



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



Enquête nationale sur la satisfaction des patients Médecine somatique aiguë

Rapport comparatif national, mesure 2014 – Adultes

Mai 2015, version 1.0

Impressum

Titre	Enquête nationale sur la satisfaction des patients en médecine somatique aiguë – Adultes Rapport comparatif national, mesure 2014, version 1.0
Année	Mai 2015
Auteurs	Dirk Wiedenhöfer, hcri SA Nicolas Matzinger, hcri SA Béatrice Schwark, hcri SA D ^r Urs Müller, hcri SA Avec la participation du groupe d'experts « Enquête nationale sur la satisfaction des patients » de l'ANQ
Donneur d'ouvrage représenté 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, regula.heller@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)

Sommaire

Impressum.....	2
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	8
3. Résultats	8
3.1 Taux de réponse et description de l'échantillon	8
3.2 Les principaux résultats.....	11
3.3 Evaluation par question pour les différentes catégories de l'OFS.....	12
3.4 Résultats des différentes questions, non ajustés, par hôpital ou par site	17
4. Conclusions	23
Annexe 2.....	26

Résumé

Contexte

Depuis 2011, l'ANQ réalise chaque année, dans l'ensemble de la Suisse, une enquête sur la satisfaction des patients en médecine somatique aiguë 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 sur des thèmes en lien avec la satisfaction des patients. Il se concentre ainsi sur un petit nombre de questions clés, ce qui 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 2014, 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 début février 2015, 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

En 2014, 197 hôpitaux (ou sites) ont participé à l'enquête nationale de l'ANQ sur la satisfaction des patients. Pendant la période étudiée, 75 088 questionnaires ont été envoyés et 34 552 retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 46,0 %. L'âge moyen était de 59,5 ans pour le collectif global. Parmi les personnes qui ont répondu, il y avait 55 % de femmes et 45 % d'hommes ; 69 % avaient l'assurance de base et 31 % une assurance complémentaire.

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

Les résultats de 2013 et de 2014 sont très proches ; autrement dit, ceux de 2014 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 assureurs) 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, sur mandat de l'ANQ, réalisent chaque année l'enquête sur la satisfaction des patients en médecine somatique aiguë. 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 et les cliniques 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'ANQ¹. Ces instituts (hcri, Mecon measure & consult, NPO Plus, ESOPÉ et stevemarco) 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 concept et le questionnaire figurent à l'adresse :

http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/201508_Auswertungskonzept_PatZu_V_3_1_fr.pdf

¹ 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 (≥ 18 ans) sortis d'un service de médecine somatique aiguë pendant le mois de septembre. Les patients hospitalisés plusieurs fois ont rempli un seul questionnaire. Ceux qui n'avaient pas leur domicile habituel en Suisse et ceux qui étaient décédés ont été exclus.

2.3 Déroulement de l'enquête

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

Les patients ont renvoyé le questionnaire rempli à l'institut compétent au moyen d'une enveloppe préaffranchie. 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 retournés 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 règlements existants 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 (*missing values*) ont été traitées dans la base de données comme vides (pas 0), de sorte qu'une question sans réponse n'influe pas négativement sur les résultats.

Les données finales agrégées ont été soumises à un contrôle de plausibilité, les vérifications faites et les erreurs éventuelles corrigées. Les règles de validation étaient notées dans le codebook.

2.6 Directives pour l'analyse

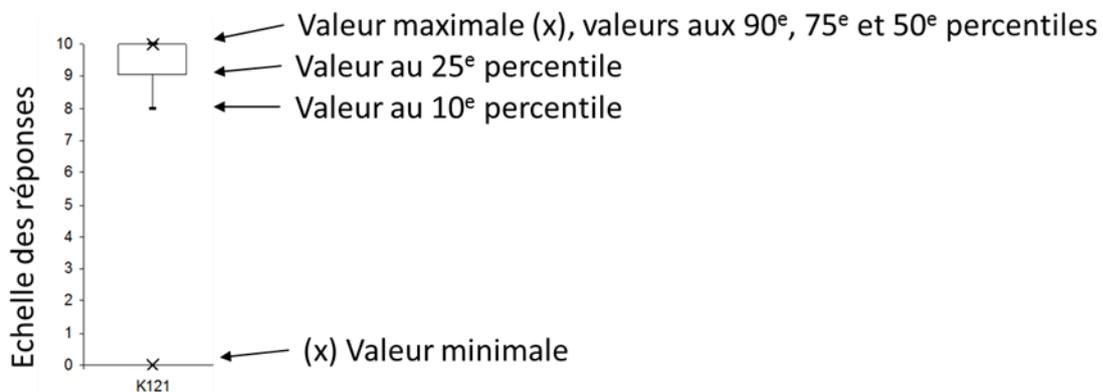
L'évaluation descriptive donne une vue d'ensemble de la répartition des sexes, des types d'assurance et des classes d'âges.

Les notes moyennes agrégées 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 notes actuelles sont comparées à celles de l'année précédente.

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 réponse 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 réponse 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



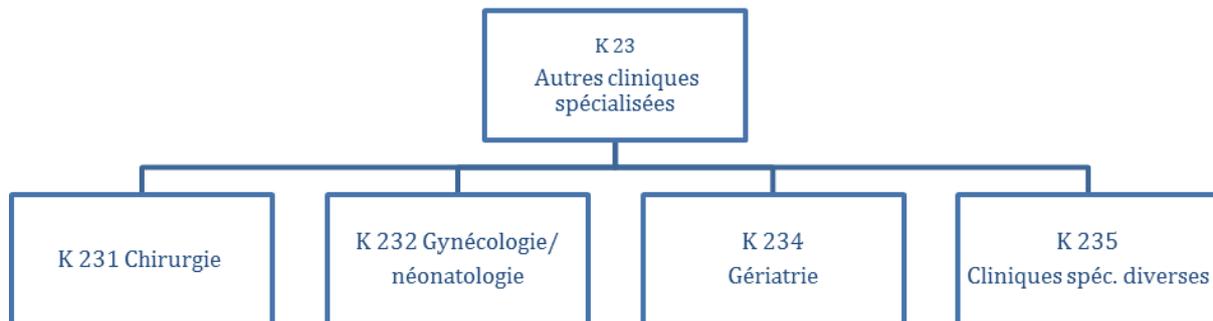
Etant donné l'importance de l'effet de plafonnement, le maximum et les 75^e et 50^e centiles se situent tous au niveau de la valeur 10.

Figure 2. Catégories de l'OFS utilisées²



* Hôpitaux universitaires

² Source : http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infothek/erhebungen_quellen/blank/blank/kh/02.html, 17.07.2013



2.7 Rapports

hcri SA a mis en ligne les résultats définitifs par hôpital début février 2015. 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

Les résultats de l'enquête 2014 ont fait l'objet d'une comparaison nationale au niveau des hôpitaux ou des sites hospitaliers, mais pas au niveau des régions linguistiques ni des cantons. Il n'y a pas eu d'ajustement aux risques, car les analyses effectuées en 2012 avec comme variables l'âge, le sexe et le type d'assurance n'ont mis en évidence que des écarts négligeables.

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 prescrites 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

En 2014, 197 hôpitaux ou sites hospitaliers ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patients. Sur les 75 088 questionnaires envoyés en septembre 2014, 34 552 ont été retournés, soit un taux de réponse moyen de 46,0 % (min. 11,1 %, max. 100 %). Le tableau 13 en annexe donne une présentation détaillée des taux de réponse par catégorie OFS, le tableau 14 par hôpital, et 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.

Tableau 1. Taux de réponse par institut chargé de l'enquête, 2014

	Nombre de questionnaires reçus	Nombre de questionnaires envoyés	Taux de réponse
Mecon GmbH	15 327	33 298	46,0 %
hcri AG	15 941	34 084	46,8 %
ESOPE	1 261	2 638	47,8 %
NPO PLUS	40	78	51,3 %
Stevemarco sàrl	1 643	4 021	40,9 %
QM Riedo	340	969	35,1 %
Collectif global	34 552	75 088	46,0 %

En 2014, 30 % des hôpitaux ont ajouté des questions au questionnaire de l'ANQ ou l'ont combiné avec un questionnaire de satisfaction plus complet. Trois des 197 hôpitaux ont combiné enquête papier et enquête en ligne.

Sexe, âge et type d'assurance des participants

En 2014, 55 % des personnes qui ont répondu étaient des femmes (n = 18 802) (cf. figure 3a). 69 % (n = 22 977) des patients disposaient de l'assurance de base et 31 % d'une assurance complémentaire (n = 10 502) (cf. figure 3b).

La structure d'âge des patients (cf. figure 4) montre une moyenne de 59,5 ans, avec un écart type de 18,9 ans.

Figure 3a. Répartition par sexe

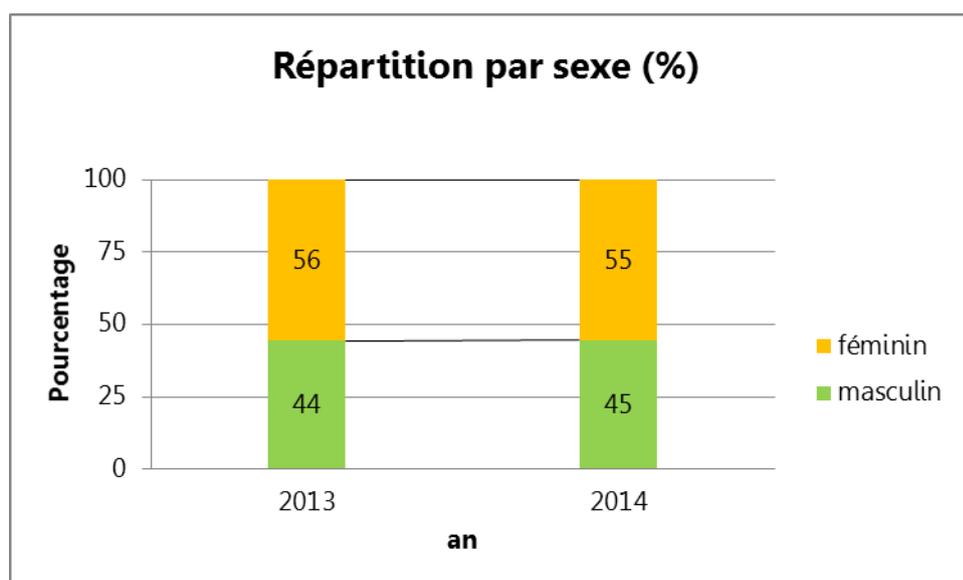


Figure 3b. Type d'assurance

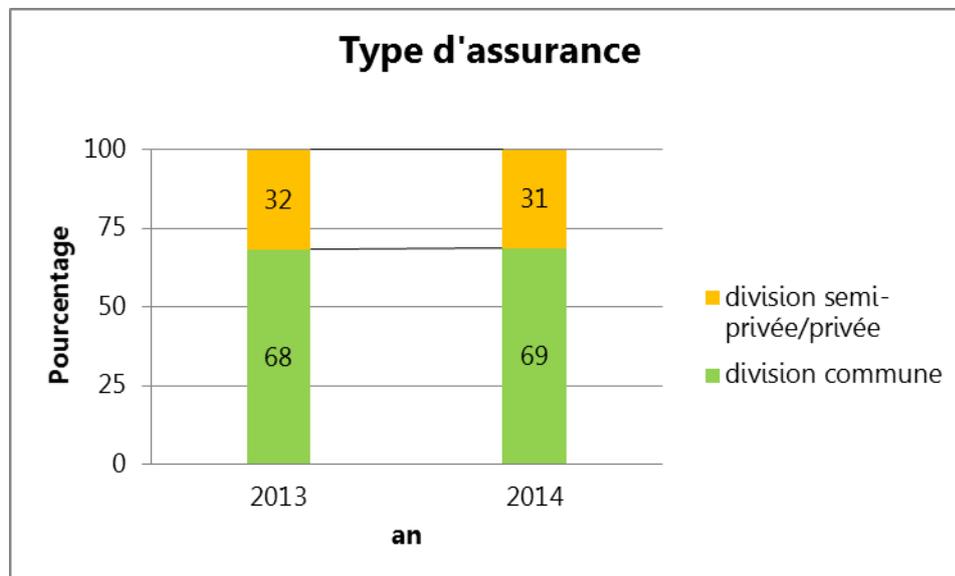
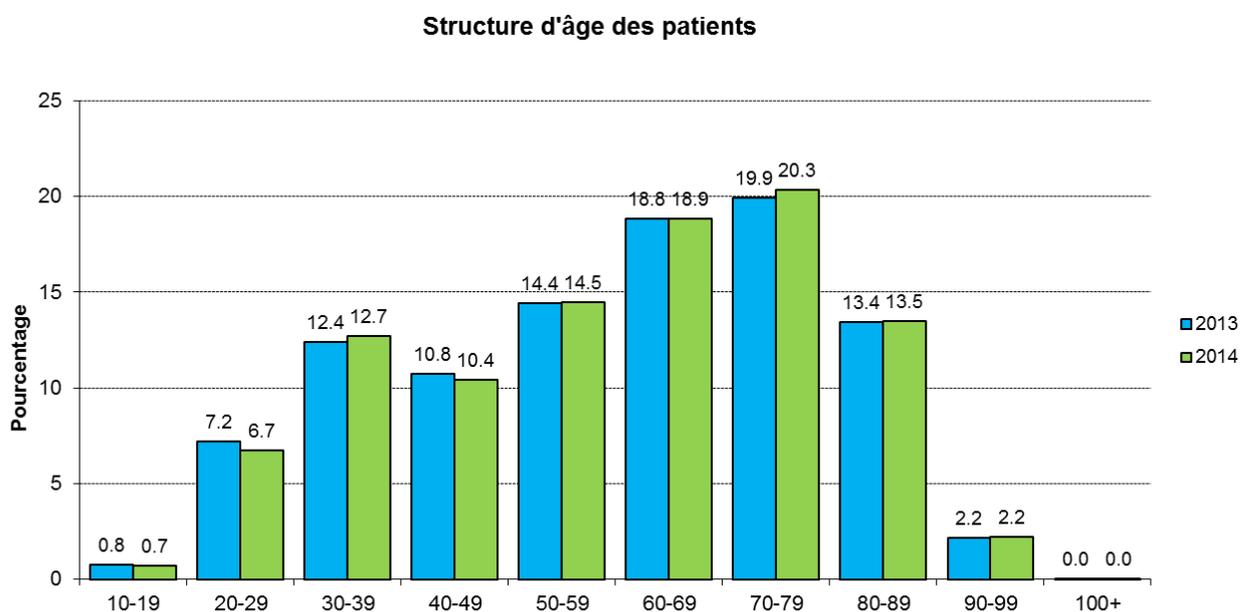


Figure 3. Structure d'âge des patients



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

L'échantillon du collectif 2014 peut être considéré comme représentatif, car l'enquête réalisée en 2013 donnait des résultats comparables en ce qui concerne l'âge (moyenne : 59,3 ans) et le sexe (pourcentage de femmes : 56 %).³

³ ANQ, Rapport comparatif national sur la satisfaction des patients 2013

3.2 Les principaux résultats

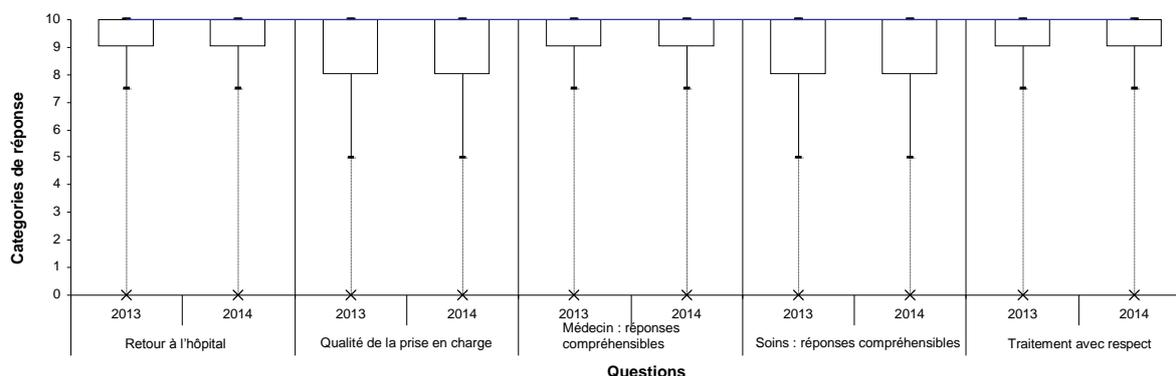
Les principaux résultats sont présentés ci-dessous de manière descriptive et agrégée au niveau national.

En 2014, les moyennes des réponses des patients se situaient pour les cinq questions dans une fourchette allant de 8,96 à 9,39 pour une note minimum de 0 et maximum de 10 (cf. 2013 : de 8,97 à 9,39). Les résultats pour chacune des questions étaient les suivants :

Tableau 2. Les principaux résultats

Question	Moyenne		Ecart type		Médiane		Quartile supérieur		Quartile inférieur		% données manquantes	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Chosiriez-vous de revenir dans notre hôpital pour une prise en charge similaire ?	9.15	9.12	1.74	1.76	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	1.4	1.6
Que pensez-vous de la qualité des soins que vous avez reçus à l'hôpital ?	9.01	9.00	1.54	1.55	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00	1.3	1.5
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçus des réponses ?	9.06	9.05	1.60	1.61	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	1.7	2.1
Lorsque vous avez posé des questions aux infirmier(ère)s, avez-vous reçus des réponses ?	8.97	8.96	1.57	1.57	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00	1.4	2.0
Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité ?	9.39	9.39	1.37	1.36	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	1.2	1.3

Figure 4. Diagramme en boîte des principaux résultats (avec la médiane)



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-dessous 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 (11,4 %) ou 10 (65,4 %). La moyenne est de 9,1 avec un écart type de 1,8. Le tableau est similaire pour la distribution des résultats à l'intérieur des catégories OFS.

Figure 6. Diagramme en boîte pour la question 1

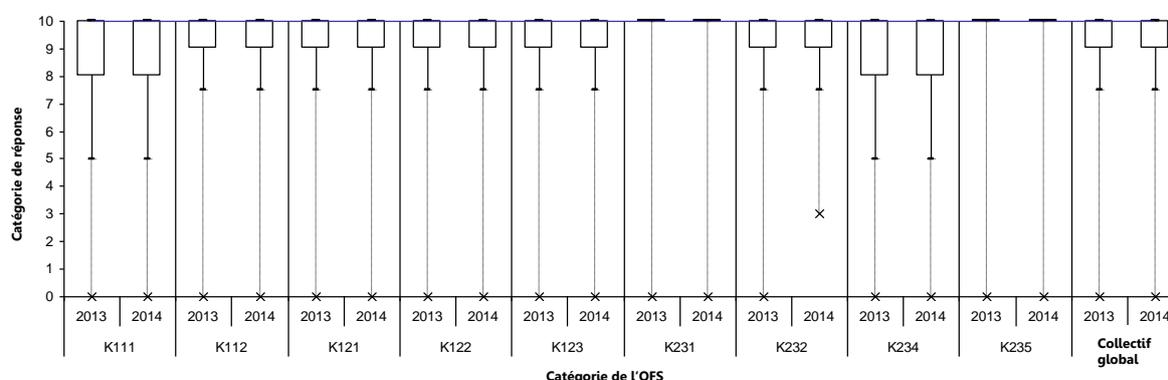


Tableau 3. Valeurs pour la question 1⁴

Retour à l'hôpital	Moyenne		Ecart type		Max.		Médiane		Min.		Valides		Manquantes	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	8.9	8.9	1.9	2.0	10	10	10.0	10.0	0	0	4582	4486	110	106
K112	9.1	9.1	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	12728	12558	197	192
K121	9.2	9.1	1.7	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	6261	6044	75	97
K122	9.3	9.3	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	6051	5683	74	91
K123	9.3	9.3	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	1997	2437	17	26
K231	9.5	9.5	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	2383	2278	15	24
K232	9.3	9.2	1.7	1.3	10	10	10.0	10.0	0	3	136	106	0	0
K234	8.3	8.4	2.7	2.6	10	10	10.0	10.0	0	0	142	159	1	3
K235	9.5	9.4	1.3	1.5	10	10	10.0	10.0	0	0	228	256	6	6
Collectif global	9.2	9.1	1.7	1.8	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	34508	34007	495	545

⁴ Prise en charge centralisée : K111 : niveau de prestation 1 (hôpitaux universitaires) ; K112 : niveau de prestation 2 ; hôpitaux de soins généraux : 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 cliniques spécialisées diverses

Tableau 4. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 1⁵

Retour à l'hôpital	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	59.8%	58.8%	12.5%	12.6%	12.1%	13.3%	4.6%	4.4%	1.9%	1.5%	2.6%	2.8%	0.9%	0.6%	0.8%	0.7%	0.5%	0.9%	0.4%	0.4%	1.5%	1.7%	2.3%	2.3%	100.0%	100.0%
K112	64.9%	63.6%	11.0%	12.0%	11.5%	12.2%	3.8%	3.5%	1.7%	1.5%	2.2%	2.5%	0.6%	0.6%	0.7%	0.6%	0.5%	0.6%	0.3%	0.3%	1.2%	1.2%	1.5%	1.5%	100.0%	100.0%
K121	67.4%	64.4%	10.5%	10.9%	11.3%	12.7%	3.3%	3.6%	1.4%	1.3%	2.2%	2.0%	0.6%	0.6%	0.5%	0.8%	0.5%	0.6%	0.2%	0.3%	0.9%	1.2%	1.2%	1.6%	100.0%	100.0%
K122	70.0%	68.5%	10.8%	11.4%	10.3%	10.6%	2.2%	3.0%	1.2%	1.2%	1.7%	1.5%	0.4%	0.5%	0.3%	0.2%	0.4%	0.2%	0.2%	0.3%	1.0%	1.0%	1.2%	1.6%	100.0%	100.0%
K123	71.2%	71.6%	9.8%	9.7%	9.9%	10.3%	2.8%	3.0%	1.6%	0.9%	1.6%	1.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.3%	1.0%	1.0%	0.8%	1.1%	100.0%	100.0%
K231	76.9%	76.9%	9.6%	9.6%	7.8%	8.1%	2.1%	2.0%	0.7%	0.4%	1.0%	0.9%	0.3%	0.3%	0.1%	0.2%	0.4%	0.1%	0.1%	0.0%	0.3%	0.3%	0.6%	1.0%	100.0%	100.0%
K232	75.0%	63.2%	7.4%	14.2%	9.6%	12.3%	2.2%	5.7%	0.0%	2.8%	2.9%	0.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.9%	1.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	53.8%	52.5%	9.1%	6.2%	14.7%	21.0%	6.3%	3.7%	2.1%	1.2%	4.2%	6.2%	0.7%	1.2%	0.7%	0.0%	0.7%	1.2%	2.8%	0.6%	4.2%	4.3%	0.7%	1.9%	100.0%	100.0%
K235	74.8%	74.8%	7.7%	8.8%	9.8%	7.6%	3.0%	2.3%	0.0%	1.1%	0.4%	1.5%	0.9%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	1.1%	2.6%	2.3%	100.0%	100.0%
Collectif global	66.8%	65.4%	10.9%	11.4%	11.0%	11.7%	3.4%	3.4%	1.5%	1.3%	2.1%	2.1%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	1.1%	1.1%	1.4%	1.6%	100.0%	100.0%

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 (19,5 %) ou 10 (52,3 %). La moyenne est de 9,0 avec un écart type de 1,6. Le tableau est similaire pour la distribution des résultats à l'intérieur des catégories OFS.

Figure 7. Diagramme en boîte pour la question 2

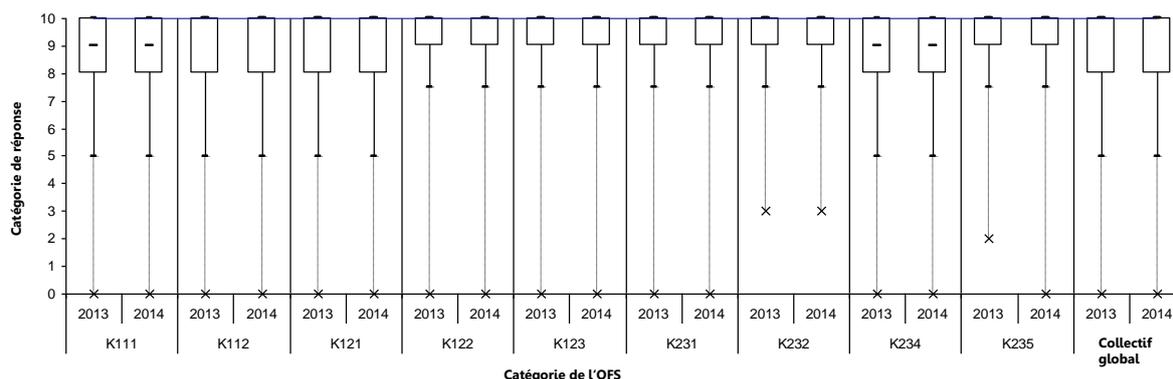


Tableau 5. Valeurs pour la question 2

Qualité du traitement	Moyenne		Ecart type		Max.		Médiane		Min.		Valides		Manquantes	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	8.8	8.8	1.6	1.7	10	10	9.0	9.0	0	0	4595	4506	97	86
K112	8.9	8.9	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	12751	12568	174	182
K121	9.0	9.0	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	6258	6048	78	93
K122	9.1	9.1	1.5	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	6064	5685	61	89
K123	9.1	9.2	1.4	1.3	10	10	10.0	10.0	0	0	1999	2438	15	25
K231	9.3	9.3	1.2	1.1	10	10	10.0	10.0	0	0	2372	2273	26	29
K232	9.2	9.1	1.3	1.4	10	10	10.0	10.0	3	3	135	105	1	1
K234	8.6	8.4	1.8	2.2	10	10	9.0	9.0	0	0	141	158	2	4
K235	9.3	9.3	1.2	1.3	10	10	10.0	10.0	2	0	230	259	4	3
Collectif global	9.0	9.0	1.5	1.6	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	34545	34040	458	512

⁵ Prise en charge centralisée : K111 : niveau de prestation 1 (hôpitaux universitaires) ; K112 : niveau de prestation 2 ; hôpitaux de soins généraux : 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 cliniques spécialisées diverses

Tableau 6. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 2⁶

Qualité du traitement	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total		
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	
K111	47.6%	47.1%	19.4%	20.3%	17.8%	18.1%	5.8%	5.5%	2.5%	2.0%	2.1%	2.1%	0.7%	0.7%	0.8%	0.7%	0.5%	0.6%	0.4%	0.3%	0.3%	0.7%	2.1%	1.9%	100.0%	100.0%	
K112	51.8%	50.7%	18.8%	19.3%	16.4%	17.1%	5.2%	4.8%	1.8%	2.0%	2.0%	2.0%	0.8%	0.7%	0.6%	0.6%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	0.5%	0.5%	1.3%	1.4%	100.0%	100.0%	
K121	52.2%	50.5%	19.4%	20.6%	17.1%	17.2%	4.5%	4.3%	1.6%	1.7%	1.8%	1.9%	0.6%	0.6%	0.7%	0.6%	0.4%	0.5%	0.2%	0.2%	0.3%	0.4%	1.2%	1.5%	100.0%	100.0%	
K122	56.8%	55.5%	18.2%	19.1%	15.5%	16.0%	3.7%	3.2%	1.6%	1.5%	1.2%	1.5%	0.7%	0.4%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.4%	0.5%	1.0%	1.5%	100.0%	100.0%	
K123	56.6%	56.9%	18.8%	18.9%	15.3%	15.6%	4.5%	3.8%	1.2%	1.2%	1.3%	1.1%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	0.1%	0.7%	1.0%	1.0%	100.0%	100.0%	
K231	63.5%	62.5%	18.4%	18.5%	11.5%	13.1%	2.8%	2.1%	0.9%	1.2%	0.9%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	1.1%	1.3%	100.0%	100.0%	
K232	61.0%	52.8%	15.4%	31.1%	14.0%	5.7%	5.1%	4.7%	0.7%	0.9%	2.2%	0.0%	0.0%	1.9%	0.7%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.9%	100.0%	100.0%
K234	41.3%	43.2%	18.2%	13.0%	21.0%	20.4%	8.4%	8.0%	2.8%	1.9%	2.8%	5.6%	0.7%	0.6%	2.1%	0.6%	0.7%	1.9%	0.0%	0.0%	0.7%	2.5%	1.4%	2.5%	100.0%	100.0%	
K235	62.0%	64.5%	18.8%	13.7%	12.0%	13.4%	2.6%	3.8%	1.3%	1.5%	0.4%	0.8%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	1.7%	1.1%	100.0%	100.0%	
Collectif global	53.3%	52.3%	18.8%	19.5%	16.1%	16.7%	4.7%	4.3%	1.7%	1.7%	1.7%	1.8%	0.7%	0.6%	0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.4%	0.5%	1.3%	1.5%	100.0%	100.0%	

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 (15,0 %) ou 10 (53,7 %). La moyenne est de 9,0 avec un écart type de 1,6.

Figure 8. Diagramme en boîte pour la question 3

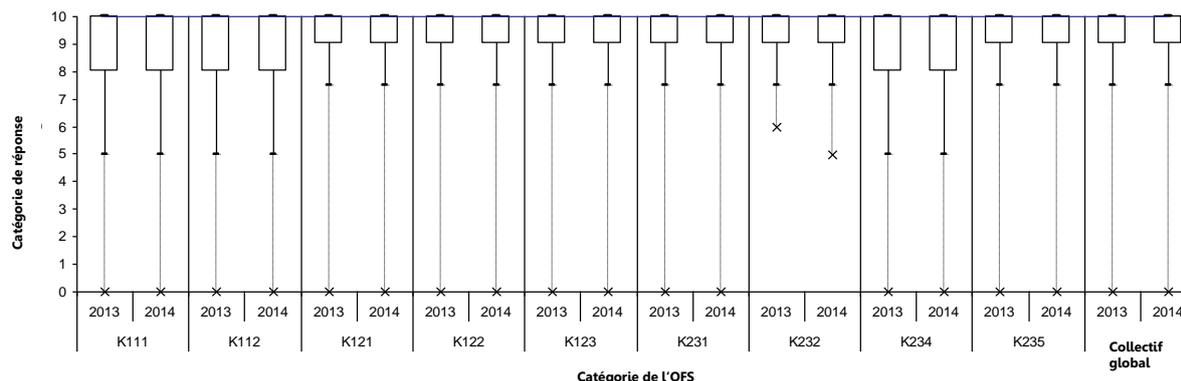


Tableau 7. Valeurs pour la question 3

Médecin : réponses compréhensibles	Moyenne		Ecart type		Max.		Médiane		Min.		Valides		Manquante	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	8.7	8.8	1.9	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	4306	4261	386	331
K112	9.0	9.0	1.7	1.7	10	10	10.0	10.0	0	0	11911	11704	1014	1046
K121	9.1	9.1	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	5727	5536	609	605
K122	9.2	9.2	1.5	1.5	10	10	10.0	10.0	0	0	5577	5230	548	544
K123	9.3	9.3	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	0	0	1819	2245	195	218
K231	9.4	9.4	1.3	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	2213	2097	185	205
K232	9.4	9.4	1.0	1.0	10	10	10.0	10.0	6	5	119	94	17	12
K234	8.7	8.5	2.1	2.3	10	10	10.0	10.0	0	0	126	141	17	21
K235	9.1	9.2	1.7	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	210	241	24	21
Collectif global	9.1	9.0	1.6	1.6	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	32008	31549	2995	3003

⁶ Prise en charge centralisée : K111 : niveau de prestation 1 (hôpitaux universitaires) ; K112 : niveau de prestation 2 ; hôpitaux de soins généraux : 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 cliniques spécialisées diverses

Tableau 8. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 3⁷

Médecin: réponses compréhensibles	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		je n'ai pas posé de questions		Missings		Total	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	46.0%	46.8%	15.6%	17.0%	15.2%	14.2%	5.2%	6.8%	3.0%	2.1%	3.1%	2.5%	1.0%	1.0%	1.3%	0.6%	0.6%	0.7%	0.5%	0.5%	0.4%	0.6%	6.1%	5.0%	2.2%	2.2%	100.0%	100.0%
K112	53.4%	52.3%	15.0%	15.4%	12.6%	12.9%	4.5%	4.8%	2.1%	2.0%	1.9%	1.6%	0.8%	0.7%	0.7%	0.7%	0.5%	0.7%	0.3%	0.3%	0.4%	0.4%	6.1%	6.3%	1.8%	1.9%	100.0%	100.0%
K121	54.7%	52.8%	14.3%	15.3%	11.8%	11.8%	4.1%	4.4%	1.8%	1.9%	1.6%	1.5%	0.6%	0.7%	0.6%	0.7%	0.4%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	0.4%	7.7%	7.5%	1.9%	2.4%	100.0%	100.0%
K122	58.3%	57.0%	14.1%	13.6%	10.6%	11.7%	3.7%	3.3%	1.3%	1.8%	1.3%	1.4%	0.5%	0.5%	0.6%	0.5%	0.4%	0.4%	0.1%	0.2%	0.2%	0.3%	7.5%	6.8%	1.4%	2.6%	100.0%	100.0%
K123	59.6%	60.4%	13.1%	14.3%	10.1%	9.3%	4.0%	3.0%	1.4%	1.3%	1.2%	1.4%	0.3%	0.6%	0.2%	0.4%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	0.0%	8.4%	7.3%	1.2%	1.5%	100.0%	100.0%
K231	64.3%	62.2%	12.9%	13.0%	9.5%	10.5%	2.6%	2.6%	1.0%	1.2%	0.8%	0.7%	0.3%	0.5%	0.3%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.0%	0.2%	0.1%	6.5%	6.9%	1.2%	2.0%	100.0%	100.0%
K232	55.9%	58.5%	16.2%	15.1%	10.3%	9.4%	2.9%	3.8%	2.2%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	11.3%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	47.6%	43.8%	13.3%	10.5%	11.9%	15.4%	4.9%	4.3%	2.6%	3.1%	2.8%	3.7%	0.7%	0.6%	1.4%	1.9%	0.7%	1.9%	0.7%	0.6%	1.4%	1.2%	10.5%	9.9%	1.4%	3.1%	100.0%	100.0%
K235	56.8%	58.0%	13.2%	14.9%	9.8%	10.3%	3.4%	3.4%	2.6%	1.9%	1.7%	1.9%	0.0%	1.1%	0.9%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	0.4%	7.3%	5.3%	3.0%	2.7%	100.0%	100.0%
Collectif global	54.6%	53.7%	14.5%	15.0%	12.0%	12.2%	4.2%	4.4%	1.9%	1.9%	1.8%	1.6%	0.6%	0.7%	0.7%	0.6%	0.4%	0.5%	0.3%	0.3%	0.3%	6.8%	6.6%	1.7%	2.1%	100.0%	100.0%	

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 (17,4 %) ou 10 (49,4 %). La moyenne est de 9,0 avec un écart type de 1,6.

Figure 9. Diagramme en boîte pour la question 4

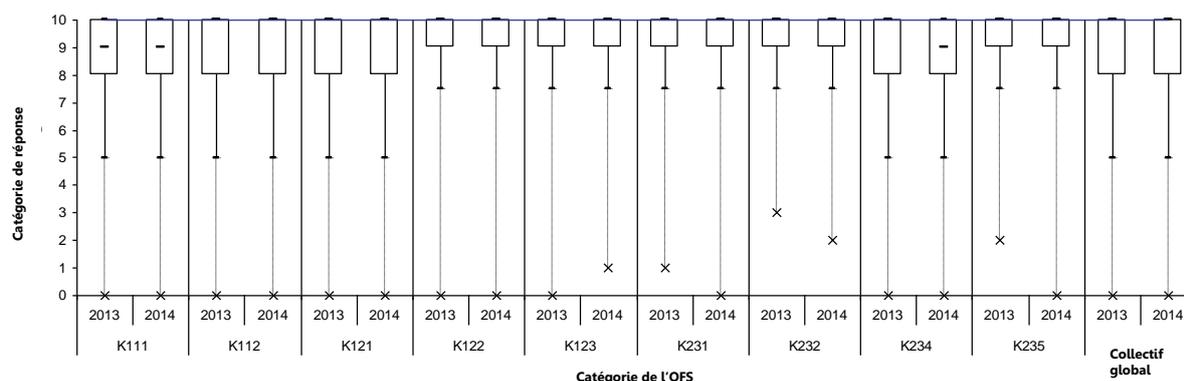


Tableau 9. Valeurs pour la question 4

Soins : réponses compréhensibles	Moyenne		Ecart type		Max.		Médiane		Min.		Valides		Manquantes	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	8.6	8.7	1.8	1.8	10	10	9.0	9.0	0	0	4369	4279	323	313
K112	8.9	8.9	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	12123	11933	802	817
K121	9.0	8.9	1.5	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	5869	5634	467	507
K122	9.1	9.1	1.5	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	5760	5342	365	432
K123	9.1	9.1	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	0	1	1867	2285	147	178
K231	9.2	9.2	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	1	0	2261	2137	137	165
K232	9.2	9.1	1.4	1.5	10	10	10.0	10.0	3	2	131	105	5	1
K234	8.6	8.5	2.1	2.2	10	10	10.0	9.0	0	0	134	151	9	11
K235	9.4	9.3	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	2	0	220	239	14	23
Collectif global	9.0	9.0	1.6	1.6	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	32734	32105	2269	2447

⁷ Prise en charge centralisée : K111 : niveau de prestation 1 (hôpitaux universitaires) ; K112 : niveau de prestation 2 ; hôpitaux de soins généraux : 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 cliniques spécialisées diverses

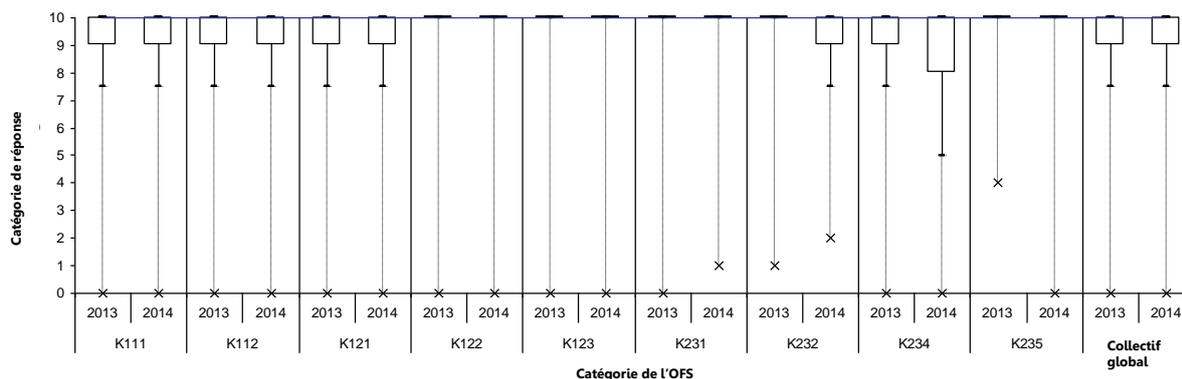
Tableau 10. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 4⁸

Soins: réponses compréhensibles	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		je n'ais pas posé de questions		Missings		Total	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	42.1%	42.1%	17.2%	17.9%	16.8%	17.5%	6.8%	6.4%	3.8%	3.0%	3.2%	2.8%	1.0%	0.9%	0.8%	0.9%	0.7%	0.9%	0.2%	0.4%	0.4%	0.4%	5.2%	4.7%	1.7%	2.2%	100.0%	100.0%
K112	50.5%	49.3%	16.5%	17.6%	14.6%	14.8%	5.5%	5.1%	2.4%	2.4%	1.8%	2.0%	0.8%	0.7%	0.7%	0.7%	0.4%	0.5%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	4.7%	4.9%	1.5%	1.5%	100.0%	100.0%
K121	50.2%	47.5%	16.2%	17.5%	14.8%	15.3%	5.3%	5.4%	2.3%	2.1%	2.1%	1.6%	0.6%	1.0%	0.5%	0.7%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	5.9%	5.5%	1.5%	2.8%	100.0%	100.0%
K122	55.6%	52.9%	16.3%	16.9%	13.3%	13.4%	3.9%	4.5%	1.5%	1.7%	1.5%	1.4%	0.7%	0.6%	0.4%	0.5%	0.4%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.3%	4.9%	4.8%	1.1%	2.6%	100.0%	100.0%
K123	55.5%	53.1%	15.1%	16.7%	12.1%	14.1%	4.5%	4.6%	2.6%	1.3%	1.4%	1.6%	0.4%	0.4%	0.5%	0.6%	0.1%	0.2%	0.0%	0.2%	0.2%	0.0%	5.9%	5.7%	1.4%	1.5%	100.0%	100.0%
K231	57.4%	55.7%	15.3%	16.6%	14.1%	13.4%	3.7%	3.7%	1.5%	1.3%	1.3%	1.1%	0.5%	0.3%	0.3%	0.3%	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	4.5%	5.2%	1.2%	2.0%	100.0%	100.0%
K232	58.8%	62.3%	18.4%	16.0%	8.1%	9.4%	5.1%	4.7%	2.2%	1.9%	1.5%	2.8%	0.7%	0.0%	1.5%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	0.9%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%	
K234	50.3%	45.1%	13.3%	14.8%	11.9%	14.2%	4.9%	5.6%	2.8%	1.9%	4.9%	3.7%	2.8%	2.5%	0.7%	2.5%	0.0%	2.5%	0.7%	0.0%	1.4%	0.6%	4.9%	5.6%	1.4%	1.2%	100.0%	100.0%
K235	63.7%	54.6%	12.4%	18.7%	12.0%	11.8%	2.6%	3.8%	1.7%	1.5%	0.9%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.4%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	4.3%	7.3%	1.7%	1.5%	100.0%	100.0%	
Collectif global	51.1%	49.4%	16.3%	17.4%	14.5%	14.8%	5.1%	5.1%	2.4%	2.2%	1.9%	1.8%	0.7%	0.7%	0.6%	0.7%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.3%	5.1%	5.0%	1.4%	2.0%	100.0%	100.0%	

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.

Figure 10. Diagramme en boîte pour la question 5



⁸ Prise en charge centralisée : K111 : niveau de prestation 1 (hôpitaux universitaires) ; K112 : niveau de prestation 2 ; hôpitaux de soins généraux ; 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 cliniques spécialisées diverses

Tableau 11. Valeurs pour la question 5

Traitement avec respect	Moyenne		Ecart type		Max.		Médiane		Min.		Valides		Manquantes	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	9.2	9.2	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	4604	4503	88	89
K112	9.3	9.4	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	12756	12607	169	143
K121	9.4	9.3	1.3	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	6271	6061	65	80
K122	9.5	9.5	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	6058	5692	67	82
K123	9.5	9.5	1.2	1.1	10	10	10.0	10.0	0	0	1998	2435	16	28
K231	9.6	9.6	0.9	1.0	10	10	10.0	10.0	0	1	2384	2276	14	26
K232	9.5	9.4	1.2	1.3	10	10	10.0	10.0	1	2	136	106	0	0
K234	9.2	9.0	1.7	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	141	157	2	5
K235	9.6	9.6	0.8	1.1	10	10	10.0	10.0	4	0	231	257	3	5
Collectif global	9.4	9.4	1.4	1.4	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	34579	34094	424	458

Tableau 12. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 5⁹

Traitement avec respect	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
K111	64.4%	63.4%	14.5%	15.2%	10.0%	10.4%	3.3%	3.4%	1.4%	1.4%	1.8%	1.8%	0.9%	0.5%	0.4%	0.6%	0.7%	0.5%	0.3%	0.4%	0.4%	0.5%	1.9%	1.9%	100.0%	100.0%
K112	69.9%	69.7%	13.4%	14.0%	8.1%	8.3%	2.5%	2.4%	1.3%	1.2%	1.4%	1.4%	0.5%	0.5%	0.4%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	1.3%	1.1%	100.0%	100.0%	
K121	71.1%	69.1%	13.4%	14.4%	7.9%	8.3%	2.5%	2.6%	1.0%	1.0%	1.3%	1.4%	0.6%	0.6%	0.4%	0.4%	0.4%	0.5%	0.1%	0.2%	0.3%	0.2%	1.0%	1.3%	100.0%	100.0%
K122	74.7%	75.0%	12.7%	11.7%	6.5%	7.2%	1.8%	1.8%	0.7%	0.8%	1.1%	0.8%	0.4%	0.3%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	0.2%	0.3%	0.2%	1.1%	1.4%	100.0%	100.0%	
K123	75.6%	75.3%	12.7%	12.1%	6.4%	6.7%	1.6%	2.3%	0.5%	0.9%	1.0%	0.8%	0.3%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	0.3%	0.1%	0.8%	1.1%	100.0%	100.0%
K231	78.6%	78.3%	11.2%	11.7%	6.1%	5.4%	1.8%	1.6%	0.5%	0.5%	0.7%	0.6%	0.3%	0.3%	0.2%	0.3%	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	1.1%	100.0%	100.0%	
K232	80.1%	74.5%	5.1%	10.4%	10.3%	10.4%	2.9%	0.0%	0.0%	2.8%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	67.8%	62.3%	9.1%	8.6%	11.9%	14.8%	2.1%	4.3%	2.1%	0.0%	2.8%	3.1%	1.4%	0.6%	0.0%	1.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	1.2%	1.4%	3.1%	100.0%	100.0%
K235	76.1%	77.5%	14.5%	11.8%	6.0%	4.2%	0.9%	2.3%	0.4%	1.5%	0.4%	0.0%	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	0.4%	1.3%	1.9%	100.0%	100.0%
Collectif global	71.2%	70.7%	13.2%	13.5%	7.8%	8.1%	2.4%	2.4%	1.1%	1.1%	1.3%	1.3%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	0.2%	1.2%	1.3%	100.0%	100.0%

3.4 Résultats des différentes questions, non ajustés, par hôpital ou par site

Les figures 11a à 15b représentent les résultats de la comparaison des hôpitaux au moyen de « graphiques en entonnoir ». Pour chaque question, deux graphiques sont proposés. La seule différence entre les deux est l'échelle, c'est-à-dire la partie de l'axe représentée : le premier montre la totalité de celui-ci, le second un zoom sur une partie (échelle de 7,0 à 10,0).

Les valeurs figurant dans les graphiques en entonnoir sont les moyennes non ajustées. Elles sont notées sur l'axe des y (axe vertical). L'axe des x représente le nombre de questionnaires retournés, qui varie entre 52 et 1181. Les 48 hôpitaux qui en ont moins de 50 sont rassemblés en un seul « hôpital » ; ils sont également représentés ainsi (n = 1181) 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 l'intervalle 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). Les moyennes par hôpital et par question figurent sous forme de tableaux à l'annexe 2 (tableau 14).

⁹ Prise en charge centralisée : K111 : niveau de prestation 1 (hôpitaux universitaires) ; K112 : niveau de prestation 2 ; hôpitaux de soins généraux : 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 cliniques spécialisées diverses

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

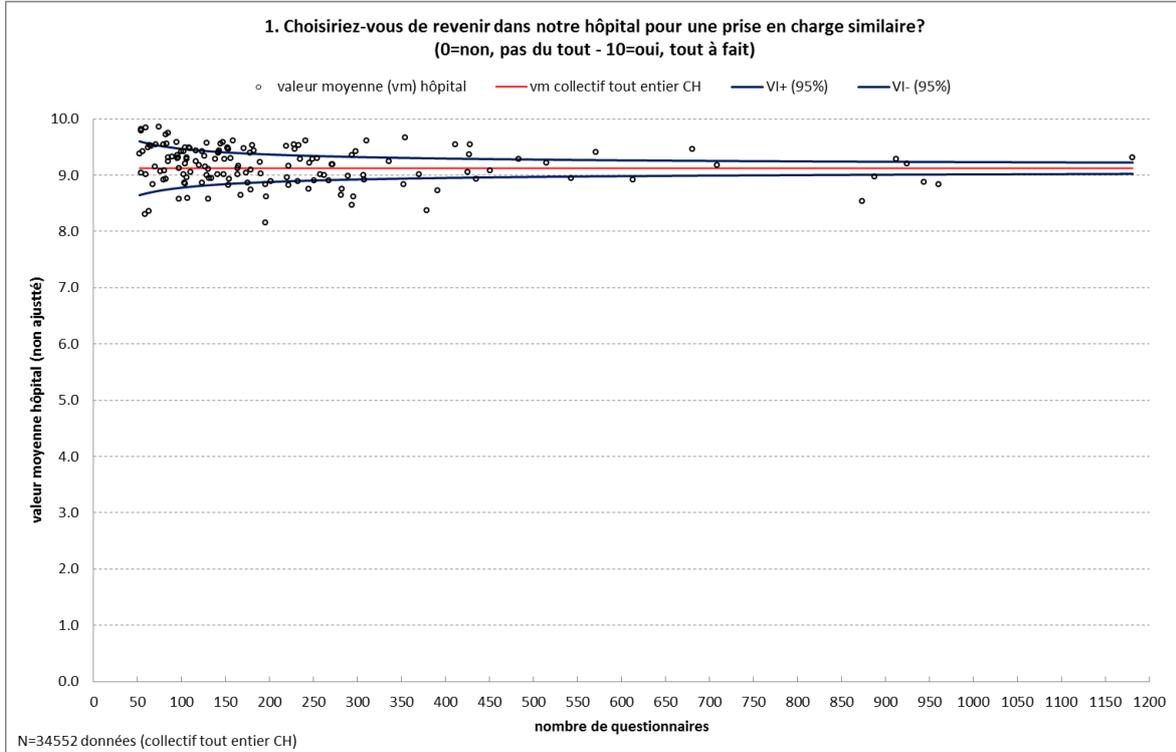


Figure 11b. Moyennes des hôpitaux pour la question 1, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

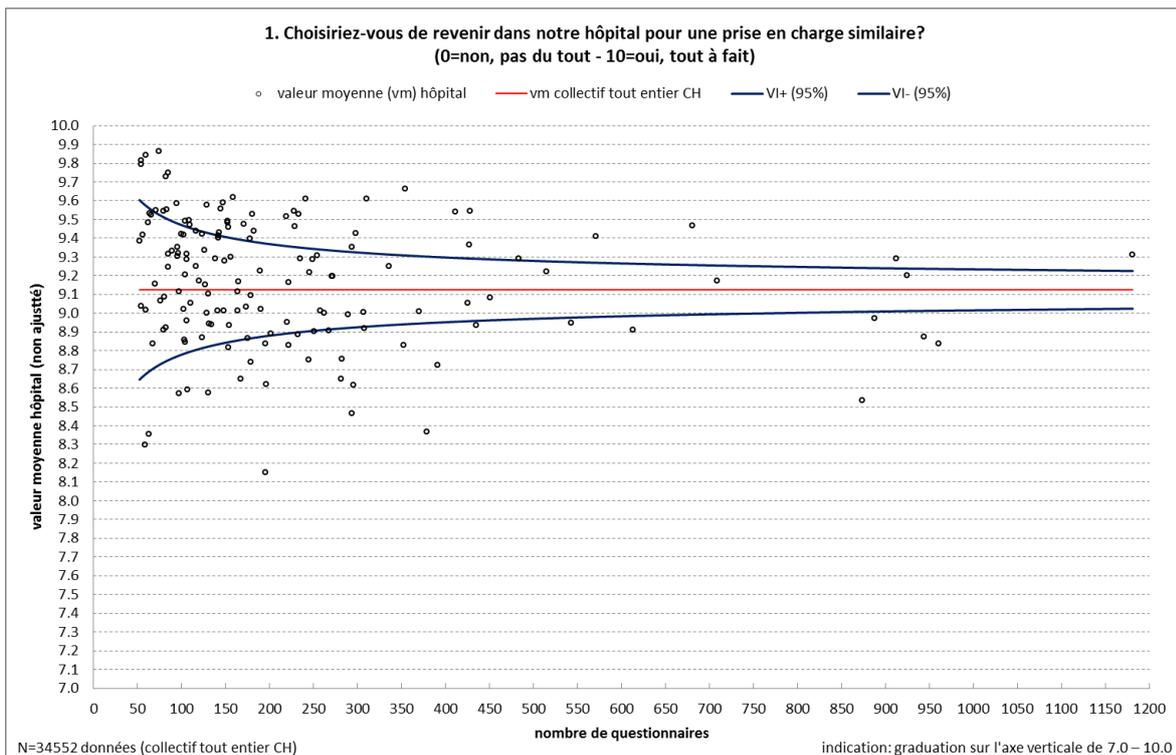


Figure 12a. Moyennes des hôpitaux pour la question 2, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

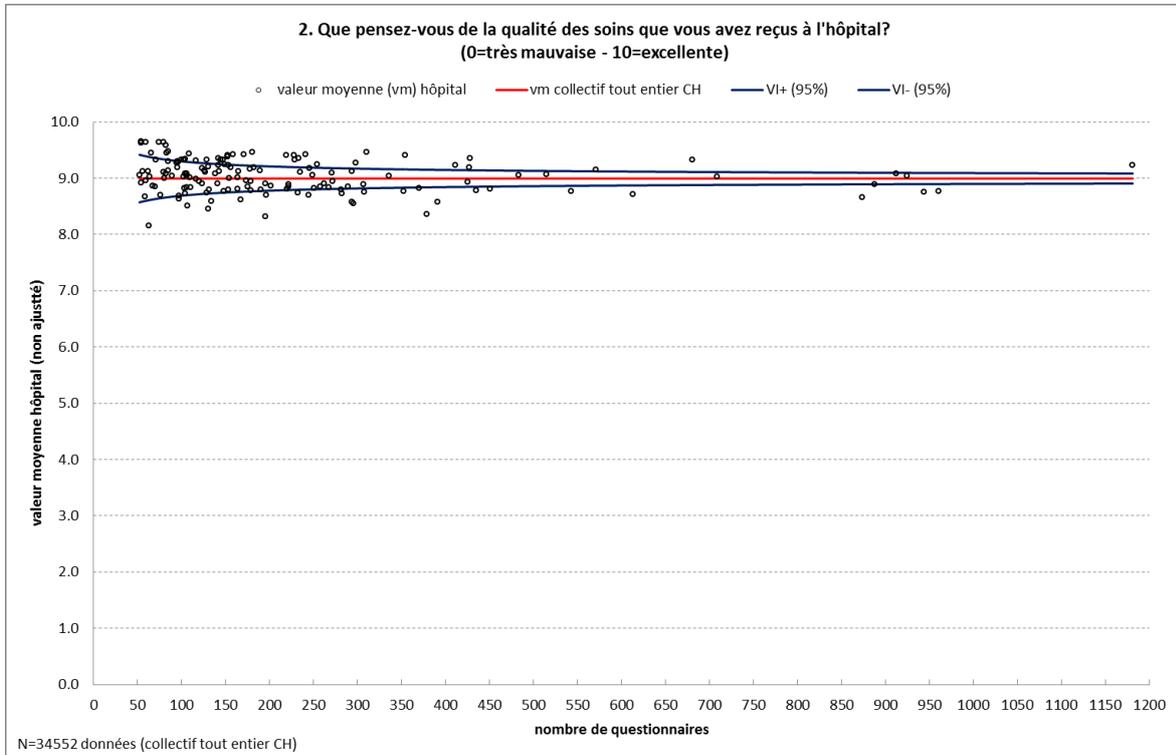


Figure 12b. Moyennes des hôpitaux pour la question 2, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

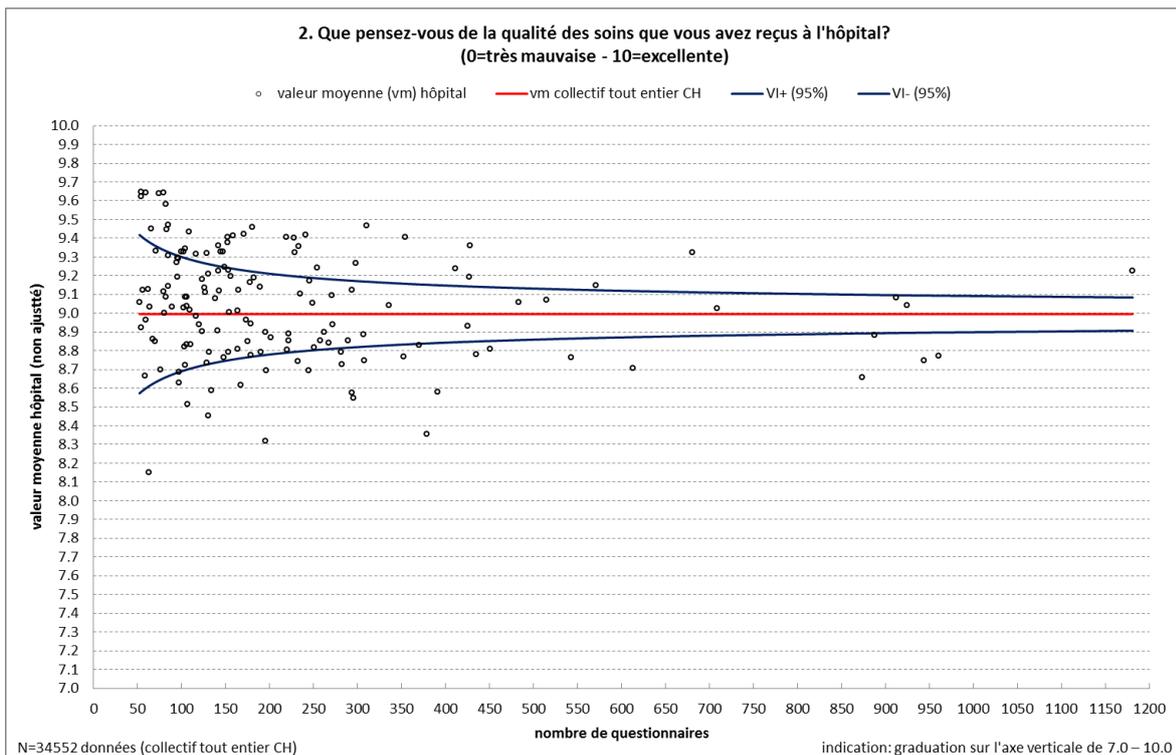


Figure 13a. Moyennes des hôpitaux pour la question 3, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

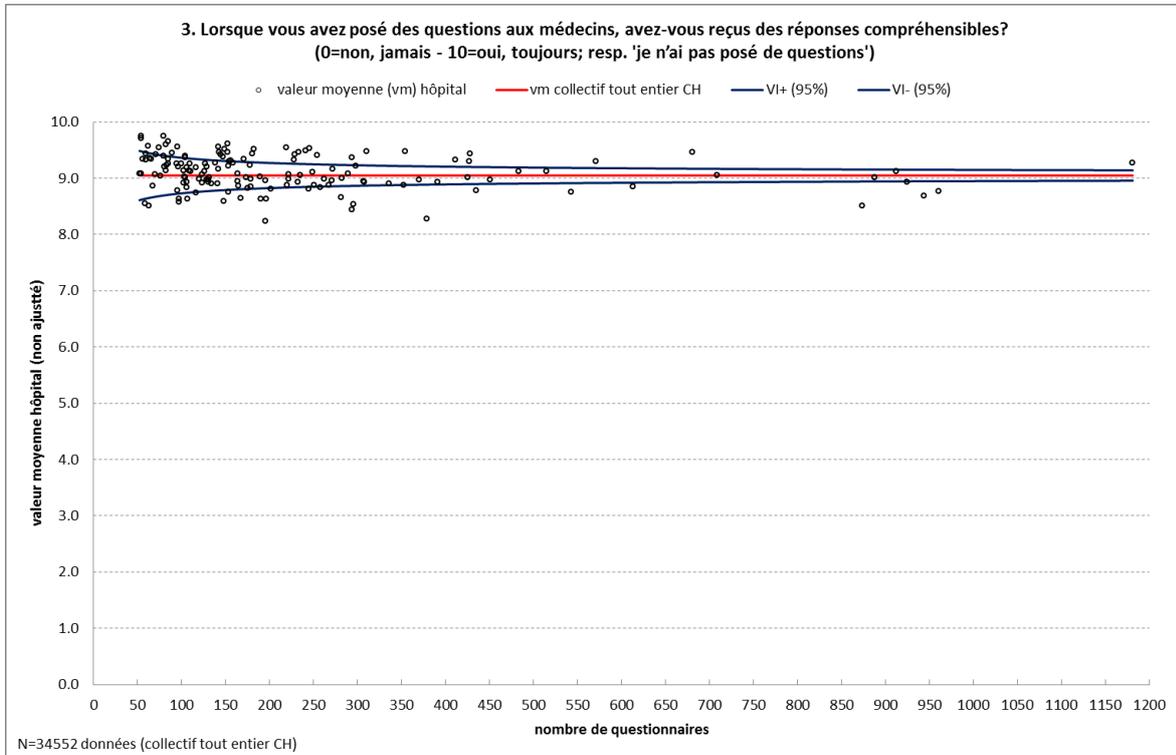


Figure 13b. Moyennes des hôpitaux pour la question 3, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

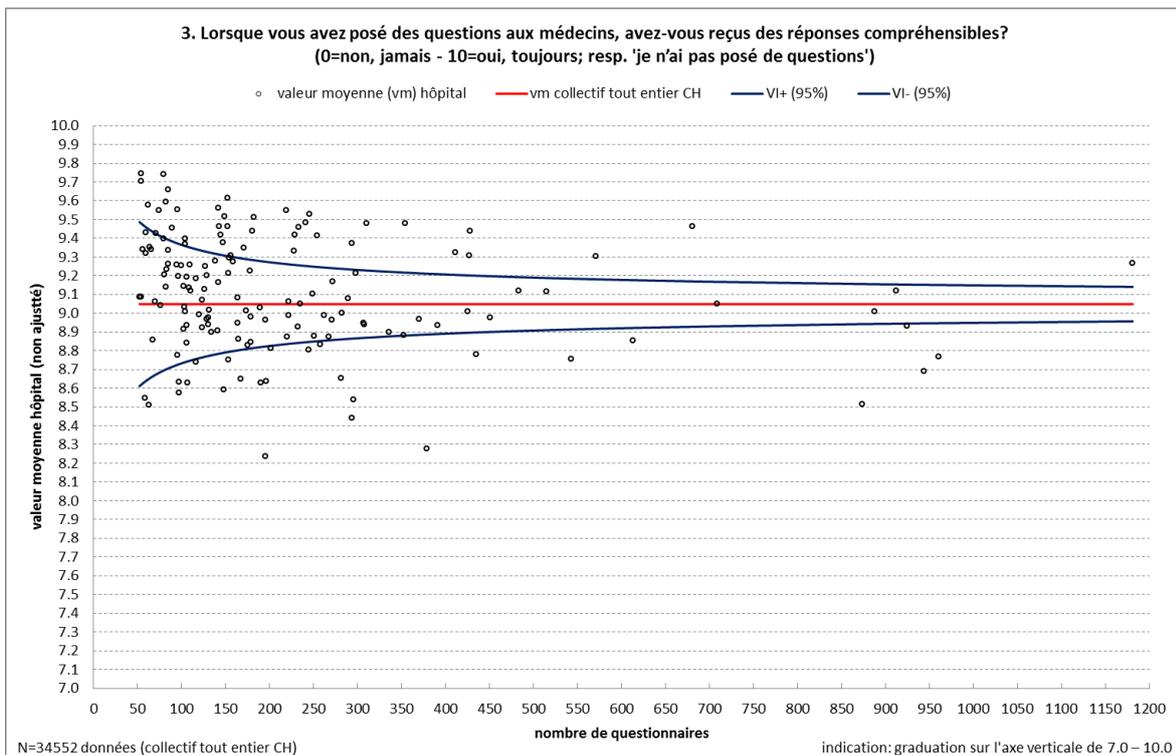


Figure 14a. Moyennes des hôpitaux pour la question 4, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

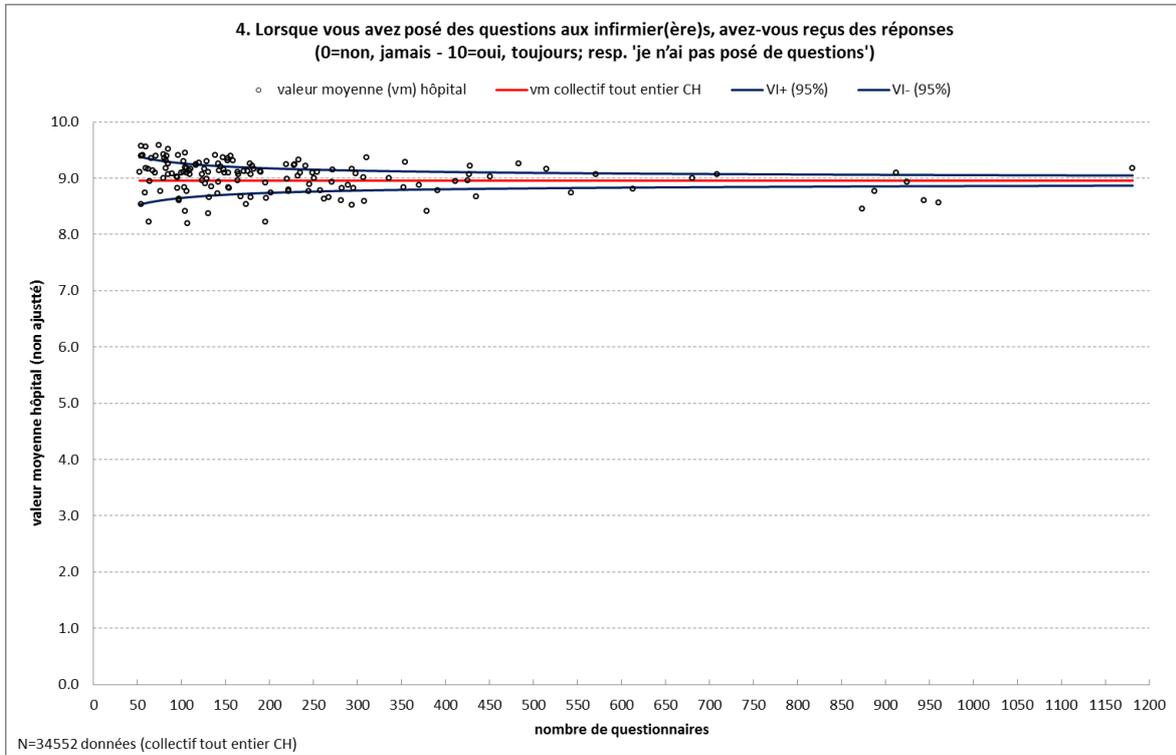


Figure 14b. Moyennes des hôpitaux pour la question 4, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

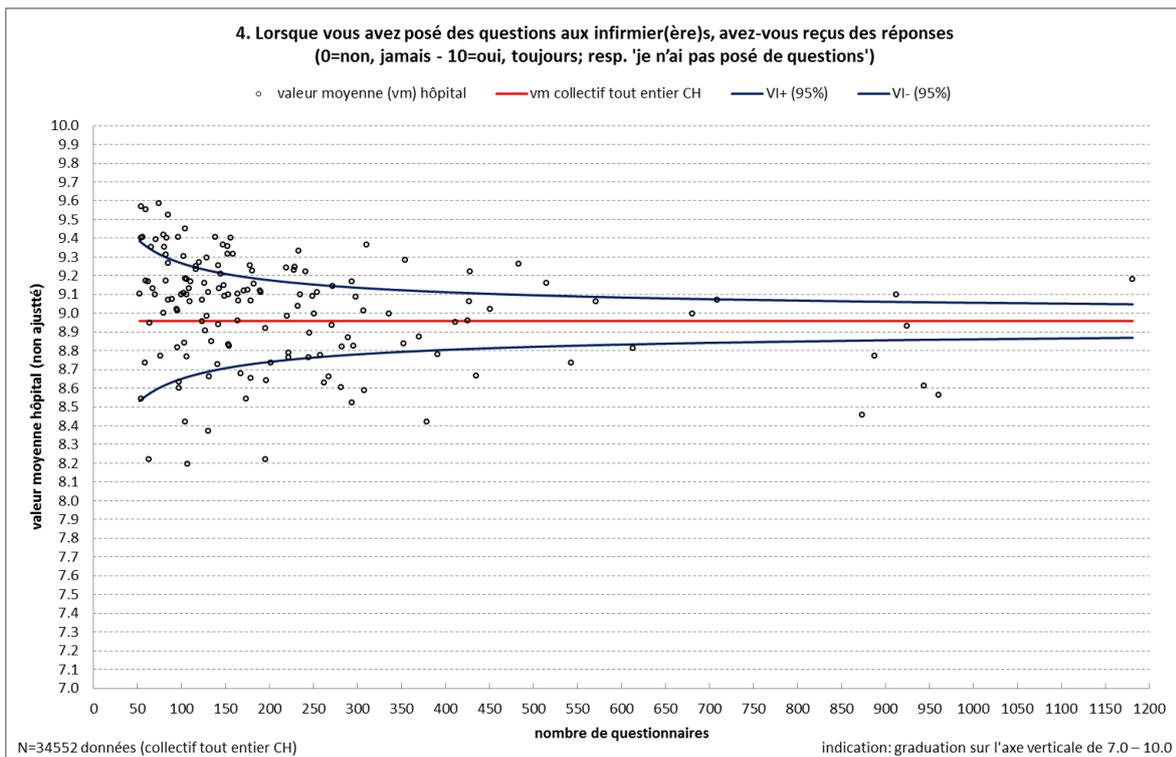


Figure 15a. Moyennes des hôpitaux pour la question 5, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

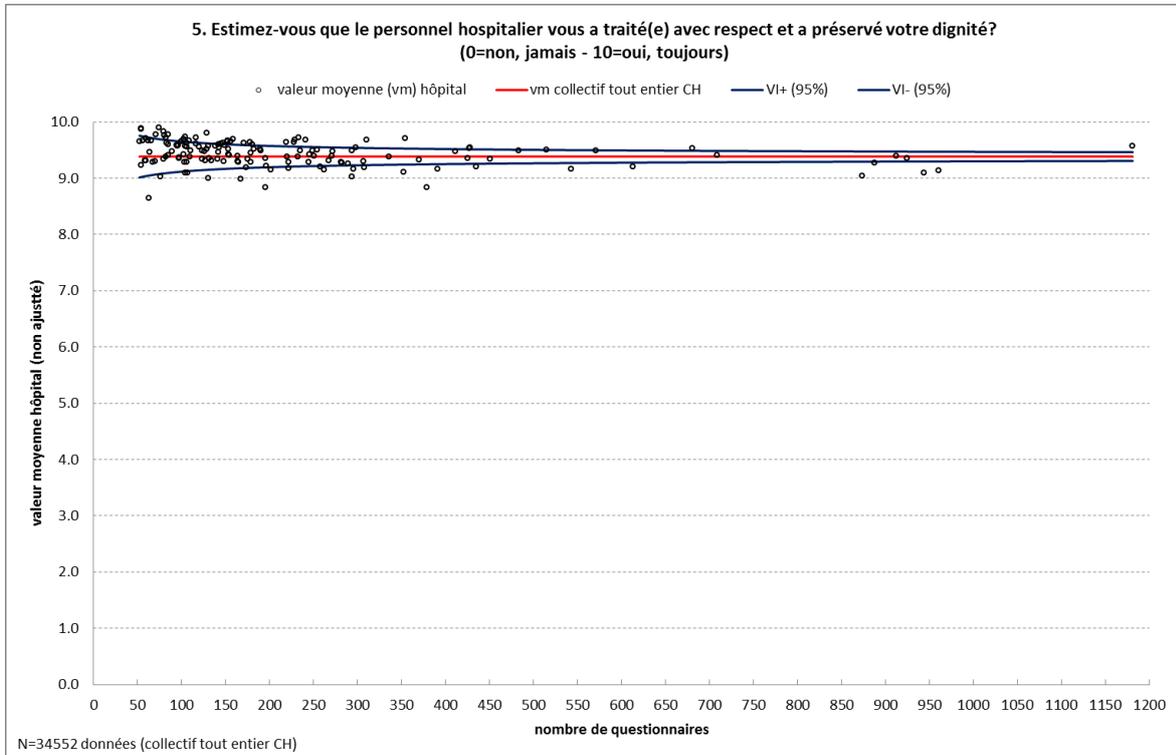
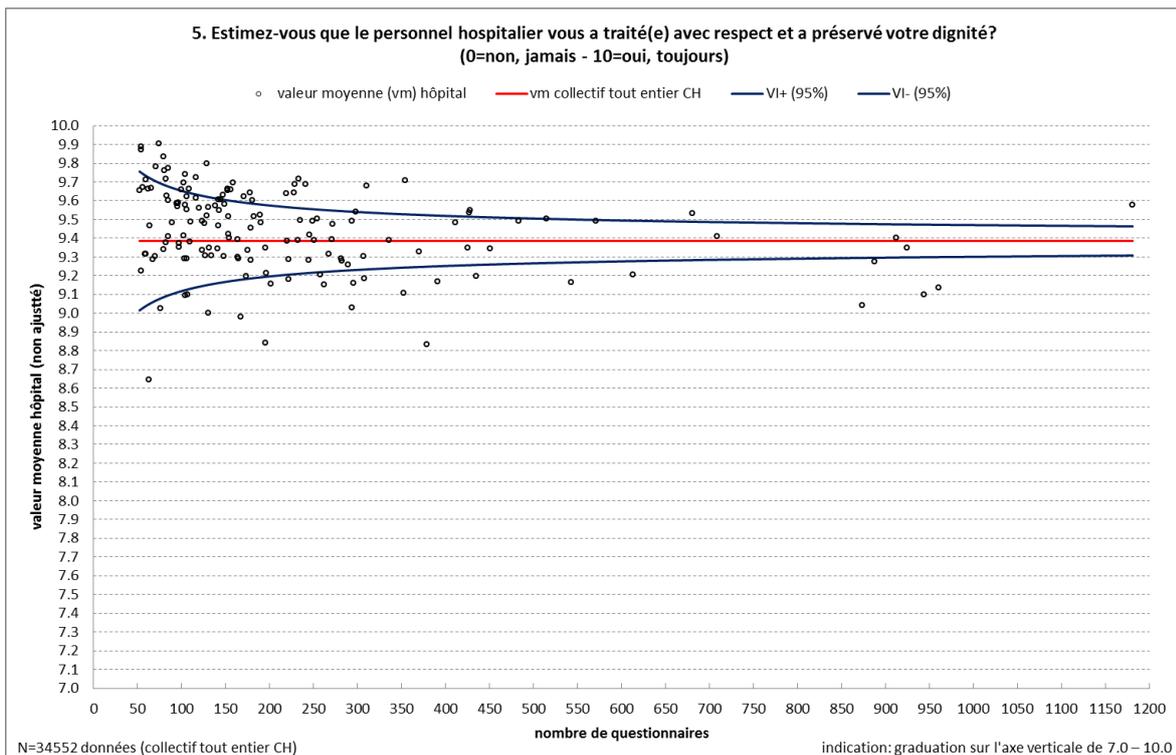


Figure 15b. Moyennes des hôpitaux pour la question 5, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)



4. Conclusions

197 hôpitaux, comptant au total 75 088 patients ayant reçu un courrier (mais pas de rappel), ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patients réalisée en septembre 2014. 34 552 questionnaires remplis ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 46,0 % (2013 : 48,6 %). En ce qui concerne la participation des hôpitaux suisses, on peut dire qu'elle est très bonne, puisque (selon l'adhésion au contrat qualité national) 214 d'entre eux auraient pu y participer.¹⁰ 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 46 %, ce qui correspond à la moyenne pour un envoi sans lettre de rappel. La fourchette – qui va de 11,1 % à 100 % – témoigne toutefois d'une grande variabilité entre les hôpitaux ; ceux qui ont un taux faible devraient prendre des mesures pour l'augmenter.

Le pourcentage d'hôpitaux qui ont combiné le questionnaire avec des questions supplémentaires ou un questionnaire plus détaillé a augmenté par rapport à 2013 (+11 %).

Les notes données par les patients pour la satisfaction (moyennes) se situent, pour les cinq questions, dans une fourchette allant de 8,96 à 9,39 (min. 0, max. 10). Le nombre de questionnaires non remplis (données manquantes) est de 2 % pour les questions 3 et 4, et nettement inférieur à 2 % pour les autres (1, 2 et 5).

Les résultats se situent à un niveau très élevé. Globalement, les résultats de 2013 et de 2014 sont très proches ; ceux de 2014 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 dépeindre.

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. Ces hôpitaux (« groupe résiduel ») figurent sur les graphiques en entonnoir dans le rapport comparatif national, mais pas dans la publication transparente.

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 qui ait été atteinte. Le potentiel d'amélioration concernerait plutôt les questions 1 à 4, qui portent sur le retour dans le même hôpital (moyenne 9,1), la qualité du traitement (9,0) et la communication entre les professionnels et les patients (médecins 9,1 ; personnel infirmier 9,0).

Les moyennes diffèrent selon les catégories de l'OFS¹¹. Pour l'interprétation des moyennes de chaque catégorie, il ne faut pas oublier que le nombre de questionnaires valables est nettement plus bas dans certaines que dans d'autres (cf. tableau 4).

¹⁰ ANQ : au 31 décembre 2014, 218 hôpitaux (sites compris) avaient signé le contrat qualité de l'ANQ.

¹¹ Prise en charge centralisée : K111 : niveau de prestation 1 (hôpitaux universitaires) ; K112 : niveau de prestation 2 ; hôpitaux de soins généraux : 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 cliniques spécialisées diverses

A la question sur le retour dans le même hôpital (question 1), la moyenne varie, pour 2014, entre 8,9 (catégorie OFS K111) et 9,5 (catégorie K231). Les écarts entre catégories de l'OFS s'observent aussi pour la question sur la qualité du traitement (question 2) : la moyenne varie ici entre 8,4 (catégorie K234) et 9,3 (catégories K231 et K235). Pour la question 3 (médecins : réponses compréhensibles), les catégories K231 et K232 présentent une moyenne de 9,4, tandis que la catégorie K234 présente la moyenne la plus basse (8,5). La distribution des moyennes en réponse à la question 4 (personnel infirmier : réponses compréhensibles) donne un tableau similaire ; la catégorie K235 obtient la moyenne la plus élevée (9,3) et la catégorie K234 la plus basse (8,6). A la question sur le respect et la dignité (question 5), la moyenne varie entre 9,6 (catégories K231 et K235) et 9,2 (catégorie K111).

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 2014 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^e centile) est à 10 ainsi que, par conséquent, le 75^e et le 90^e centiles et le maximum.

Annexe 1

Tableau 13. Taux de réponse par catégorie de l'OFS, 2014

Catégorie OFS ¹²	Moyenne par hôpital	Moyenne par catégorie de l'OFS (niveau des jeux de données)
K111	40.4%	40.0%
K112	43.3%	44.1%
K121	48.5%	47.8%
K122	47.9%	48.2%
K123	52.6%	52.6%
K231	58.1%	57.7%
K232	45.3%	49.5%
K234	37.1%	36.2%
K235	57.4%	51.2%

¹² Prise en charge centralisée : K111 : niveau de prestation 1 (hôpitaux universitaires) ; K112 : niveau de prestation 2 ; hôpitaux de soins généraux : 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 cliniques spécialisées diverses

Annexe 2

Tableau 14. Moyennes des hôpitaux pour les cinq questions, non ajustées aux risques, en fonction du nombre de questionnaires reçus

N°	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
a*	297	Par site	48.1%	Par site	8.86	Par site	8.70	Par site	8.84	Par site	8.72	Par site	9.28	Par site
b*	142	Groupe résiduel	58.0%	Groupe résiduel	9.49	Groupe résiduel	9.30	Groupe résiduel	9.45	Groupe résiduel	9.24	Groupe résiduel	9.62	Groupe résiduel
c*	56	Groupe résiduel	43.4%	Groupe résiduel	9.29	Groupe résiduel	9.16	Groupe résiduel	9.33	Groupe résiduel	9.13	Groupe résiduel	9.52	Groupe résiduel
d*	57	Groupe résiduel	72.2%	Groupe résiduel	9.61	Groupe résiduel	9.54	Groupe résiduel	9.63	Groupe résiduel	9.65	Groupe résiduel	9.84	Groupe résiduel
e*	50	Groupe résiduel	59.5%	Groupe résiduel	9.58	Groupe résiduel	9.35	Groupe résiduel	9.69	Groupe résiduel	9.65	Groupe résiduel	9.68	Groupe résiduel
1	71	52	54.2%	35.1%	8.94	9.38	8.75	9.06	9.23	9.09	8.85	9.10	9.20	9.65
2	55	54	36.4%	35.5%	8.74	9.04	8.98	8.92	8.72	9.09	8.92	8.54	9.43	9.23
3	58	54	65.9%	69.2%	9.74	9.79	9.76	9.62	9.50	9.71	9.54	9.57	9.79	9.89
4	68	54	75.6%	60.0%	9.72	9.81	9.56	9.65	9.57	9.75	9.35	9.40	9.72	9.87
5	Groupe résiduel	56	Groupe résiduel	50.9%	Groupe résiduel	9.42	Groupe résiduel	9.13	Groupe résiduel	9.34	Groupe résiduel	9.41	Groupe résiduel	9.67
6	-	58	-	46.4%	-	8.30	-	8.67	-	8.55	-	8.74	-	9.32
7	67	59	55.4%	52.7%	8.76	9.02	8.74	8.97	9.21	9.32	9.25	9.17	9.45	9.32
8	-	59	-	53.2%	-	9.84	-	9.64	-	9.43	-	9.55	-	9.71
9	-	62	-	59.0%	-	9.48	-	9.13	-	9.58	-	9.17	-	9.66
10	51	63	28.5%	31.5%	7.76	8.35	8.31	8.15	8.40	8.51	8.17	8.22	8.78	8.64
11	80	64	74.8%	55.7%	9.63	9.53	9.58	9.03	9.57	9.35	9.35	8.95	9.73	9.47
12	65	65	35.1%	38.5%	9.16	9.52	9.27	9.45	9.30	9.34	9.43	9.35	9.65	9.67
13	Groupe résiduel	67	Groupe résiduel	59.3%	Groupe résiduel	8.84	Groupe résiduel	8.86	Groupe résiduel	8.86	Groupe résiduel	9.13	Groupe résiduel	9.29

N°	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
14	68	70	48.2%	39.5%	9.15	9.16	8.88	8.85	9.03	9.06	8.98	9.10	9.54	9.30
15	67	71	56.8%	56.3%	9.41	9.55	9.30	9.33	9.19	9.43	9.42	9.39	9.67	9.78
16	85	74	62.5%	53.2%	9.49	9.86	9.29	9.64	9.34	9.55	9.16	9.59	9.75	9.91
17	73	76	52.9%	50.0%	9.30	9.07	8.93	8.70	8.70	9.04	8.99	8.77	9.38	9.03
18	106	79	70.7%	66.4%	9.78	9.54	9.81	9.64	9.68	9.74	9.51	9.42	9.79	9.83
19	82	79	56.2%	49.7%	9.17	8.91	9.15	9.11	9.29	9.40	9.28	9.00	9.55	9.34
20	70	80	38.5%	41.0%	9.06	9.09	8.89	9.00	9.32	9.21	9.13	9.35	9.17	9.76
21	69	82	61.6%	62.6%	9.12	9.73	9.28	9.58	9.25	9.59	9.13	9.31	9.44	9.72
22	85	82	40.1%	35.0%	8.95	8.93	8.99	9.09	9.05	9.14	9.34	9.17	9.66	9.38
23	90	83	50.6%	44.6%	9.44	9.55	9.18	9.45	9.02	9.23	9.29	9.40	9.53	9.63
24	102	85	62.6%	51.5%	9.45	9.75	9.41	9.47	9.57	9.66	9.34	9.52	9.70	9.77
25	91	85	54.5%	48.6%	9.61	9.25	9.39	9.31	9.43	9.26	9.28	9.27	9.63	9.60
26	112	85	59.3%	54.5%	9.28	9.32	9.21	9.14	9.37	9.34	9.12	9.07	9.50	9.41
27	261	89	58.7%	50.3%	9.39	9.33	9.27	9.03	9.55	9.46	9.07	9.08	9.42	9.48
28	95	94	62.9%	56.0%	9.52	9.59	9.47	9.27	9.59	9.26	9.20	9.02	9.71	9.59
29	79	95	67.5%	66.9%	9.52	9.35	9.18	9.29	9.45	9.55	9.14	9.01	9.44	9.59
30	61	95	38.1%	48.7%	8.92	9.31	8.95	9.19	9.00	8.78	8.83	8.82	9.12	9.57
31	69	96	57.0%	54.9%	9.61	9.32	9.56	9.29	9.69	9.20	9.64	9.41	9.75	9.59
32	141	97	53.6%	36.1%	8.99	9.12	9.01	8.68	8.78	8.57	9.05	8.63	9.45	9.35
33	92	97	48.4%	48.5%	8.90	8.57	8.73	8.63	8.68	8.63	8.51	8.60	9.24	9.37
34	98	100	52.1%	49.8%	9.34	9.42	9.11	9.33	9.09	9.26	9.36	9.10	9.54	9.66
35	94	102	47.0%	42.9%	9.31	9.02	9.10	9.03	9.14	8.92	9.22	9.11	9.54	9.42
36	77	102	50.7%	69.4%	9.38	9.42	9.21	9.33	9.36	9.14	9.48	9.31	9.71	9.70
37	93	103	44.5%	43.3%	8.92	8.86	8.80	8.82	8.61	9.03	8.39	8.84	9.28	9.29

38	110	104	40.6%	43.9%	9.01	8.85	8.90	8.72	9.09	9.01	8.91	8.42	9.32	9.10
Nr	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
39	100	104	60.2%	57.5%	9.42	9.49	9.25	9.35	9.27	9.40	9.36	9.45	9.72	9.74
40	108	104	58.1%	44.4%	8.98	9.20	8.86	9.09	9.18	9.37	9.03	9.19	9.38	9.58
41	59	106	25.8%	44.7%	8.72	8.96	8.84	8.83	9.14	8.93	9.06	8.77	9.34	9.29
42	131	106	53.3%	37.5%	9.21	9.32	9.02	9.09	9.11	9.19	9.12	9.10	9.49	9.55
43	114	106	50.2%	45.7%	9.19	9.29	9.16	9.04	9.03	8.84	9.18	9.18	9.50	9.62
44	122	107	45.9%	38.4%	9.18	8.59	8.85	8.51	9.23	8.63	8.81	8.20	9.31	9.10
45	156	108	52.9%	51.9%	9.53	9.50	9.42	9.44	9.37	9.14	9.15	9.13	9.57	9.66
46	104	109	52.0%	49.3%	9.51	9.47	9.42	9.02	9.30	9.26	9.14	9.06	9.62	9.38
47	961	110	48.2%	48.2%	9.18	9.06	8.99	8.83	9.11	9.12	9.00	9.17	9.38	9.49
48	143	116	58.6%	51.3%	9.36	9.25	9.08	8.98	9.05	8.74	9.18	9.25	9.49	9.72
49	125	116	54.8%	47.5%	9.54	9.44	9.37	9.32	9.37	9.19	9.27	9.23	9.61	9.61
50	150	120	48.5%	33.7%	8.85	9.17	8.84	8.94	9.02	8.99	9.00	9.27	9.40	9.56
51	100	123	54.9%	60.3%	9.17	9.42	9.30	9.18	9.21	9.07	9.20	9.07	9.40	9.49
52	113	123	34.9%	43.5%	8.99	8.87	8.84	8.90	9.02	8.92	8.93	8.96	9.46	9.34
53	103	126	41.9%	58.9%	9.67	9.34	9.48	9.14	9.34	9.13	9.60	9.16	9.77	9.48
54	151	127	49.5%	47.2%	9.18	9.15	9.18	9.11	9.25	9.25	8.66	8.91	9.27	9.31
55	53	129	16.1%	40.3%	9.83	9.58	9.47	9.32	9.70	9.20	9.40	9.30	9.79	9.80
56	109	129	37.1%	39.2%	8.94	9.00	8.79	8.74	8.99	8.97	9.09	8.98	9.57	9.52
57	128	130	45.4%	51.2%	8.90	9.10	8.84	9.21	8.39	8.98	8.83	9.11	9.19	9.57
58	118	130	52.9%	43.0%	9.23	8.57	9.03	8.45	9.06	8.94	8.95	8.37	9.42	9.00
59	130	131	41.4%	32.7%	9.02	8.95	8.91	8.79	9.13	9.02	8.88	8.66	9.36	9.35
60	153	134	63.2%	56.8%	9.22	8.94	9.07	8.59	9.11	8.90	9.19	8.85	9.64	9.31
61	140	138	39.2%	36.4%	9.27	9.29	9.04	9.08	9.04	9.28	9.11	9.41	9.36	9.57

62	163	141	49.8%	42.7%	8.94	9.01	8.92	8.91	8.75	8.91	8.73	8.73	9.25	9.34
63	104	142	44.6%	57.7%	9.61	9.41	9.43	9.36	9.34	9.16	9.22	8.94	9.52	9.47
N°	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
64	-	142	-	60.2%	-	9.40	-	9.23	-	9.56	-	9.25	-	9.61
65	205	143	60.7%	54.8%	9.63	9.43	9.33	9.12	9.41	9.46	9.37	9.13	9.51	9.55
66	147	144	55.1%	51.8%	9.53	9.56	9.30	9.33	9.41	9.42	9.11	9.21	9.63	9.61
67	137	147	64.9%	60.0%	9.38	9.59	9.13	9.33	9.31	9.38	9.47	9.37	9.55	9.63
68	186	148	50.3%	45.7%	9.27	9.01	9.08	8.76	9.08	8.59	9.33	9.15	9.56	9.30
69	139	149	65.3%	53.4%	9.58	9.28	9.41	9.24	9.62	9.51	9.18	9.09	9.65	9.58
70	142	152	53.0%	46.9%	9.34	9.49	9.24	9.38	9.45	9.61	9.06	9.32	9.54	9.65
71	110	152	63.6%	57.8%	9.55	9.48	9.41	9.41	9.60	9.46	9.10	9.36	9.54	9.66
72	139	153	53.3%	53.9%	9.30	9.46	9.14	9.23	9.33	9.21	9.07	9.10	9.56	9.52
73	142	153	44.5%	50.5%	8.34	8.82	8.34	8.79	8.59	8.75	8.30	8.83	9.01	9.42
74	-	154	-	57.2%	-	8.93	-	9.01	-	9.30	-	8.83	-	9.40
75	243	156	53.1%	39.7%	9.43	9.30	9.15	9.20	9.20	9.31	9.30	9.40	9.56	9.66
76	156	158	65.3%	57.2%	9.61	9.62	9.40	9.42	9.32	9.27	9.38	9.31	9.71	9.69
77	163	164	40.6%	40.2%	9.09	9.01	9.00	8.81	9.14	8.95	9.06	8.96	9.39	9.30
78	155	164	49.8%	50.2%	9.20	9.12	8.94	9.01	9.20	9.08	9.20	9.10	9.46	9.39
79	108	165	31.6%	43.2%	8.93	9.17	8.93	9.12	8.72	8.86	8.86	9.06	9.39	9.29
80	141	167	46.2%	47.2%	8.94	8.65	9.09	8.62	8.77	8.65	8.77	8.68	9.43	8.98
81	176	171	60.9%	47.0%	9.58	9.48	9.40	9.42	9.67	9.35	9.37	9.12	9.69	9.62
82	210	173	45.9%	38.9%	8.96	9.04	8.98	8.96	9.20	9.01	8.61	8.54	9.28	9.20
83	208	175	48.0%	38.2%	9.18	8.86	8.86	8.85	9.03	8.83	9.03	9.12	9.45	9.34
84	108	178	17.3%	36.9%	9.54	9.40	9.39	9.16	9.37	9.23	9.51	9.25	9.70	9.64
85	179	179	42.2%	36.3%	9.34	8.74	9.15	8.78	9.23	8.85	8.99	8.65	9.48	9.28

86	180	179	56.1%	55.2%	9.50	9.10	9.03	8.94	8.99	8.98	9.18	9.07	9.50	9.46
87	-	180	-	49.5%	-	9.53	-	9.46	-	9.44	-	9.22	-	9.60
88	250	182	52.9%	56.0%	9.71	9.44	9.58	9.19	9.61	9.51	9.39	9.16	9.78	9.52
N°	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
89	228	189	60.3%	46.9%	9.22	9.23	9.04	9.14	8.96	9.03	9.00	9.12	9.46	9.52
90	216	190	50.7%	46.1%	8.88	9.02	8.63	8.79	8.78	8.63	8.94	9.11	9.21	9.48
91	187	195	45.4%	48.3%	8.87	8.84	8.68	8.90	8.81	8.97	8.68	8.92	9.15	9.35
92	157	195	36.8%	48.8%	8.66	8.15	8.72	8.32	8.63	8.24	8.73	8.22	9.19	8.84
93	190	196	47.0%	47.1%	8.78	8.62	8.67	8.69	8.70	8.64	8.76	8.64	9.30	9.21
94	-	201	-	45.5%	-	8.89	-	8.87	-	8.81	-	8.74	-	9.16
95	209	219	62.6%	63.7%	9.67	9.52	9.50	9.41	9.64	9.55	9.43	9.24	9.76	9.64
96	261	220	47.2%	43.1%	8.66	8.95	8.61	8.80	8.85	8.87	8.87	8.99	9.15	9.38
97	219	222	43.6%	39.9%	9.05	8.83	9.11	8.85	9.28	8.99	9.03	8.77	9.44	9.18
98	176	222	43.9%	50.1%	8.86	9.16	8.75	8.89	8.86	9.06	8.60	8.79	9.33	9.29
99	232	228	52.5%	54.4%	9.63	9.55	9.37	9.40	9.49	9.33	9.27	9.23	9.61	9.64
100	228	229	63.2%	50.3%	9.60	9.46	9.48	9.32	9.50	9.42	9.36	9.24	9.67	9.69
101	236	232	45.5%	44.5%	9.05	8.89	8.85	8.74	8.87	8.93	9.04	9.04	9.39	9.39
102	225	233	62.7%	62.0%	9.19	9.53	9.06	9.36	9.32	9.46	9.00	9.33	9.45	9.72
103	224	235	49.6%	50.6%	9.34	9.29	9.21	9.10	9.11	9.05	9.25	9.10	9.66	9.49
104	244	241	60.8%	59.1%	9.55	9.61	9.27	9.42	9.49	9.48	9.34	9.22	9.57	9.69
105	310	244	44.9%	35.7%	8.63	8.75	8.64	8.70	8.52	8.81	8.63	8.76	9.09	9.28
106	314	245	62.8%	46.8%	9.26	9.22	9.20	9.17	9.50	9.53	8.89	8.89	9.39	9.42
107	211	249	40.6%	49.3%	9.17	9.29	9.05	9.05	9.07	9.10	9.24	9.09	9.54	9.49
108	311	251	41.8%	30.3%	8.84	8.90	8.83	8.82	8.85	8.88	9.07	9.00	9.22	9.39
109	243	254	57.7%	56.1%	9.31	9.31	9.13	9.24	9.39	9.41	8.93	9.11	9.42	9.50

110	264	258	57.1%	56.3%	9.11	9.01	9.04	8.86	8.85	8.83	8.97	8.78	9.46	9.21
111	200	262	34.2%	38.8%	9.06	9.00	8.83	8.90	9.06	8.99	8.71	8.63	9.26	9.15
112	283	267	39.6%	37.0%	8.80	8.91	8.74	8.84	8.91	8.88	8.66	8.66	9.11	9.31
113	257	271	50.2%	50.7%	9.09	9.20	8.92	9.09	8.70	8.96	8.80	8.94	9.37	9.39
N°	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
114	279	272	46.4%	39.1%	9.21	9.20	9.01	8.94	9.16	9.17	9.08	9.15	9.33	9.47
115	376	281	53.4%	37.2%	8.90	8.65	8.91	8.79	8.79	8.66	8.89	8.61	9.35	9.29
116	305	282	42.1%	38.0%	8.94	8.76	8.81	8.73	9.05	9.00	8.70	8.82	9.26	9.28
117	314	289	44.9%	45.3%	9.14	8.99	8.92	8.85	9.03	9.08	9.01	8.87	9.40	9.26
118	349	294	59.9%	48.8%	9.36	9.35	9.22	9.12	9.48	9.37	9.24	9.17	9.58	9.49
119	276	294	48.7%	46.9%	8.49	8.46	8.52	8.57	8.57	8.44	8.58	8.52	9.09	9.03
120	218	295	42.2%	50.5%	8.66	8.62	8.50	8.55	8.63	8.54	8.66	8.82	9.00	9.16
121	313	298	51.8%	47.5%	9.39	9.42	9.13	9.27	9.19	9.21	9.09	9.09	9.55	9.54
122	435	307	51.3%	35.7%	9.17	9.00	8.97	8.89	8.86	8.95	8.89	9.01	9.32	9.30
123	267	308	43.8%	43.3%	8.77	8.92	8.74	8.75	8.87	8.94	8.60	8.59	9.15	9.19
124	307	310	64.2%	60.7%	9.58	9.61	9.42	9.47	9.45	9.48	9.38	9.36	9.72	9.68
125	344	336	50.2%	51.2%	9.07	9.25	8.88	9.04	8.97	8.90	9.07	9.00	9.33	9.39
126	360	352	49.7%	46.2%	9.07	8.83	8.86	8.77	8.92	8.88	8.92	8.84	9.41	9.11
127	401	354	62.3%	60.0%	9.57	9.66	9.33	9.41	9.34	9.48	9.13	9.28	9.48	9.71
128	363	370	53.6%	45.6%	9.18	9.01	8.96	8.83	9.10	8.97	9.09	8.88	9.39	9.33
129	404	379	46.7%	42.3%	8.82	8.37	8.77	8.36	8.66	8.28	8.70	8.42	9.01	8.83
130	410	391	49.3%	46.7%	8.81	8.72	8.67	8.58	8.83	8.94	8.86	8.78	9.16	9.17
131	384	411	68.7%	67.0%	9.55	9.54	9.21	9.24	9.34	9.33	8.88	8.95	9.41	9.48
132	847	425	55.1%	35.4%	9.08	9.06	8.86	8.93	8.97	9.01	8.89	8.96	9.33	9.35
133	390	427	54.7%	56.9%	9.48	9.36	9.28	9.19	9.42	9.31	9.17	9.06	9.50	9.54

134	471	428	71.0%	52.5%	9.46	9.54	9.34	9.36	9.45	9.44	9.11	9.22	9.58	9.55
135	436	435	49.3%	49.1%	8.92	8.94	8.82	8.78	8.88	8.78	8.78	8.67	9.24	9.20
136	363	451	49.8%	49.5%	9.15	9.08	8.89	8.81	8.93	8.98	9.11	9.02	9.38	9.35
137	428	483	53.5%	58.4%	9.14	9.29	8.94	9.06	9.16	9.12	9.03	9.26	9.45	9.49
138	509	515	51.0%	52.9%	9.15	9.22	8.97	9.07	9.13	9.12	9.12	9.16	9.46	9.50
N°	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_MW		F2_MW		F3_MW		F4_MW		F5_MW	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
139	565	543	34.2%	33.8%	8.81	8.95	8.63	8.76	8.72	8.75	8.66	8.73	9.03	9.16
140	661	571	59.9%	57.6%	9.55	9.41	9.35	9.15	9.40	9.30	9.35	9.06	9.63	9.49
141	485	613	51.4%	51.8%	9.01	8.91	8.77	8.71	9.02	8.85	8.96	8.81	9.36	9.21
142	645	681	58.1%	55.3%	9.45	9.47	9.32	9.32	9.46	9.46	8.88	9.00	9.44	9.53
143	627	709	40.0%	42.4%	9.11	9.17	8.86	9.03	8.99	9.05	8.91	9.07	9.29	9.41
144	992	874	45.6%	42.9%	8.64	8.53	8.66	8.66	8.39	8.51	8.37	8.46	8.96	9.04
145	924	888	38.9%	36.2%	9.12	8.97	8.98	8.88	9.00	9.01	8.81	8.77	9.31	9.27
146	91	912	36.5%	47.5%	9.07	9.29	9.21	9.08	8.82	9.12	9.02	9.10	9.60	9.40
147	954	925	44.4%	40.6%	9.16	9.20	9.06	9.04	8.84	8.93	8.91	8.93	9.44	9.35
148	838	944	39.2%	35.4%	8.95	8.87	8.82	8.75	8.85	8.69	8.69	8.61	9.18	9.10
149	984	961	48.6%	46.9%	8.79	8.84	8.71	8.77	8.60	8.77	8.49	8.56	9.06	9.14
150**	1114	1181	46.8%	47.8%	9.25	9.31	9.14	9.23	9.18	9.27	9.21	9.18	9.56	9.58
	35003	34552	48.6%	46.0%	9.15	9.12	9.01	9.00	9.06	9.05	8.97	8.96	9.39	9.39

Remarques sur le tableau :

* Bien que le recensement ait été fait par site en 2014 pour les hôpitaux a-e ou que ceux-ci fassent partie des « autres hôpitaux », le nombre de questionnaires retournés est celui de 2013, de façon à arriver au total général de 2013, soit 35 003 questionnaires retournés.

** Groupe résiduel = hôpitaux < 50 ET.