

---

# Enquête nationale sur la satisfaction des patients Médecine somatique aiguë

---

Rapport comparatif national, mesure 2013 - Adultes

Septembre 2014, version 1.1



## Impressum

Titre	Enquête nationale sur la satisfaction des patients en médecine somatique aigüe  Rapport comparatif national, mesure 2013, version 1.0 - Adultes
Année	Septembre 2014
Auteurs	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG Nicolas Matzinger, hcri AG Béatrice Schwark, hcri AG D <sup>r</sup> Urs Müller, hcri AG  Avec la participation du groupe d'experts « Enquête nationale sur la satisfaction des patients » de l'ANQ
Demandé par représentée par	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) Mme Regula Heller, MNS, MPH, responsable soins aigus, ANQ Bureau de l'ANQ Thunstrasse 17, 3000 Berne 6 T 031 511 38 41, <a href="mailto:regula.heller@anq.ch">regula.heller@anq.ch</a> <a href="http://www.anq.ch">www.anq.ch</a>
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)

## Sommaire

---

Résumé .....	4#
1# Introduction.....	5#
1.1# But et mandat.....	5#
1.2# Organisation.....	5#
2# Méthode.....	5#
2.1# Développement du questionnaire.....	5#
2.2# Collectif de patients.....	6#
2.3# Déroulement de l'enquête.....	6#
2.4# Saisie des données.....	6#
2.5# Règles de préparation des données.....	6#
2.6# Directives pour l'analyse.....	6#
2.7# Rapports.....	8#
2.8# Qualité des données.....	9#
3# Résultats.....	9#
3.1# Taux de réponse et description de l'échantillon.....	9#
3.2# Les principaux résultats.....	10#
3.3# Evaluation par question pour les différentes catégories de l'OFS.....	11#
3.4# Résultats des différentes questions, non ajustés, par hôpital.....	17#
4# Discussion.....	20#
5# Annexe 1.....	22#

## Résumé

---

### Contexte

Depuis 2011, l'ANQ réalise chaque année, dans l'ensemble de la Suisse, une enquête sur la satisfaction des patients dans le domaine résidentiel. Un de ses groupes d'experts a développé et fourni le questionnaire. L'enquête a pour but de donner une image de la satisfaction des patients dans les hôpitaux suisses et de comparer les résultats au niveau national.

### Méthode

Le questionnaire de l'ANQ comprend cinq questions. Grâce à cela, il permet aux hôpitaux de participer tout en le combinant avec des questionnaires de satisfaction plus complets. L'enquête incluait tous les patients adultes sortis d'un service de médecine somatique aiguë en septembre 2013, mais excluait les patients décédés et ceux n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse. Les patients hospitalisés plusieurs fois remplissaient un seul questionnaire. Il n'y avait pas de rappel. Le relevé des données se faisait sur papier ou en ligne. L'enquête proprement dite, anonyme, avait lieu normalement 14 jours après la sortie, au moyen d'un questionnaire envoyé par l'hôpital en courrier A ou sous forme électronique si le patient en avait exprimé le souhait.

### Evaluation

Les instituts de mesure chargés de l'enquête ont transmis leurs données à hcri SA, qui était chargé de procéder à l'évaluation nationale pour les hôpitaux. hcri a mis en ligne les résultats définitifs pour chaque hôpital le 10 février 2014, après avoir envoyé aux utilisateurs enregistrés le lien avec l'évaluation ainsi que leurs données d'identification. L'hôpital pouvait voir sur la plateforme d'évaluation les notes qu'il avait obtenues et, au besoin, télécharger les résultats et les rapports. Il pouvait également choisir en ligne la valeur de référence (catégorie OFS, tous les autres hôpitaux ou autre période de mesure) et le type d'échelle. Un hôpital faisant partie d'un groupe hospitalier pouvait aussi rechercher des valeurs de référence au sein de celui-ci.

### Résultats

192 hôpitaux ont participé à l'enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction des patients. Pendant la période étudiée, 72 089 questionnaires ont été envoyés et 35 003 retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 48,6 %. L'âge moyen était de 59,3 ans pour le collectif global. Parmi les personnes qui ont répondu, il y avait 56 % de femmes et 44 % d'hommes ; 68 % avaient l'assurance de base et 32 % une assurance complémentaire.

Les réponses aux différentes questions témoignent d'un niveau élevé de satisfaction. Les patients ont utilisé toute la palette des réponses possibles. Mais la médiane (50<sup>e</sup> centile) se situe pour toutes les questions à la valeur 10 ainsi que, par conséquent, le 75<sup>e</sup> et le 90<sup>e</sup> centiles et le maximum. L'analyse des données manquantes montre que les patients ont répondu à pratiquement toutes les questions.

Les résultats de 2013 sont très proches de ceux de 2012 ; ils se situent à peu près dans la même fourchette.

## 1 Introduction

---

### 1.1 But et mandat

Le jugement par les patients de la qualité des prestations fournies par un hôpital constitue un indicateur de qualité important et reconnu. Ces enquêtes de satisfaction sont dans l'intérêt des prestataires (p. ex. hôpitaux et médecins leur envoyant des patients), des agents payeurs (cantons et assurances) et du public dans son ensemble.

Le but premier de l'enquête nationale sur la satisfaction des patients de l'ANQ est de donner une image de la satisfaction des patients dans les hôpitaux suisses et de comparer les résultats au niveau national. Ce n'est en aucun cas d'établir des classements.

Depuis 2011, hcri SA et Mecon measure & consult Sàrl réalisent chaque année, sur mandat de l'ANQ, l'enquête annuelle sur la satisfaction des patients dans le domaine résidentiel. Les résultats font l'objet d'une comparaison nationale et sont publiés. Cette mesure faisant partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ, les hôpitaux qui ont signé le contrat qualité national sont tenus de la réaliser.

### 1.2 Organisation

L'enquête a été confiée à deux types d'instituts spécialisés ; certains étaient chargés de l'enquête elle-même et d'autres de l'évaluation. hcri SA et Mecon measure & consult Sàrl ont coordonné son déroulement, en veillant à ce que les instituts choisis par les hôpitaux procèdent conformément aux prescriptions de l'ANQ<sup>1</sup>. Ces instituts (hcri AG, Mecon measure & consult Sàrl, NPO Plus, ESOPÉ et stevemarco Sàrl) ont envoyé aux cliniques les questionnaires et la lettre d'accompagnement, traité les questionnaires retournés et transmis les données à hcri et à MECON.

Toutes les données relevées ont été stockées dans la base de données de hcri, qui était chargé de sa gestion, ainsi que de l'évaluation en ligne et de l'établissement des rapports.

## 2 Méthode

---

### 2.1 Développement du questionnaire

En collaboration avec un groupe d'experts, l'ANQ a développé un questionnaire destiné à donner une image de la satisfaction des patients dans les hôpitaux suisses et à comparer les résultats au niveau national. Ce questionnaire comprend cinq questions clés en lien avec la satisfaction des patients. La focalisation sur un petit nombre de questions permet aux hôpitaux de participer tout en le combinant à des questionnaires de satisfaction plus complets. Le questionnaire existe dans les trois langues officielles (allemand, français et italien).

Les questions de l'ANQ comportent une échelle de notes allant de 0 à 10. Les deux premières permettent aux patients de noter leur satisfaction générale par rapport au traitement reçu, les deux suivantes d'évaluer la clarté des informations données par le personnel médical et par le personnel infirmier, et la dernière de dire s'ils se sont sentis traités avec respect et si leur dignité a été préservée.

D'autres indications sur le questionnaire figurent à l'adresse :

[http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/Konzept\\_Nationale\\_Patientenbefragung\\_def\\_FR.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/Konzept_Nationale_Patientenbefragung_def_FR.pdf)

---

<sup>1</sup> Les prescriptions détaillées concernant l'envoi des questionnaires ainsi que la saisie, la transmission et la préparation des données, y compris la protection de celles-ci, sont décrites dans le concept d'évaluation et le manuel de mesure.

## 2.2 Collectif de patients

L'enquête a inclus tous les patients adultes ( $\geq 18$  ans) sortis d'un service de médecine somatique aiguë en septembre 2013. Les patients hospitalisés plusieurs fois ont rempli un seul questionnaire. Ceux qui n'avaient pas leur domicile habituel en Suisse ont été exclus.

## 2.3 Déroutement de l'enquête

En règle générale, les hôpitaux ont envoyé le questionnaire et la lettre d'accompagnement aux patients le 14<sup>e</sup> jour après leur sortie (sept semaines au maximum). Ils pouvaient leur annoncer l'enquête en indiquant son but.

Les patients ont renvoyé le questionnaire rempli à l'institut compétent au moyen d'une enveloppe pré-affranchie. Afin de ne pas alourdir les tâches administratives des hôpitaux, aucun rappel n'a été envoyé. Les hôpitaux qui proposaient une version en ligne en plus de la version papier devaient noter l'adresse électronique des patients lors de leur admission.

Les hôpitaux avaient la possibilité de relever des variables supplémentaires, comme le département ou le service d'où avait lieu la sortie, afin de pouvoir stratifier les résultats.

## 2.4 Saisie des données

Dans l'enquête papier, les questionnaires ont été scannés. Le règlement relatif à la procédure de scannage était contraignant pour tous les instituts chargés de l'enquête. La catégorie dont l'hôpital relevait et le nombre de questionnaires envoyés ont été notés séparément pour chaque hôpital.

Pour la livraison des données à hcri, le format et l'ordre des variables étaient définis dans un codebook. Les données ont été transmises par les instituts chargés de l'enquête huit à dix semaines après l'envoi des derniers questionnaires. Pour leur transfert, les instituts chargés de l'enquête et ceux chargés de l'évaluation étaient tenus de respecter les directives en vigueur en matière de protection des données. Tous les instituts participant à la saisie et au traitement des données ont tenu compte des règles en vigueur dans ce domaine.

## 2.5 Règles de préparation des données

Le premier nettoyage des données a eu lieu à la lecture des questionnaires. Les marquages en double et les indications d'âge difficilement lisibles ont été contrôlés et corrigés manuellement. Ces processus de validation étaient sous la responsabilité des instituts chargés de l'enquête.

Les données manquantes ont été traitées dans la base de données comme vides (pas 0), de sorte qu'une question sans réponse n'influaient pas négativement sur les résultats.

Les données finales agrégées ont été contrôlées, les vérifications faites et les erreurs éventuelles corrigées. Les règles de validation étaient notées dans le codebook.

## 2.6 Directives pour l'analyse

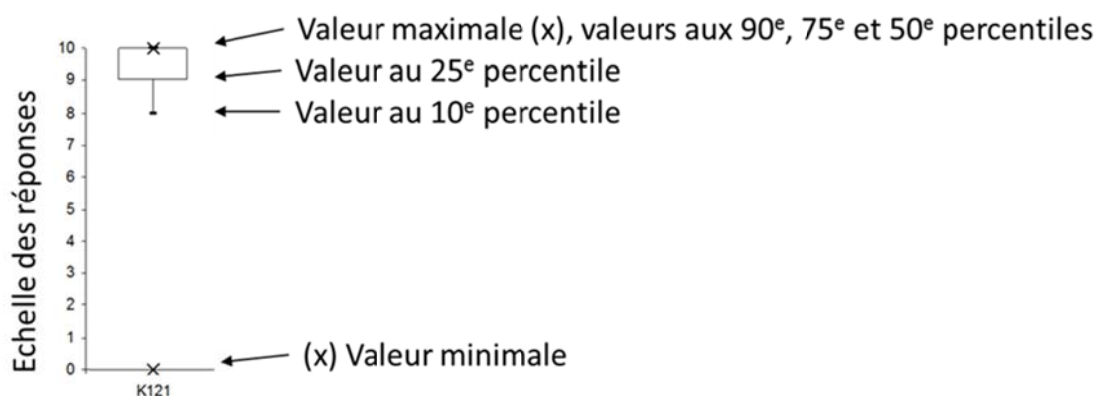
L'évaluation descriptive donne une vue d'ensemble de la répartition des sexes, des types d'assurance et des classes d'âges.

Les notes moyennes obtenues en réponse aux questions sont représentées sous forme de diagrammes en boîte (figure 1) et de tableaux (figure 2) pour chaque catégorie de l'OFS, de même que la distribution des réponses aux différentes questions. Les chiffres actuels sont comparés aux chiffres des années précédentes.

Le taux de réponse, indiqué en pourcentage, a été calculé à partir du nombre de questionnaires envoyés et du nombre de questionnaires valables retournés (taux de retour net). Le taux de remplissage des formulaires a été déterminé en plus pour chaque question. Les questionnaires

retournés vides ont été scannés et comptés parmi les retours (taux de retour brut). L'analyse n'a porté que sur les indications valables pour chaque réponse, et les données manquantes ont été exclues.

**Figure 1. Diagramme en boîte**

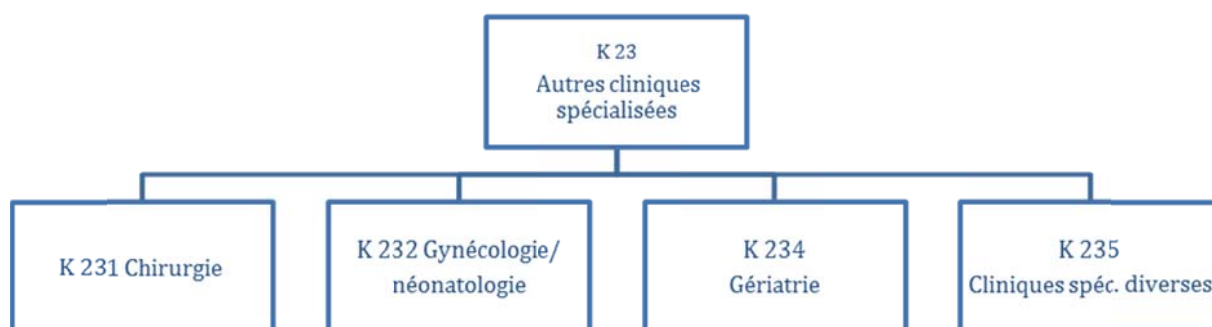


Etant donné l'importance de l'effet de plafonnement, le maximum et les chiffres des 75<sup>e</sup> et 50<sup>e</sup> centiles se situent tous au niveau de la valeur 10.

**Figure 2. Catégories de l'OFS utilisées<sup>2</sup>**



\* Hôpitaux universitaires



## 2.7 Rapports

hcri SA a mis en ligne les résultats définitifs par hôpital le 10 février 2014. Les utilisateurs enregistrés de l'hôpital ont reçu le lien avec l'évaluation, ainsi que leurs données d'identification. La présentation et les autres détails sont décrits dans le concept d'évaluation.

[www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20140416\\_Auswertungskonzept\\_ANQ\\_PB\\_V3\\_fr\\_final.pdf](http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20140416_Auswertungskonzept_ANQ_PB_V3_fr_final.pdf)

Les résultats de l'enquête 2013 ont fait l'objet d'une comparaison nationale au niveau des hôpitaux, mais pas au niveau des régions linguistiques ni des cantons. L'ajustement aux risques n'a pas été maintenu, car les analyses effectuées l'année dernière avec comme variables l'âge, le sexe et le type d'assurance n'ont mis en évidence que des écarts négligeables.

<sup>2</sup> Source : [http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infothek/erhebungen\\_quellen/blank/blank/kh/02.html](http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infothek/erhebungen_quellen/blank/blank/kh/02.html), 17.07.2013



## 2.8 Qualité des données

Certains paramètres ont été relevés dans le but de contrôler la qualité de l'enquête. Ces indications concernent le taux de réponse par institut chargé de l'enquête, le respect des différentes étapes et la qualité des données transmises à l'institut chargé de l'évaluation.

## 3 Résultats

### 3.1 Taux de réponse et description de l'échantillon

192 hôpitaux ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patients 2013. Sur les 72 089 questionnaires envoyés en septembre 2013, 35 003 ont été retournés, soit un taux de réponse moyen de 48,6 % (min. 16,1 %, max. 100 %). Le tableau 14 en annexe donne une présentation détaillée des taux de réponse par catégorie OFS, le tableau 15 par hôpital. Le tableau 1 montre le taux de réponse des différents instituts chargés de l'enquête. Le nombre de jeux de données varie beaucoup selon les instituts, ce dont il faut tenir compte pour l'interprétation des taux de réponse.

**Tableau 1. Taux de réponse par institut chargés de l'enquête, 2013**

Institut	Nombre de questionnaires retournés	Nombre de questionnaires envoyés	Taux de réponse
Mecon Sàrl	15 011	30 723	48.9%
hcri SA	16 634	33 906	49.1%
ESOPE	1 262	2 584	48.8%
NPO PLUS	21	50	42.0%
Stevemarco Sàrl	1 700	3 948	43.1%
QM Riedo	375	878	42.7%
<b>Collectif global</b>	<b>35 003</b>	<b>72 089</b>	<b>48.6%</b>

19 % des hôpitaux ont ajouté des questions au questionnaire de l'ANQ ou l'ont combiné avec un questionnaire de satisfaction plus complet.

Sur les 192 hôpitaux, trois ont décidé de combiner enquête papier et enquête en ligne ; deux relevaient de la catégorie OFS K123 et un de la catégorie K121. Le taux de réponse moyen des deux hôpitaux (moyenne taux de réponse hôpitaux) du groupe K123 est de 55,4 %, contre 51,1 % pour le reste du groupe. Il est de 42,2 % pour l'hôpital du groupe K121 ayant réalisé l'enquête en ligne, contre 50,3 % pour les autres.

#### 3.1.1 Sexe, âge et type d'assurance

56 % des personnes qui ont répondu sont des femmes (n = 19 302) (cf. figure 3a). 68 % (n = 23 338) des patients disposaient de l'assurance de base et 32 % d'une assurance complémentaire (n = 10 848) (cf. figure 3b).

La moyenne d'âge des patients (cf. figure 4) est de 59,3 ans, avec un écart type de 19,0 ans.

Figure 3a. Répartition par sexe

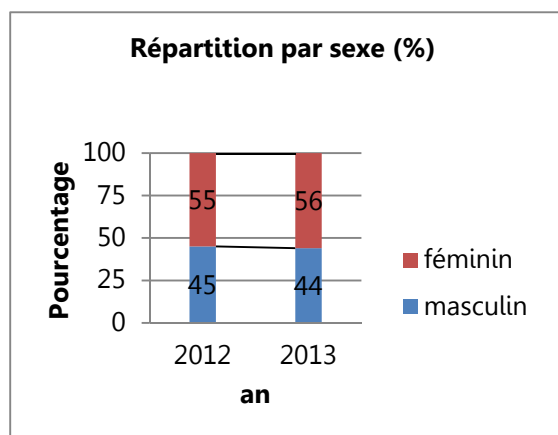


Figure 3b. Type d'assurance

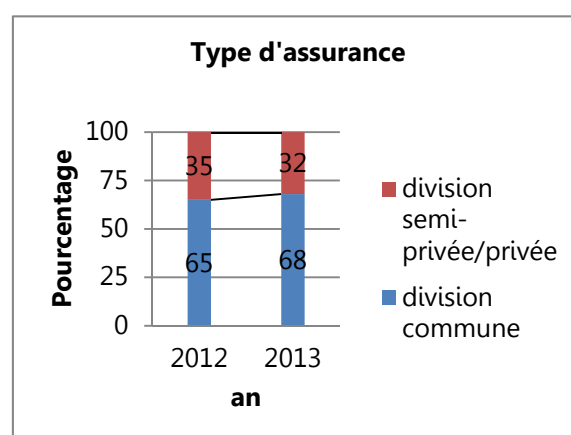
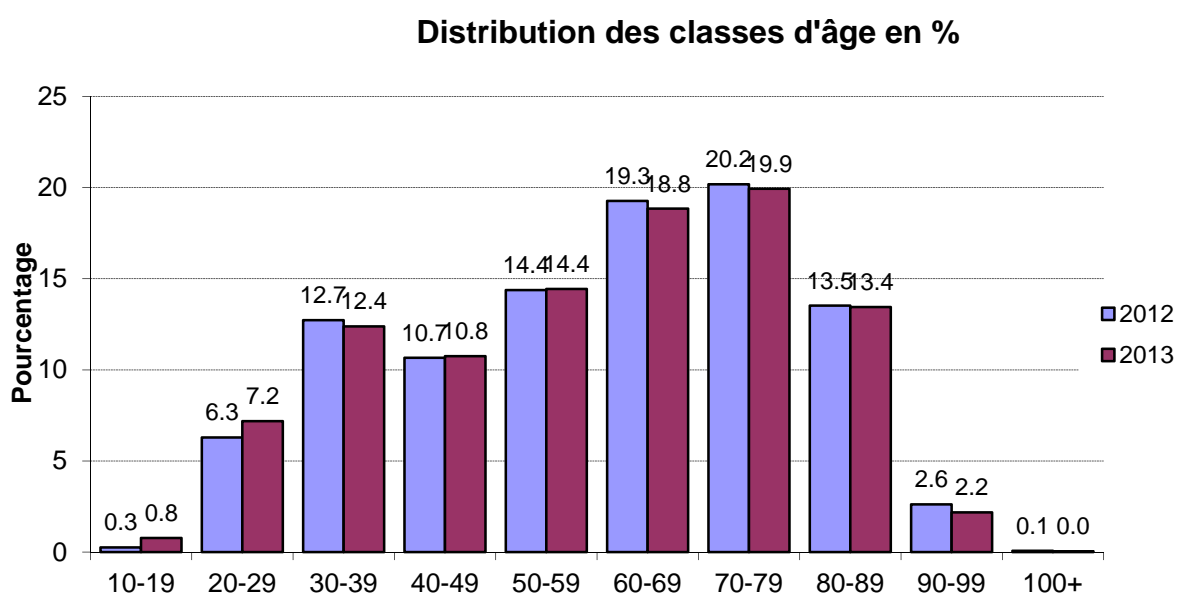


Figure 4. Distribution des classes d'âge



Note : dans la classe d'âge 10-19 ans, seuls les patients répondant à la définition du collectif ont été effectivement pris en compte (patients ≥ 18 ans) (cf. chapitre 4).

L'échantillon de l'enquête nationale sur la satisfaction des patients 2013 peut être considéré comme représentatif, car l'enquête réalisée en 2012 donnait des résultats comparables en ce qui concerne l'âge (moyenne : 59,9 ans) et le sexe (pourcentage de femmes : 55 %).<sup>3</sup>

### 3.2 Les principaux résultats

Les principaux résultats sont présentés ci-dessous de manière descriptive et agrégée au niveau national.

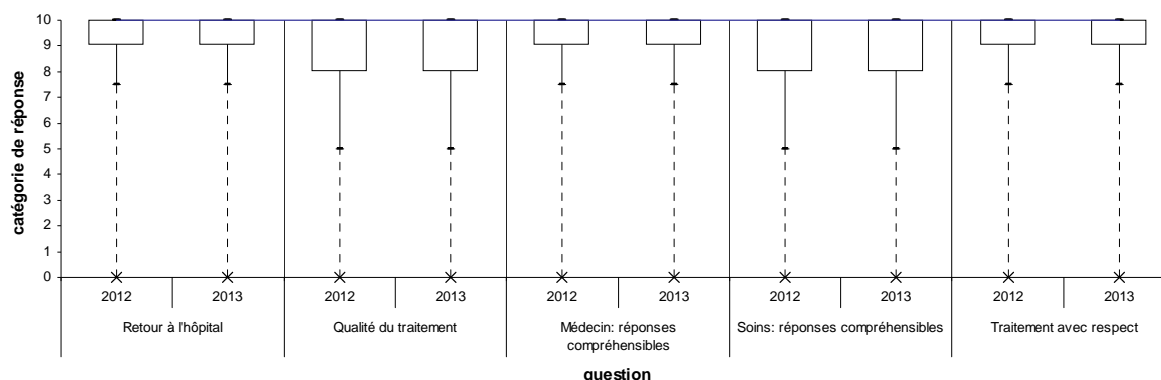
<sup>3</sup> ANQ, Rapport comparatif national sur la satisfaction des patients 2012

En 2013, les moyennes des réponses des patients se situent pour les cinq questions dans une fourchette allant de 8,97 à 9,39 pour une note minimum de 0 et une note maximum de 10 (cf. 2012 : 9,00 à 9,41). Les résultats pour chacune des questions sont les suivants :

**Tableau 2. Les principaux résultats**

Question	Valeur moyenne		Ecart type		Médiane		Quartile supérieur		Quartile inférieur	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Choisiriez-vous de revenir dans notre hôpital pour une prise en charge similaire?	9.18	9.15	1.70	1.74	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00
Que pensez-vous de la qualité des soins que vous avez reçus à l'hôpital?	9.03	9.01	1.52	1.54	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçus des réponses?	9.09	9.06	1.59	1.60	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00
Lorsque vous avez posé des questions aux infirmier(ère)s, avez-vous reçus des réponses?	9.00	8.97	1.55	1.57	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00
Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité?	9.41	9.39	1.35	1.37	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00

**Figure 5. Diagramme en boîte (avec la médiane)**



**Tableau 3. Pourcentage de données manquantes par question dans le collectif global**

Question	Pourcentage de données manquantes	
	2012	2013
Choisiriez-vous de revenir dans notre hôpital pour une prise en charge similaire?	1.3	1.4
Que pensez-vous de la qualité des soins que vous avez reçus à l'hôpital?	1.2	1.3
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçus des réponses?	1.4	1.7
Lorsque vous avez posé des questions aux infirmier(ère)s, avez-vous reçus des réponses?	1.3	1.4
Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité?	1.2	1.2

### 3.3 Evaluation par question pour les différentes catégories de l'OFS

Les résultats des cinq questions sur la satisfaction des patients sont présentés ci-après en fonction de la catégorie d'hôpitaux de l'OFS.

## Question 1. Choisiriez-vous de revenir dans notre hôpital pour une prise en charge similaire ?

A la question 1, plus de 3/4 des patients du collectif global ont donné comme réponse 9 (10,9 %) ou 10 (66,8 %). La moyenne est de 9,2 avec un écart type de 1,7. Le tableau est similaire pour la distribution des résultats à l'intérieur des catégories OFS. Il y a en moyenne moins de 2 % de données manquantes.

Figure 6. Diagramme en boîte pour la question 1

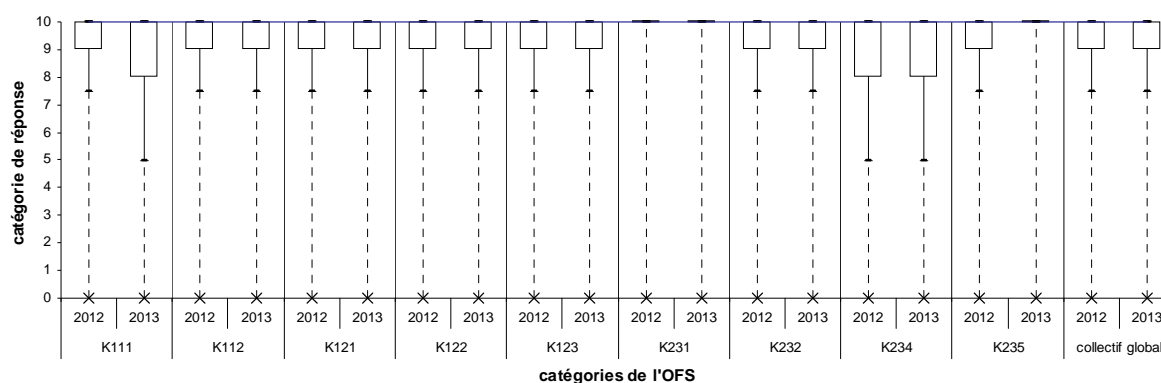


Tableau 4. Valeurs pour la question 1<sup>4</sup>

Retour à l'hôpital	Moyenne		Ecart type		Max		90%		75%		Médiane		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	9.0	8.9	1.9	1.9	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	8.0	7.0	7.0	0	0	4246	4582	83	110
K112	9.1	9.1	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	7.0	0	0	12265	12728	165	197
K121	9.1	9.2	1.7	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	7.0	8.0	0	0	5975	6261	78	75
K122	9.3	9.3	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	6231	6051	75	74
K123	9.4	9.3	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	1686	1997	23	17
K231	9.6	9.5	1.1	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	0	0	2198	2383	16	15
K232	9.3	9.3	1.6	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.3	8.0	8.0	0	0	472	136	5	0
K234	8.7	8.3	2.2	2.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	5.0	5.0	0	0	118	142	1	1
K235	9.2	9.5	1.6	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	10.0	8.0	8.0	0	0	399	228	6	6
Collectif global	9.2	9.2	1.7	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	7.0	0	0	33590	34508	452	495

Tableau 5. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 1

Retour à l'hôpital	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	61.7%	59.8%	12.0%	12.5%	12.3%	12.1%	3.8%	4.6%	1.5%	1.9%	3.3%	2.6%	0.6%	0.9%	0.9%	0.8%	0.5%	0.5%	0.3%	0.4%	1.3%	1.5%	1.9%	2.3%	100.0%	100.0%
K112	65.3%	64.9%	11.2%	11.0%	12.5%	11.5%	3.4%	3.8%	1.4%	1.7%	1.8%	2.2%	0.6%	0.6%	0.5%	0.7%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	1.2%	1.2%	1.3%	1.5%	100.0%	100.0%
K121	67.0%	67.4%	10.3%	10.5%	11.5%	11.3%	3.2%	3.3%	1.5%	1.4%	2.2%	2.2%	0.7%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.5%	0.2%	0.2%	1.0%	0.9%	1.3%	1.2%	100.0%	100.0%
K122	70.1%	70.0%	10.1%	10.8%	10.7%	10.3%	2.5%	2.2%	1.3%	1.2%	1.6%	1.7%	0.4%	0.4%	0.5%	0.3%	0.3%	0.4%	0.2%	0.2%	1.0%	1.0%	1.2%	1.2%	100.0%	100.0%
K123	73.2%	71.2%	9.7%	9.8%	8.6%	9.9%	3.2%	2.8%	0.7%	1.6%	1.0%	1.6%	0.5%	0.3%	0.5%	0.3%	0.6%	0.4%	0.4%	0.2%	0.4%	1.0%	1.3%	0.8%	100.0%	100.0%
K231	78.5%	76.9%	9.4%	9.6%	7.3%	7.8%	1.8%	2.1%	0.6%	0.7%	0.6%	1.0%	0.3%	0.3%	0.2%	0.1%	0.3%	0.4%	0.0%	0.1%	0.3%	0.3%	0.7%	0.6%	100.0%	100.0%
K232	69.4%	75.0%	13.2%	7.4%	8.8%	9.6%	2.7%	2.2%	0.0%	0.0%	1.9%	2.9%	0.8%	0.7%	0.6%	0.0%	0.8%	1.5%	0.2%	0.0%	0.4%	0.7%	1.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	63.0%	53.8%	6.7%	9.1%	10.1%	14.7%	5.0%	6.3%	3.4%	2.1%	5.9%	4.2%	0.8%	0.7%	1.7%	0.7%	0.8%	0.7%	0.8%	2.8%	0.8%	4.2%	0.8%	0.7%	100.0%	100.0%
K235	70.6%	74.8%	7.7%	7.7%	11.4%	9.8%	3.5%	3.0%	1.0%	0.0%	2.2%	0.4%	1.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	1.2%	0.4%	1.5%	2.6%	100.0%	100.0%
Collectif global	67.4%	66.8%	10.7%	10.9%	11.4%	11.0%	3.1%	3.4%	1.3%	1.5%	1.9%	2.1%	0.6%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.5%	0.2%	0.3%	1.0%	1.1%	1.3%	1.4%	100.0%	100.0%

<sup>4</sup> K111 Hôpitaux de soins généraux, prise en charge centralisée (niveau de prestation 1, hôpital universitaire) ; K112 Hôpitaux de soins généraux, prise en charge centralisée (niveau de prestation 2) ; K121 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 3) ; K122 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 4) ; K123 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 5) ; K231 Cliniques spécialisées en chirurgie ; K232 Gynécologie / néonatalogie ; K234 Cliniques spécialisées en gériatrie ; K235 Cliniques spécialisées diverses

## Question 2. Que pensez-vous de la qualité des soins que vous avez reçus à l'hôpital ?

A la question 2, 3/4 des patients du collectif global ont donné comme réponse 9 (18,8 %) ou 10 (53,3 %). La moyenne est de 9,0 avec un écart type de 1,5. Le tableau est similaire pour la distribution des résultats à l'intérieur des catégories OFS. Il y a moins de 2 % de données manquantes.

Figure 7. Diagramme en boîte pour la question 2

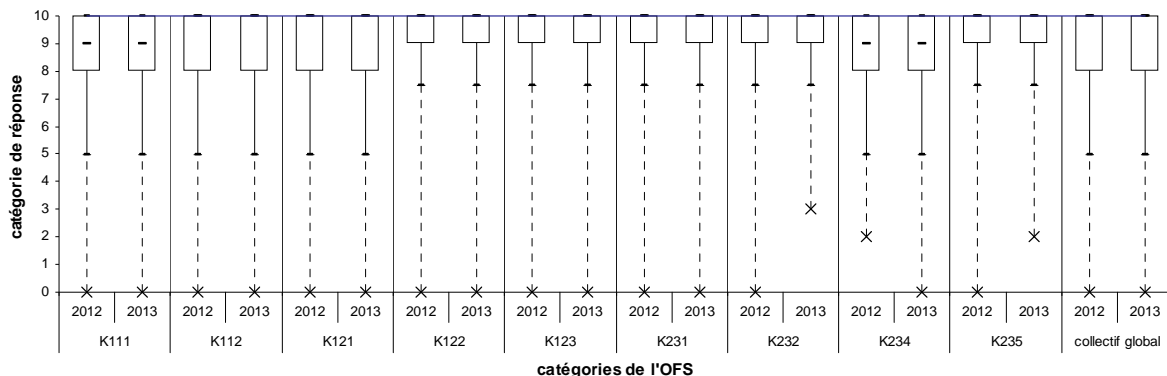


Tableau 6. Valeurs pour la question 2

Qualité du traitement	Moyenne		Ecart type		Max		90%		75%		Médiane		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	8.9	8.8	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	4254	4595	75	97
K112	9.0	8.9	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	12284	12751	146	174
K121	9.0	9.0	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	8.0	7.0	0	0	5973	6258	80	78
K122	9.1	9.1	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	6249	6064	57	61
K123	9.2	9.1	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	1686	1999	23	15
K231	9.4	9.3	1.1	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	2194	2372	20	26
K232	9.2	9.2	1.4	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	3	472	135	5	1
K234	8.6	8.6	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	9.5	9.0	8.0	8.0	6.0	6.2	2	0	116	141	3	2
K235	9.1	9.3	1.5	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	2	400	230	5	4
Collectif global	9.0	9.0	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	8.0	7.0	0	0	33628	34545	414	458

Tableau 7. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 2<sup>5</sup>

Qualité du traitement	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	48.4%	47.6%	19.8%	19.4%	18.1%	17.8%	5.2%	5.8%	1.9%	2.5%	2.2%	2.1%	0.9%	0.7%	0.7%	0.8%	0.4%	0.5%	0.3%	0.4%	0.4%	0.3%	1.7%	2.1%	100.0%	100.0%
K112	52.1%	51.8%	18.8%	18.8%	17.3%	16.4%	4.5%	5.2%	1.9%	1.8%	1.9%	2.0%	0.6%	0.8%	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	0.4%	0.5%	1.2%	1.3%	100.0%	100.0%
K121	52.6%	52.2%	19.1%	19.4%	17.1%	17.1%	4.4%	4.5%	1.6%	1.6%	1.7%	1.8%	0.6%	0.6%	0.5%	0.7%	0.5%	0.4%	0.3%	0.2%	0.4%	0.3%	1.3%	1.2%	100.0%	100.0%
K122	56.4%	56.8%	18.6%	18.2%	15.7%	15.5%	3.7%	3.7%	1.3%	1.6%	1.4%	1.2%	0.6%	0.7%	0.5%	0.4%	0.3%	0.4%	0.2%	0.2%	0.5%	0.4%	0.9%	1.0%	100.0%	100.0%
K123	58.0%	56.6%	19.3%	18.8%	14.1%	15.3%	3.3%	4.5%	1.1%	1.2%	1.0%	1.3%	0.8%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	0.3%	0.2%	0.3%	1.3%	0.7%	100.0%	100.0%
K231	64.6%	63.5%	16.9%	18.4%	13.3%	11.5%	2.2%	2.8%	1.1%	0.9%	0.4%	0.9%	0.1%	0.4%	0.1%	0.3%	0.0%	0.1%	0.0%	0.0%	0.2%	0.1%	0.9%	1.1%	100.0%	100.0%
K232	56.2%	61.0%	20.1%	15.4%	16.4%	14.0%	2.7%	5.1%	0.6%	0.7%	1.3%	2.2%	0.2%	0.0%	0.6%	0.7%	0.4%	0.0%	0.2%	0.0%	0.2%	0.0%	1.0%	0.7%	100.0%	100.0%
K234	48.7%	41.3%	10.9%	18.2%	16.8%	21.0%	8.4%	8.4%	4.2%	2.8%	5.9%	2.8%	0.8%	0.7%	0.0%	2.1%	1.7%	0.7%	0.0%	0.0%	0.7%	2.5%	1.4%	100.0%	100.0%	
K235	61.5%	62.0%	14.3%	18.8%	13.6%	12.0%	4.2%	2.6%	1.2%	1.3%	1.7%	0.4%	0.7%	0.4%	0.5%	0.0%	0.0%	0.9%	0.5%	0.0%	0.5%	0.0%	1.2%	1.7%	100.0%	100.0%
Collectif global	53.8%	53.3%	18.8%	18.8%	16.6%	16.1%	4.2%	4.7%	1.6%	1.7%	1.7%	1.7%	0.6%	0.7%	0.5%	0.6%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.4%	0.4%	1.2%	1.3%	100.0%	100.0%

<sup>5</sup> K111 Hôpitaux de soins généraux, prise en charge centralisée (niveau de prestation 1, hôpital universitaire) ; K112 Hôpitaux de soins généraux, prise en charge centralisée (niveau de prestation 2) ; K121 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 3) ; K122 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 4) ; K123 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 5) ; K231 Cliniques spécialisées en chirurgie ; K232 Gynécologie / néonatalogie ; K234 Cliniques spécialisées en gériatrie ; K235 Cliniques spécialisées diverses

### Question 3. Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?

A la question 3, 70 % des patients du collectif global ont donné comme réponse 9 (14,5 %) ou 10 (54,6 %). La moyenne est de 9,1 avec un écart type de 1,6. Il y a moins de 2 % de données manquantes.

Figure 8. Diagramme en boîte pour la question 3

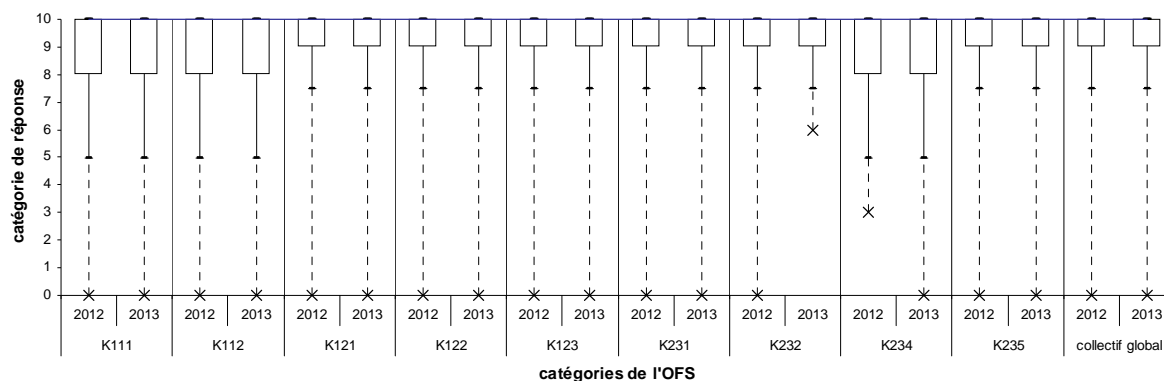


Tableau 8. Valeurs pour la question 3

Médecin: réponses compréhensibles	Moyenne		Ecart type		Max		90%		75%		Médiane		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
K111	8.8	8.8	1.9	1.8	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	6.0	7.0	0	0	4389	4022	410	307
K112	9.0	9.0	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	11285	11467	924	963
K121	9.1	9.1	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	7.0	8.0	0	0	5043	5489	459	564
K122	9.2	9.2	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	5606	5768	534	538
K123	9.2	9.3	1.5	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	1542	1537	160	172
K231	9.5	9.4	0.9	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	2	0	1654	2061	174	153
K232	9.5	9.4	1.1	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	495	436	54	41
K234	8.9	8.9	1.7	1.8	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	6.0	6.0	2	3	100	108	23	11
K235	9.4	9.1	1.2	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	1	0	406	380	30	25
Collectif global	9.1	9.1	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	7.0	7.0	0	0	30520	31268	2768	2774

Tableau 9. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 3<sup>6</sup>

Médecin: réponses compréhensibles	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		je n'ai pas posé de questions		Missings		Total	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	48.3%	46.0%	15.9%	15.6%	14.2%	15.2%	5.9%	5.2%	2.6%	3.0%	2.4%	3.1%	1.1%	1.0%	0.8%	1.3%	0.8%	0.6%	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%	5.2%	6.1%	1.9%	2.2%	100.0%	100.0%
K112	54.2%	53.4%	14.4%	15.0%	13.3%	12.6%	4.1%	4.5%	2.0%	2.1%	1.8%	1.9%	0.8%	0.8%	0.7%	0.7%	0.5%	0.5%	0.2%	0.3%	0.3%	0.4%	6.3%	6.1%	1.4%	1.8%	100.0%	100.0%
K121	55.0%	54.7%	14.3%	14.3%	12.5%	11.8%	3.4%	4.1%	1.7%	1.8%	1.5%	1.6%	0.7%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.4%	0.2%	0.3%	0.4%	0.3%	7.4%	7.7%	1.9%	1.9%	100.0%	100.0%
K122	58.2%	58.3%	13.2%	14.1%	11.2%	10.6%	3.6%	3.7%	1.6%	1.3%	1.6%	1.3%	0.6%	0.5%	0.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.3%	0.1%	0.2%	0.2%	7.4%	7.5%	1.1%	1.4%	100.0%	100.0%
K123	59.9%	59.6%	13.8%	13.1%	9.9%	10.1%	2.9%	4.0%	1.1%	1.4%	1.1%	1.2%	0.5%	0.3%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%	0.2%	0.1%	8.7%	8.4%	1.4%	1.2%	100.0%	100.0%
K231	66.0%	64.3%	13.1%	12.9%	8.5%	9.5%	2.4%	2.6%	1.2%	1.0%	0.7%	0.8%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	0.2%	0.0%	0.2%	0.1%	0.2%	6.1%	6.5%	0.8%	1.2%	100.0%	100.0%
K232	64.2%	55.9%	15.7%	16.2%	6.3%	10.3%	1.7%	2.9%	1.9%	2.2%	0.8%	0.0%	0.4%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	8.2%	12.5%	0.4%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	54.6%	47.6%	10.9%	13.3%	10.1%	11.9%	5.0%	4.9%	2.5%	2.8%	2.5%	2.8%	3.4%	0.7%	1.7%	1.4%	0.0%	0.7%	0.0%	0.7%	0.0%	1.4%	9.2%	10.5%	0.0%	1.4%	100.0%	100.0%
K235	62.2%	56.8%	10.6%	13.2%	11.9%	9.8%	2.0%	3.4%	2.5%	2.6%	1.5%	1.7%	1.0%	0.0%	0.2%	0.9%	1.5%	0.4%	0.0%	0.4%	0.5%	0.4%	4.2%	7.3%	2.0%	3.0%	100.0%	100.0%
Collectif global	55.6%	54.6%	14.2%	14.5%	12.3%	12.0%	3.9%	4.2%	1.8%	1.9%	1.6%	1.8%	0.7%	0.6%	0.6%	0.7%	0.5%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	6.7%	6.8%	1.4%	1.7%	100.0%	100.0%

<sup>6</sup> K111 Hôpitaux de soins généraux, prise en charge centralisée (niveau de prestation 1, hôpital universitaire) ; K112 Hôpitaux de soins généraux, prise en charge centralisée (niveau de prestation 2) ; K121 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 3) ; K122 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 4) ; K123 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 5) ; K231 Cliniques spécialisées en chirurgie ; K232 Gynécologie / néonatalogie ; K234 Cliniques spécialisées en gériatrie ; K235 Cliniques spécialisées diverses

### Question 4. Lorsque vous avez posé des questions aux infirmier(ère)s, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?

A la question 4, 2/3 des patients du collectif global ont donné comme réponse 9 (16,3 %) ou 10 (51,1 %). La moyenne est de 9,0 avec un écart type de 1,5. Il y a moins de 2 % de données manquantes.

Figure 9. Diagramme en boîte pour la question 4

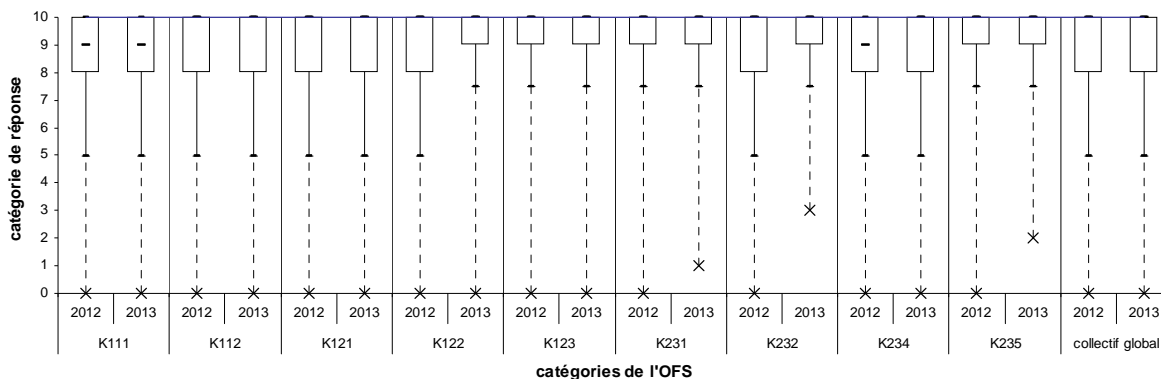


Tableau 10. Valeurs pour la question 4

Soins: réponses compréhensibles	Moyenne		Ecart type		Max		90%		75%		Médiane		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	8.8	8.6	1.7	1.8	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	7.0	6.0	0	0	4025	4369	304	323
K112	9.0	8.9	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	11644	12123	786	802
K121	9.0	9.0	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	5636	5869	417	467
K122	9.1	9.1	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	9.0	7.0	8.0	0	0	5893	5760	413	365
K123	9.2	9.1	1.3	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	7.0	0	0	1591	1867	118	147
K231	9.2	9.2	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	1	2111	2261	103	137
K232	9.0	9.2	1.5	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	9.0	7.0	7.0	0	3	444	131	33	5
K234	8.5	8.6	2.0	2.1	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	9.5	10.0	8.0	8.0	5.9	5.0	0	0	98	134	21	9
K235	9.3	9.4	1.4	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	2	384	220	21	14
Collectif global	9.0	9.0	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	7.0	7.0	0	0	31826	32734	2216	2269

Tableau 11. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 4<sup>7</sup>

Soins: réponses compréhensibles	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		je n'ai pas posé de questions		Missings		Total	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	45.7%	42.1%	17.0%	17.2%	15.9%	16.8%	5.8%	6.8%	2.9%	3.8%	2.1%	3.2%	1.4%	1.0%	0.8%	0.8%	0.4%	0.7%	0.5%	0.2%	0.2%	0.4%	5.4%	5.2%	1.6%	1.7%	100.0%	100.0%
K112	50.3%	50.5%	16.7%	16.5%	15.3%	14.6%	5.1%	5.5%	2.2%	2.4%	1.7%	1.8%	0.8%	0.8%	0.7%	0.7%	0.4%	0.4%	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	5.0%	4.7%	1.4%	1.5%	100.0%	100.0%
K121	50.3%	50.2%	17.2%	16.2%	14.9%	14.8%	4.7%	5.3%	2.3%	2.3%	1.6%	2.1%	0.6%	0.6%	0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	5.5%	5.9%	1.4%	1.5%	100.0%	100.0%
K122	53.8%	55.6%	15.6%	16.3%	14.4%	13.3%	4.2%	3.9%	1.7%	1.5%	2.0%	1.5%	0.6%	0.7%	0.5%	0.4%	0.3%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	5.6%	4.9%	1.0%	1.1%	100.0%	100.0%
K123	56.1%	55.5%	17.6%	15.1%	12.0%	12.1%	3.6%	4.5%	1.1%	2.6%	1.6%	1.4%	0.2%	0.4%	0.4%	0.5%	0.2%	0.1%	0.2%	0.0%	0.1%	0.2%	6.0%	5.9%	0.9%	1.4%	100.0%	100.0%
K231	59.6%	57.4%	15.9%	15.3%	12.2%	14.1%	3.8%	3.7%	1.4%	1.5%	1.4%	1.3%	0.4%	0.5%	0.1%	0.3%	0.3%	0.1%	0.1%	0.1%	0.2%	0.0%	3.9%	4.5%	0.7%	1.2%	100.0%	100.0%
K232	51.2%	58.8%	17.2%	18.4%	14.5%	8.1%	4.8%	5.1%	1.7%	2.2%	1.5%	1.5%	0.6%	0.7%	0.8%	1.5%	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	6.3%	3.7%	0.6%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	41.2%	50.3%	8.4%	13.3%	13.4%	11.9%	5.0%	4.9%	6.7%	2.8%	5.9%	4.9%	0.0%	2.8%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.8%	0.7%	0.8%	1.4%	14.3%	4.9%	3.4%	1.4%	100.0%	100.0%
K235	63.0%	63.7%	11.9%	12.4%	11.9%	12.0%	4.0%	2.6%	0.7%	1.7%	2.0%	0.9%	0.5%	0.4%	0.5%	0.0%	0.2%	0.4%	0.0%	0.0%	0.2%	0.0%	3.0%	4.3%	2.2%	1.7%	100.0%	100.0%
Collectif global	51.4%	51.1%	16.6%	16.3%	14.7%	14.5%	4.8%	5.1%	2.1%	2.4%	1.8%	1.9%	0.7%	0.7%	0.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%	5.2%	5.1%	1.3%	1.4%	100.0%	100.0%

<sup>7</sup> K111 Hôpitaux de soins généraux, prise en charge centralisée (niveau de prestation 1, hôpital universitaire) ; K112 Hôpitaux de soins généraux, prise en charge centralisée (niveau de prestation 2) ; K121 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 3) ; K122 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 4) ; K123 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 5) ; K231 Cliniques spécialisées en chirurgie ; K232 Gynécologie / néonatalogie ; K234 Cliniques spécialisées en gériatrie ; K235 Cliniques spécialisées diverses

### Question 5. Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité ?

A la question 5, 85 % des patients du collectif global ont donné comme réponse 9 ou 10. La moyenne est de 9,4 avec un écart type de 1,4. Il y a moins de 2 % de données manquantes.

Figure 10. Diagramme en boîte pour la question 5

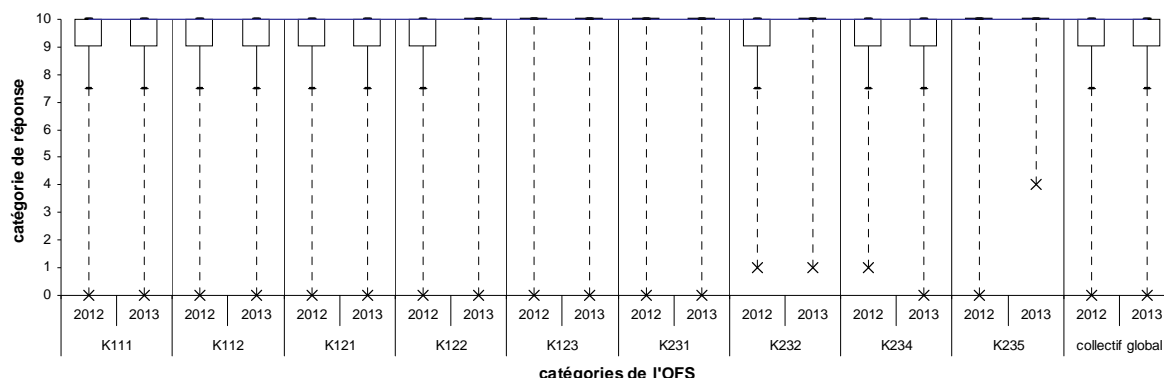


Tableau 12. Valeurs pour la question 5

Traitement avec respect	Moyenne		Ecart type		Max		90%		75%		Médiane		25%		10%		Min		Valid		Missing	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	9.2	9.2	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	4258	4604	71	88
K112	9.4	9.3	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	12282	12756	148	169
K121	9.4	9.4	1.4	1.3	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	5981	6271	72	65
K122	9.5	9.5	1.3	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	10.0	8.0	8.0	0	0	6247	6058	59	67
K123	9.6	9.5	1.1	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	8.0	0	0	1688	1998	21	16
K231	9.6	9.6	1.1	0.9	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	0	0	2202	2384	12	14
K232	9.5	9.5	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	10.0	8.0	8.0	1	1	474	136	3	0
K234	9.1	9.2	1.8	1.7	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	7.0	7.2	1	0	117	141	2	2
K235	9.5	9.6	1.3	0.8	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	8.0	9.0	0	4	398	231	7	3
Collectif global	9.4	9.4	1.3	1.4	10	10	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	8.0	8.0	0	0	33647	34579	395	424

Tableau 13. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 5<sup>8</sup>

Traitement avec respect	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
K111	65.9%	64.4%	14.9%	14.5%	8.9%	10.0%	3.2%	3.3%	1.4%	1.4%	1.8%	1.8%	0.7%	0.9%	0.5%	0.4%	0.5%	0.7%	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	1.6%	1.9%	100.0%	100.0%
K112	70.5%	69.9%	13.7%	13.4%	8.2%	8.1%	2.2%	2.5%	1.0%	1.3%	1.2%	1.4%	0.5%	0.5%	0.6%	0.4%	0.4%	0.5%	0.3%	0.3%	0.2%	0.3%	1.2%	1.3%	100.0%	100.0%
K121	71.0%	71.1%	13.3%	13.4%	8.1%	7.9%	2.6%	2.5%	1.0%	1.0%	1.1%	1.3%	0.3%	0.6%	0.3%	0.4%	0.4%	0.4%	0.2%	0.1%	0.3%	0.3%	1.2%	1.0%	100.0%	100.0%
K122	74.1%	74.7%	12.6%	12.7%	6.8%	6.5%	2.1%	1.8%	1.1%	0.7%	0.9%	1.1%	0.4%	0.4%	0.3%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.9%	1.1%	100.0%	100.0%
K123	77.5%	75.6%	10.9%	12.7%	6.1%	6.4%	1.9%	1.6%	0.5%	0.5%	0.8%	1.0%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.1%	0.3%	1.2%	0.8%	100.0%	100.0%
K231	78.7%	78.6%	11.7%	11.2%	5.2%	6.1%	1.6%	1.8%	0.8%	0.5%	0.5%	0.7%	0.3%	0.3%	0.1%	0.2%	0.2%	0.0%	0.2%	0.0%	0.1%	0.0%	0.5%	0.6%	100.0%	100.0%
K232	74.4%	80.1%	13.6%	5.1%	6.5%	10.3%	2.1%	2.9%	0.2%	0.0%	1.3%	0.0%	0.2%	0.7%	0.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.7%	0.0%	0.0%	0.6%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	66.4%	67.8%	9.2%	9.1%	10.1%	11.9%	4.2%	2.1%	1.7%	2.1%	3.4%	2.8%	0.8%	1.4%	0.8%	0.0%	0.8%	0.7%	0.8%	0.0%	0.0%	0.7%	1.7%	1.4%	100.0%	100.0%
K235	77.8%	76.1%	7.9%	14.5%	6.9%	6.0%	1.7%	0.9%	1.0%	0.4%	1.7%	0.4%	0.5%	0.4%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.5%	0.0%	1.7%	1.3%	100.0%	100.0%
Collectif global	71.7%	71.2%	13.3%	13.2%	7.7%	7.8%	2.3%	2.4%	1.0%	1.1%	1.1%	1.3%	0.5%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%	1.2%	1.2%	100.0%	100.0%

<sup>8</sup> K111 Hôpitaux de soins généraux, prise en charge centralisée (niveau de prestation 1, hôpital universitaire) ; K112 Hôpitaux de soins généraux, prise en charge centralisée (niveau de prestation 2) ; K121 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 3) ; K122 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 4) ; K123 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 5) ; K231 Cliniques spécialisées en chirurgie ; K232 Gynécologie / néonatalogie ; K234 Cliniques spécialisées en gériatrie ; K235 Cliniques spécialisées diverses

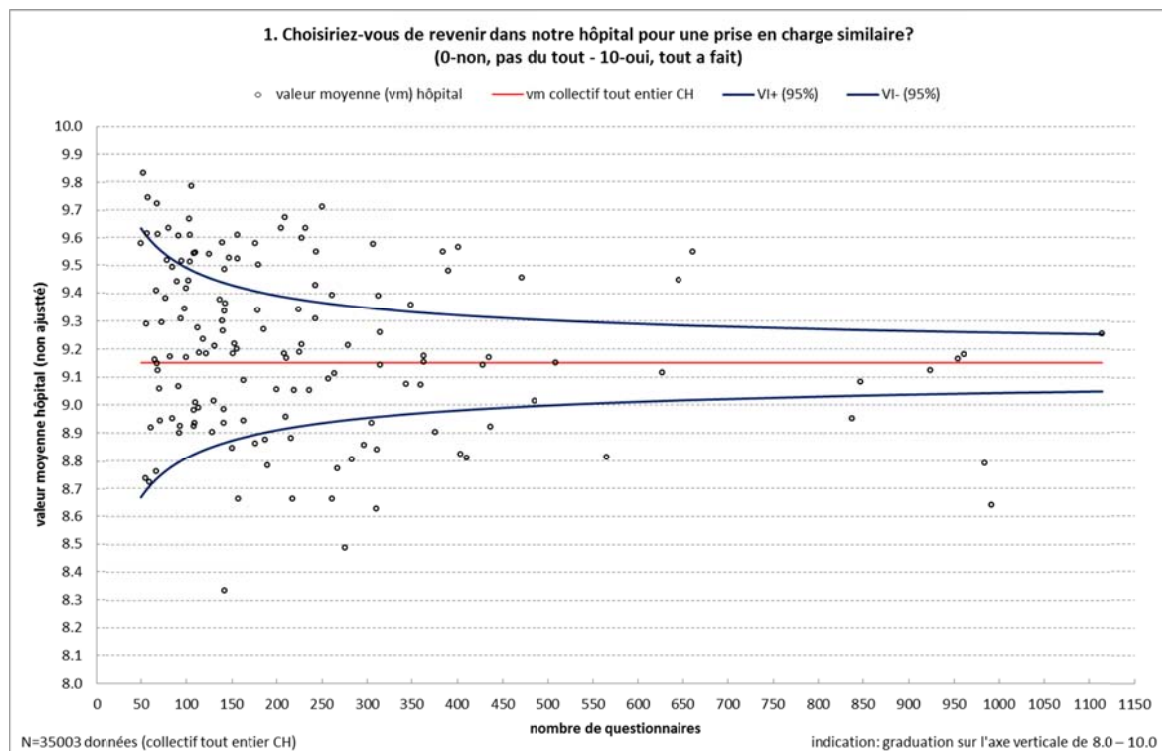


### 3.4 Résultats des différentes questions, non ajustés, par hôpital

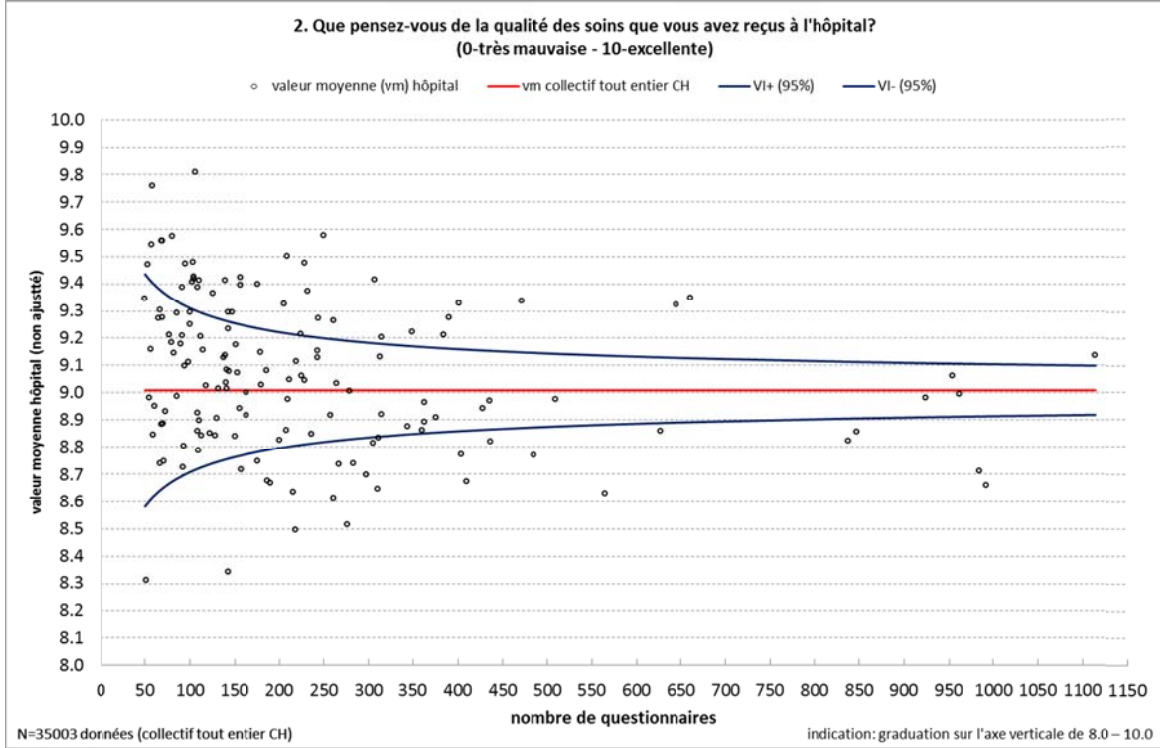
Pour les différentes questions, les moyennes obtenues pour chaque hôpital, non ajustées aux risques, sont représentées sous forme de graphiques en entonnoir (figures 11 à 15). Elles sont notées sur l'axe des y (axe vertical). Etant donné l'importance de l'effet de plafonnement, seule figure la partie concernée de l'échelle (entre 8,0 et 10,0). L'axe des x représente le nombre de questionnaires retournés, qui varie entre 50 et 1114. Les 47 hôpitaux qui en ont moins de 50 sont rassemblés en un seul « hôpital » ; ils sont également représentés ainsi (n = 1114) dans les graphiques en entonnoir du rapport comparatif national.

La moyenne du collectif global constitue la moyenne de référence (ligne rouge horizontale). Les lignes bleues (entonnoir) représentent les intervalles de confiance à 95 % pour le nombre de questionnaires retournés. Chaque cercle noir représente un hôpital. En fonction du nombre de questionnaires, les grands hôpitaux se trouvent sur la droite du graphique, les petits vers la gauche. Les hôpitaux dont les moyennes se situent en dehors de l'entonnoir ont des valeurs significativement plus mauvaises (au-dessous de la ligne bleue inférieure) ou meilleures (au-dessus de la ligne bleue supérieure).

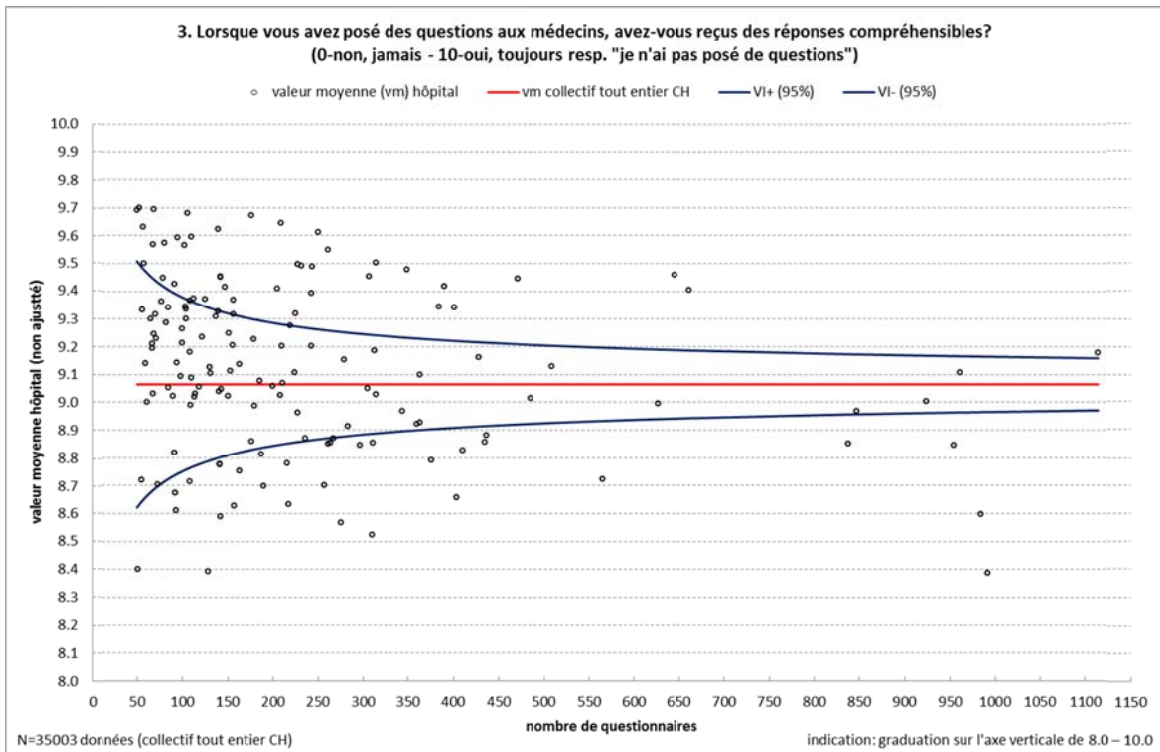
**Figure 11. Moyennes des hôpitaux pour la question 1, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



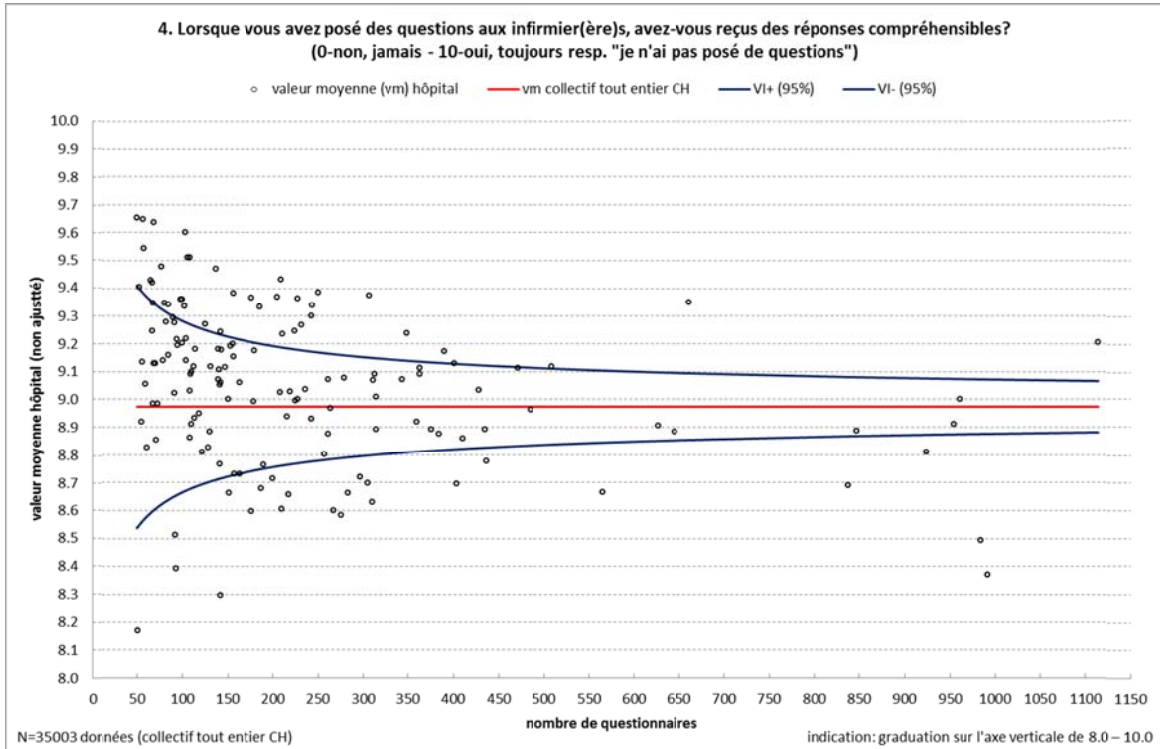
**Figure 12. Moyennes des hôpitaux pour la question 2, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



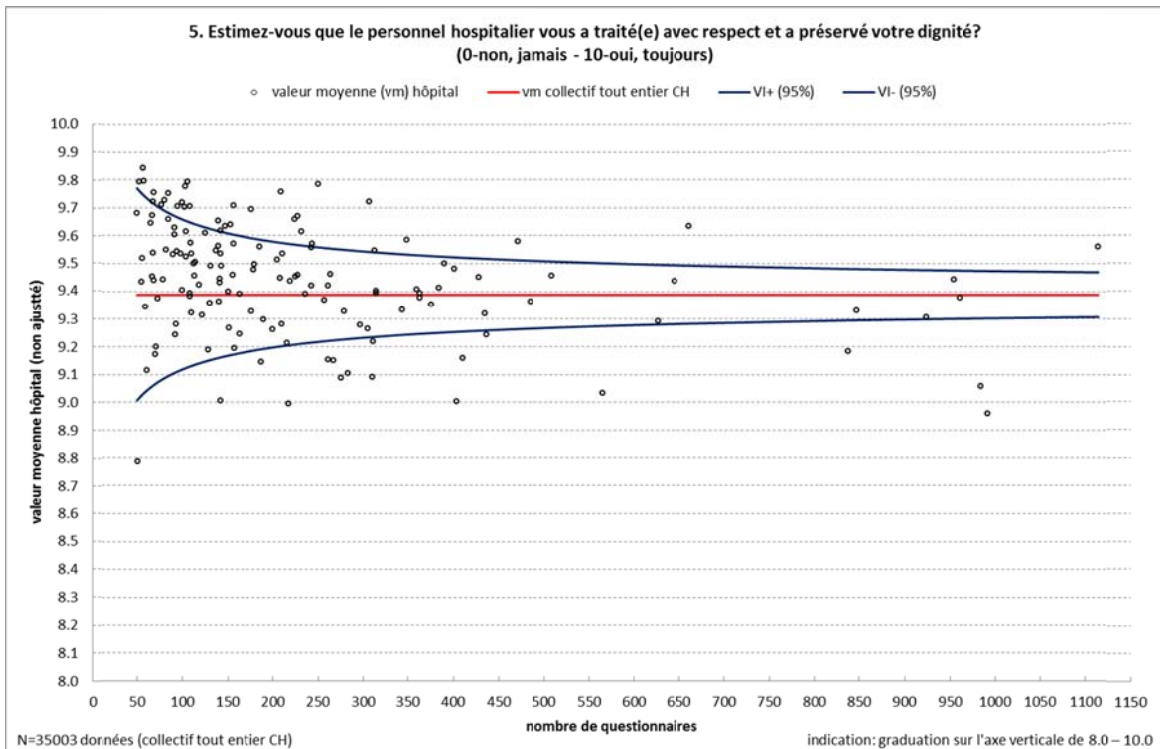
**Figure 13. Moyennes des hôpitaux pour la question 3, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



**Figure 14. Moyennes des hôpitaux pour la question 4, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



**Figure 15. Moyennes des hôpitaux pour la question 5, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)**



## 4 Discussion

---

192 hôpitaux, comptant au total 72 089 patients ayant reçu un courrier (mais pas de rappel), ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patients réalisée en septembre 2013. 35 003 questionnaires remplis ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 48,6 % (2012 : 48,2 %). En ce qui concerne la participation des hôpitaux, on peut dire qu'elle est très bonne, puisque 218 hôpitaux suisses (selon l'adhésion au contrat qualité national) auraient pu y participer.<sup>9</sup> La différence s'explique entre autres par le fait que quelques hôpitaux n'ont signé le contrat qualité qu'au cours du second semestre et que certains groupes hospitaliers n'ont pas encore réalisé l'enquête par site.

Le taux de réponse de l'enquête est de 50 %, un bon chiffre pour un envoi sans lettre de rappel. La fourchette – qui va de 16,1 % à 100 % – témoigne toutefois d'une grande variabilité entre les hôpitaux ; ceux qui ont un taux faible devraient prendre des mesures pour l'augmenter.

Les notes données par les patients pour la satisfaction (moyennes) se situent, pour les cinq questions, dans une fourchette allant de 8,97 à 9,39 (min. 0, max. 10). Le nombre de questionnaires non remplis (données manquantes) est inférieur à 2 % pour toutes les questions.

La structure des âges, la répartition par sexe et le type d'assurance correspondent aux résultats des enquêtes de satisfaction similaires.

Les résultats de l'enquête nationale sur la satisfaction des patients se situent à un niveau très élevé. Globalement, les résultats de 2013 sont très proches de ceux de 2012 ; ils se situent dans la même fourchette.

Il ne faut toutefois pas oublier que le questionnaire bref ne remplace pas les questionnaires de satisfaction détaillés. Ceux-ci fournissent des indications sur les différents aspects de la satisfaction, qu'un questionnaire bref ne peut que dépister.

La taille des prestataires constitue un autre problème. Le nombre de questionnaires retournés est inférieur à 10 dans certains établissements, ce qui limite la significativité. La raison en est moins le mauvais taux de réponse que la taille de l'établissement et donc le nombre de patients effectivement inclus.

Même si les résultats témoignent tous d'un très bon niveau de satisfaction (effet de plafonnement), les graphiques relatifs à la distribution des réponses dans les différentes catégories de l'OFS montrent que les patients ont utilisé toute la palette des réponses possibles. Le résultat obtenu pour la question 5, respect et dignité, est très positif : la moyenne du collectif global se situe ici à 9,4, ce qui constitue la moyenne la plus élevée qu'il est possible d'atteindre. Le potentiel d'amélioration concernerait plutôt les questions 1 à 4, qui portent sur le retour dans le même hôpital (moyenne 9,2), la qualité du traitement (9,0) et la communication entre les professionnels et les patients (médecins 9,1 ; personnel infirmier 9,0).

Les moyennes présentent des écarts entre les différentes catégories de l'OFS<sup>10</sup>. A la question sur le retour dans le même hôpital (question 1), la moyenne varie, en 2013, entre 8,9 (catégorie K111) et 9,5 (catégories K231 et K235). Pour l'interprétation des moyennes de la catégorie K235, il faut tenir compte du fait que le nombre de questionnaires valables y est nettement inférieur à celui des autres groupes (cf. tableau 4).

---

<sup>9</sup> ANQ : au 31 décembre 2013, 218 hôpitaux (sites compris) avaient signé le contrat qualité de l'ANQ.

<sup>10</sup> K111 Hôpitaux de soins généraux, prise en charge centralisée (niveau de prestation 1, hôpital universitaire) ; K112 Hôpitaux de soins généraux, prise en charge centralisée (niveau de prestation 2) ; K121 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 3) ; K122 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 4) ; K123 Hôpitaux de soins généraux, soins de base (niveau de prestation 5) ; K231 Cliniques spécialisées en chirurgie ; K232 Gynécologie / néonatalogie ; K234 Cliniques spécialisées en gériatrie ; K235 Cliniques spécialisées diverses

Les écarts entre catégories de l'OFS s'observent aussi pour la question sur la qualité du traitement (question 2) : en 2013, la moyenne varie ici entre 8,6 (catégorie K234) et 9,3 (catégories K231 et K235). Pour la question 3 (médecins : réponses compréhensibles), les catégories K231 et K232 obtiennent une moyenne de 9,4, tandis que les catégories K111 et K234 présentent les moyennes les plus basses (8,7). La distribution des moyennes en réponse à la question 4 (personnel infirmier : réponses compréhensibles) donne un tableau similaire ; la fourchette des moyennes est similaire à celle de la question 3, mais les plus élevées et les plus basses se trouvent dans d'autres catégories (K235 : 9,4 ; K111 et K234 : 8,6). A la question sur le respect et la dignité (question 5), la moyenne varie entre 9,6 (K231 et K235) et 9,2 (K111 et K234).

Au vu du taux de réponse élevé, du très petit nombre de questions restées sans réponse et de l'utilisation de toute la palette possible de réponses, on peut dire que l'organisation de l'enquête et le questionnaire étaient globalement judicieux.

L'enquête s'est déroulée sans problème particulier. Les données livrées à l'institut chargé de l'évaluation étaient de bonne qualité ; aucun nettoyage notable n'a été nécessaire et aucune irrégularité n'a été constatée. Comme d'autres enquêtes sur la satisfaction des patients, la présente enquête comporte un important effet de plafonnement. On appelle ainsi le phénomène qui se produit quand de nombreux patients ont choisi la note la plus élevée. Celui constaté pour le questionnaire de l'ANQ 2013 aura pour conséquence, lors des futures comparaisons entre hôpitaux, de minimiser les écarts entre les moyennes. Un point à noter est que pour toutes les questions, par rapport au collectif global, la médiane (50<sup>e</sup> centile) est à 10 ainsi que, par conséquent, le 75<sup>e</sup> et le 90<sup>e</sup> centiles et le maximum.

## 5 Annexe 1

---

**Tableau 14. Taux de réponse par catégorie de l'OFS**

Catégorie OFS <sup>11</sup>	Moyenne par hôpital	Moyenne par catégorie de l'OFS (niveau des jeux de données)
K111	43.3%	43.2%
K112	45.7%	46.8%
K121	50.3%	50.5%
K122	50.3%	50.5%
K123	51.1%	51.4%
K231	62.6%	62.0%
K232	48.4%	53.8%
K234	37.9%	34.7%
K235	53.9%	51.0%

<sup>11</sup> K111 : niveau de prestation 1 (hôpitaux universitaires) ; K112 : niveau de prestation 2 ; K121 : niveau de prestation 3 ; K122 : niveau de prestation 4 ; K123 : niveau de prestation 5 ; autres cliniques spécialisées : K231 chirurgie ; K232 gynécologie / néonatalogie ; K234 gériatrie ; K235 spécialisations diverses.

## Annexe 2

**Tableau 15. Moyennes des hôpitaux pour les cinq questions, non ajustées aux risques, en fonction du nombre de questionnaires reçus**

Hôpital n°	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
1*	118	-	43.7%	-	9.29	-	9.15	-	9.14	-	9.00	-	9.57	-
2*	439	-	59.0%	-	9.47	-	9.23	-	9.38	-	9.24	-	9.59	-
3	59	Hôpitaux restants	51.3%	Hôpitaux restants	9.19	Hôpitaux restants	8.98	Hôpitaux restants	9.44	Hôpitaux restants	9.27	Hôpitaux restants	9.27	Hôpitaux restants
4	92	Hôpitaux restants	54.4%	Hôpitaux restants	8.90	Hôpitaux restants	9.02	Hôpitaux restants	9.07	Hôpitaux restants	9.43	Hôpitaux restants	9.63	Hôpitaux restants
5	64	Hôpitaux restants	62.1%	Hôpitaux restants	9.13	Hôpitaux restants	8.89	Hôpitaux restants	8.91	Hôpitaux restants	9.25	Hôpitaux restants	9.55	Hôpitaux restants
6	52	50	61.9%	59.5%	9.81	9.58	9.77	9.35	9.67	9.69	9.72	9.65	9.92	9.68
7	65	51	44.2%	28.5%	8.83	7.76	8.62	8.31	8.85	8.40	8.45	8.17	9.29	8.78
8	123	53	49.2%	16.1%	9.32	9.83	9.07	9.47	9.31	9.70	9.19	9.40	9.58	9.79
9	78	55	43.8%	36.4%	8.94	8.74	8.90	8.98	8.90	8.72	8.86	8.92	9.43	9.43
10	53	56	67.1%	43.4%	8.40	9.29	8.51	9.16	8.71	9.33	8.51	9.13	8.89	9.52
11	52	57	74.3%	72.2%	9.75	9.61	9.63	9.54	9.69	9.63	9.65	9.65	9.75	9.84
12	54	58	56.3%	65.9%	9.76	9.74	9.70	9.76	9.68	9.50	9.43	9.54	9.81	9.79
13	119	59	42.0%	25.8%	9.04	8.72	8.72	8.84	9.03	9.14	8.93	9.06	9.34	9.34
14	-	61	-	38.1%	-	8.92	-	8.95	-	9.00	-	8.83	-	9.12
15	61	65	37.7%	35.1%	8.51	9.16	8.66	9.27	8.61	9.30	8.18	9.43	9.05	9.65
16	68	67	56.7%	55.4%	9.35	8.76	9.23	8.74	9.28	9.21	9.27	9.25	9.53	9.45
17	Hôpitaux restants	67	Hôpitaux restants	56.8%	Hôpitaux restants	9.41	Hôpitaux restants	9.30	Hôpitaux restants	9.19	Hôpitaux restants	9.42	Hôpitaux restants	9.67

Hôpital n°	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
18	85	68	50.9%	48.2%	9.46	9.15	9.20	8.88	9.13	9.03	9.15	8.98	9.37	9.54
19	55	68	62.5%	75.6%	9.60	9.72	9.50	9.56	9.63	9.57	9.63	9.35	9.82	9.72
20	73	69	65.2%	61.6%	9.25	9.12	9.18	9.28	9.29	9.25	8.89	9.13	9.40	9.44
21	59	69	53.2%	57.0%	9.53	9.61	9.43	9.56	9.63	9.69	9.57	9.64	9.66	9.75
22	75	70	39.5%	38.5%	9.39	9.06	9.20	8.89	9.23	9.32	8.99	9.13	9.53	9.17
23	60	71	50.8%	54.2%	8.83	8.94	8.87	8.75	9.14	9.23	9.07	8.85	9.40	9.20
24	66	73	55.0%	52.9%	9.38	9.30	9.03	8.93	9.11	8.70	9.17	8.99	9.52	9.38
25	74	77	46.8%	50.7%	9.49	9.38	9.43	9.21	9.51	9.36	9.37	9.48	9.58	9.71
26	78	79	57.4%	67.5%	9.74	9.52	9.40	9.18	9.48	9.45	8.92	9.14	9.36	9.44
27	Hôpitaux restants	80	Hôpitaux restants	74.8%	Hôpitaux restants	9.63	Hôpitaux restants	9.58	Hôpitaux restants	9.57	Hôpitaux restants	9.35	Hôpitaux restants	9.73
28	77	82	48.1%	56.2%	9.26	9.17	9.05	9.15	9.32	9.29	9.24	9.28	9.52	9.55
29	77	85	51.3%	62.5%	9.59	9.49	9.32	9.29	9.41	9.34	9.24	9.16	9.61	9.75
30	66	85	33.7%	40.1%	8.91	8.95	8.94	8.99	9.03	9.05	8.98	9.34	9.38	9.66
31	81	90	47.9%	50.6%	8.79	9.44	8.95	9.18	9.01	9.02	9.20	9.29	9.53	9.53
32	91	91	39.7%	36.5%	8.96	9.07	8.87	9.21	9.29	8.82	9.28	9.02	9.55	9.60
33	84	91	38.2%	54.5%	9.46	9.61	9.43	9.39	9.15	9.43	9.25	9.28	9.63	9.63
34	95	92	49.7%	48.4%	8.63	8.90	8.88	8.73	9.05	8.68	8.80	8.51	9.22	9.24
35	131	93	47.6%	44.5%	8.70	8.92	8.80	8.80	8.82	8.61	8.80	8.39	9.20	9.28
36	74	94	37.6%	47.0%	9.23	9.31	9.30	9.10	8.99	9.14	9.29	9.22	9.52	9.54
37	97	95	63.8%	62.9%	9.41	9.52	9.14	9.47	9.34	9.59	8.99	9.20	9.34	9.71
38	113	98	62.1%	52.1%	9.53	9.34	9.35	9.11	9.30	9.09	9.21	9.36	9.58	9.54
39	104	100	56.5%	54.9%	9.16	9.17	9.21	9.30	8.98	9.21	8.96	9.20	9.39	9.40



Hôpital n°	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
40	74	100	55.2%	60.2%	9.00	9.42	8.91	9.25	8.97	9.27	9.07	9.36	9.41	9.72
41	79	102	61.7%	62.6%	9.73	9.45	9.56	9.41	9.40	9.57	9.36	9.34	9.73	9.70
42	109	103	55.1%	41.9%	9.44	9.67	9.27	9.48	9.33	9.34	9.28	9.60	9.61	9.77
43	135	104	64.0%	44.6%	9.27	9.61	9.20	9.43	9.00	9.34	8.92	9.22	9.40	9.52
44	132	104	56.9%	52.0%	9.76	9.51	9.37	9.42	9.41	9.30	9.29	9.14	9.68	9.62
45	-	106	-	70.7%	-	9.78	-	9.81	-	9.68	-	9.51	-	9.79
46	155	108	44.3%	17.3%	9.22	9.54	8.97	9.39	8.86	9.37	9.05	9.51	9.49	9.70
47	74	108	61.2%	58.1%	9.03	8.98	8.94	8.86	9.09	9.18	8.79	9.03	9.47	9.38
48	108	108	62.1%	31.6%	9.07	8.93	8.75	8.93	8.83	8.72	9.14	8.86	9.34	9.39
49	125	109	46.5%	37.1%	9.05	8.94	8.83	8.79	8.81	8.99	8.97	9.09	9.43	9.57
50	103	110	40.7%	40.6%	9.13	9.01	8.91	8.90	9.18	9.09	8.86	8.91	9.33	9.32
51	113	110	70.6%	63.6%	9.74	9.55	9.56	9.41	9.61	9.60	9.45	9.10	9.58	9.54
52	111	112	56.3%	59.3%	9.24	9.28	9.00	9.21	9.40	9.37	9.00	9.12	9.51	9.50
53	163	113	46.6%	34.9%	9.32	8.99	9.14	8.84	9.29	9.02	9.22	8.93	9.57	9.46
54	68	114	34.3%	50.2%	9.08	9.19	9.08	9.16	8.82	9.03	9.32	9.18	9.61	9.50
55	136	118	52.7%	52.9%	9.07	9.23	8.84	9.03	8.98	9.06	8.86	8.95	9.25	9.42
56	119	122	41.9%	45.9%	8.77	9.18	8.61	8.85	8.99	9.23	8.60	8.81	9.36	9.31
57	68	125	42.0%	54.8%	9.29	9.54	9.06	9.37	9.21	9.37	9.13	9.27	9.40	9.61
58	134	128	41.5%	45.4%	9.04	8.90	8.89	8.84	9.04	8.39	8.66	8.83	9.20	9.19
59	165	130	47.7%	41.4%	8.89	9.02	8.86	8.91	8.97	9.13	8.85	8.88	9.34	9.36
60	109	131	48.9%	53.3%	9.03	9.21	9.07	9.02	9.12	9.11	9.22	9.12	9.52	9.49
61	175	137	58.5%	64.9%	9.57	9.38	9.30	9.13	9.20	9.31	9.16	9.47	9.68	9.55
62	136	139	59.4%	53.3%	9.37	9.30	9.31	9.14	9.41	9.33	9.34	9.07	9.59	9.56

Hôpital n°	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
63	135	139	62.5%	65.3%	9.25	9.58	9.31	9.41	9.61	9.62	9.24	9.18	9.56	9.65
64	142	140	42.6%	39.2%	9.46	9.27	9.33	9.04	9.36	9.04	9.45	9.11	9.73	9.36
65	151	141	48.7%	53.6%	9.12	8.99	9.01	9.01	8.86	8.78	9.12	9.05	9.63	9.45
66	117	141	44.0%	46.2%	9.08	8.94	8.91	9.09	9.06	8.77	8.75	8.77	9.20	9.43
67	105	142	46.7%	53.0%	9.26	9.34	9.23	9.24	9.42	9.45	9.10	9.06	9.52	9.54
68	128	142	55.4%	58.0%	9.46	9.49	9.28	9.30	9.39	9.45	9.25	9.24	9.51	9.62
69	160	142	44.2%	44.5%	8.49	8.34	8.55	8.34	8.48	8.59	8.52	8.30	9.15	9.01
70	114	143	54.5%	58.6%	9.11	9.36	8.92	9.08	9.08	9.05	8.94	9.18	9.19	9.49
71	149	147	53.2%	55.1%	9.64	9.53	9.36	9.30	9.55	9.41	9.23	9.11	9.73	9.63
72	125	150	35.2%	48.5%	9.19	8.85	8.91	8.84	9.34	9.02	9.34	9.00	9.48	9.40
73	117	151	44.5%	49.5%	9.30	9.18	9.15	9.18	9.38	9.25	9.23	8.66	9.40	9.27
74	122	153	56.7%	63.2%	9.17	9.22	9.11	9.07	9.11	9.11	9.15	9.19	9.55	9.64
75	146	155	47.6%	49.8%	9.17	9.20	8.83	8.94	9.13	9.20	9.03	9.20	9.27	9.46
76	157	156	75.5%	65.3%	9.56	9.61	9.50	9.40	9.39	9.32	9.36	9.38	9.57	9.71
77	166	156	52.4%	52.9%	9.32	9.53	9.36	9.42	9.35	9.37	9.24	9.15	9.58	9.57
78	189	157	46.4%	36.8%	8.62	8.66	8.65	8.72	8.51	8.63	8.64	8.73	9.03	9.19
79	169	163	45.9%	40.6%	9.10	9.09	8.91	9.00	9.14	9.14	8.88	9.06	9.42	9.39
80	153	163	48.3%	49.8%	8.83	8.94	8.74	8.92	8.50	8.75	8.70	8.73	9.23	9.25
81	181	176	52.5%	60.9%	9.32	9.58	9.11	9.40	9.48	9.67	9.14	9.37	9.55	9.69
82	189	176	44.4%	43.9%	9.21	8.86	8.80	8.75	9.02	8.86	8.84	8.60	9.39	9.33
83	170	179	41.7%	42.2%	9.40	9.34	9.20	9.15	9.20	9.23	9.10	8.99	9.49	9.48
84	164	180	55.8%	56.1%	9.22	9.50	8.98	9.03	8.97	8.99	8.94	9.18	9.33	9.50
85	120	186	41.2%	50.3%	9.06	9.27	8.85	9.08	9.07	9.08	9.05	9.33	9.43	9.56

Hôpital n°	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
86	184	187	50.4%	45.4%	9.03	8.87	8.98	8.68	8.84	8.81	8.72	8.68	9.23	9.15
87	170	190	44.4%	47.0%	8.92	8.78	8.90	8.67	8.64	8.70	8.79	8.76	9.39	9.30
88	281	200	44.5%	34.2%	9.06	9.06	8.93	8.83	9.08	9.06	8.84	8.71	9.36	9.26
89	-	205	-	60.7%	-	9.63	-	9.33	-	9.41	-	9.37	-	9.51
90	148	208	39.5%	48.0%	9.26	9.18	9.00	8.86	9.14	9.03	9.27	9.03	9.51	9.45
91	203	209	63.4%	62.6%	9.70	9.67	9.53	9.50	9.47	9.64	9.33	9.43	9.79	9.76
92	226	210	43.1%	45.9%	8.93	8.96	8.77	8.98	9.00	9.20	8.55	8.61	9.14	9.28
93	230	211	44.3%	40.6%	9.07	9.17	8.96	9.05	8.95	9.07	9.11	9.24	9.50	9.54
94	189	216	48.7%	50.7%	9.17	8.88	8.94	8.63	8.92	8.78	9.01	8.94	9.42	9.21
95	248	218	48.2%	42.2%	8.79	8.66	8.64	8.50	8.84	8.63	8.92	8.66	9.23	9.00
96	227	219	42.0%	43.6%	8.93	9.05	8.94	9.11	9.07	9.28	8.84	9.03	9.32	9.44
97	196	224	45.2%	49.6%	8.98	9.34	8.75	9.21	8.83	9.11	8.69	9.25	9.39	9.66
98	261	225	65.3%	62.7%	9.31	9.19	9.19	9.06	9.23	9.32	9.29	9.00	9.60	9.45
99	262	228	66.2%	63.2%	9.50	9.60	9.42	9.48	9.60	9.50	9.18	9.36	9.65	9.67
100	227	228	61.2%	60.3%	9.15	9.22	8.94	9.04	8.76	8.96	8.84	9.00	9.27	9.46
101	-	232	-	52.5%	-	9.63	-	9.37	-	9.49	-	9.27	-	9.61
102	215	236	48.6%	45.5%	9.23	9.05	8.91	8.85	9.03	8.87	9.06	9.04	9.35	9.39
103	228	243	59.4%	57.7%	9.45	9.31	9.31	9.13	9.49	9.39	9.09	8.93	9.57	9.42
104	208	243	45.8%	53.1%	9.42	9.43	9.21	9.15	9.07	9.20	9.27	9.30	9.51	9.56
105	237	244	62.0%	60.8%	9.39	9.55	9.22	9.27	9.40	9.49	9.00	9.34	9.53	9.57
106	-	250	-	52.9%	-	9.71	-	9.58	-	9.61	-	9.39	-	9.78
107	293	257	59.8%	50.2%	9.19	9.09	8.99	8.92	9.02	8.70	8.99	8.80	9.35	9.37
108	276	261	62.7%	58.7%	9.55	9.39	9.43	9.27	9.50	9.55	9.27	9.07	9.63	9.42

Hôpital n°	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
109	230	261	48.8%	47.2%	9.09	8.66	8.85	8.61	9.00	8.85	9.03	8.87	9.51	9.15
110	257	264	50.9%	57.1%	9.07	9.11	8.87	9.04	8.96	8.85	8.62	8.97	9.04	9.46
111	206	267	29.6%	43.8%	8.92	8.77	8.83	8.74	8.96	8.87	8.91	8.60	9.45	9.15
112	312	276	49.3%	48.7%	8.68	8.49	8.64	8.52	8.51	8.57	8.59	8.58	9.13	9.09
113	252	279	40.0%	46.4%	8.93	9.21	8.74	9.01	8.85	9.16	8.77	9.08	9.20	9.33
114	246	283	40.6%	39.6%	8.91	8.80	8.82	8.74	8.85	8.91	8.77	8.66	9.33	9.11
115	353	297	46.4%	48.1%	8.91	8.86	8.78	8.70	8.99	8.84	8.75	8.72	9.23	9.28
116	317	305	43.6%	42.1%	8.94	8.94	8.89	8.81	9.00	9.05	8.74	8.70	9.31	9.26
117	326	307	64.0%	64.2%	9.71	9.58	9.50	9.42	9.66	9.45	9.38	9.38	9.71	9.72
118	298	310	42.6%	44.9%	8.88	8.63	8.72	8.64	8.88	8.52	8.69	8.63	9.20	9.09
119	297	311	40.7%	41.8%	8.93	8.84	8.77	8.83	8.78	8.85	8.94	9.07	9.32	9.22
120	310	313	51.8%	51.8%	9.12	9.39	8.91	9.13	9.10	9.19	8.82	9.09	9.31	9.55
121	271	314	48.2%	44.9%	8.80	9.14	8.70	8.92	8.53	9.03	8.85	9.01	9.25	9.40
122	345	314	62.2%	62.8%	9.35	9.26	9.25	9.20	9.47	9.50	9.05	8.89	9.51	9.39
123	298	344	54.9%	50.2%	9.09	9.07	9.05	8.88	8.97	8.97	9.05	9.07	9.50	9.33
124	467	349	68.5%	59.9%	9.47	9.36	9.29	9.22	9.38	9.48	9.22	9.24	9.50	9.58
125	324	360	52.8%	49.7%	9.24	9.07	9.04	8.86	9.11	8.92	9.20	8.92	9.54	9.41
126	358	363	46.7%	49.8%	9.18	9.15	9.02	8.89	9.05	8.93	9.07	9.11	9.33	9.38
127	350	363	52.4%	53.6%	9.17	9.18	9.04	8.96	9.20	9.10	9.14	9.09	9.41	9.39
128	324	376	44.4%	53.4%	8.80	8.90	8.88	8.91	8.87	8.79	8.92	8.89	9.29	9.35
129	370	384	66.2%	68.7%	9.64	9.55	9.41	9.21	9.37	9.34	9.19	8.88	9.57	9.41
130	399	390	59.9%	54.7%	9.51	9.48	9.25	9.28	9.40	9.42	9.15	9.17	9.49	9.50
131	352	401	60.7%	62.3%	9.52	9.57	9.34	9.33	9.35	9.34	9.11	9.13	9.56	9.48

Hôpital n°	Nombre de questionnaires retournés		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
132	387	404	43.2%	46.7%	8.74	8.82	8.64	8.77	8.54	8.66	8.74	8.70	9.10	9.01
133	371	410	51.1%	49.3%	8.91	8.81	8.83	8.67	8.94	8.83	8.99	8.86	9.33	9.16
134	404	428	54.3%	53.5%	9.30	9.14	9.07	8.94	9.02	9.16	9.28	9.03	9.57	9.45
135	288	435	44.0%	51.3%	9.26	9.17	9.15	8.97	9.22	8.86	9.19	8.89	9.60	9.32
136	438	436	50.0%	49.3%	9.02	8.92	8.91	8.82	8.90	8.88	8.94	8.78	9.39	9.24
137	507	471	66.8%	71.0%	9.56	9.46	9.35	9.34	9.50	9.45	9.04	9.11	9.49	9.58
138	556	485	49.8%	51.4%	9.16	9.01	8.83	8.77	9.06	9.02	8.86	8.96	9.35	9.36
139	504	509	52.7%	51.0%	9.31	9.15	9.11	8.97	9.16	9.13	9.19	9.12	9.54	9.46
140	660	565	42.3%	34.2%	9.10	8.81	8.87	8.63	8.98	8.72	8.93	8.66	9.34	9.03
141	832	627	51.1%	40.0%	9.27	9.11	9.07	8.86	9.14	8.99	9.03	8.91	9.39	9.29
142	691	645	57.0%	58.1%	9.38	9.45	9.25	9.32	9.48	9.46	8.88	8.88	9.42	9.44
143	663	661	64.0%	59.9%	9.55	9.55	9.33	9.35	9.31	9.40	9.35	9.35	9.61	9.63
144	979	838	41.1%	39.2%	9.02	8.95	8.86	8.82	8.94	8.85	8.89	8.69	9.27	9.18
145	691	847	49.4%	55.1%	9.00	9.08	8.92	8.86	8.94	8.97	8.82	8.89	9.24	9.33
146	907	924	37.4%	38.9%	9.05	9.12	8.92	8.98	8.93	9.00	8.83	8.81	9.30	9.31
147	894	954	42.0%	44.4%	9.23	9.16	9.08	9.06	8.92	8.84	8.97	8.91	9.38	9.44
148	765	961	41.5%	48.2%	9.26	9.18	9.09	8.99	9.15	9.11	9.13	9.00	9.51	9.38
149	1011	984	48.9%	48.6%	8.90	8.79	8.81	8.71	8.65	8.60	8.63	8.49	9.17	9.06
150	538	992	21.4%	45.6%	8.57	8.64	8.65	8.66	8.42	8.39	8.48	8.37	9.03	8.96
151**)	1013	1114	51.1%	46.8%	9.37	9.25	9.20	9.14	9.29	9.18	9.18	9.21	9.51	9.56
<b>Collectif global CH</b>	<b>34042</b>	<b>35003</b>	<b>48.2%</b>	<b>48.6%</b>	<b>9.18</b>	<b>9.15</b>	<b>9.03</b>	<b>9.01</b>	<b>9.09</b>	<b>9.06</b>	<b>9.00</b>	<b>8.97</b>	<b>9.41</b>	<b>9.39</b>



**Remarques sur le tableau :**

\* Les résultats ont été présentés par groupe hospitalier en 2012 ; ils sont présentés par site à partir de 2013.

\*\* Hôpitaux restants : hôpitaux ayant moins de 50 questionnaires retournés