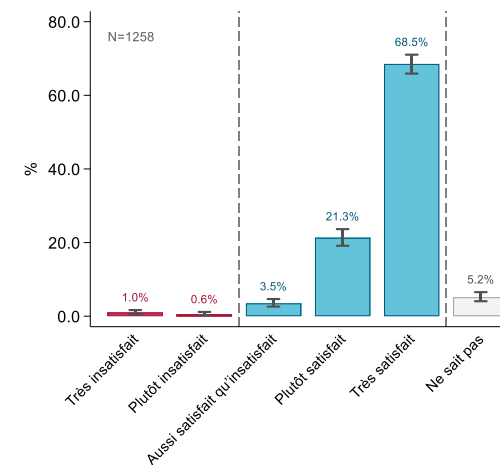
6. Possibilité de participer à la prise en charge



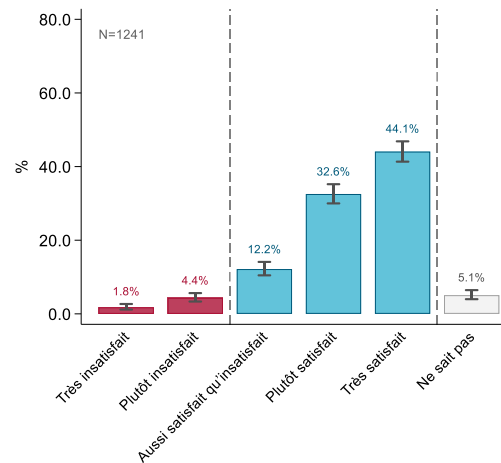
7. Explications des bénéfices et effets secondaires des médicaments



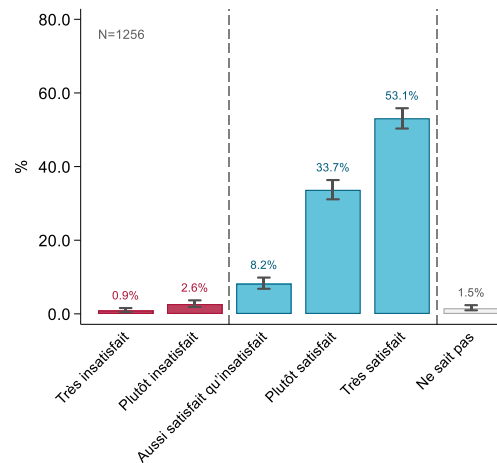
8. Respect du secret médical



9. Informations sur la prise en charge et les événements inhabituels

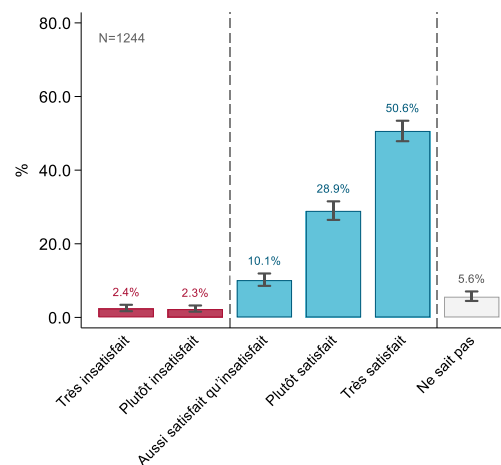


10. Règles concernant les contacts et les visites

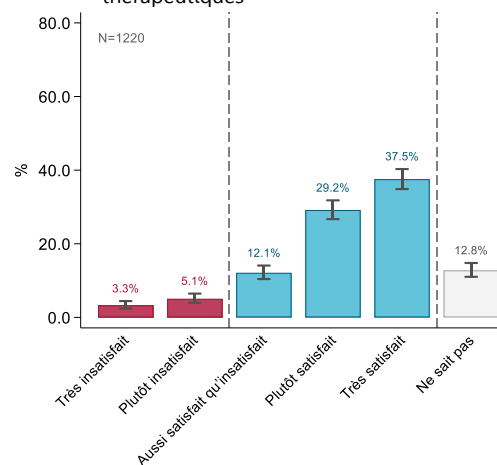


3. Traitement

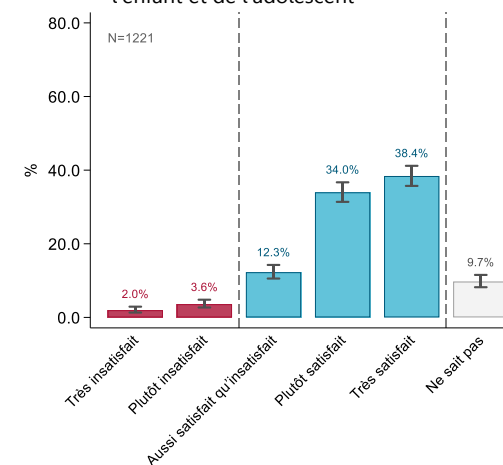
11. Entretiens thérapeutiques de famille



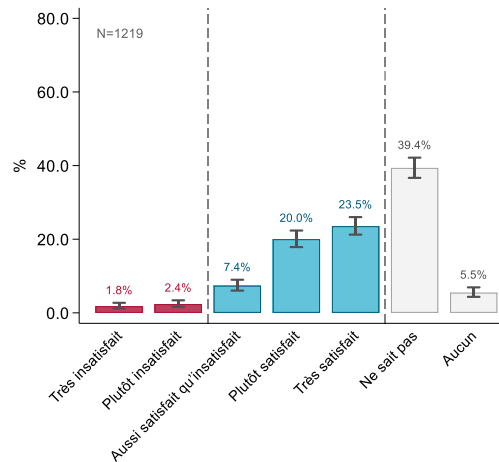
12. Entretiens avec parents et autres offres thérapeutiques



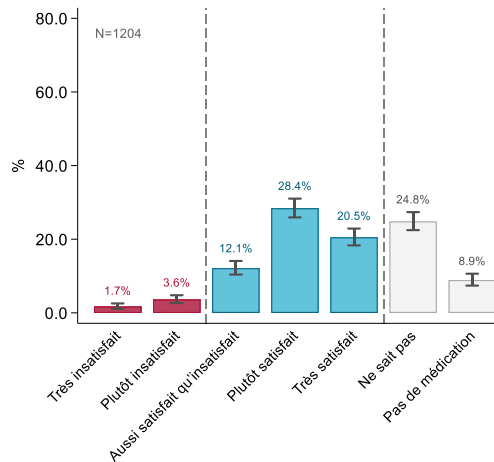
13. Contenu des recommandations psychiatriques de l'enfant et de l'adolescent



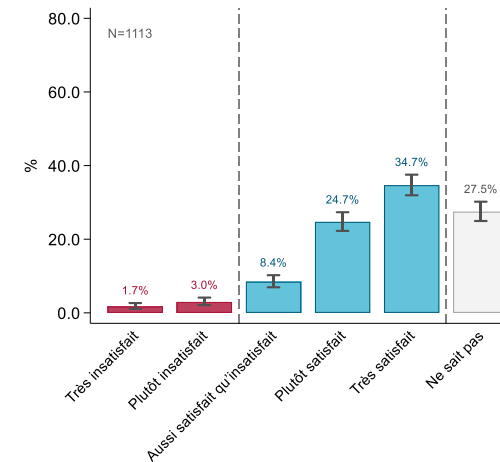
14. Déroulement des échanges avec les autorités et les autres institutions



15. Effets du traitement médicamenteux

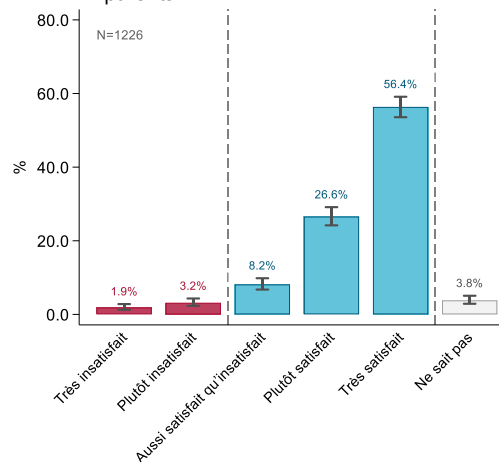


16. Ecole dans la clinique

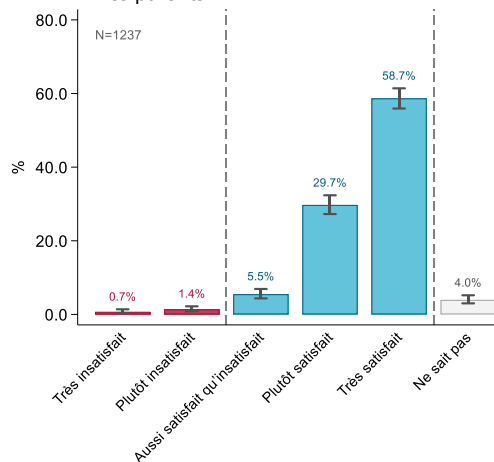


4. Engagement du personnel

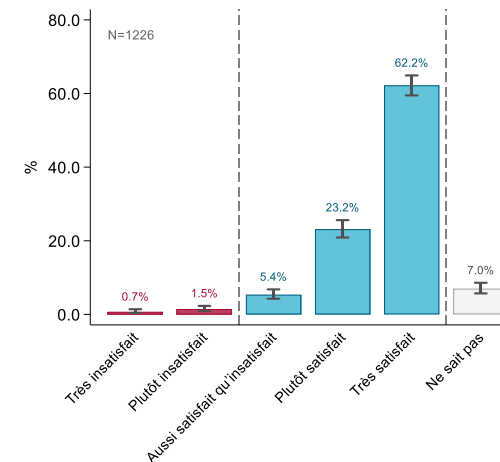
17a. Engagement du médecin/psychologue traitant pour les parents



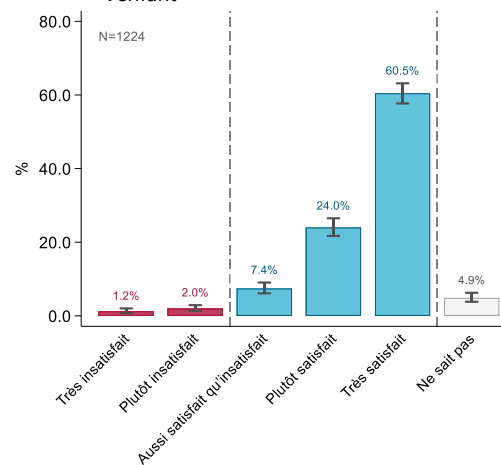
17b. Engagement du personnel soignant/éducateur pour les parents



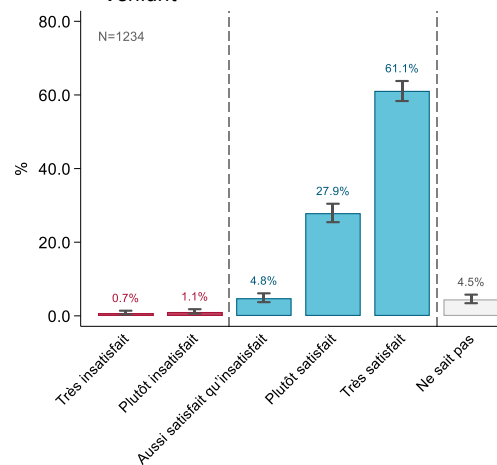
17c. Engagement du référent pour les parents



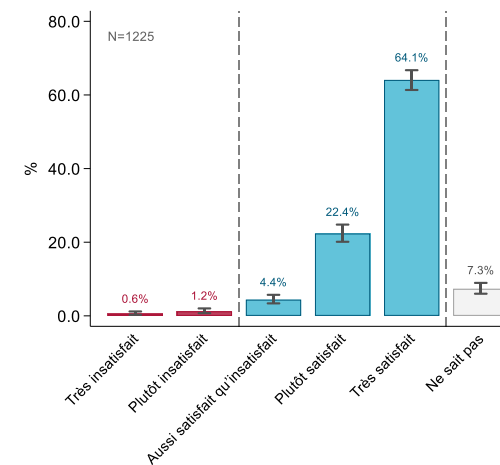
18a. Engagement du médecin/psychologue traitant pour l'enfant



18b. Engagement du personnel soignant/éducateur pour l'enfant

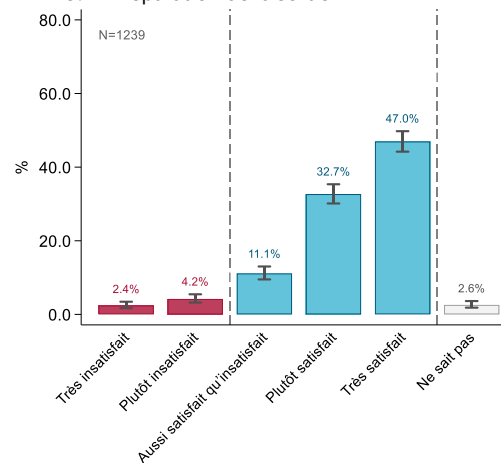


18c. Engagement du référent pour l'enfant

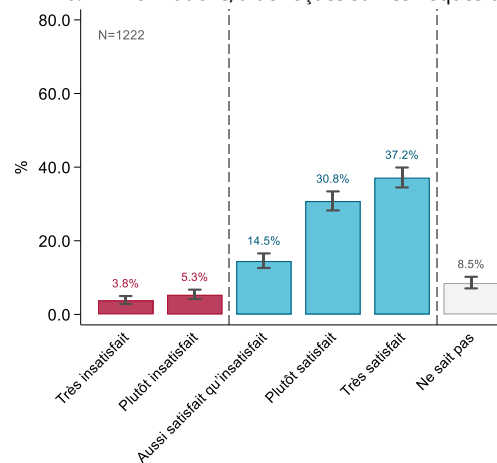


5. Sortie et soins de suite

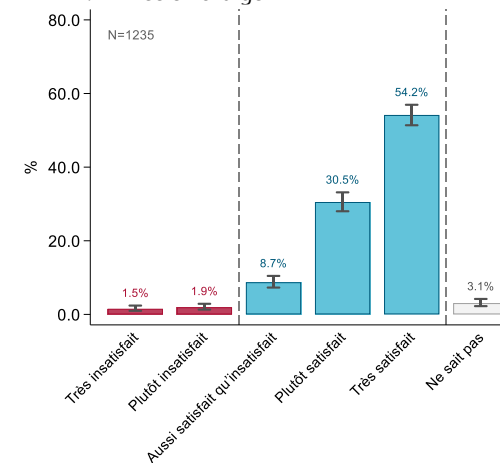
19. Préparation de la sortie



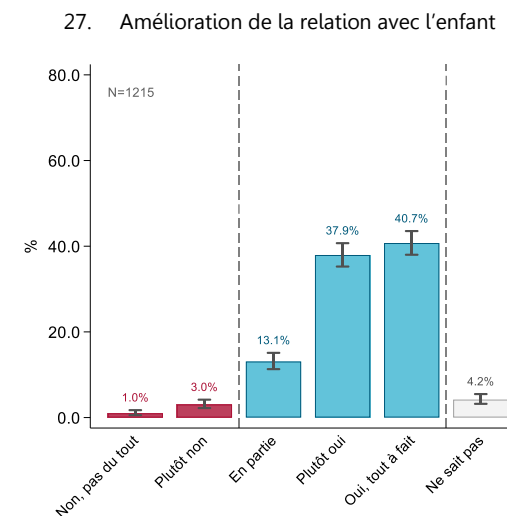
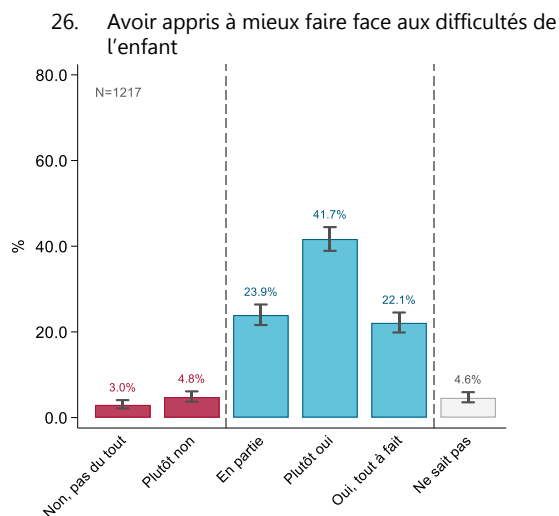
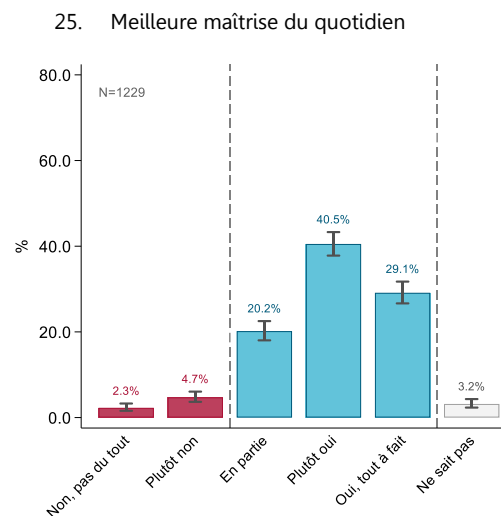
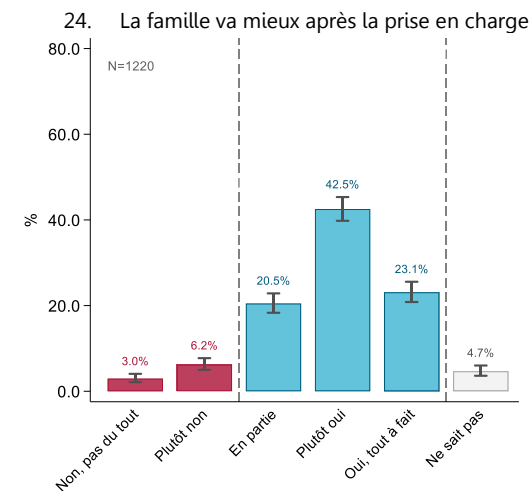
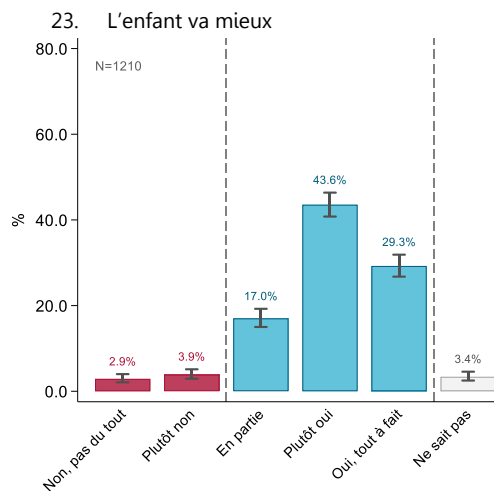
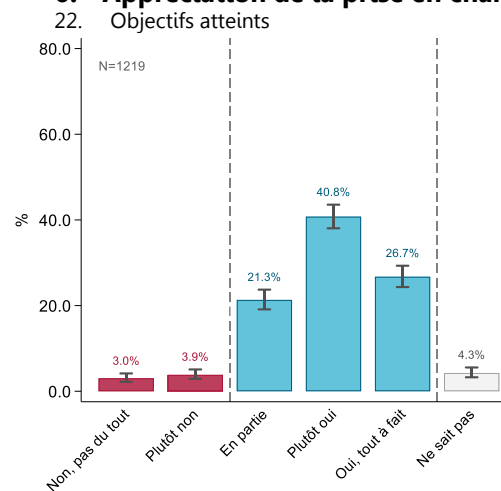
20. Informations/aide reçues sur les risques de rechute



21. Prise en charge



6. Appréciation de la prise en charge



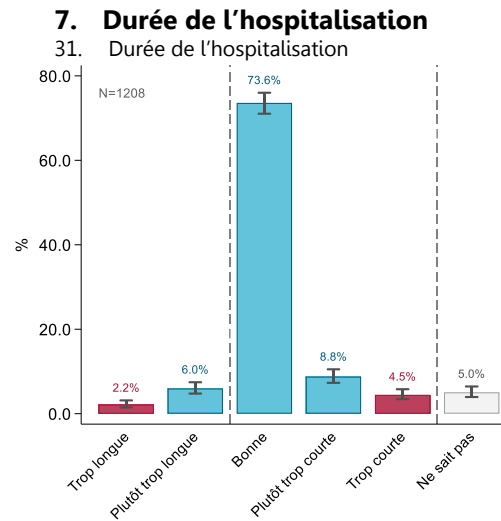
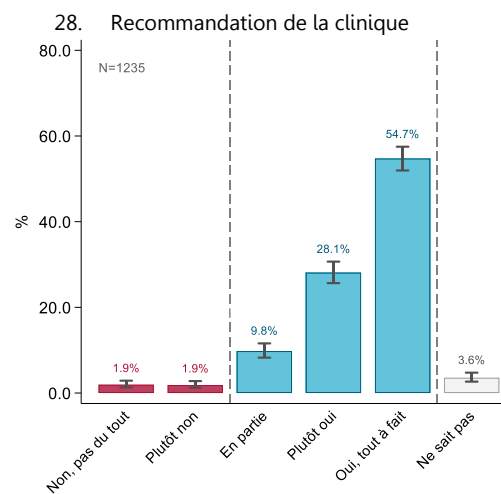


Figure 43 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des cliniques de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent-e, adolescent-e-s, 2021 et 2023

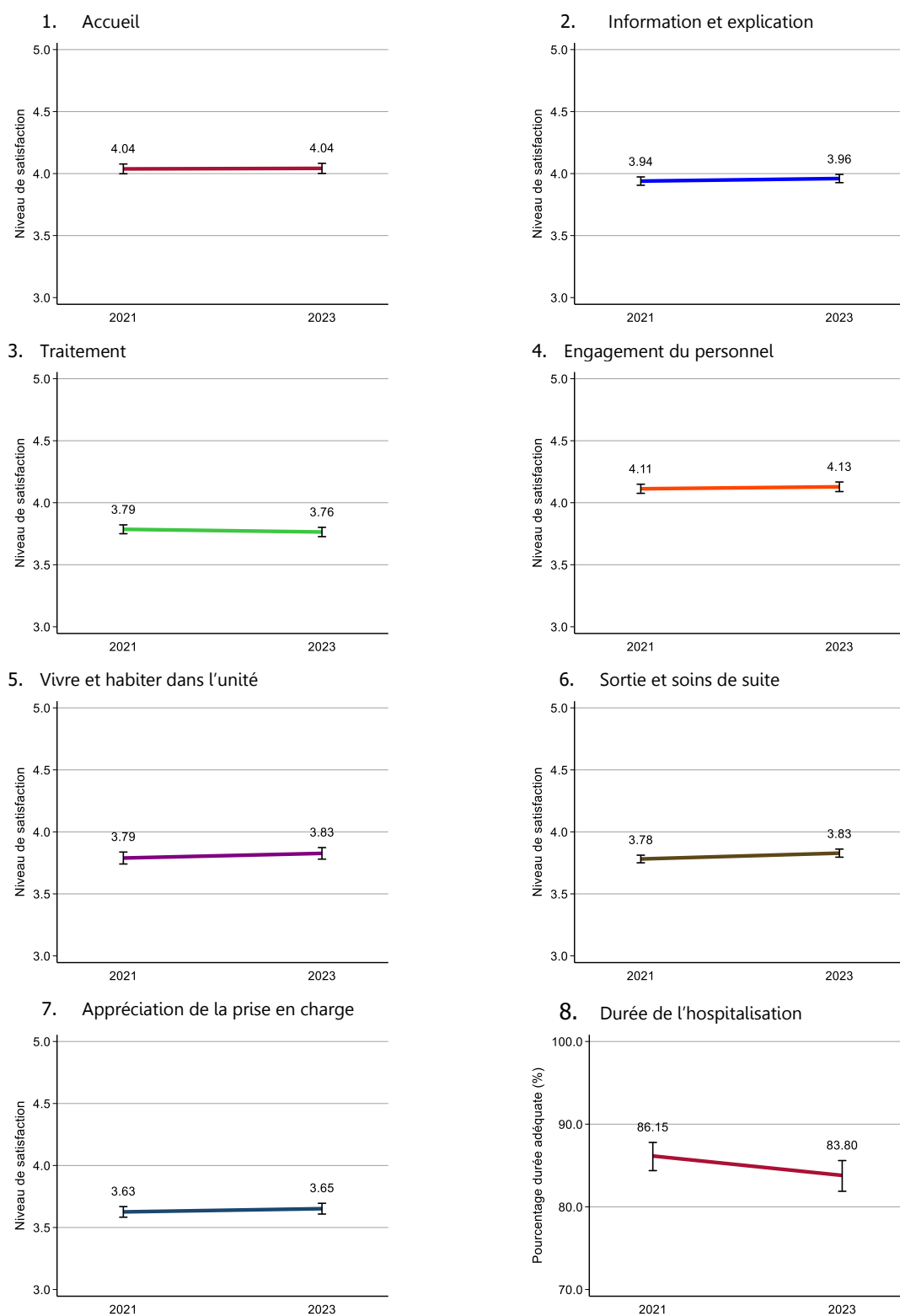


Figure 44 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des cliniques de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent-e, parents, 2021 et 2023

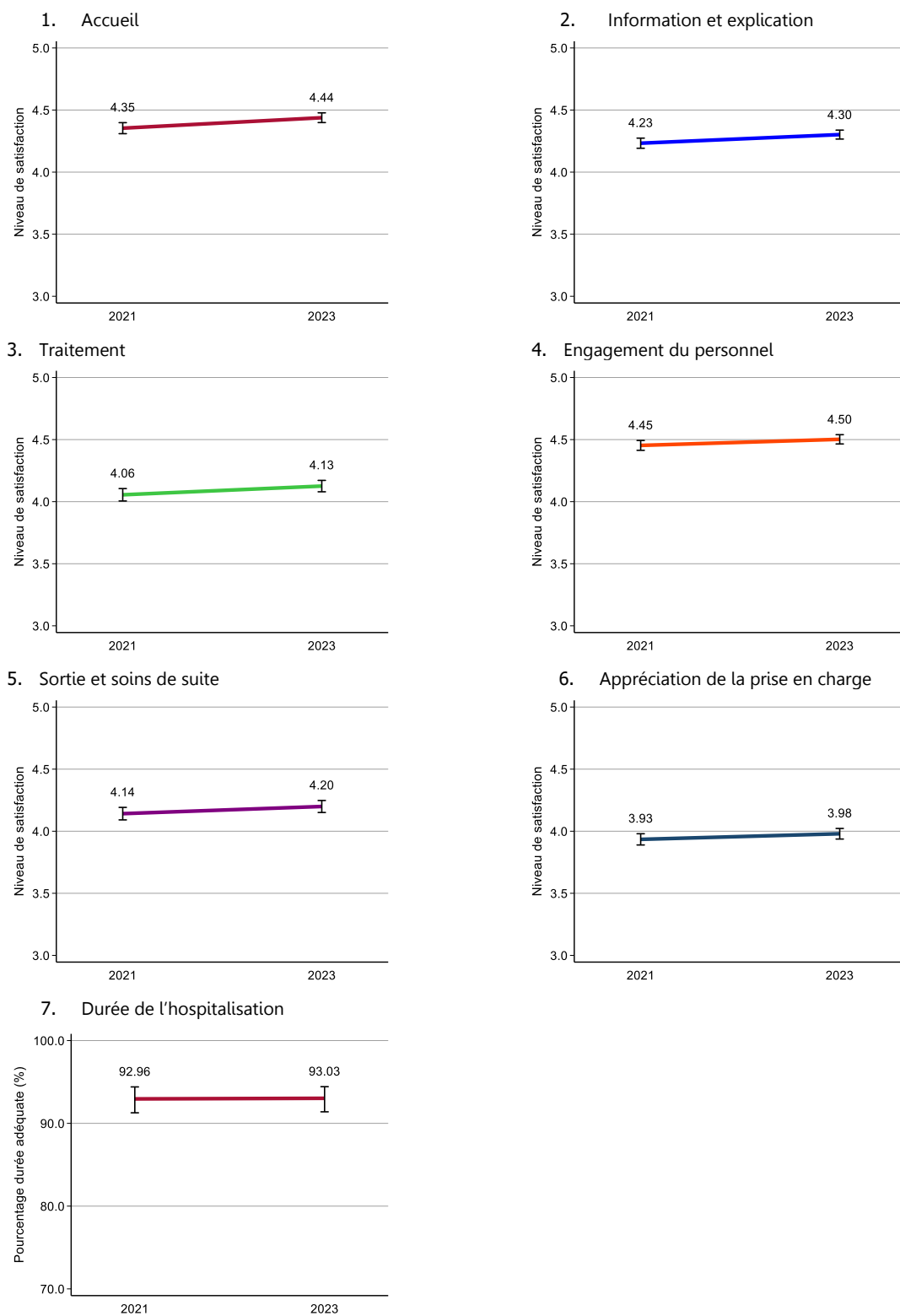


Tableau 12 : Qualité de la cohérence interne des thématiques de la satisfaction, adolescent·e·s 2023

Thématique	Questions	Valeur de l'indice de Cronbach*
Accueil	Q1	-
Information et explication	Q2-6	0,75 (0,84)
Traitement	Q7-12	0,81 (0,84)
Engagement du personnel	Q13a,b-14a,b	0,85 (0,93)
Vivre et habiter dans l'unité	Q15a,b-19	0,77 (0,75)
Sortie et soins de suite	Q20-21	0,78 (0,84)
Appréciation de la prise en charge	Q22-25	0,78 (0,84)

*Les valeurs de l'indice de cohérence interne mis en évidence lors de la validation des questionnaires [12] sont notées entre parenthèses.

Tableau 13 : Qualité de la cohérence interne des thématiques de la satisfaction, parents 2023

Thématique	Questions	Valeur de l'indice de Cronbach*
Accueil	Q1-2	0,49 (0,71)
Information et explication	Q3-10	0,88 (0,88)
Traitement	Q11-16	0,88 (0,81)
Engagement du personnel	Q17a-c-18a-c	0,91 (0,86)
Sortie et soins de suite	Q19-21	0,85 (0,76)
Appréciation de la prise en charge	Q22-28	0,90 (0,86)

*Les valeurs de l'indice de cohérence interne mis en évidence lors de la validation des questionnaires [12] 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 2023; 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		
	2021	2023	Collectif global : 4.04			Collectif global : 3.96			Collectif global : 3.76			Collectif global : 4.13			Collectif global : 3.83			Collectif global : 3.83			Collectif global : 3.65			Collectif global : 83.8%		
			2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
			m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	M	M [IC95%]	n
1	20.0%	70.8%	4.23	3.93	217	4.03	3.83	213	4.01	3.66	214	4.24	3.93	222	3.94	3.74	213	3.91	3.76	202	3.97	3.43	207	82.6	76.0	179
				[3.81;4.04]			[3.73;3.93]			[3.55;3.78]			[3.80;4.07]			[3.64;3.83]			[3.63;3.90]			[3.29;3.57]			[69.0;82.0]	
2	97.1%	96.9%	4.13	4.17	29	4.07	4.06	31	4.01	3.97	31	4.03	4.10	31	4.04	3.93	29	4.24	4.19	29	4.27	4.21	29	96.4	73.1	26
				[3.88;4.46]			[3.82;4.31]			[3.71;4.23]			[3.78;4.43]			[3.67;4.18]			[3.90;4.48]			[3.93;4.49]			[52.2;88.4]	
3	66.7%	52.4%	3.85	4.00	10	3.34	3.97	10	3.74	4.01	10	3.79	4.30	10	3.45	3.76	10	3.46	4.00	10	3.26	4.01	9	50.0	100.0	7
4	90.9%	100.0%	3.97	4.48	25	3.87	4.26	25	3.83	4.09	26	3.91	4.31	25	3.85	4.12	24	3.66	3.92	24	3.44	3.89	24	90.9	81.8	22
				[4.21;4.75]			[4.04;4.47]			[3.87;4.30]			[3.97;4.65]			[3.93;4.31]			[3.58;4.26]			[3.50;4.28]			[59.7;94.8]	
5	44.6%	17.2%	4.18	4.00	45	4.02	3.93	46	3.65	3.82	44	4.12	4.23	41	3.67	3.91	41	3.53	3.51	42	3.55	3.51	43	89.3	88.2	34
				[3.73;4.27]			[3.72;4.13]			[3.59;4.04]			[3.95;4.51]			[3.71;4.10]			[3.19;3.83]			[3.26;3.76]			[72.5;96.7]	
7	83.4%	100.0%	3.99	3.91	47	3.87	3.79	47	3.82	3.70	48	4.00	3.96	48	3.79	3.66	48	3.73	3.82	45	3.64	3.44	47	87.5	83.3	42
				[3.62;4.21]			[3.59;4.00]			[3.50;3.90]			[3.69;4.23]			[3.47;3.85]			[3.52;4.12]			[3.15;3.74]			[68.6;93.0]	
8	75.4%	68.7%	4.14	4.21	160	4.08	4.10	154	3.88	3.89	146	4.20	4.40	157	3.88	3.90	158	3.66	3.87	154	3.43	3.68	153	82.0	82.4	131
				[4.08;4.35]			[3.99;4.20]			[3.77;4.00]			[4.23;4.56]			[3.80;4.00]			[3.72;4.02]			[3.55;3.81]			[74.8;88.5]	
9	56.1%	56.7%	3.86	3.63	16	3.88	3.88	17	3.93	3.69	17	4.36	3.94	17	3.74	3.77	17	3.69	3.85	17	3.91	3.76	17	90.9	71.4	14
10	63.2%	93.3%	4.41	4.29	38	4.23	3.95	39	4.12	3.56	40	4.49	4.15	40	4.12	3.81	39	4.10	3.72	39	4.01	3.30	40	94.6	57.1	28
				[4.03;4.55]			[3.71;4.20]			[3.29;3.83]			[3.82;4.48]			[3.53;4.09]			[3.33;4.10]			[2.96;3.63]			[37.2;75.5]	
11	78.6%	94.1%	4.10	3.90	31	4.02	4.17	31	3.90	3.75	31	4.28	4.16	31	4.02	3.88	32	3.64	3.50	31	3.57	3.70	32	87.5	92.9	28
				[3.63;4.18]			[4.00;4.34]			[3.45;4.04]			[3.86;4.47]			[3.68;4.08]			[3.14;3.86]			[3.40;4.00]			[76.5;99.1]	
12	-	70.2%	3.98	4.16	77	3.78	3.81	76	3.60	3.60	76	3.97	4.00	78	3.70	3.87	76	3.68	3.77	75	3.52	3.68	71	81.1	73.0	63
				[3.97;4.34]			[3.62;4.00]			[3.38;3.82]			[3.77;4.22]			[3.69;4.06]			[3.52;4.02]			[3.44;3.91]			[60.3;83.4]	

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		
	2021	2023	Collectif global : 4.04			Collectif global : 3.96			Collectif global : 3.76			Collectif global : 4.13			Collectif global : 3.83			Collectif global : 3.83			Collectif global : 3.65			Collectif global : 83.8%		
			m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	M	M [IC95%]	n
15	85.2%	81.5%	4.41	4.23	22	4.03	3.80	22	3.74	3.38	22	4.07	3.77	22	4.01	3.88	22	3.76	3.24	21	3.90	3.55	21	90.0	94.4	18
				[3.87;4.59]			[3.48;4.12]			[3.04;3.71]			[3.39;4.16]			[3.69;4.08]			[2.66;3.82]			[3.24;3.86]				
16	77.8%	84.6%	4.23	4.82	11	3.91	4.47	11	3.97	4.15	11	4.44	4.73	11	4.24	4.67	11	3.81	4.27	11	4.12	4.43	11	84.6	100.0	10
17	37.8%	73.4%	3.61	3.83	47	3.62	3.85	47	3.19	3.21	47	3.55	3.68	47	3.85	3.95	44	3.08	3.34	43	3.31	3.48	43	82.6	95.0	40
				[3.61;4.05]			[3.64;4.05]			[2.95;3.47]			[3.40;3.95]			[3.77;4.12]			[2.96;3.72]			[3.18;3.79]			[83.1;99.4]	
18	39.3%	45.1%	3.96	4.14	44	3.78	3.81	45	3.62	3.75	44	4.05	4.06	45	3.80	3.94	41	3.90	3.65	42	3.50	3.65	40	76.3	75.0	36
				[3.90;4.37]			[3.56;4.06]			[3.47;4.03]			[3.76;4.47]			[3.68;4.20]			[3.31;4.00]			[3.33;3.96]			[57.8;87.9]	
19	15.7%	66.4%	3.70	3.69	72	3.70	3.72	74	3.80	3.58	77	4.00	3.99	76	3.75	3.55	76	3.56	3.51	75	3.60	3.46	76	58.8	75.8	66
				[3.45;3.94]			[3.55;3.88]			[3.38;3.78]			[3.78;4.20]			[3.37;3.72]			[3.25;3.76]			[3.20;3.71]			[63.6;85.5]	
20	47.7%	92.9%	4.09	4.03	109	3.86	3.91	106	3.76	3.56	107	3.99	3.99	108	3.67	3.66	102	3.96	3.99	97	3.74	3.72	101	86.4	79.1	86
				[3.86;4.20]			[3.75;4.07]			[3.37;3.75]			[3.82;4.17]			[3.51;3.80]			[3.79;4.19]			[3.51;3.93]			[69.0;87.1]	
21	34.7%	98.0%	4.35	4.31	97	3.98	4.19	94	3.58	4.04	96	3.90	4.35	97	3.99	4.11	90	4.04	4.12	86	3.73	4.08	90	86.4	93.7	79
				[4.14;4.47]			[4.07;4.32]			[3.91;4.17]			[4.15;4.55]			[3.99;4.23]			[3.93;4.31]			[3.94;4.22]			[85.8;97.9]	
22	60.0%	72.2%	4.33	4.23	13	4.01	4.53	13	4.07	4.45	12	4.38	4.72	13	3.98	4.15	13	3.86	4.31	13	4.16	3.96	13	85.7	100.0	10
23	79.0%	68.0%	4.19	4.05	206	4.19	4.11	206	3.97	3.89	196	4.31	4.16	208	4.01	3.96	192	4.08	4.03	187	3.86	3.76	191	89.8	87.6	161
				[3.93;4.18]			[4.02;4.20]			[3.78;3.99]			[4.03;4.30]			[3.86;4.05]			[3.91;4.16]			[3.64;3.88]			[81.5;92.2]	
24	92.0%	100.0%	3.96	3.93	113	3.89	3.95	113	3.75	3.91	114	4.12	4.18	114	3.71	3.74	115	3.67	3.74	113	3.38	3.54	113	88.9	86.0	100
				[3.74;4.12]			[3.82;4.08]			[3.77;4.05]			[4.02;4.34]			[3.61;3.87]			[3.56;3.93]			[3.37;3.70]			[77.6;92.1]	
25	87.1%		3.74	4.03	117	3.56	3.83	115	3.23	3.50	114	3.78	3.97	118	3.40	3.68	116	3.44	3.64	112	3.24	3.29	114	79.3	87.4	95
				[3.88;4.17]			[3.69;3.97]			[3.34;3.67]			[3.80;4.14]			[3.53;3.83]			[3.42;3.86]			[3.10;3.49]			[79.0;93.3]	
27	37.4%	56.6%	3.82	3.88	119	4.10	4.00	119	3.94	3.74	117	4.33	4.22	120	3.70	3.61	119	3.87	3.68	113	3.67	3.61	115	92.1	91.6	95

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		
	2021	2023	Collectif global : 4.04			Collectif global : 3.96			Collectif global : 3.76			Collectif global : 4.13			Collectif global : 3.83			Collectif global : 3.83			Collectif global : 3.65			Collectif global : 83.8%		
			2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
			m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	M	M [IC95%]	n
				[3.73;4.03]			[3.88;4.11]			[3.62;3.86]			[4.05;4.40]			[3.49;3.73]			[3.51;3.84]			[3.44;3.77]			[84.1;96.3]	
29	73.3%	60.0%	4.09	3.50	10	3.63	3.78	12	4.22	3.50	12	4.30	3.94	12	3.79	3.64	12	4.05	4.00	12	3.90	3.99	12	77.8	75.0	12
													[3.27;4.60]													
30		74.0%	3.99	3.80	74	3.90	3.76	76	3.88	3.75	75	4.27	3.91	76	3.45	3.59	74	3.96	3.95	73	3.70	3.77	74	80.3	81.8	66
				[3.58;4.02]			[3.58;3.94]			[3.57;3.94]			[3.70;4.13]			[3.43;3.74]			[3.71;4.18]			[3.56;3.99]			[70.4;90.2]	
31	68.8%	87.5%	4.00	4.57	14	3.92	4.37	12	3.32	4.07	14	3.82	4.63	14	3.94	4.39	14	4.25	4.39	14	3.19	4.12	14	100.0	92.3	13
32	76.9%	77.8%	4.24	4.41	27	3.97	4.12	28	4.11	4.05	28	4.52	4.50	28	4.03	4.26	25	4.11	3.94	24	4.04	3.96	25	93.8	100.0	23
				[4.13;4.68]			[3.83;4.42]			[3.83;4.27]			[4.15;4.85]			[4.07;4.45]			[3.65;4.22]			[3.71;4.21]			[85.2;100.0]	
33		46.8%		4.19	89		4.01	86		4.06	85		4.45	89		4.06	87		4.12	82		3.86	86		88.5	78
				[4.00;4.38]			[3.83;4.18]			[3.90;4.22]			[4.24;4.66]			[3.92;4.19]			[3.95;4.28]			[3.66;4.05]			[79.2;94.6]	

* 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.

Tableau 15 : Résultats par clinique, population parents

Taux de réponse, moyennes non ajustées **m** (avec Intervalle de confiance 95% [IC 95%] pour la moyenne 2023; 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 réponses positives		
			Collectif global : 4.44			Collectif global : 4.30			Collectif global : 4.13			Collectif global : 4.50			Collectif global : 4.20			Collectif global : 3.98			Collectif global : 93,0%		
	2021	2023	2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
			m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	M	m [IC95%]	n
1	21.1%	41.6%	4.33	4.59	134	4.10	4.34	135	3.98	4.27	126	4.33	4.61	121	4.01	4.33	128	3.82	4.14	127	91.8	93.5	123
				[4.48;4.70]			[4.23;4.46]			[4.13;4.41]			[4.50;4.71]			[4.17;4.48]			[4.02;4.26]			[87.6;97.2]	
2	91.4%	93.8%	4.38	4.43	30	4.21	4.39	30	3.88	4.16	30	4.22	4.77	30	3.90	4.37	29	4.12	4.07	30	96.8	96.7	30
				[4.20;4.66]			[4.16;4.62]			[3.89;4.44]			[4.61;4.92]			[4.14;4.60]			[3.81;4.33]			[82.8;99.9]	
3	70.6%	33.3%	4.72	4.43	7	4.07	4.25	7	3.68	3.79	7	4.41	4.45	7	4.13	3.05	7	3.61	3.33	7	100.0	66.7	6
4	90.9%	89.7%	4.27	4.52	26	4.50	4.45	26	4.44	4.41	26	4.76	4.69	26	4.62	4.54	26	4.18	4.16	26	96.6	96.2	26
				[4.25;4.79]			[4.22;4.68]			[4.17;4.66]			[4.48;4.89]			[4.30;4.78]			[3.91;4.41]			[80.4;99.9]	
5	17.6%	10.6%	4.48	4.57	28	4.25	4.21	28	3.87	4.03	27	4.63	4.37	26	3.94	4.17	28	3.67	3.97	26	89.5	92.9	28
				[4.38;4.77]			[3.92;4.50]			[3.70;4.35]			[4.09;4.65]			[3.86;4.49]			[3.64;4.30]			[76.5;99.1]	
7	57.0%	58.3%	4.55	4.21	28	4.34	4.24	28	4.18	3.95	28	4.51	4.38	27	4.20	4.05	28	4.07	3.87	27	93.8	92.6	27
				[3.86;4.57]			[3.99;4.49]			[3.63;4.26]			[4.07;4.69]			[3.73;4.36]			[3.68;4.05]			[75.7;99.1]	
8	41.3%	25.6%	4.24	4.16	62	4.37	4.25	60	4.10	4.21	59	4.54	4.48	57	4.17	3.99	59	3.83	3.80	58	92.7	91.4	58
				[3.97;4.35]			[4.10;4.40]			[4.02;4.41]			[4.32;4.64]			[3.75;4.22]			[3.60;4.00]			[81.0;97.1]	
9	21.7%	74.4%	3.89	4.05	28	4.23	4.20	28	4.20	4.10	28	4.27	4.47	28	4.00	3.99	28	3.80	3.78	27	88.9	88.0	25
				[3.70;4.40]			[4.00;4.41]			[3.86;4.33]			[4.24;4.71]			[3.65;4.33]			[3.46;4.10]			[68.8;97.5]	
10		71.1%	4.46	4.59	32	4.33	4.52	32	4.14	4.42	31	4.52	4.68	31	4.32	4.46	30	4.01	4.04	31	90.9	86.7	30
				[4.38;4.81]			[4.32;4.72]			[4.24;4.60]			[4.52;4.85]			[4.22;4.71]			[3.75;4.33]			[69.3;96.2]	
11	25.0%	70.6%	3.21	3.75	24	4.00	4.22	24	3.50	3.94	23	4.13	4.18	23	3.52	3.65	23	3.69	3.89	24	100.0	85.0	20
				[3.33;4.17]			[3.94;4.51]			[3.53;4.35]			[3.75;4.61]			[3.15;4.15]			[3.56;4.22]			[62.1;96.8]	
12	70.1%	38.8%	4.30	4.30	38	4.29	4.24	38	4.13	4.04	37	4.45	4.40	36	4.21	4.19	36	4.15	4.01	37	93.2	85.3	34
				[3.99;4.61]			[3.96;4.52]			[3.66;4.42]			[4.11;4.68]			[3.83;4.54]			[3.68;4.34]			[68.9;95.0]	

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 réponses positives		
			Collectif global : 4.44			Collectif global : 4.30			Collectif global : 4.13			Collectif global : 4.50			Collectif global : 4.20			Collectif global : 3.98			Collectif global : 93,0%		
	2021	2023	2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
			m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	M	m [IC95%]	n
15	85.2%	70.4%	4.57	4.61	18	4.46	4.60	19	4.36	4.33	19	4.63	4.68	19	4.28	4.38	19	4.35	3.95	18	95.0	100.0	17
16	38.9%	53.8%	4.64	4.71	7	4.49	4.49	7	4.30	4.27	7	4.79	4.76	7	4.55	4.52	7	4.32	4.33	7	100.0	100.0	6
17	46.3%	55.6%	4.41	4.43	40	4.26	4.15	40	4.03	3.83	40	4.46	4.33	40	4.01	3.86	38	3.84	4.02	40	91.2	97.2	36
				[4.24;4.61]			[3.93;4.38]			[3.53;4.13]			[4.07;4.59]			[3.50;4.21]			[3.78;4.26]			[85.5;99.9]	
18	19.3%	25.5%	4.48	4.27	26	4.26	4.29	26	4.15	4.15	26	4.63	4.25	25	4.20	4.36	23	4.04	4.09	24	94.1	95.8	24
				[3.82;4.72]			[3.94;4.64]			[3.68;4.62]			[3.79;4.71]			[3.92;4.81]			[3.70;4.49]			[78.9;99.9]	
19	15.7%	60.8%	4.31	4.39	100	4.35	4.31	101	4.24	4.24	100	4.47	4.60	99	4.25	4.15	97	4.03	4.03	98	94.7	90.2	92
				[4.23;4.54]			[4.18;4.43]			[4.10;4.38]			[4.49;4.71]			[3.98;4.32]			[3.88;4.18]			[82.2;95.4]	
20	30.3%	93.2%	4.07	4.29	110	3.93	4.05	106	3.71	3.83	94	4.17	4.30	100	3.81	4.13	96	3.61	3.84	102	95.5	95.9	98
				[4.14;4.44]			[3.92;4.19]			[3.63;4.03]			[4.16;4.45]			[3.95;4.30]			[3.66;4.02]			[89.9;98.9]	
21	13.3%	70.6%	4.50	4.74	70	4.19	4.49	71	4.37	4.32	69	4.56	4.65	71	4.10	4.50	69	4.10	4.20	70	100.0	95.2	62
				[4.64;4.85]			[4.34;4.63]			[4.12;4.51]			[4.51;4.79]			[4.32;4.68]			[4.05;4.35]			[86.5;99.0]	
22	42.9%	55.6%	4.83	4.85	10	4.60	4.46	10	4.61	4.44	10	4.92	4.80	9	4.78	4.48	9	4.40	4.27	8	100.0	100.0	8
23	61.6%	39.5%	4.47	4.51	99	4.25	4.34	98	4.13	4.19	94	4.56	4.54	93	4.24	4.24	96	3.94	4.01	95	92.4	95.2	84
				[4.40;4.62]			[4.24;4.45]			[4.06;4.32]			[4.41;4.66]			[4.08;4.39]			[3.88;4.14]			[88.3;98.7]	
24	91.7%	97.8%	4.28	4.36	44	4.29	4.23	44	4.14	4.16	44	4.41	4.48	43	4.16	4.22	42	3.76	3.94	44	87.5	92.9	42
				[4.15;4.58]			[4.02;4.43]			[3.93;4.38]			[4.26;4.70]			[3.98;4.47]			[3.75;4.14]			[80.5;98.5]	
25	40.0%	46.8%	4.27	4.62	57	3.80	4.34	57	3.44	3.92	51	4.05	4.36	50	3.59	4.10	52	3.55	3.84	52	89.1	100.0	52
				[4.50;4.75]			[4.16;4.51]			[3.64;4.20]			[4.15;4.56]			[3.85;4.35]			[3.60;4.07]			[93.2;100.0]	
27	27.4%	50.2%	4.28	4.43	112	4.20	4.30	111	3.99	3.98	104	4.42	4.46	100	4.20	4.13	104	3.82	3.82	106	93.7	91.7	96

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 réponses positives		
	2021	2023	Collectif global : 4.44			Collectif global : 4.30			Collectif global : 4.13			Collectif global : 4.50			Collectif global : 4.20			Collectif global : 3.98			Collectif global : 93,0%		
			2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023		2021	2023	
			m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	m	m [IC95%]	n	M	m [IC95%]	n
				[4.30;4.56]			[4.19;4.42]			[3.82;4.14]			[4.32;4.59]			[3.96;4.31]			[3.66;3.99]			[84.2;96.3]	
29	64.7%	60.0%	4.55	4.50	12	4.47	4.46	12	4.21	4.33	12	4.64	4.59	12	4.35	4.35	12	4.23	4.18	12	90.0	100.0	11
30		74.7%	4.32	4.38	72	4.14	4.20	72	3.97	4.00	68	4.42	4.40	72	4.15	4.13	72	4.15	3.94	72	91.5	89.6	67
				[4.22;4.54]			[4.04;4.37]			[3.82;4.19]			[4.27;4.53]			[3.96;4.31]			[3.77;4.11]			[79.7;95.7]	
31	56.3%	62.5%	4.22	4.35	10	4.10	4.52	10	3.59	4.34	10	4.08	4.67	10	3.90	4.50	10	3.30	3.87	9	83.3	77.8	9
32	65.4%	65.8%	4.29	4.70	25	4.41	4.57	25	4.45	4.35	25	4.74	4.76	25	4.35	4.42	24	4.17	4.21	25	93.8	95.7	23
				[4.50;4.90]			[4.38;4.76]			[4.14;4.56]			[4.61;4.91]			[4.15;4.69]			[3.98;4.44]			[78.1;99.9]	
33		6.4%		4.85	13		4.27	13		3.99	12		4.69	13		4.23	13		3.88	13		92.3	13

* 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.

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








Très satisfait Plutôt satisfait Aussi satisfait qu'insatisfait Plutôt insatisfait Très insatisfait Ne sais pas

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 ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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 ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

3. ... de l'information au sujet des règles et des explications de tes droits ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

4. ... des possibilités de participer à ta prise en charge ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

5. ... des explications des bénéfices et des effets secondaires des médicaments ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

6. ... de la manière dont le secret médical est respecté ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Prise en charge

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

7. ... des entretiens thérapeutiques individuels avec ton/ta médecin/psychologue ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8. ... des entretiens thérapeutiques de famille ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

9. ... des groupes thérapeutiques ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

10. ... du déroulement des échanges avec les autorités et les autres institutions ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

11. ... des effets du traitement médicamenteux ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

12. ... de l'école dans la clinique ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Médecin/Psychologue/Personnel soignant/Educateur

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

13. ... de la relation avec

a) ton médecin/psychologue traitant ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

b) le personnel soignant/éducateur ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

14. ... de la capacité à t'écouter et à comprendre tes problèmes

a) de ton médecin/psychologue traitant ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

b) du personnel soignant/éducateur ? ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
a) de ta chambre ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) des espaces communs et des salles de thérapie ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. ... de l'alimentation ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. ... du déroulement de la journée dans l'unité ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. ... du contact avec les autres patient-e-s ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. ... de la capacité des collaborateurs à faire face à des situations difficiles dans l'unité ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Sortie et suite de la prise en charge

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

20. ... de la préparation de ta sortie ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. ... des informations/de l'aide proposée afin d'éviter des rechutes ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

						
	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.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. Dans l'ensemble, à présent, après la prise en charge, je vais mieux.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. La relation avec ma famille était déjà bonne ou a changé de manière positive.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. Je recommanderais cette unité.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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 :	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

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

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 ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. ... de la durée d'attente jusqu'à l'admission ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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 ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. ... des informations concernant les règles et vos devoirs en tant que parent durant la prise en charge de votre enfant ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. ... des explications des règles de l'unité ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. ... des possibilités de participer, en tant que parent, à la prise en charge ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. ... des explications des bénéfices et des effets secondaires des médicaments ? ☐ pas de médication	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. ... de la manière dont le secret médical est respecté ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. ... des informations que vous avez reçues en tant que parent sur la prise en charge et les événements inhabituels ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. ... des règles concernant les contacts et les visites ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Prise en charge						
A quel point êtes-vous satisfait-e-s...						
11. ... des entretiens thérapeutiques de famille (discussion avec vous et votre enfant) ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. ... des entretiens avec les parents et les autres offres thérapeutiques pour les parents ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. ... du contenu des recommandations pédopsychiatriques ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. ... du déroulement des échanges avec les autorités et les autres institutions ? ☐ aucun	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. ... des effets du traitement médicamenteux ? ☐ pas de médication	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. ... de l'école dans la clinique ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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	Très satisfait	Plutôt satisfait	Aussi satisfait qu'insatisfait	Plutôt insatisfait	Très insatisfait	Ne sais pas
A quel point êtes-vous satisfait-e-s...						
17. ... de la motivation/l'engagement pour vous en tant que parent						
a) du médecin/psychologue traitant ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) du personnel soignant/éducateur ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) du référent ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. ... de la motivation/l'engagement pour votre enfant						
a) du médecin/psychologue traitant ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
b) du personnel soignant/éducateur ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
c) du référent ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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 ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. ... des informations/de l'aide reçues concernant la réduction des risques de rechutes ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. ... de la prise en charge à l'unité en général ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Appréciation globale de l'utilité de la prise en charge						
A quel point cela vous correspond ?						
22. De mon/notre point de vue les objectifs de la prise en charge ont été atteints.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. En général, notre enfant va mieux après la prise en charge.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. En général, nous, en tant que famille, allons mieux après la prise en charge.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. Nous avons confiance de pouvoir mieux maîtriser le quotidien après la sortie.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. Nous avons appris à mieux faire face aux difficultés de notre enfant.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. La relation avec mon/notre enfant était déjà bonne ou a changé de manière positive.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. Je recommanderais la clinique.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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 :	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Qui a rempli le questionnaire ?	☐ Parents	☐ Père	☐ Mère	☐ Autre(s) personne(s)		
Année de naissance de votre enfant	Genre de votre enfant		Date (mois/année)			
2 0	♂ masculin		/ 2 0 2 1			
	♀ féminin					

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

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

Mentions légales

Titre	Satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en psychiatrie : Enfants et adolescent-e-s Rapport comparatif national, mesure 2023
Année	Août 2024
Auteurs	Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Secteur services de santé) Dr. sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Secteur services de santé) Mme Alice Vöchting, Unisanté Lausanne (Secteur services de santé) Prof. Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Secteur services de santé) Avec la participation du groupe d'experts satisfaction des patients psychiatrie d'enfants et d'adolescents de l'ANQ
Membres du groupe d'expert satisfaction des patients PEA	Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie LUPS Med. pract. Müller Stefan, Kinder- und Jugendpsychiatrie Baselland Dr. biol-hum. Dipl. Psych. Marc Schmid, Universitäre Psychiatrische Kliniken Basel Sébastien Urben, Centre hospitalier universitaire vaudois CHUV Eric Veya, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie CNP
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)