
Enquête de satisfaction des patient- e-s ANQ

Concept pour la mesure en psychiatrie de l'enfant et de l'ado-
lescent

Juillet 2021 / Version 1.0

Tables des matières

1.	Introduction.....	3
2.	Contexte.....	5
2.1.	Situation initiale et besoins	5
2.2.	Développement du questionnaire.....	5
2.3.	Les enseignements de l'étude pilote	6
3.	Organisation et responsabilités.....	7
3.1.	Comité de l'ANQ.....	7
3.2.	Bureau de l'ANQ	7
3.3.	Groupe qualité Satisfaction des patient-e-s.....	7
3.4.	Groupe d'experts Satisfaction des patient-e-s en PEA.....	8
3.5.	Institut d'analyse national	8
3.6.	Centre de logistique de mesure	8
3.7.	Cliniques.....	9
3.8.	Financement	9
4.	Méthode de mesure.....	10
4.1.	Instrument d'enquête.....	10
4.2.	Collectif de patients.....	11
4.3.	Fréquence et durée de la mesure	12
4.4.	Informations sur la clinique	12
4.5.	Préparation des données.....	12
4.6.	Analyse des données et établissement de rapport.....	12
4.6.1.	Analyse spécifique aux cliniques (dashboard).....	13
4.6.2.	Rapport comparatif national.....	13
4.6.3.	Visualisation des résultats.....	13
5.	Utilité et limites.....	14
	Index des sources et bibliographie.....	15
	Annexe	16
	Mentions légales.....	20

1. Introduction

L'Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) a pour responsabilité de réaliser les mesures de qualité dans les hôpitaux et cliniques suisses. L'enquête nationale de satisfaction des patient-e-s fait partie intégrante du plan de mesure de l'ANQ.

La satisfaction des patient-e-s, c.-à-d. l'évaluation par le patient de la qualité des prestations d'un hôpital ou d'une clinique, est considérée comme un indicateur de qualité important et reconnu. Le relevé de la satisfaction des patient-e-s est dans l'intérêt de tous les participants ; il fournit :

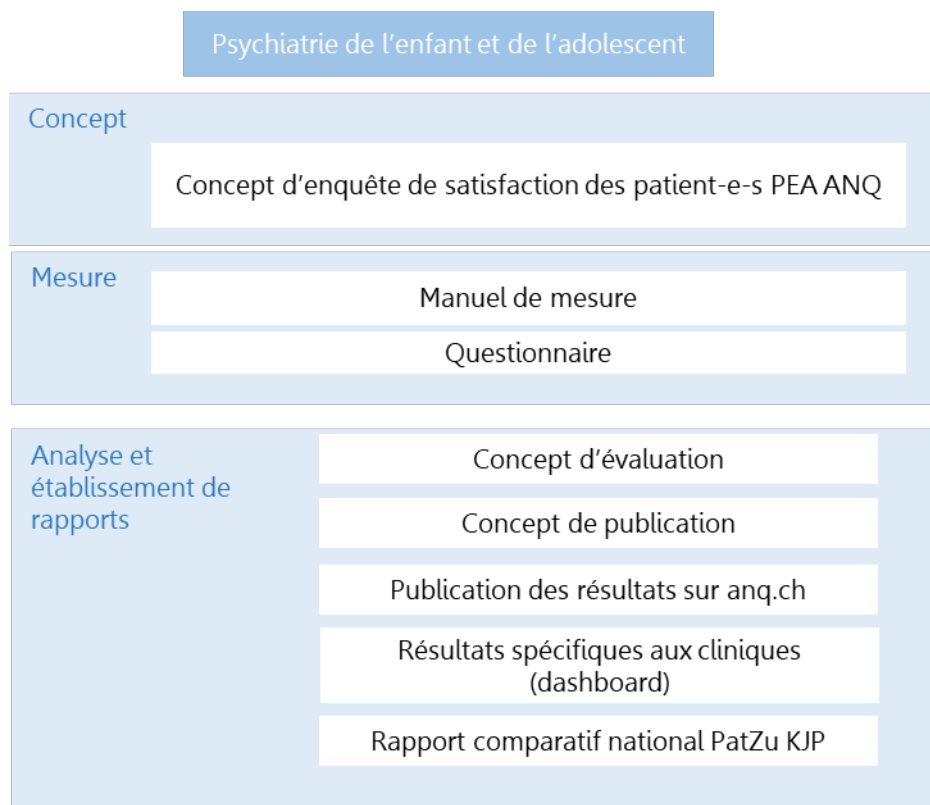
- aux prestataires (hôpitaux et cliniques) des bases pour mettre en place la surveillance de la qualité et la recherche du potentiel d'optimisation ;
- aux agents payeurs (assurances, cantons) des résultats quant aux accords contractuels ;
- aux politiciens des bases importantes pour le dialogue ;
- aux patients des informations complémentaires facilitant le choix d'un hôpital ou d'une clinique.

Le présent concept constitue le document de référence pour l'enquête de satisfaction des patientes et patients hospitalisé-e-s en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent.

L'enquête de satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent (PEA) se distingue des mesures réalisées dans les autres domaines de l'ANQ tant sur le plan du concept que sur celui du contenu (voir chapitre 4), raison pour laquelle les présents documents ont été rédigés spécifiquement pour cette mesure (concept présenté ici, concept d'évaluation et concept de publication).

Le présent concept s'adresse à la fois aux groupes-cibles internes et externes. Les groupes-cibles internes comptent d'une part les institutions faîtières de l'ANQ, nommément les assurances-maladies, les assurances sociales fédérales (assurance-accident, militaire et invalidité ou Commissions des tarifs médicaux), les cantons et la Principauté du Liechtenstein, ainsi que les prestataires. D'autre part, les groupes-cibles internes comptent les différentes commissions de l'ANQ (Comité, Groupes Qualité et groupes d'expert) ainsi que les partenaires de coopération (par ex. instituts d'analyse). Les destinataires externes du présent concept incluent les professionnel-le-s intéressé-e-s des services de santé, les médias et notamment le grand public. Le concept est documenté et concrétisé à l'aide de la Figure 1.

Figure 1 : documents et bases de l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en PEA



2. Contexte

2.1. Situation initiale et besoins

Un groupe de travail (AG-KJP) constitué de délégués issus des cliniques universitaires de Bâle, Lausanne et Zürich, a développé, pour le compte de la Société suisse de psychiatrie et psychothérapie d'enfants et d'adolescents (SSPPEA) un questionnaire destiné à recueillir la satisfaction des patientes et patients hospitalisé-e-s ainsi que de leurs parents. Un inventaire préalable des instruments disponibles avait en effet montré qu'aucun des questionnaires examinés ne satisfaisait pleinement aux besoins. Un questionnaire adapté à la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent devrait, d'une part, traiter d'aspects thérapeutiques spécifiques à la satisfaction des patient-e-s vis-à-vis de l'hospitalisation, et d'autre part, prendre en compte le stade de développement des patientes et patients ainsi qu'illustrer l'aspect familio-systémique thérapeutique du travail en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent. Cela implique nécessairement une évaluation de la part des parents, car ils représentent, ou leur coopération représente, une part non négligeable du traitement. C'est pourquoi un autre questionnaire, inspiré de celui destiné aux enfants et aux adolescent-e-s, a également été rédigé pour les parents et personnes titulaires de l'autorité parentale. Bien entendu, il conviendrait que le questionnaire à destination des enfants et adolescent-e-s soit formulé de façon compréhensible et ait une présentation plaisante. En effet, les patientes et patients des services de psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent présentent souvent des retards de développement et des troubles dys, mais doivent cependant pouvoir utiliser correctement le questionnaire. Lors de la conception de ce dernier, le groupe de travail a donc veillé à ce que les questions soient compréhensibles même pour des jeunes présentant des capacités cognitives plus faibles.

2.2. Développement du questionnaire

Au cours du développement du questionnaire, l'AG-KJP s'est attaché à ce que le questionnaire puisse :

- relever les aspects les plus importants du traitement en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent ;
- recueillir l'avis des patientes et patients et de leurs parents ;
- illustrer les spécificités et différentes phases d'un traitement ;
- interroger sur les normes éthiques (information et explication aux patientes et patients, franchissement des limites) ;
- illustrer l'interdisciplinarité de la PEA et l'importance de chaque profession ainsi que la coopération avec le réseau de la patiente/du patient ;
- ne demander que des efforts raisonnables permettant une mise en application au sein de la routine clinique ;
- être clair dans sa présentation et formulé simplement pour ne pas accaparer trop de ressources ;
- disposer de critères de tests suffisamment bons ;
- permettre une différenciation également lorsque le niveau de satisfaction est élevé, car au moins deux tiers des patientes et patients devraient être satisfait-e-s du déroulement et des résultats du traitement, comme c'est généralement le cas pour la satisfaction des patient-e-s ;
- donner des signes d'alerte lorsque l'on décèle des dysfonctionnements au sein d'une unité de soins.

2.3. Les enseignements de l'étude pilote

En 2015, une étude pilote a permis de tester les questionnaires à destination des enfants/adolescent-e-s et de leur parents¹. Étant donné que le questionnaire présente de bonnes valeurs caractéristiques et que les retours des cliniques ayant participé à l'étude sont positifs, l'AG-KJP a demandé à l'ANQ de procéder à sa mise en œuvre au niveau national. Le Comité a donné son approbation en mai 2020. Il a donc été prévu de mettre en place l'enquête de satisfaction des patientes et patients de la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent à compter de 2021.

Le questionnaire a été développé en parallèle dans les deux langues (allemand et français) avec des participants bilingues des deux régions linguistiques (1 participant francophone, 1 participant germanophone et 2 bilingues), des retraductions en continu et des discussions et accords sur les formulations afin de prendre en compte également les différences entre les régions. Il a été intégré à l'étude pilote de 2015 menée auprès de 6 cliniques (4 de Suisse alémanique et 2 de Suisse romande) et y a fait ses preuves. Aucune différence en raison de la langue n'a pu être décelée à l'analyse.

Le chapitre 4.1 décrit le questionnaire plus en détails.

L'étude pilote a également permis de tester si des variables pouvaient avoir une incidence sur la satisfaction, et le cas échéant, lesquelles. Les variables testées étaient les suivantes :

- âge ;
- sexe ;
- type d'admission (volontaire ou placement à des fins d'assistance (PLAFA)) ;
- degré de gravité des symptômes au moment de l'admission (CGI du point de vue de la/du thérapeute).

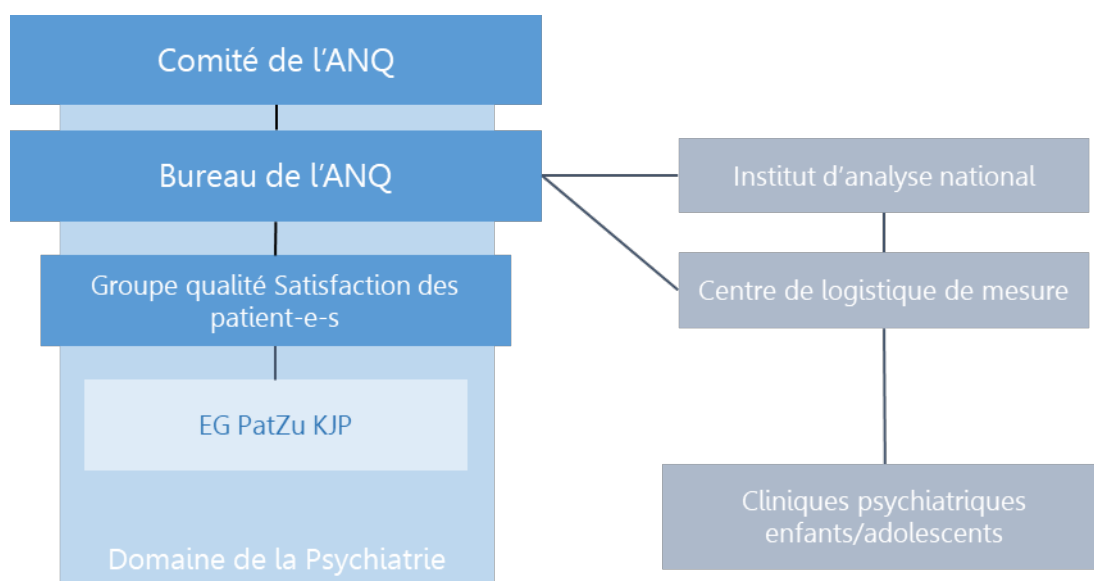
Au cours de l'étude pilote, on a pu constater que ces variables n'avaient aucune influence sur la satisfaction. Le concept d'évaluation (lien) donne de plus amples détails sur les analyses.

¹ Titulaires de l'autorité parentale

3. Organisation et responsabilités

Les responsabilités spécifiques dans le cadre des enquêtes de satisfaction des patient-e-s en PEA sont représentées Figure 2 et décrites individuellement ci-après.

Figure 2 : organisation de l'enquête de satisfaction des patient-e-s en PEA de l'ANQ et ancrage au sein de l'ANQ



3.1. Comité de l'ANQ

Le **Comité de l'ANQ** est l'organe stratégique de l'ANQ. Il élabore la stratégie de coordination des mesures de développement de la qualité au niveau national à l'attention des membres de l'assemblée générale et définit les conditions-cadres nécessaires afin de permettre une comparaison nationale. Le Comité de l'ANQ définit en particulier le plan de mesure pour tous les domaines de spécialité. Dans le plan de mesure, le Comité définit aussi les conditions-cadres régissant les enquêtes de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ dans les soins aigus, la réadaptation et la psychiatrie.

3.2. Bureau de l'ANQ

La responsabilité globale des enquêtes de satisfaction des patient-e-s relève du **bureau de l'ANQ**. Le bureau rédige les mandats à l'intention de l'institut d'analyse ainsi que du centre de logistique de mesure. Il coordonne et contrôle la mise en œuvre des mesures et des évaluations avec les institutions citées. Les tâches principales du bureau incluent également la direction du Groupe qualité Satisfaction des patient-e-s, y compris la préparation et le suivi des séances, ainsi que la publication et la diffusion des résultats.

3.3. Groupe qualité Satisfaction des patient-e-s

Jusqu'en 2016, les enquêtes de satisfaction des patient-e-s étaient accompagnées par les Groupes qualité des domaines correspondants ainsi qu'un groupe d'experts en matière de satisfaction des patient-e-s. Le 1^{er} janvier 2016, le groupe d'experts Satisfaction des patient-e-s a été transformé en **Groupe qualité Satisfaction des patient-e-s interdisciplinaire (QA-PatZu)**. Ce groupe accompagne depuis l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ, élabore des bases de décision et formule des

recommandations à l'intention du Comité. Dans cette fonction, le Groupe qualité est plus particulièrement responsable :

- de l'élaboration de concepts interdisciplinaires (par ex. concept d'enquête de satisfaction des patient-e-s, concept d'évaluation, concept de publication) ;
- de l'adoption des rapports comparatifs nationaux des trois domaines ;
- du développement de l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ dans les trois domaines, y compris des instruments de mesure (en étroite coopération avec l'institut d'analyse national) ;
- de l'observation des tendances et évolutions nationales et internationales dans le domaine des enquêtes de satisfaction des patient-e-s.

3.4. Groupe d'experts Satisfaction des patient-e-s en PEA

En juillet 2020 a été constitué le groupe d'expert-e-s de la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent (EG PatZu KJP). En tant que groupe d'expert-e-s, le QA-PatZu l'a mandaté pour accompagner l'enquête de satisfaction des patient-e-s dans le domaine ANQ de la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, d'en épauler la mise en œuvre et d'en renforcer encore l'utilité pour les cliniques.

Ses autres tâches sont, entre autres :

- l'élaboration de concepts spécifiques aux domaines (par ex. concept d'enquête de satisfaction des patient-e-s en PEA, concept d'évaluation, concept de publication) ;
- l'adoption du rapport comparatif national PatZu KJP à l'attention du QA-PatZu ;
- l'évaluation et le développement continu des :
 - o questionnaires à destination des enfants/adolescent-e-s et parents
 - o méthode de mesure
 - o analyse nationale et rédaction des rapports
- la surveillance des tendances nationales et internationales et des évolutions en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s dans le domaine de la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent.

3.5. Institut d'analyse national

L'**institut d'analyse national** est responsable de l'analyse comparative des enquêtes de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ ainsi que de l'établissement des rapports associés. Parmi ces derniers, on compte également le rapport comparatif national pour la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent. Dans cette fonction, l'institut d'analyse national est en contact étroit avec le suppléant pour la conduite du projet du bureau de l'ANQ, l'EG PatZu KJP et le centre de logistique de mesure. L'institut d'analyse assure en particulier l'analyse des enquêtes de satisfaction des patient-e-s selon les derniers standards en la matière. Ce processus se base sur le concept d'évaluation, qui est également élaboré par l'institut d'analyse en collaboration avec l'EG PatZu KJP.²

3.6. Centre de logistique de mesure

L'ANQ a chargé un centre de logistique de mesure³ de coordonner les enquêtes dans tous les domaines (soins aigus, réadaptation et psychiatrie), et donc également dans le domaine de la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent (PEA). Ce centre de logistique de mesure est donc responsable de la mise

² Pour les enquêtes de satisfaction des patient-e-s, c'est la cellule ESOPÉ d'Unisanté (Centre universitaire de médecine générale et santé publique à Lausanne) qui a été chargée de l'analyse et de l'établissement de rapports nationaux, conformément à la décision du comité directeur.

³ Depuis 2019, l'entreprise w hoch 2 est mandatée comme centre de logistique de mesure.

en œuvre de l'enquête nationale de satisfaction des patient-e-s en PEA. Si une clinique souhaite faire réaliser des analyses spécifiques (par exemple, résultats par clinique/service), les cliniques peuvent mandater un institut chargé d'enquête⁴. La clinique peut alors choisir avec quel institut chargé d'enquête travailler.

Les tâches du centre logistique de mesure sont :

- coordination des enquêtes dans les cliniques selon les directives de l'ANQ ;
- mise à disposition des documents nécessaires pour les enquêtes (manuel de mesure, questionnaires, lettres d'accompagnement) ;
- traitement des questionnaires renvoyés en préservant l'anonymat et la protection des données (numérisation, contrôle des données) ;
- préparation des données par clinique/site (évaluation descriptive des données pour le dashboard, statistiques brutes par clinique/site au format Excel) ;
- mise à disposition d'un dashboard pour visualiser les résultats au niveau de la clinique/du site (les données sont protégées et seules les personnes autorisées y ont accès), une ligne téléphonique est disponible pour les suggestions et les questions relatives au dashboard, réalisation d'ateliers de formation ;
- transmission des données contrôlées à l'institut d'évaluation national.

3.7. Cliniques

La mise en œuvre de l'enquête relève de la responsabilité des cliniques.

Lors d'une enquête reposant sur le questionnaire relatif à la satisfaction vis-à-vis du traitement en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, les cliniques travaillent directement avec le centre de logistique de mesure et obtiennent de sa part les informations et documents nécessaires (voir chapitre 3.6).

Dans des situations spéciales (voir chapitre 3.6), les cliniques travaillent avec un institut chargé d'enquête.

Il relève de la responsabilité des cliniques de mettre à la disposition des patientes et patients un service téléphonique afin de répondre aux questions. Ce service téléphonique peut être tenu par la clinique ou confié à des tiers.

Les enquêtes supplémentaires et analyses spéciales ne font pas partie de l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ. Les coûts associés sont à la charge des cliniques.

3.8. Financement

Les hôpitaux et cliniques ayant souscrit au contrat qualité national versent à l'ANQ un montant annuel calculé sur la base du nombre de sorties de patient-e-s hospitalisé-e-s, qui permet de financer la mise en œuvre de l'ensemble du plan de mesure de l'ANQ.

Dans le cadre des enquêtes de satisfaction des patient-e-s, les frais externes (non rattachés aux hôpitaux) supportés par les partenaires de coopération (institut d'analyse et centre de logistique de mesure) sont remboursés par l'ANQ.

⁴ Il s'agit d'une entreprise professionnelle externe qui réalise des analyses ou enquêtes sur mesure sur mandat des cliniques

4. Méthode de mesure

Ci-après, nous décrivons la procédure méthodologique suivie ainsi que les instruments utilisés afin de faciliter la compréhension des enquêtes de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ. Si vous souhaitez des informations détaillées, consultez le manuel spécifique au domaine (voir aussi la *Tableau 1*). Ce dernier s'adresse principalement aux personnes responsables de la collecte de données dans les cliniques.

4.1. Instrument d'enquête

Contrairement à ce qui se fait en soins aigus, en réadaptation et en psychiatrie, on utilise en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent un questionnaire complet entrant dans les détails. Le tableau 1 ci-après montre quelles dimensions et combien de questions sont incluses dans les questionnaires.

Tableau 1 : informations sur l'instrument d'enquête dans le domaine ANQ de la psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent

	Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent	
	Enfants et adolescent-e-s	Parents
Nombre de questions / items	29 questions	31 questions
Dimensions	• Accueil : 1 question • Information, clarification : 5 questions • Traitement : 6 questions • Relation avec le médecin, psychologue, personnel soignant, éducateur : 2 questions • Résidence et vie dans le service : 5 questions • Sortie et soins de suite : 2 questions • Retour sur le traitement et son utilité : 4 questions • Questions ouvertes : 3 • Durée d'hospitalisation : 1 question	• Accueil : 2 questions • Information, clarification : 8 questions • Traitement : 6 questions • Relation avec le médecin, psychologue, personnel soignant, éducateur : 2 questions • Sortie et soins de suite : 3 questions • Retour sur le traitement et son utilité : 7 questions • Questions ouvertes : 2 • Durée d'hospitalisation : 1 question
Échelle de réponse	Échelle de 6 réponses verbales avec émojis	Échelle de 6 réponses verbales
Caractéristiques patient-e-s complémentaires relevées	• Âge (année de naissance) • Sexe • Date de remplissage	• Âge de l'enfant (année de naissance) • Sexe de l'enfant • Date de remplissage • Renseignements sur la personne remplissant le questionnaire

Pour chacune des questions relatives à un thème, on utilise une échelle de 6 réponses allant de « Très satisfait » à « Très insatisfait », avec la possibilité de répondre « Ne sais pas ». À titre d'exemple, la figure 3 montre l'échelle de réponse issue du questionnaire à destination des enfants/adolescent-e-s. L'échelle de réponses pour les parents est similaire mais ne comporte pas d'émojis.

Figure 3 : échelle de réponse du questionnaire à destination des enfants/adolescent-e-s

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

En psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, le questionnaire est remis à la fin du séjour en clinique. Le questionnaire peut être rempli dans sa version papier mais également en ligne. La patiente ou le patient et ses parents décident eux-mêmes s'ils préfèrent remplir le questionnaire papier ou la version électronique accessible via un lien ou un code QR.

Le questionnaire est accompagné d'un courrier expliquant aux patientes et patients et à leurs parents l'utilité de l'enquête et leurs droits en la matière. Le courrier d'accompagnement est signé par la directrice ou le directeur responsable. Les questionnaires papier sont récupérés par la clinique et retournés à l'institut chargé de les numériser. Les informations détaillées à propos de la collecte des données sont décrites dans le manuel de la mesure.

4.2. Collectif de patients

Toutes les patientes et tous les patients sortant de la clinique durant la période de mesure (voir chapitre 4.3) reçoivent un questionnaire. En psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, les parents ou titulaires de l'autorité parentale sont également inclus dans l'enquête.

Une patiente ou un patient ne peut être exclu-e de l'enquête que selon les critères mentionnés au tableau 2.

Tableau 2 : critères d'inclusion et d'exclusion

Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent		
	Enfants et adolescent-e-s	Parents
Critères d'inclusion	- Tous les enfants et adolescent-e-s de 11 ans et plus - Sortie entre janvier et décembre - Séjour hospitalier (24 heures minimum) - Les patientes et patients hospitalisé-e-s à plusieurs reprises sont interrogé-e-s plusieurs fois s'il s'écoule plus de 3 mois entre les sorties	Parents d'enfants/adolescent-e-s de 11 ans et plus
Critères d'exclusion	- Patientes et patients décédé-e-s - Patientes et patients résidant à l'étranger (hors Principauté du Liechtenstein)	

4.3. Fréquence et durée de la mesure

L'enquête auprès des patient-e-s a lieu tous les deux ans. La première mesure nationale a lieu en 2021. Les cliniques peuvent réaliser la mesure au cours des années intermédiaires sur la base du volontariat ; dans ce cas, les frais sont entièrement à leur charge.

En raison du faible nombre de cas en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent (3 300 cas/an pour 32 cliniques), la mesure est menée sur une année complète. Elle s'étale à chaque fois de janvier à décembre.

4.4. Informations sur la clinique

Pour compléter les informations issues de l'enquête, il est nécessaire de disposer d'informations complémentaires sur les cliniques (voir tableau 3). Ces informations sont saisies par les personnes responsables au sein des cliniques dans l'Admin-Dashboard de w hoch 2. Elles permettent d'affecter correctement les questionnaires renvoyés ainsi que de calculer les taux de réponse par clinique.

Tableau 3 : renseignements sur les cliniques

	Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent
Caractéristiques supplémentaires relevées	• Identification de la clinique • Nombre de patientes et patients sortant-e-s , nombre de questionnaires remis aux enfants/adolescent-e-s ainsi qu'aux parents (pour le calcul des taux de réponse)

Les cliniques peuvent consigner des variables supplémentaires telles que les unités organisationnelles (le service ou l'unité de soins d'où avait lieu la sortie) afin de pouvoir subdiviser les résultats. Les analyses complémentaires de ce genre doivent être convenues entre les cliniques et les instituts chargés d'enquête et ne font donc pas partie de l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ.

4.5. Préparation des données

Les questionnaires papier/en ligne renvoyés pour l'enquête de l'ANQ sont scannés et préparés pour le dashboard et la statistique brute. De leur côté, les instituts chargés d'enquête transmettent les données du questionnaire de l'ANQ au centre de logistique de mesure. Le relevé, la préparation et la transmission des données ainsi que l'hébergement des données et leur analyse sont régis par des dispositions écrites, qui revêtent un caractère obligatoire pour l'institut d'analyse, le centre de logistique de mesure et les instituts chargés d'enquête.⁵

4.6. Analyse des données et établissement de rapport

La section ci-après décrit l'analyse des données et l'établissement des rapports afin d'en donner une vue d'ensemble. Vous trouverez des informations plus détaillées dans les concepts d'évaluation et de publication (voir aussi la Figure 1). L'analyse des données se fait d'une part au niveau des cliniques/sites et d'autre part au niveau national. Les résultats au niveau des cliniques/sites sont publiés dans la zone protégée du dashboard, avec la statistique brute. Les résultats au niveau national sont représentés dans le rapport comparatif national et publiés sur le portail internet de l'ANQ.

⁵ Cela inclut plus particulièrement le règlement des données de l'ANQ ainsi que le concept d'évaluation PatZu KJP de la satisfaction des patient-e-s actuellement en vigueur.

L'objectif général des enquêtes de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ est de représenter la satisfaction des patient-e-s dans les cliniques suisses et de comparer les résultats au niveau du pays. En outre, la comparaison nationale et les résultats individuels des cliniques doivent pouvoir indiquer un éventuel potentiel d'optimisation aux institutions. L'objectif n'est explicitement pas de créer des classements.

4.6.1. Analyse spécifique aux cliniques (dashboard)

Chaque clinique et plus précisément ses utilisateurs inscrits peuvent accéder au dashboard. Grâce au nom d'utilisateur et au mot de passe associé, les responsables des cliniques peuvent accéder à tout moment aux données la concernant, valeurs comparatives comprises, dès que les résultats sont publiés. Le dashboard permet d'exporter les données pour que les hôpitaux les exploitent eux-mêmes.

4.6.2. Rapport comparatif national

L'évaluation comparative nationale est réalisée par l'institut d'analyse. Les résultats sont présentés sous la forme d'un rapport comparatif national à l'attention de l'ANQ. Ce rapport fait état non seulement des résultats au niveau des enfants/adolescent-e-s, mais également au niveau des parents.

4.6.3. Visualisation des résultats

Les résultats font ensuite l'objet d'une publication transparente sur le portail de l'ANQ. Le concept d'évaluation de la satisfaction des patient-e-s en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent explique en détails de quelle manière interpréter la représentation graphique des résultats.

5. Utilité et limites

Depuis le début des mesures de l'ANQ, la satisfaction des patient-e-s fait partie intégrante du plan de mesure de l'ANQ. Avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s en PEA, l'ANQ explore de nouvelles voies : par rapport aux mesures menées en soins aigus, en réadaptation et en psychiatrie (questionnaire succinct), le questionnaire approfondi et détaillé livre des informations complémentaires. Grâce aux résultats des mesures de l'ANQ, les hôpitaux et cliniques sont aujourd'hui en mesure de se comparer entre eux et recueillent des informations importantes leur permettant de lancer des processus d'amélioration. L'objectif de toute institution est d'atteindre la plus grande satisfaction des patient-e-s possible, raison pour laquelle relever ce type d'information est indispensable. Les résultats des enquêtes de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ communiquent des informations importantes pour le développement de la qualité.

Mais les enquêtes de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ ne font pas que générer des données, elles sensibilisent aussi davantage les responsables dans les cliniques au thème essentiel de la qualité et déclenchent ainsi des processus d'apprentissage. Les résultats individuels des mesures constituent des outils d'argumentation importants au sein des cliniques, notamment pour motiver les investissements dans le développement de la qualité, les analyses de processus, les formations, etc. L'importance prêtée à la satisfaction des patient-e-s et son traitement au sein d'une institution indiquent aussi l'attitude que cette dernière adopte vis-à-vis de ses patientes et patients, mais aussi de leurs parents, c'est-à-dire la manière dont elle les perçoit et le rôle qu'elle leur prête. Ce type d'enquête se révèle ainsi utile au sens où il permet de considérer le patient/la patiente/les parents dans le contexte d'un partenariat, dans le rôle de client-e ou de coproducteur/coproductrice de la santé.

Les résultats étant publiés de manière transparente, ils sont accessibles à tous les acteurs des services de santé suisses. Pour les partenaires de l'ANQ, en particulier les cantons et les assureurs, ces informations indiquent comment les patientes et patients perçoivent les différents prestataires. En outre, les résultats peuvent servir de base au dialogue dans le cadre des négociations tarifaires et des accords de prestations.

Lors de l'interprétation et de l'exploitation des résultats, il faut noter que la satisfaction des patient-e-s ne reflète que l'un des aspects de la qualité. Il convient donc de toujours prendre en compte les limites impliquées quant à la valeur significative de tels résultats. Dans le cadre de ses publications, l'ANQ ne met volontairement aucune clinique en avant, et ce ni positivement ni négativement, car procéder ainsi pourrait s'avérer contreproductif. La publication transparente incite déjà à elle seule les institutions présentant les valeurs les plus faibles à agir. Les expériences montrent que la transparence entraîne des changements : les hôpitaux donnent une plus grande priorité aux thèmes relatifs à la qualité et les processus d'amélioration sont accélérés.

Index des sources et bibliographie

ANQ (2011a). Règlement des données de l'ANQ. Berne, 5 octobre 2011, version 1.0.

ANQ (2019). Concept d'enquête nationale de satisfaction des patient-e-s, Berne, 2019, version 1.1

ANQ (2014). Exigences à l'égard des concepts d'évaluation de l'ANQ, y compris rapports comparatifs nationaux. Avril 2014, version 3.0.

ANQ (2015a). Publications de l'ANQ : principes et exigences, Berne, mai 2020, version 4.1

Annexe

Figure 4 : questionnaire sur la satisfaction vis-à-vis du traitement en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent en milieu stationnaire – Enfants et adolescent-e-s (QS-UHPA-A) à partir de 2021



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

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

						
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 ?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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 ?						
Durée de la prise en charge						
						
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

Figure 5 : questionnaire sur la satisfaction vis-à-vis du traitement en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent en milieu stationnaire – Parents (QS-UHPA-P) à partir de 2021

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 ☐ féminin		/ 2 0 2 1				

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. Urban (Lausanne), M. Schmid (Bâle), A. Della Casa (Zürich) ; en collaboration avec la SSPPEA, Version 3 / 2020

Mentions légales

Éditeur :	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)
Avec la collaboration du groupe d'experts Satisfaction des patients en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent	Stefan Kuhn, délégué au système de management, directeur des soins infirmiers, Luzerner Psychiatrie, LUPS Lucerne, représentant du groupe qualité Satisfaction des patient-e-s Peter Lothenbach, psychologue clinique, Klinik Sonnenhof Stefan Müller, Med. Pract. , médecin-chef adjoint et chef de clinique, psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent, Bâle-Campagne Marc Schmid, Dr. biol-hum. Dipl. Psych. , psychologue en chef Recherche, Universitäre Psychiatrische Kliniken UPK, Bâle Sébastien Urben, responsable de l'unité de recherche, Centre hospitalier universitaire vaudois, CHUV Eric Veya, responsable du Bureau de Pilotage Institutionnel, Centre Neuchâtelois de Psychiatrie CNP, Marin-Epagnier, membre du comité qualité Satisfaction des patients
Validation	Le présent concept PatZu KJP a été approuvé par le QA-PatZu pour tous les domaines le 23 juillet 2021.
Précisions quant à la rédaction :	Le présent concept concerne les enquêtes de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ réalisées par les cliniques prestataires en psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent.
Adresse de correspondance :	ANQ Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques Bureau Weltpoststrasse 5 3015 Bern