

Enquête nationale sur la satisfaction des patients Médecine somatique aiguë

Rapport comparatif national, mesure 2015 – Adultes

Avril 2016, version 1.0



Mentions légales

Titre	Enquête nationale sur la satisfaction des patients en médecine somatique aiguë – Adultes Rapport comparatif national, mesure 2015, version 1.0
Année	Avril 2016
Auteurs	Dirk Wiedenhöfer, hcri SA-Une entreprise de la Poste CH SA Nicolas Matzinger, hcri SA-Une entreprise de la Poste CH SA Béatrice Schwark, hcri SA-Une entreprise de la Poste CH SA D ^r Urs Müller, hcri SA-Une entreprise de la Poste CH SA Avec la participation du groupe qualité 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 Daniela Zahnd, collaboratrice scientifique Soins aigus, ANQ Bureau de l'ANQ Thunstrasse 17, 3000 Berne 6 T 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch
Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)

Sommaire

Mentions légales.....	2
Résumé	4
1. Introduction	5
1.1 But et mandat	5
1.2 Organisation	5
2. Méthode	6
2.1 Développement du questionnaire.....	6
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	7
2.6 Directives pour l'analyse.....	7
2.7 Rapports.....	8
2.8 Qualité des données	9
3. Résultats	10
3.1 Taux de réponse et description de l'échantillon	10
3.2 Les principaux résultats.....	13
3.3 Evaluation par question pour les différentes catégories de l'OFS.....	14
3.4 Résultats des différentes questions, non ajustés, par hôpital ou par site	19
4. Conclusions	25
Annexe 1.....	27
Annexe 2.....	28

Résumé

Contexte et buts visés

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 hospitalisés dans les établissements 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/cliniques¹ 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 2015, mais excluait les patients et patientes décédé-e-s et celles et ceux n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse. Les patient-e-s hospitalisé-e-s 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, une entreprise de la Poste CH SA, qui était chargée de procéder à l'évaluation nationale pour les hôpitaux. hcri a mis en ligne les résultats définitifs pour chaque hôpital début février 2016, après avoir envoyé aux utilisateurs et utilisatrices enregistré-e-s 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 2015, 197 hôpitaux (ou sites) ont participé à l'enquête nationale de l'ANQ²² sur la satisfaction des patients. Pendant la période étudiée, 76 392 questionnaires ont été envoyés et 35 508 retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 46,5 %. L'âge moyen était de 59,9 ans pour le collectif global. Parmi les personnes qui ont répondu, il y avait 56 % de femmes et 44 % 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. 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 par question montre que les patients ont répondu à pratiquement toutes les questions.

Les résultats de 2014 et de 2015 sont très proches ; autrement dit, ceux de 2015 se situent à peu près dans la même fourchette.

¹ Pour des raisons de lisibilité, seul le terme hôpital est utilisé ci-après. Il désigne cependant au même titre les deux types d'établissement.

² 5 hôpitaux ont une dispense pour la mesure. 1 hôpital n'a pas participé

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 en toute transparence. 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

Comme l'année précédente, 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'ANQ³. Ces instituts (hcri, Mecon measure & consult, NPO Plus, ESOPE 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.

³ 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. 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 du questionnaire 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

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 réponse préaffranchie. Afin de ne pas alourdir les tâches administratives des hôpitaux, aucun rappel n'a été envoyé. Les hôpitaux qui utilisaient la version en ligne en plus de la version papier notaient 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 SA, 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 par l'institut d'évaluation hcri SA. Les règles de validation étaient notées dans le codebook.

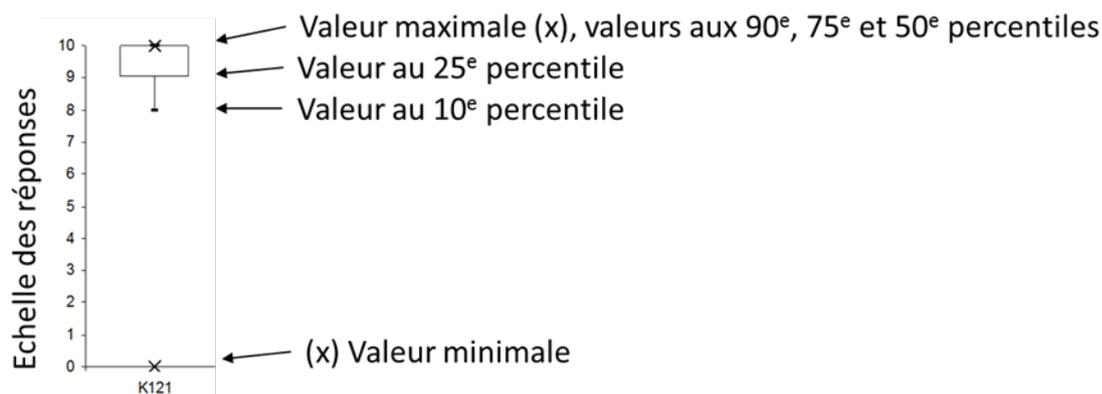
2.6 Directives pour l'analyse

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, les données manquantes ont été exclues.

Figure 1. Diagramme en boîte

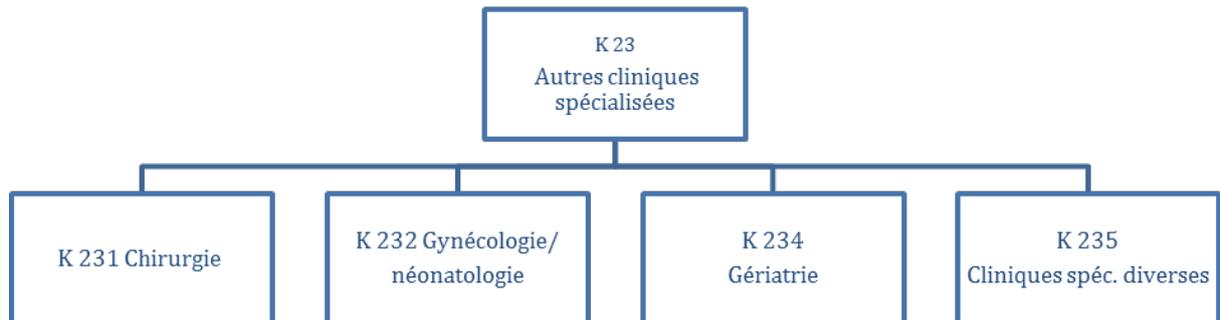


Etant donné l'importance de l'effet de plafonnement, le maximum et les 75^e et 50^e centiles se situent tous au niveau de la valeur 10.

Figure 2 : catégories de l'OFS utilisées⁴



* Hôpitaux universitaires



2.7 Rapports

hcri SA a mis en ligne les résultats définitifs par hôpital début février 2016. 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 2015 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 de l'ordre du dixième.

⁴ http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/infotehk/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 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 2015, 197 hôpitaux ou sites hospitaliers ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patients. Sur les 76 392 questionnaires envoyés en septembre 2015, 35 508 ont été retournés, soit un taux de réponse moyen de 46,5 % (min. 10 %, 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, 2015

	Nombre de questionnaires reçus	Nombre de questionnaires envoyés	Taux de réponse
Mecon GmbH	16'088	34'404	46.8%
hcri AG	15'662	33'752	46.4%
ESOPE	1'357	2'725	49.8%
NPO PLUS	29	56	51.8%
Stevemarco sàrl	1'740	4'110	42.3%
QM Riedo	632	1'345	47.0%
Collectif global	35'508	76'392	46.5%

En 2015, 30 % des hôpitaux ont ajouté des questions au questionnaire de l'ANQ ou l'ont combiné avec un questionnaire de satisfaction plus complet. Deux des 197 hôpitaux ont combiné enquête papier et enquête en ligne.

Sexe, âge et type d'assurance du collectif de patients

En 2015, 56 % des personnes qui ont répondu étaient des femmes (n = 19 536) (cf. figure 3a). 69 % (n = 23 854) des patients disposaient de l'assurance de base et 31 % d'une assurance complémentaire (n = 10 911) (cf. figure 3b).

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

Figure 3a. Répartition par sexe

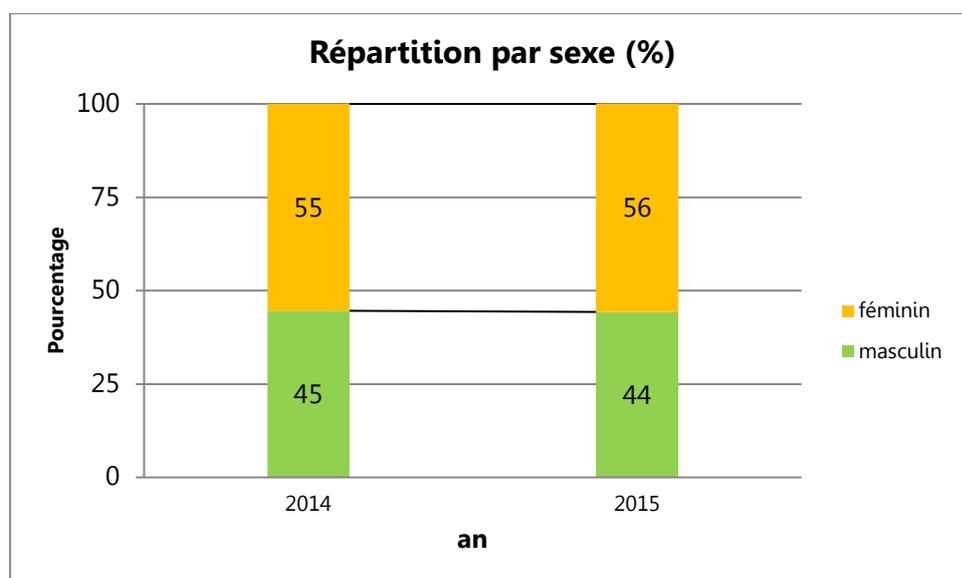


Figure 3b. Type d'assurance

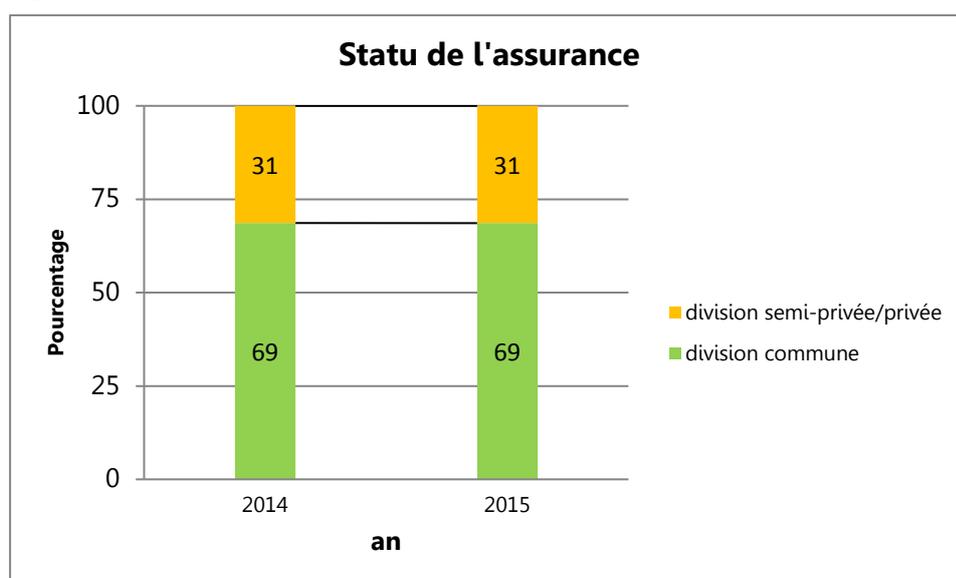
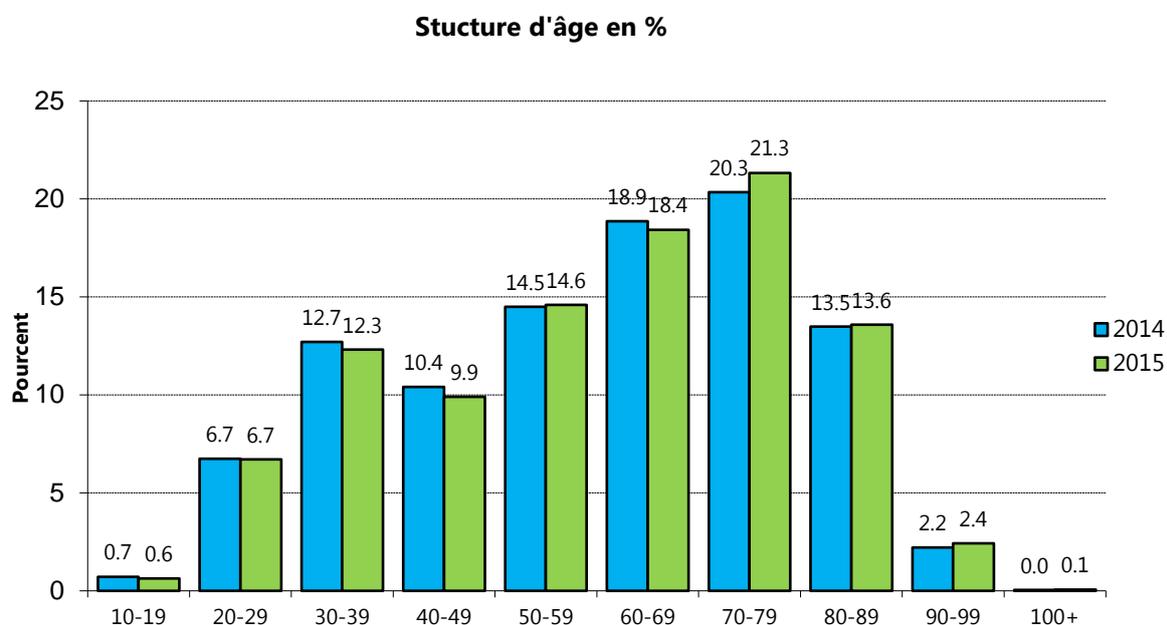


Figure 4. Structure d'âge des patients



Ans

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 \geq 18 ans).

L'échantillon du collectif 2015 est assez similaire à celui de l'année 2014 car l'enquête réalisée en 2014 donnait des résultats comparables en ce qui concerne l'âge (moyenne : 59,5 ans) et le sexe (pourcentage de femmes : 55 %).⁵

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

3.2 Les principaux résultats

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

En 2015, les moyennes des réponses des patients se situaient pour les cinq questions dans une fourchette allant de 9,00 à 9,41 pour une note minimum de 0 et maximum de 10 (cf. 2014 : de 8,96 à 9,39). Les résultats pour chacune des questions étaient les suivants :

Tableau 2 : Les principaux résultats

Question	Moyenne		Écart type		Médiane		Quartile supérieur		Quartile inférieur		% données manquantes	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Choisiriez-vous de revenir dans notre hôpital pour une prise en charge similaire ?	9.12	9.15	1.76	1.73	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	1.6	1.4
Que pensez-vous de la qualité des soins que vous avez reçus à l'hôpital ?	9.00	9.03	1.55	1.50	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00	1.5	1.5
Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?	9.05	9.08	1.61	1.55	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	2.1	1.7
Lorsque vous avez posé des questions aux infirmier(ère)s, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ?	8.96	9.00	1.57	1.52	10.00	10.00	10.00	10.00	8.00	8.00	2.0	1.4
Estimez-vous que le personnel hospitalier vous a traité(e) avec respect et a préservé votre dignité ?	9.39	9.41	1.36	1.33	10.00	10.00	10.00	10.00	9.00	9.00	1.3	1.4

Figure 5. Diagramme en boîte des principaux résultats (avec la médiane)

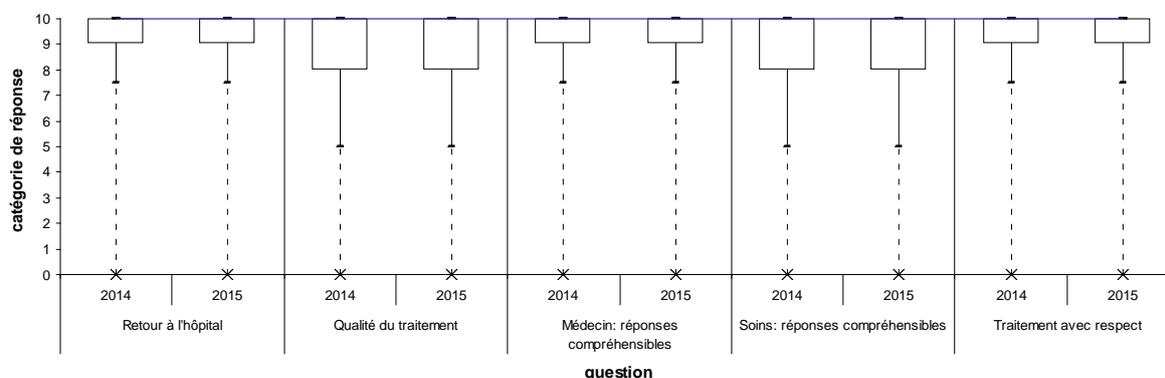


Diagramme en boîte (avec la médiane)

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 (11,9 %) ou 10 (66,1 %). 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.

Figure 6. Diagramme en boîte pour la question 1

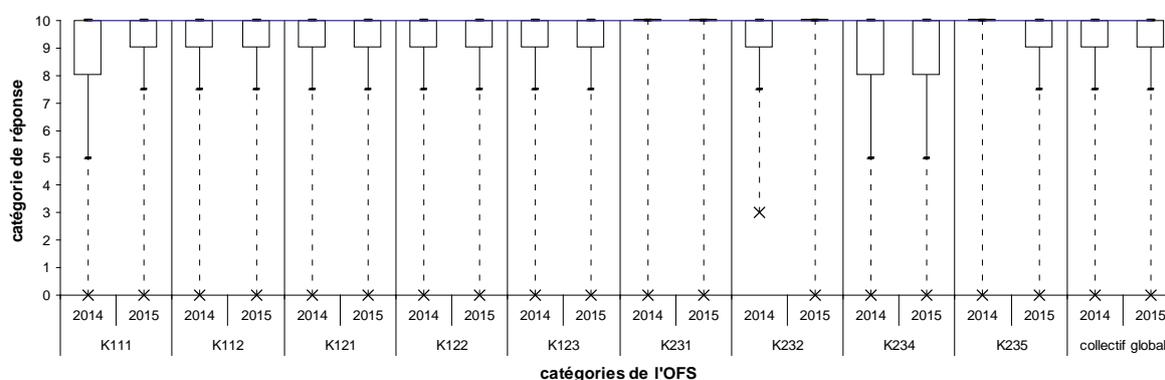


Tableau 3. Valeurs pour la question 1⁶

Retour à l'hôpital	Moyenne		Ecart type		Max.		Médiane		Min.		Valides		Manquantes	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	8.9	9.0	2.0	1.9	10	10	10.0	10.0	0	0	4486	4636	106	111
K112	9.1	9.1	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	12558	13276	192	197
K121	9.1	9.1	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	6044	6410	97	86
K122	9.3	9.3	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	5683	5612	91	68
K123	9.3	9.4	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	2437	2048	26	22
K231	9.5	9.5	1.2	1.3	10	10	10.0	10.0	0	0	2278	2566	24	13
K232	9.2	9.5	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	3	0	106	147	0	1
K234	8.4	8.3	2.6	2.9	10	10	10.0	10.0	0	0	159	132	3	4
K235	9.4	9.2	1.5	1.9	10	10	10.0	10.0	0	0	256	176	6	3
Collectif global	9.1	9.2	1.8	1.7	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	34007	35003	545	505

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 4. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 1⁷

Retour à l'hôpital	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	58.8%	60.2%	12.6%	13.5%	13.3%	11.3%	4.4%	4.7%	1.5%	1.6%	2.8%	2.4%	0.6%	1.0%	0.7%	0.7%	0.9%	0.9%	0.4%	0.4%	1.7%	1.0%	2.3%	2.3%	100.0%	100.0%
K112	63.6%	63.7%	12.0%	12.1%	12.2%	12.2%	3.5%	3.7%	1.5%	1.5%	2.5%	2.3%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.6%	0.5%	0.3%	0.3%	1.2%	1.1%	1.5%	1.5%	100.0%	100.0%
K121	64.4%	65.2%	10.9%	12.1%	12.7%	11.0%	3.6%	3.8%	1.3%	1.4%	2.0%	2.0%	0.6%	0.4%	0.8%	0.7%	0.6%	0.6%	0.3%	0.2%	1.2%	1.2%	1.6%	1.3%	100.0%	100.0%
K122	68.5%	70.2%	11.4%	11.3%	10.6%	9.8%	3.0%	2.8%	1.2%	1.1%	1.5%	1.3%	0.5%	0.3%	0.2%	0.5%	0.2%	0.5%	0.3%	0.2%	1.0%	0.9%	1.6%	1.2%	100.0%	100.0%
K123	71.6%	72.9%	9.7%	10.5%	10.3%	9.4%	3.0%	2.0%	0.9%	0.7%	1.4%	1.2%	0.3%	0.3%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	0.4%	1.0%	1.0%	1.1%	1.1%	100.0%	100.0%
K231	76.9%	76.7%	9.6%	10.6%	8.1%	7.3%	2.0%	1.9%	0.4%	0.5%	0.9%	1.1%	0.3%	0.1%	0.2%	0.2%	0.1%	0.3%	0.0%	0.2%	0.3%	0.5%	1.0%	0.5%	100.0%	100.0%
K232	63.2%	75.7%	14.2%	9.5%	12.3%	8.8%	5.7%	2.0%	2.8%	2.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.7%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.7%	0.0%	0.7%	100.0%	100.0%
K234	52.5%	54.4%	6.2%	11.8%	21.0%	12.5%	3.7%	1.5%	1.2%	1.5%	6.2%	2.9%	1.2%	0.7%	0.0%	3.7%	1.2%	0.7%	0.6%	1.5%	4.3%	5.9%	1.9%	2.9%	100.0%	100.0%
K235	74.8%	71.5%	8.8%	8.9%	7.6%	7.8%	2.3%	3.4%	1.1%	1.7%	1.5%	1.1%	0.4%	0.6%	0.0%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	2.2%	2.3%	1.7%	100.0%	100.0%
Collectif global	65.4%	66.1%	11.4%	11.9%	11.7%	10.9%	3.4%	3.4%	1.3%	1.3%	2.1%	1.9%	0.5%	0.5%	0.5%	0.6%	0.5%	0.5%	0.3%	0.3%	1.1%	1.0%	1.6%	1.4%	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 (20,3 %) ou 10 (52,7 %). 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.

Figure 7. Diagramme en boîte pour la question 2

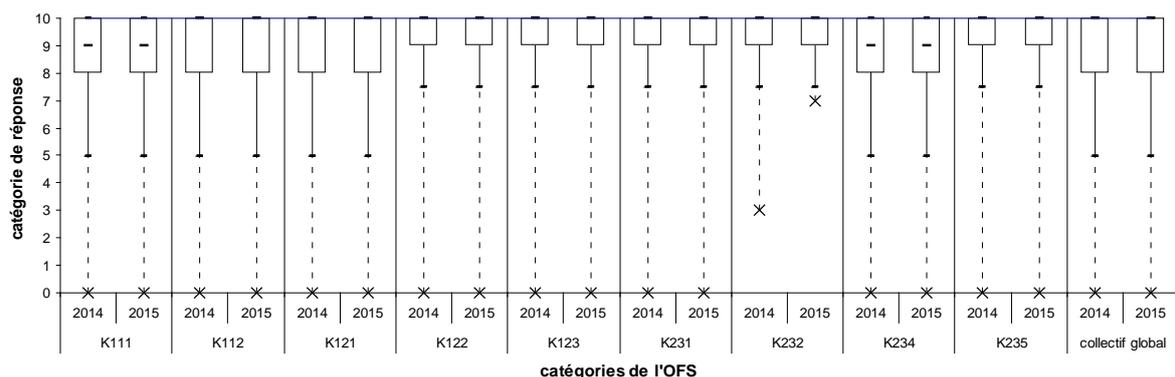


Tableau 5. Valeurs pour la question 2

Qualité du traitement	Moyenne		Ecart type		Max.		Médiane		Min.		Valides		Manquantes	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	8.8	8.9	1.7	1.6	10	10	9.0	8.8	8.9	1.7	1.6	10	10	86
K112	8.9	9.0	1.6	1.6	10	10	10.0	8.9	9.0	1.6	1.6	10	10	182
K121	9.0	9.0	1.6	1.5	10	10	10.0	9.0	9.0	1.6	1.5	10	10	93
K122	9.1	9.2	1.4	1.4	10	10	10.0	9.1	9.2	1.4	1.4	10	10	89
K123	9.2	9.2	1.3	1.3	10	10	10.0	9.2	9.2	1.3	1.3	10	10	25
K231	9.3	9.4	1.1	1.1	10	10	10.0	9.3	9.4	1.1	1.1	10	10	29
K232	9.1	9.5	1.4	0.9	10	10	10.0	9.1	9.5	1.4	0.9	10	10	1
K234	8.4	8.5	2.2	2.2	10	10	9.0	8.4	8.5	2.2	2.2	10	10	4
K235	9.3	9.0	1.3	1.8	10	10	10.0	9.3	9.0	1.3	1.8	10	10	3
Collectif global	9.0	9.0	1.6	1.5	10.0	10.0	10.0	9.0	9.0	1.6	1.5	10.0	10.0	512

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 6. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 2⁸

Qualité du traitement	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	47.1%	48.4%	20.3%	21.1%	18.1%	16.7%	5.5%	5.0%	2.0%	2.0%	2.1%	1.7%	0.7%	0.8%	0.7%	0.8%	0.6%	0.5%	0.3%	0.1%	0.7%	0.4%	1.9%	2.5%	100.0%	100.0%
K112	50.7%	50.5%	19.3%	20.3%	17.1%	17.1%	4.8%	4.5%	2.0%	1.9%	2.0%	1.9%	0.7%	0.7%	0.6%	0.6%	0.5%	0.6%	0.3%	0.1%	0.5%	0.4%	1.4%	1.4%	100.0%	100.0%
K121	50.5%	50.9%	20.6%	20.3%	17.2%	16.9%	4.3%	4.6%	1.7%	1.7%	1.9%	1.7%	0.6%	0.7%	0.6%	0.6%	0.5%	0.4%	0.2%	0.3%	0.4%	0.3%	1.5%	1.6%	100.0%	100.0%
K122	55.5%	56.8%	19.1%	19.8%	16.0%	14.6%	3.2%	3.5%	1.5%	1.2%	1.5%	1.2%	0.4%	0.4%	0.4%	0.5%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	0.5%	0.3%	1.5%	1.2%	100.0%	100.0%
K123	56.9%	57.9%	18.9%	19.8%	15.6%	15.5%	3.8%	2.7%	1.2%	0.9%	1.1%	1.0%	0.4%	0.2%	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	0.3%	0.1%	0.1%	0.3%	1.0%	0.9%	100.0%	100.0%
K231	62.5%	62.7%	18.5%	20.6%	13.1%	11.0%	2.1%	2.4%	1.2%	0.8%	0.4%	1.0%	0.3%	0.2%	0.3%	0.2%	0.0%	0.2%	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%	1.3%	0.8%	100.0%	100.0%
K232	52.8%	65.5%	31.1%	18.2%	5.7%	12.2%	4.7%	4.1%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	1.9%	0.0%	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	100.0%	100.0%	
K234	43.2%	44.1%	13.0%	19.9%	20.4%	16.9%	8.0%	4.4%	1.9%	1.5%	5.6%	1.5%	0.6%	2.2%	0.6%	2.9%	1.9%	1.5%	0.0%	1.5%	2.5%	0.7%	2.5%	2.9%	100.0%	100.0%
K235	64.5%	56.4%	13.7%	19.6%	13.4%	11.2%	3.8%	2.2%	1.5%	3.4%	0.8%	1.7%	0.4%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.4%	0.0%	0.4%	1.7%	1.1%	2.2%	100.0%	100.0%
Collectif global	52.3%	52.7%	19.5%	20.3%	16.7%	16.0%	4.3%	4.1%	1.7%	1.6%	1.8%	1.6%	0.6%	0.6%	0.5%	0.6%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.5%	0.3%	1.5%	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 (15,7 %) ou 10 (54,1 %). La moyenne est de 9,1 avec un écart type de 1,6.

Figure 8. Diagramme en boîte pour la question 3

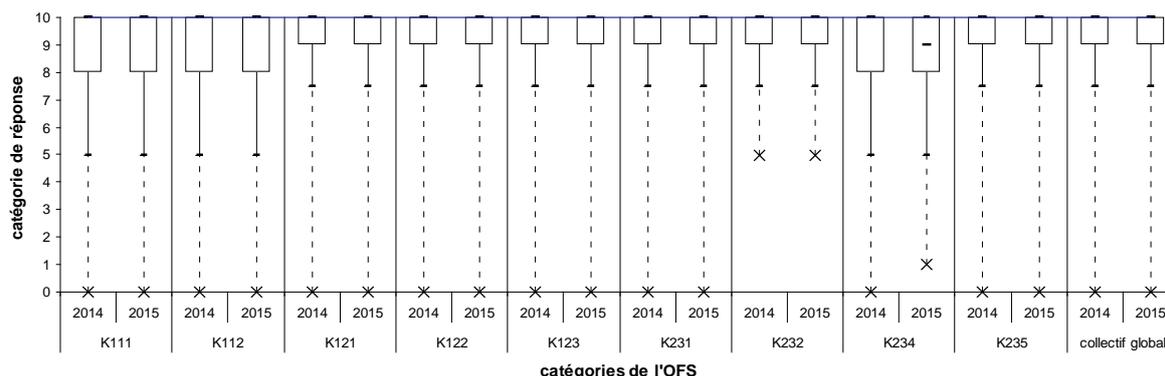


Tableau 7. Valeurs pour la question 3

Médecin : réponses compréhensibles	Moyenne		Ecart type		Max.		Médiane		Min.		Valides		Manquantes	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	8.8	8.8	1.8	1.8	10	10	10.0	10.0	0	0	4261	4423	331	324
K112	9.0	9.0	1.7	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	11704	12340	1046	1133
K121	9.1	9.1	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	5536	5932	605	564
K122	9.2	9.3	1.5	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	5230	5211	544	469
K123	9.3	9.3	1.3	1.3	10	10	10.0	10.0	0	0	2245	1873	218	197
K231	9.4	9.4	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	2097	2368	205	211
K232	9.4	9.5	1.0	1.0	10	10	10.0	10.0	5	5	94	129	12	19
K234	8.5	8.6	2.3	2.0	10	10	10.0	9.0	0	1	141	114	21	22
K235	9.2	8.9	1.4	1.9	10	10	10.0	10.0	0	0	241	167	21	12
Collectif global	9.0	9.1	1.6	1.6	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	31549	32557	3003	2951

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 8. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 3⁹

Médecin: réponses compréhensibles	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		je n'ai pas posé de questions		Missings		Total	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	46.8%	46.8%	17.0%	16.3%	14.2%	16.1%	6.8%	5.4%	2.1%	2.6%	2.5%	2.7%	1.0%	1.0%	0.6%	1.0%	0.7%	0.7%	0.5%	0.3%	0.6%	0.4%	5.0%	4.6%	2.2%	2.3%	100.0%	100.0%
K112	52.3%	52.7%	15.4%	15.6%	12.9%	12.7%	4.8%	4.3%	2.0%	2.1%	1.6%	1.8%	0.7%	0.6%	0.7%	0.6%	0.7%	0.5%	0.3%	0.2%	0.4%	0.4%	6.3%	6.7%	1.9%	1.7%	100.0%	100.0%
K121	52.8%	52.9%	15.3%	16.6%	11.8%	12.0%	4.4%	4.1%	1.9%	1.9%	1.5%	1.5%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.4%	0.5%	0.2%	0.3%	0.4%	0.2%	7.5%	7.0%	2.4%	1.7%	100.0%	100.0%
K122	57.0%	58.6%	13.6%	15.3%	11.7%	10.8%	3.3%	3.2%	1.8%	1.1%	1.4%	1.0%	0.5%	0.4%	0.5%	0.7%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.3%	0.2%	6.8%	7.0%	2.6%	1.3%	100.0%	100.0%
K123	60.4%	60.0%	14.3%	14.3%	9.3%	10.5%	3.0%	2.5%	1.3%	1.3%	1.4%	0.8%	0.6%	0.5%	0.4%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	0.0%	0.2%	7.3%	7.7%	1.5%	1.8%	100.0%	100.0%
K231	62.2%	63.7%	13.0%	14.4%	10.5%	8.3%	2.6%	2.9%	1.2%	0.7%	0.7%	0.7%	0.5%	0.3%	0.2%	0.4%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.2%	6.9%	7.0%	2.0%	1.2%	100.0%	100.0%
K232	58.5%	62.2%	15.1%	15.5%	9.4%	6.1%	3.8%	0.7%	0.9%	0.7%	0.9%	2.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.3%	12.8%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	43.8%	37.5%	10.5%	13.2%	15.4%	22.1%	4.3%	2.9%	3.1%	0.0%	3.7%	2.2%	0.6%	0.7%	1.9%	2.2%	1.9%	2.2%	0.6%	0.7%	1.2%	0.0%	9.9%	12.5%	3.1%	3.7%	100.0%	100.0%
K235	58.0%	55.3%	14.9%	16.8%	10.3%	8.9%	3.4%	3.9%	1.9%	1.1%	1.9%	2.8%	1.1%	1.7%	0.0%	0.0%	2.2%	0.0%	0.0%	0.4%	0.6%	5.3%	5.0%	2.7%	1.7%	100.0%	100.0%	
Collectif global	53.7%	54.1%	15.0%	15.7%	12.2%	12.3%	4.4%	4.0%	1.9%	1.8%	1.6%	1.6%	0.7%	0.6%	0.6%	0.6%	0.5%	0.4%	0.3%	0.2%	0.3%	6.6%	6.6%	2.1%	1.7%	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 (17,6 %) ou 10 (50,6 %). La moyenne est de 9,0 avec un écart type de 1,5.

Figure 9. Diagramme en boîte pour la question 4

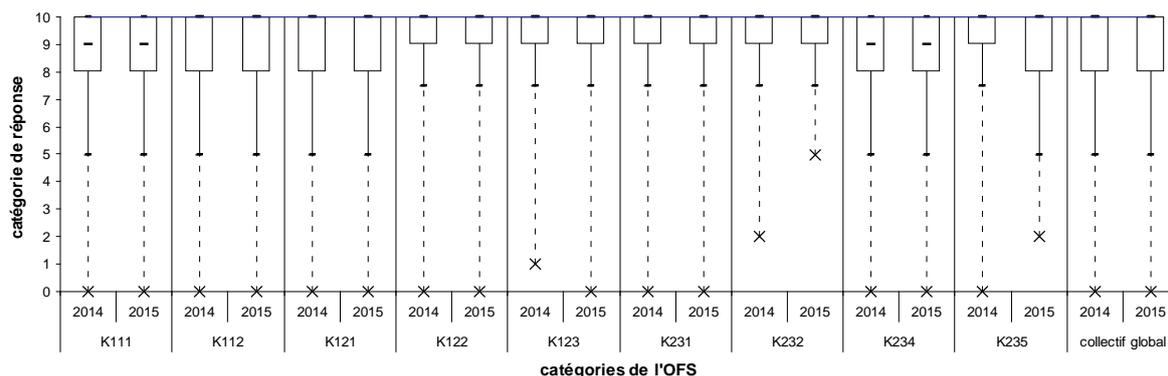


Tableau 9. Valeurs pour la question 4

Soins : réponses compréhensibles	Moyenne		Ecart type		Max.		Médiane		Min.		Valides		Manquantes	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	8.7	8.7	1.8	1.7	10	10	9.0	9.0	0	0	4279	4428	313	319
K112	8.9	9.0	1.6	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	11933	12625	817	848
K121	8.9	9.0	1.6	1.5	10	10	10.0	10.0	0	0	5634	6094	507	402
K122	9.1	9.1	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	5342	5340	432	340
K123	9.1	9.2	1.4	1.3	10	10	10.0	10.0	1	0	2285	1948	178	122
K231	9.2	9.3	1.3	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	2137	2450	165	129
K232	9.1	9.4	1.5	1.0	10	10	10.0	10.0	2	5	105	142	1	6
K234	8.5	8.7	2.2	2.0	10	10	9.0	9.0	0	0	151	124	11	12
K235	9.3	8.9	1.2	1.7	10	10	10.0	10.0	0	2	239	166	23	13
Collectif global	9.0	9.0	1.6	1.5	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	32105	33317	2447	2191

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

Tableau 10. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 4¹⁰

Soins : réponses compréhensibles	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		je n'ai pas posé de questions		Missings		Total	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	42.1%	43.2%	17.9%	18.1%	17.5%	17.0%	6.4%	6.6%	3.0%	2.5%	2.8%	2.6%	0.9%	1.2%	0.9%	0.8%	0.9%	0.5%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%	4.7%	4.3%	2.2%	2.4%	100.0%	100.0%
K112	49.3%	49.5%	17.6%	17.5%	14.8%	15.4%	5.1%	5.0%	2.4%	2.2%	2.0%	2.0%	0.7%	0.8%	0.7%	0.5%	0.5%	0.4%	0.2%	0.2%	0.3%	0.3%	4.9%	4.9%	1.5%	1.4%	100.0%	100.0%
K121	47.5%	49.8%	17.5%	18.3%	15.3%	14.7%	5.4%	5.3%	2.1%	2.1%	1.6%	1.6%	1.0%	0.7%	0.7%	0.6%	0.4%	0.4%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	5.5%	4.9%	2.8%	1.3%	100.0%	100.0%
K122	52.9%	54.2%	16.9%	17.3%	13.4%	13.3%	4.5%	4.5%	1.7%	1.8%	1.4%	1.4%	0.6%	0.5%	0.5%	0.5%	0.2%	0.2%	0.1%	0.1%	0.3%	0.2%	4.8%	4.8%	2.6%	1.1%	100.0%	100.0%
K123	53.1%	56.6%	16.7%	16.6%	14.1%	13.2%	4.6%	3.6%	1.3%	1.6%	1.6%	1.3%	0.4%	0.4%	0.6%	0.4%	0.2%	0.3%	0.2%	0.0%	0.0%	0.1%	5.7%	4.7%	1.5%	1.2%	100.0%	100.0%
K231	55.7%	58.1%	16.6%	17.1%	13.4%	12.8%	3.7%	3.5%	1.3%	1.3%	1.1%	1.4%	0.3%	0.2%	0.3%	0.3%	0.2%	0.1%	0.1%	0.0%	0.0%	0.1%	5.2%	4.0%	2.0%	1.0%	100.0%	100.0%
K232	62.3%	62.2%	16.0%	20.3%	9.4%	9.5%	4.7%	1.4%	1.9%	2.0%	2.8%	0.7%	0.0%	0.0%	0.9%	0.0%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	4.1%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	45.1%	44.9%	14.8%	14.0%	14.2%	20.6%	5.6%	2.2%	1.9%	1.5%	3.7%	1.5%	2.5%	2.9%	2.5%	2.2%	2.5%	0.0%	0.0%	0.7%	0.6%	0.7%	5.6%	6.6%	1.2%	2.2%	100.0%	100.0%
K235	54.6%	54.7%	18.7%	11.7%	11.8%	13.4%	3.8%	4.5%	1.5%	1.7%	0.0%	3.4%	0.0%	1.1%	0.4%	1.7%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.4%	0.0%	7.3%	6.1%	1.5%	1.1%	100.0%	100.0%
Collectif global	49.4%	50.6%	17.4%	17.6%	14.8%	14.8%	5.1%	5.0%	2.2%	2.1%	1.8%	1.8%	0.7%	0.7%	0.7%	0.6%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%	5.0%	4.7%	2.0%	1.4%	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 1,3.

Figure 10. Diagramme en boîte pour la question 5

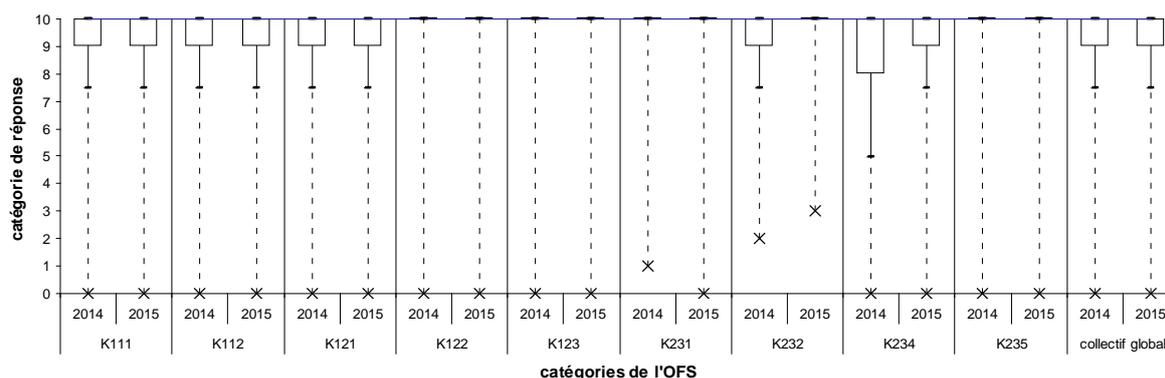


Tableau 11. Valeurs pour la question 5

Traitement avec respect	Moyenne		Ecart type		Max.		Médiane		Min.		Valides		Manquantes	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	9.2	9.2	1.6	1.5	10	10	10.0	10.0	0	0	4'503	4'635	89	112
K112	9.4	9.4	1.4	1.4	10	10	10.0	10.0	0	0	12'607	13'291	143	182
K121	9.3	9.4	1.4	1.3	10	10	10.0	10.0	0	0	6'061	6'419	80	77
K122	9.5	9.5	1.2	1.2	10	10	10.0	10.0	0	0	5'692	5'616	82	64
K123	9.5	9.6	1.1	1.1	10	10	10.0	10.0	0	0	2'435	2'042	28	28
K231	9.6	9.6	1.0	1.0	10	10	10.0	10.0	1	0	2'276	2'564	26	15
K232	9.4	9.7	1.3	0.8	10	10	10.0	10.0	2	3	106	148	0	0
K234	9.0	8.9	1.8	2.1	10	10	10.0	10.0	0	0	157	132	5	4
K235	9.6	9.3	1.1	1.6	10	10	10.0	10.0	0	0	257	179	5	0
Collectif global	9.4	9.4	1.4	1.3	10.0	10.0	10.0	10.0	0	0	34'094	35'026	458	482

¹⁰ 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 12. Distribution des réponses entre les différentes catégories de l'OFS pour la question 5¹¹

	10		9		8		7		6		5		4		3		2		1		0		Missings		Total	
Traitement avec respect	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
K111	63.4%	64.2%	15.2%	15.8%	10.4%	9.3%	3.4%	2.8%	1.4%	1.5%	1.8%	1.7%	0.5%	0.7%	0.6%	0.4%	0.5%	0.5%	0.4%	0.3%	0.5%	0.4%	1.9%	2.4%	100.0%	100.0%
K112	69.7%	69.9%	14.0%	14.1%	8.3%	8.1%	2.4%	2.5%	1.2%	1.2%	1.4%	1.2%	0.5%	0.5%	0.5%	0.4%	0.3%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.2%	1.1%	1.4%	100.0%	100.0%
K121	69.1%	70.3%	14.4%	14.1%	8.3%	8.1%	2.6%	2.5%	1.0%	1.1%	1.4%	1.0%	0.6%	0.5%	0.4%	0.5%	0.5%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%	1.3%	1.2%	100.0%	100.0%
K122	75.0%	74.9%	11.7%	12.0%	7.2%	6.8%	1.8%	2.3%	0.8%	1.0%	0.8%	0.8%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	0.1%	1.4%	1.1%	100.0%	100.0%
K123	75.3%	76.1%	12.1%	12.9%	6.7%	6.3%	2.3%	1.2%	0.9%	0.5%	0.8%	0.6%	0.4%	0.3%	0.2%	0.2%	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%	0.1%	0.2%	1.1%	1.4%	100.0%	100.0%
K231	78.3%	78.1%	11.7%	12.7%	5.4%	4.7%	1.6%	1.6%	0.5%	0.6%	0.6%	0.9%	0.3%	0.1%	0.3%	0.3%	0.2%	0.1%	0.0%	0.1%	0.0%	0.1%	1.1%	0.6%	100.0%	100.0%
K232	74.5%	81.1%	10.4%	13.5%	10.4%	2.7%	0.0%	2.0%	2.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.9%	0.7%	0.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%	100.0%
K234	62.3%	57.4%	8.6%	16.9%	14.8%	11.8%	4.3%	1.5%	0.0%	2.2%	3.1%	2.2%	0.6%	0.0%	1.9%	2.2%	0.0%	0.7%	0.0%	0.7%	1.2%	1.5%	3.1%	2.9%	100.0%	100.0%
K235	77.5%	75.4%	11.8%	9.5%	4.2%	6.7%	2.3%	2.2%	1.5%	1.1%	0.0%	2.8%	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.4%	0.6%	0.4%	0.6%	1.9%	0.0%	100.0%	100.0%
Collectif global	70.7%	71.0%	13.5%	13.8%	8.1%	7.7%	2.4%	2.3%	1.1%	1.1%	1.3%	1.1%	0.4%	0.4%	0.4%	0.4%	0.3%	0.3%	0.3%	0.2%	0.2%	0.2%	1.3%	1.4%	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 1153. Les 48 hôpitaux qui en ont moins de 50 sont rassemblés en un seul « hôpital » ; ils sont également représentés ainsi (n = 1153) 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).

Ces représentations de résultats figureront également en ligne sur la page d'accueil 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

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

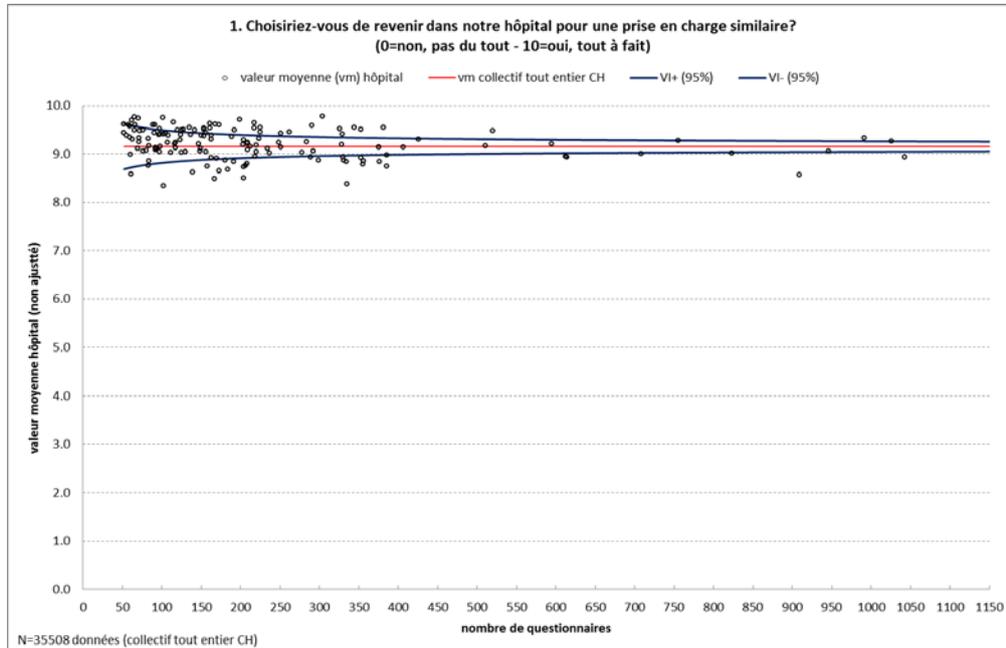


Figure 11b. Moyennes des hôpitaux pour la question 1, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

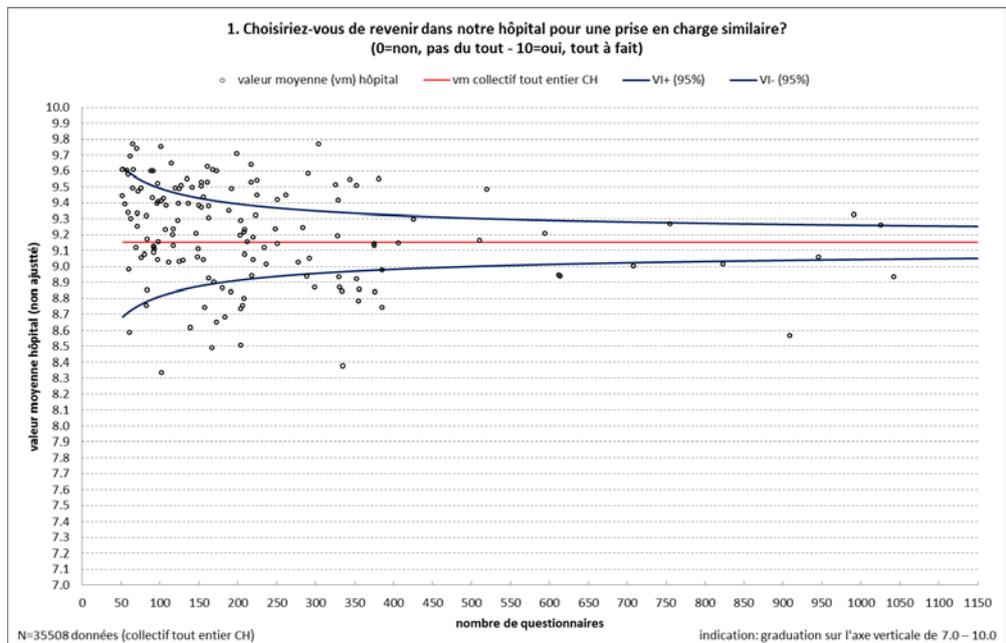


Figure 12a. Moyennes des hôpitaux pour la question 2, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

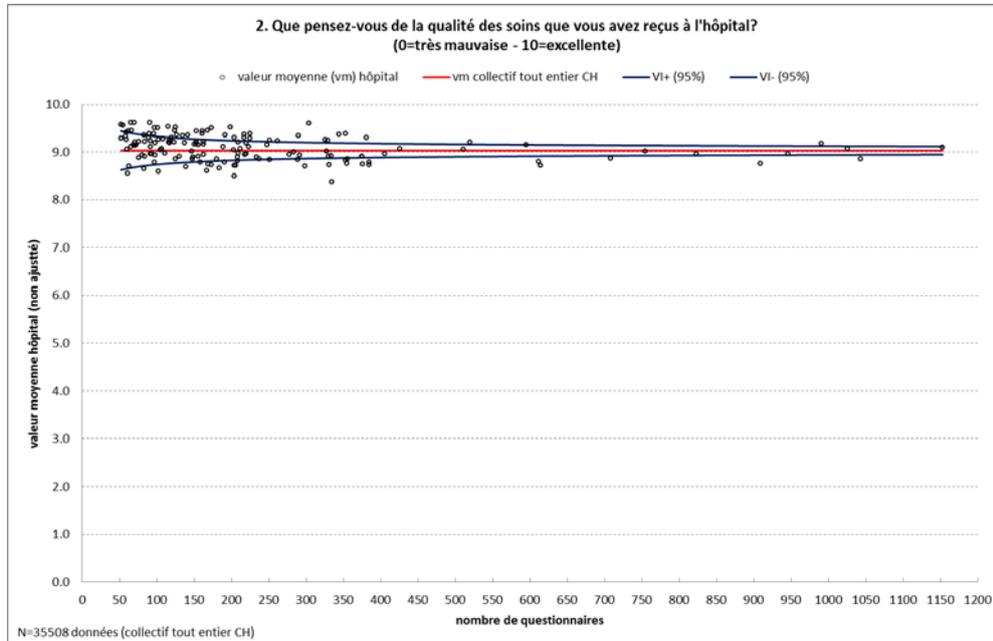


Figure 12b. Moyennes des hôpitaux pour la question 2, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

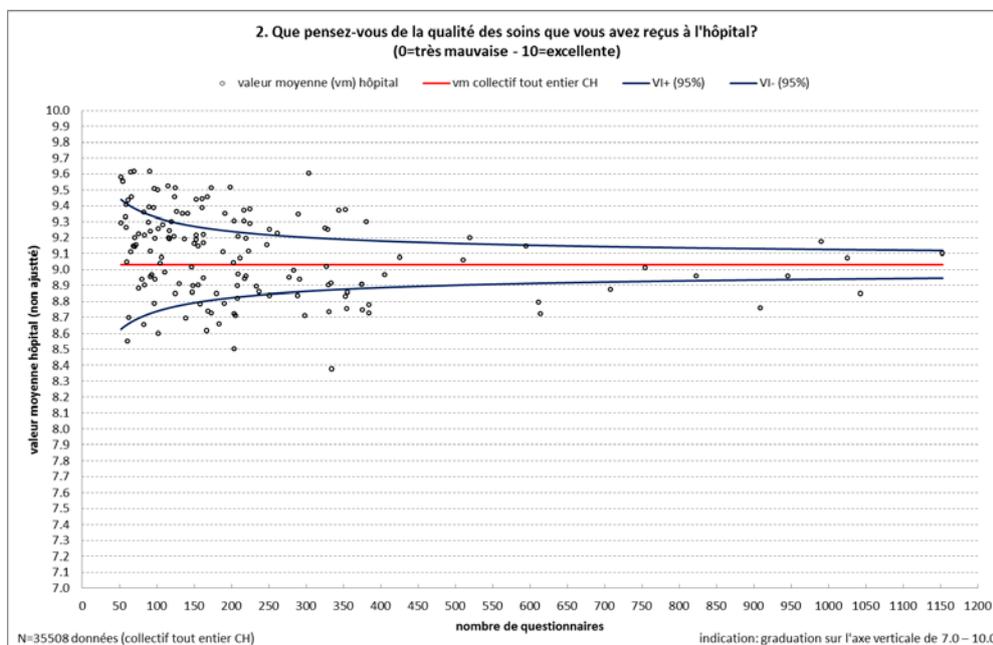


Figure 13a. Moyennes des hôpitaux pour la question 3, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

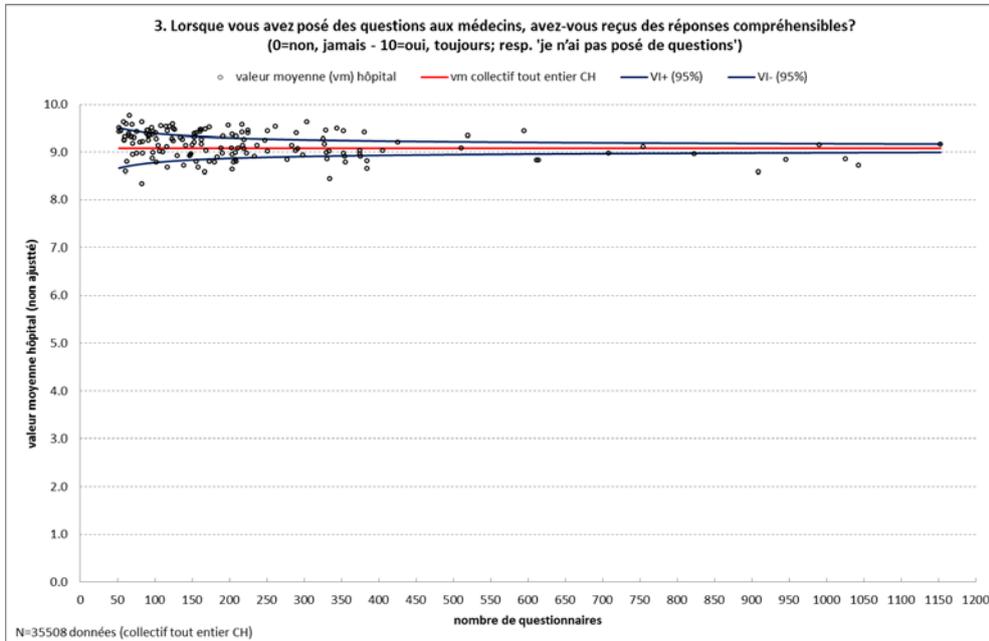


Figure 13b. Moyennes des hôpitaux pour la question 3, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

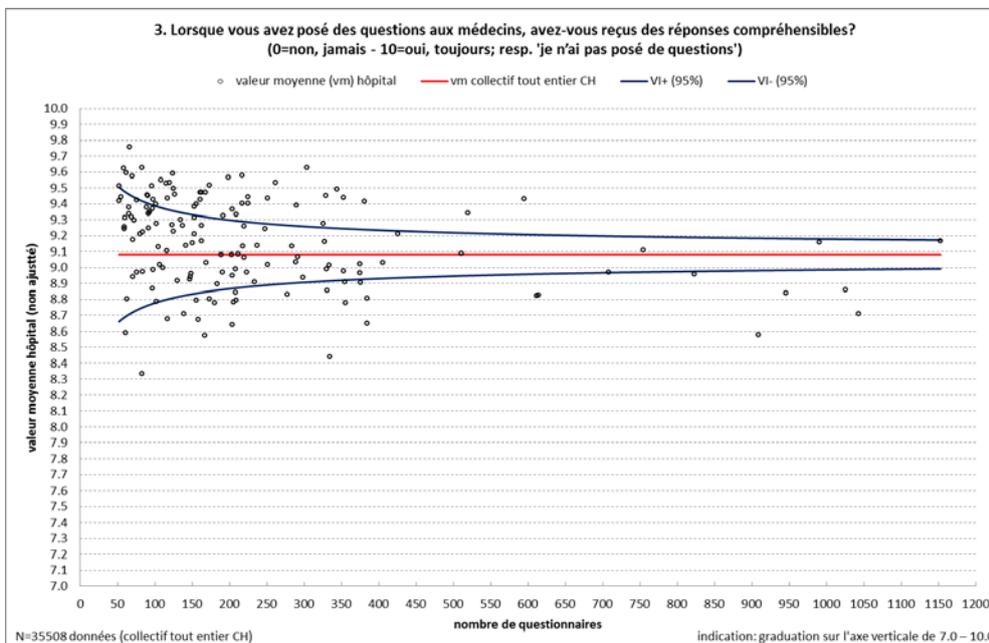


Figure 14a. Moyennes des hôpitaux pour la question 4, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

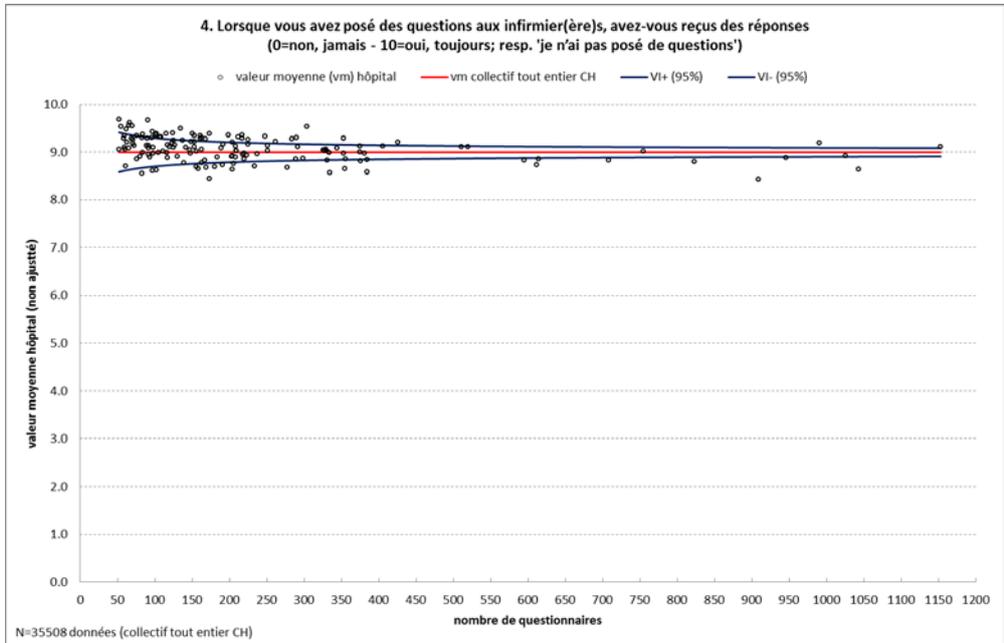


Figure 14b. Moyennes des hôpitaux pour la question 4, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

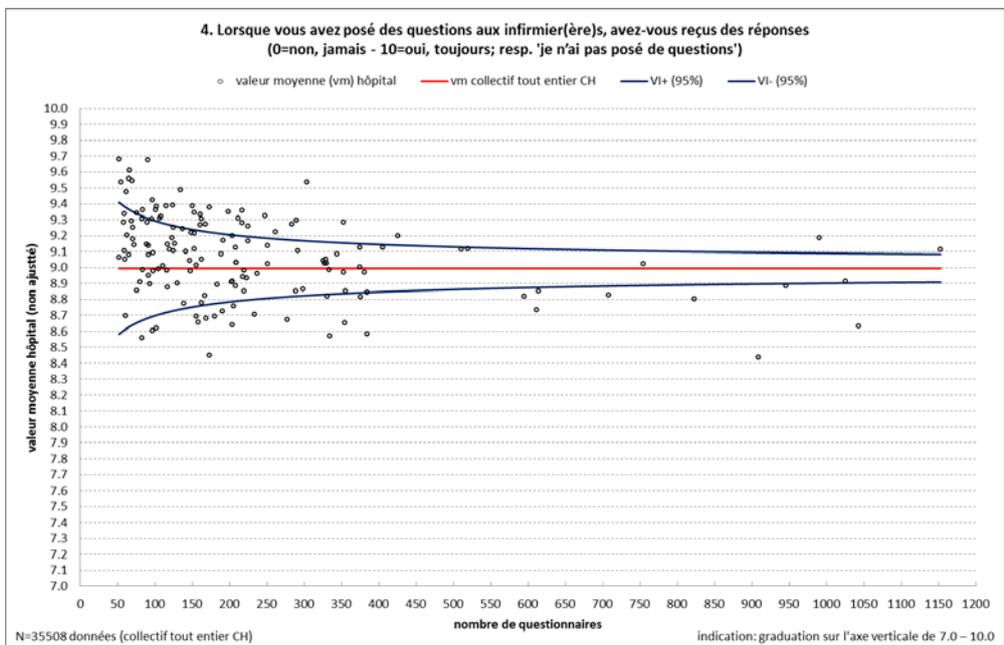


Figure 15a. Moyennes des hôpitaux pour la question 5, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)

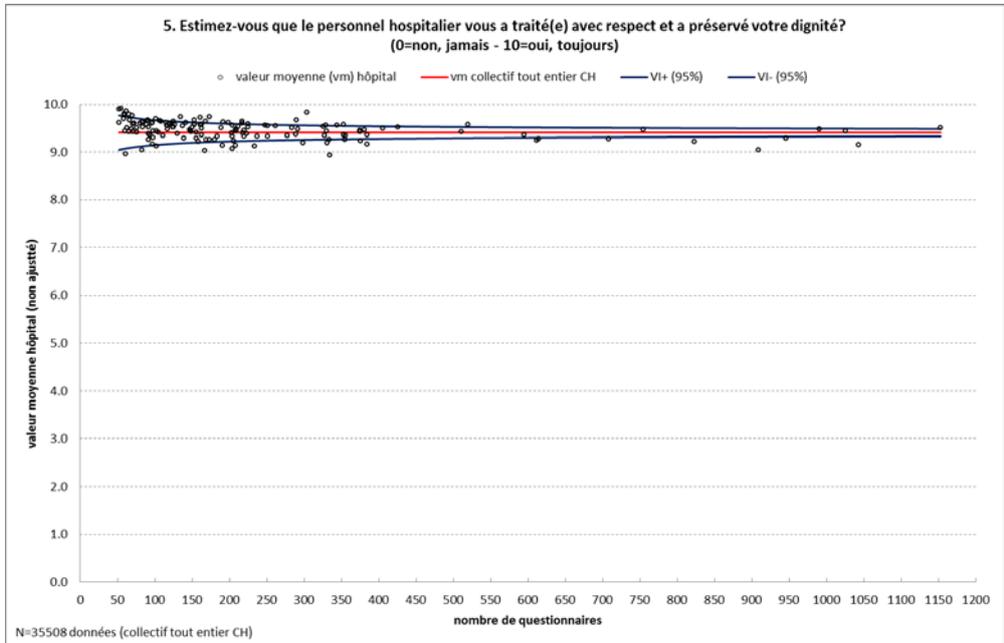
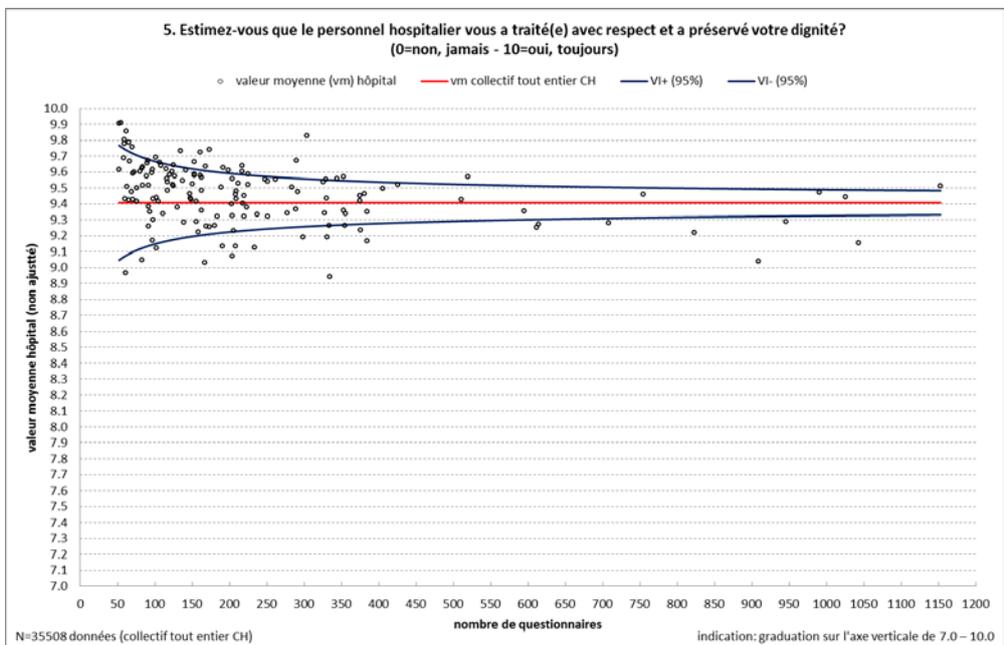


Figure 15b. Moyennes des hôpitaux pour la question 5, non ajustées, en fonction du nombre de questionnaires reçus (graphique en entonnoir)



4. Conclusions

197 hôpitaux, comptant au total 76 392 patients ayant reçu un courrier (mais pas de rappel), ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patients réalisée en septembre 2015. 35 508 questionnaires remplis ont été retournés, ce qui correspond à un taux de réponse de 46,5 % (2014 : 46,0 %). 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) 202 d'entre eux auraient pu y participer.¹² 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 46,5 %, ce qui correspond à la moyenne pour un envoi sans lettre de rappel. La fourchette – qui va de 10 % 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 n'a pas changé par rapport à 2014, c'est-à-dire qu'il est de 30 %.

Les notes données par les patients pour la satisfaction (moyennes) se situent, pour les cinq questions, dans une fourchette allant de 9,00 à 9,41 (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). Par rapport à 2014, la part de données manquantes a diminué principalement pour les questions 3 et 4.

Les résultats se situent à un niveau très élevé. Globalement, les résultats de 2014 et de 2015 sont très proches ; ceux de 2015 se situent dans la même fourchette.

De manière générale, 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 inférieur à 10 dans onze 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'OFS¹³. 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 catégories OFS que dans d'autres (cf. tableau 4).

¹² ANQ : au 31 décembre 2015, 202 hôpitaux (sites compris) avaient signé le contrat qualité de l'ANQ

¹³ 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, K 235 cliniques spécialisées diverses

A la question sur le retour dans le même hôpital (question 1), la moyenne varie, pour 2015, entre 8,3 (catégorie OFS K234) et 9,5 (catégorie OFS K231 et K232). 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 8,5 (catégorie K234) et 9,5 (catégories OFS K232). Pour la question 3 (médecins : réponses compréhensibles), la catégorie OFS K232 présente une moyenne de 9,5, tandis que la catégorie OFS K234 présente la moyenne la plus basse (8,6). La distribution des moyennes en réponse à la question 4 (personnel infirmier : réponses compréhensibles) donne un tableau similaire ; la catégorie K232 obtient la moyenne la plus élevée (9,4) et la catégorie OFS K234 et K111 la plus basse (8,7). A la question sur le respect et la dignité (question 5), la moyenne varie entre 9,7 (catégorie K232) et 8,9 (catégorie 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 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, 2015

Catégorie OFS ¹⁴	Moyenne par hôpital	Moyenne par catégorie de l'OFS (niveau des jeux de données)
K111	40.4%	40.0%
K112	45.2%	45.0%
K121	47.1%	47.1%
K122	49.0%	49.2%
K123	52.2%	51.3%
K231	60.9%	59.8%
K232	62.2%	63.2%
K234	47.2%	45.5%
K235	48.6%	47.7%

¹⁴ 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, K 235 cliniques spécialisées diverses

Annexe 2

Tableau 14. Valeurs 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_VM		F2_VM		F3_VM		F4_M		F5_VM	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
1	GR*	52	36.2%	57.8%	8.81	9.61	9.14	9.58	9.65	9.51	9.43	9.68	9.52	9.90
2	GR	52	65.7%	68.4%	9.74	9.44	9.54	9.29	9.48	9.42	9.65	9.06	9.96	9.62
3	59	55	53.2%	50.0%	9.84	9.39	9.64	9.56	9.43	9.44	9.55	9.54	9.71	9.91
4	62	58	59.0%	56.9%	9.48	9.60	9.13	9.33	9.58	9.63	9.17	9.29	9.66	9.69
5	GR	59	49.5%	52.7%	9.57	9.34	9.66	9.41	9.23	9.25	9.13	9.10	9.81	9.78
6	106	59	45.7%	39.9%	9.29	9.58	9.04	9.26	8.84	9.25	9.18	9.34	9.62	9.80
7	GR	60	39.6%	57.1%	9.14	8.98	9.08	9.05	9.14	9.31	8.76	9.05	9.31	9.43
8	58	61	46.4%	47.3%	8.30	8.59	8.67	8.55	8.55	8.59	8.74	8.70	9.32	8.97
9	54	62	69.2%	56.9%	9.79	9.69	9.62	9.44	9.71	9.59	9.57	9.48	9.89	9.85
10	67	63	59.3%	47.0%	8.84	9.30	8.86	8.70	8.86	8.80	9.13	9.20	9.29	9.51
11	56	65	50.9%	55.6%	9.42	9.49	9.13	9.11	9.34	9.38	9.41	9.08	9.67	9.42
12	71	65	56.3%	68.4%	9.55	9.77	9.33	9.61	9.43	9.34	9.39	9.56	9.78	9.78
13	64	66	55.7%	64.7%	9.53	9.61	9.03	9.45	9.35	9.76	8.95	9.61	9.47	9.67
14	79	69	49.7%	51.1%	8.91	9.12	9.11	9.14	9.40	9.32	9.00	9.29	9.34	9.48
15	54	70	60.0%	67.3%	9.81	9.74	9.65	9.61	9.75	9.58	9.40	9.55	9.87	9.76
16	83	71	44.6%	32.1%	9.55	9.33	9.45	9.20	9.23	8.94	9.40	9.18	9.63	9.43
17	126	71	58.9%	52.2%	9.34	9.25	9.14	9.14	9.13	9.17	9.16	9.25	9.48	9.59
18	74	72	53.2%	47.1%	9.86	9.47	9.64	9.15	9.55	9.30	9.59	9.14	9.91	9.60
19	54	76	35.5%	46.1%	9.04	9.05	8.92	8.88	9.09	8.97	8.54	8.86	9.23	9.41
20	102	76	69.4%	58.5%	9.42	9.49	9.33	9.22	9.14	9.42	9.31	9.34	9.70	9.50
21	106	80	44.7%	46.5%	8.96	9.08	8.83	8.94	8.93	9.21	8.77	8.91	9.29	9.60

N°	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_VM		F2_VM		F3_VM		F4_M		F5_VM	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
22	GR	83	50.5%	48.3%	9.28	9.32	9.11	9.36	9.32	9.63	9.35	9.30	9.64	9.62
23	97	83	48.5%	43.0%	8.57	8.75	8.63	8.65	8.63	8.33	8.60	8.56	9.37	9.05
24	76	84	50.0%	67.7%	9.07	8.85	8.70	8.90	9.04	8.97	8.77	8.99	9.03	9.52
25	82	84	35.0%	42.2%	8.93	9.17	9.09	9.21	9.14	9.22	9.17	9.36	9.38	9.63
26	95	89	48.7%	40.6%	9.31	9.60	9.19	9.30	8.78	9.38	8.82	9.14	9.57	9.57
27	94	90	56.0%	64.3%	9.59	9.43	9.27	9.39	9.26	9.46	9.02	9.29	9.59	9.66
28	79	91	66.4%	64.5%	9.54	9.60	9.64	9.62	9.74	9.45	9.42	9.67	9.83	9.67
29	70	92	39.5%	51.7%	9.16	9.13	8.85	8.96	9.06	9.34	9.10	8.95	9.30	9.38
30	102	92	42.9%	39.5%	9.02	9.12	9.03	9.11	8.92	9.25	9.11	9.08	9.42	9.52
31	109	92	49.3%	50.5%	9.47	9.09	9.02	9.24	9.26	9.34	9.06	9.14	9.38	9.26
32	52	93	35.1%	49.2%	9.38	9.11	9.06	8.97	9.09	9.35	9.10	8.90	9.65	9.35
33	85	96	54.5%	66.7%	9.32	9.40	9.14	9.39	9.34	9.51	9.07	9.31	9.41	9.59
34	85	97	51.5%	58.4%	9.75	9.52	9.47	9.51	9.66	9.37	9.52	9.42	9.77	9.61
35	130	97	43.0%	35.8%	8.57	9.04	8.45	8.79	8.94	8.87	8.37	8.60	9.00	9.17
36	95	98	66.9%	49.2%	9.35	9.41	9.29	9.19	9.55	9.43	9.01	8.98	9.59	9.43
37	103	98	43.3%	36.7%	8.86	9.15	8.82	8.94	9.03	8.99	8.84	9.09	9.29	9.30
38	116	101	47.5%	42.8%	9.44	9.75	9.32	9.50	9.19	9.40	9.23	9.36	9.61	9.69
39	82	102	62.6%	59.6%	9.73	9.41	9.58	9.25	9.59	9.28	9.31	9.38	9.72	9.44
40	104	102	43.9%	46.2%	8.85	8.33	8.72	8.60	9.01	8.79	8.42	8.62	9.10	9.12
41	100	105	49.8%	52.0%	9.42	9.43	9.33	9.04	9.26	9.13	9.10	8.99	9.66	9.41
42	110	107	48.2%	44.4%	9.06	9.23	8.83	9.08	9.12	9.02	9.17	9.31	9.49	9.66
43	153	108	53.9%	44.1%	9.46	9.38	9.23	9.28	9.21	9.55	9.10	9.32	9.52	9.64
44	106	111	37.5%	41.4%	9.32	9.03	9.09	8.98	9.19	9.00	9.10	9.01	9.55	9.34
45	GR	115	45.0%	46.0%	9.43	9.65	9.15	9.53	9.38	9.53	9.36	9.39	9.71	9.62

N°	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_VM		F2_VM		F3_VM		F4_M		F5_VM	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
46	123	116	60.3%	52.3%	9.42	9.20	9.18	9.20	9.07	9.11	9.07	8.98	9.49	9.56
47	127	117	47.2%	44.8%	9.15	9.13	9.11	9.19	9.25	9.43	8.91	9.15	9.31	9.48
48	130	117	51.2%	46.8%	9.10	9.23	9.21	9.24	8.98	8.68	9.11	8.88	9.57	9.54
49	152	120	57.8%	52.9%	9.48	9.49	9.41	9.30	9.46	9.53	9.36	9.11	9.66	9.58
50	104	123	44.4%	47.9%	9.20	9.29	9.09	9.21	9.37	9.27	9.19	9.19	9.58	9.60
51	142	124	60.2%	63.9%	9.40	9.40	9.23	9.45	9.56	9.59	9.25	9.39	9.61	9.52
52	134	125	56.8%	49.6%	8.94	9.03	8.59	8.85	8.90	9.23	8.85	9.10	9.31	9.51
53	152	125	46.9%	45.8%	9.49	9.49	9.38	9.51	9.61	9.50	9.32	9.25	9.65	9.65
54	149	127	53.4%	52.5%	9.28	9.51	9.24	9.36	9.51	9.46	9.09	9.15	9.58	9.57
55	97	130	36.1%	49.2%	9.12	9.04	8.68	8.91	8.57	8.92	8.63	8.90	9.35	9.38
56	104	135	57.5%	57.7%	9.49	9.55	9.35	9.35	9.40	9.30	9.45	9.49	9.74	9.73
57	120	137	33.7%	43.1%	9.17	9.39	8.94	9.19	8.99	9.27	9.27	9.24	9.56	9.55
58	131	139	32.7%	29.3%	8.95	8.62	8.79	8.69	9.02	8.71	8.66	8.78	9.35	9.28
59	129	142	40.3%	40.3%	9.58	9.50	9.32	9.35	9.20	9.14	9.30	9.10	9.80	9.61
60	164	147	50.2%	49.0%	9.12	9.21	9.01	9.01	9.08	8.93	9.10	9.04	9.39	9.46
61	153	148	50.5%	46.5%	8.82	9.06	8.79	8.86	8.75	8.94	8.83	8.98	9.42	9.43
62	148	149	45.7%	47.2%	9.01	9.11	8.76	8.90	8.59	8.96	9.15	9.22	9.30	9.43
63	116	150	51.3%	53.2%	9.25	9.38	8.98	9.16	8.74	9.15	9.25	9.38	9.72	9.52
64	142	153	57.7%	64.6%	9.41	9.53	9.36	9.44	9.16	9.31	8.94	9.35	9.47	9.66
65	154	153	57.2%	47.5%	8.93	9.37	9.01	9.19	9.30	9.38	8.83	9.12	9.40	9.59
66	158	153	57.2%	60.5%	9.62	9.50	9.42	9.22	9.27	9.21	9.31	9.22	9.69	9.58
67	129	156	39.2%	40.6%	9.00	9.05	8.74	8.90	8.97	8.80	8.98	8.69	9.52	9.42
68	143	156	54.8%	63.2%	9.43	9.44	9.12	9.15	9.46	9.40	9.13	9.01	9.55	9.29
69	141	158	42.7%	47.7%	9.01	8.74	8.91	8.78	8.91	8.67	8.73	8.65	9.34	9.22

N°	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_VM		F2_VM		F3_VM		F4_M		F5_VM	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
70	147	161	60.0%	59.6%	9.59	9.63	9.33	9.39	9.38	9.43	9.37	9.34	9.63	9.73
71	182	161	56.0%	47.9%	9.44	9.53	9.19	9.44	9.51	9.47	9.16	9.27	9.52	9.58
72	123	163	43.5%	43.4%	8.87	8.93	8.90	8.94	8.92	9.26	8.96	8.78	9.34	9.36
73	138	163	36.4%	43.9%	9.29	9.38	9.08	9.17	9.28	9.17	9.41	9.31	9.57	9.57
74	-	163	-	59.3%	-	9.31	-	9.22	-	9.47	-	9.05	-	9.48
75	167	167	47.2%	46.0%	8.65	8.49	8.62	8.61	8.65	8.57	8.68	8.83	8.98	9.03
76	144	168	51.8%	55.6%	9.56	9.61	9.33	9.45	9.42	9.47	9.21	9.27	9.61	9.63
77	179	169	36.3%	35.7%	8.74	8.90	8.78	8.74	8.85	9.03	8.65	8.68	9.28	9.26
78	171	173	47.0%	44.0%	9.48	9.60	9.42	9.51	9.35	9.52	9.12	9.38	9.62	9.74
79	196	173	47.1%	44.5%	8.62	8.65	8.69	8.73	8.64	8.80	8.64	8.45	9.21	9.26
80	164	180	40.2%	42.4%	9.01	8.87	8.81	8.85	8.95	8.78	8.96	8.69	9.30	9.27
81	232	184	44.5%	34.6%	8.89	8.68	8.74	8.66	8.93	8.90	9.04	8.89	9.39	9.32
82	179	189	55.2%	55.6%	9.10	9.35	8.94	9.11	8.98	9.08	9.07	9.09	9.46	9.51
83	222	191	50.1%	39.5%	9.16	8.84	8.89	8.79	9.06	8.97	8.79	8.73	9.29	9.13
84	108	192	51.9%	58.2%	9.50	9.49	9.44	9.35	9.14	9.32	9.13	9.17	9.66	9.63
85	180	199	49.5%	51.8%	9.53	9.71	9.46	9.52	9.44	9.57	9.22	9.35	9.60	9.61
86	195	203	48.3%	46.6%	8.84	9.20	8.90	9.05	8.97	9.08	8.92	8.91	9.35	9.40
87	190	204	46.1%	47.4%	9.02	8.50	8.79	8.50	8.63	8.64	9.11	8.64	9.48	9.07
88	229	204	50.3%	55.1%	9.46	9.29	9.32	9.31	9.42	9.37	9.24	9.20	9.69	9.56
89	295	204	50.5%	37.2%	8.62	8.74	8.55	8.72	8.54	8.95	8.82	8.92	9.16	9.32
90	201	206	45.5%	41.2%	8.89	8.75	8.87	8.71	8.81	8.78	8.74	8.76	9.16	9.23
91	178	208	36.9%	38.7%	9.40	9.21	9.16	8.90	9.23	8.99	9.25	9.13	9.64	9.46
92	195	208	48.8%	50.7%	8.15	8.80	8.32	8.82	8.24	8.84	8.22	8.89	8.84	9.13
93	165	209	43.2%	51.2%	9.17	9.08	9.12	8.97	8.86	8.80	9.06	9.03	9.29	9.43

N°	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_VM		F2_VM		F3_VM		F4_M		F5_VM	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
94	173	209	38.9%	39.7%	9.04	9.23	8.96	9.21	9.01	9.33	8.54	9.03	9.20	9.48
95	235	212	50.6%	48.1%	9.29	9.15	9.10	9.07	9.05	9.09	9.10	9.31	9.49	9.53
96	228	217	54.4%	59.9%	9.55	9.64	9.40	9.37	9.33	9.40	9.23	9.28	9.64	9.64
97	241	217	59.1%	53.2%	9.61	9.53	9.42	9.30	9.48	9.58	9.22	9.36	9.69	9.60
98	282	218	38.0%	37.8%	8.76	8.94	8.73	8.94	9.00	9.13	8.82	8.94	9.28	9.40
99	222	220	39.9%	37.7%	8.83	9.05	8.85	8.96	8.99	9.07	8.77	8.98	9.18	9.32
100	245	220	46.8%	52.4%	9.22	9.18	9.17	9.19	9.53	9.26	8.89	8.85	9.42	9.45
101	189	223	46.9%	61.1%	9.23	9.32	9.14	9.11	9.03	8.97	9.12	8.93	9.52	9.38
102	219	225	63.7%	65.2%	9.52	9.54	9.41	9.38	9.55	9.40	9.24	9.26	9.64	9.59
103	233	225	62.0%	57.8%	9.53	9.45	9.36	9.29	9.46	9.45	9.33	9.17	9.72	9.52
104	258	234	56.3%	49.5%	9.01	9.12	8.86	8.89	8.83	8.91	8.78	8.71	9.21	9.13
105	220	237	43.1%	44.5%	8.95	9.02	8.80	8.86	8.87	9.14	8.99	8.96	9.38	9.33
106	156	248	39.7%	54.3%	9.30	9.23	9.20	9.16	9.31	9.24	9.40	9.33	9.66	9.55
107	254	251	56.1%	57.7%	9.31	9.42	9.24	9.25	9.41	9.43	9.11	9.14	9.50	9.54
108	262	251	38.8%	41.4%	9.00	9.14	8.90	8.84	8.99	9.02	8.63	9.02	9.15	9.32
109	89	262	50.3%	57.3%	9.33	9.45	9.03	9.23	9.46	9.53	9.08	9.22	9.48	9.55
110	271	278	50.7%	52.7%	9.20	9.03	9.09	8.95	8.96	8.83	8.94	8.67	9.39	9.34
111	175	284	38.2%	54.3%	8.86	9.24	8.85	9.00	8.83	9.14	9.12	9.27	9.34	9.51
112	308	289	43.3%	44.5%	8.92	8.94	8.75	8.84	8.94	9.04	8.59	8.85	9.19	9.37
113	294	290	48.8%	50.7%	9.35	9.58	9.12	9.34	9.37	9.39	9.17	9.29	9.49	9.67
114	249	292	49.3%	50.8%	9.29	9.05	9.05	8.94	9.10	9.07	9.09	9.11	9.49	9.48
115	289	299	45.3%	44.2%	8.99	8.87	8.85	8.71	9.08	8.94	8.87	8.86	9.26	9.19
116	310	304	60.7%	62.3%	9.61	9.77	9.47	9.60	9.48	9.63	9.36	9.54	9.68	9.83
117	298	326	47.5%	51.9%	9.42	9.51	9.27	9.26	9.21	9.28	9.09	9.04	9.54	9.54

N°	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_VM		F2_VM		F3_VM		F4_M		F5_VM	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
118	307	328	35.7%	38.6%	9.00	9.19	8.89	9.02	8.95	9.16	9.01	9.03	9.30	9.34
119	427	329	56.9%	52.9%	9.36	9.42	9.19	9.25	9.31	9.45	9.06	9.05	9.54	9.55
120	272	330	39.1%	47.1%	9.20	8.93	8.94	8.90	9.17	8.99	9.15	9.03	9.47	9.43
121	244	331	35.7%	42.5%	8.75	8.87	8.70	8.73	8.81	8.85	8.76	8.82	9.28	9.19
122	352	334	46.2%	45.1%	8.83	8.85	8.77	8.91	8.88	9.02	8.84	8.99	9.11	9.27
123	294	335	46.9%	45.8%	8.46	8.38	8.57	8.37	8.44	8.44	8.52	8.57	9.03	8.94
124	428	344	52.5%	51.2%	9.54	9.55	9.36	9.37	9.44	9.49	9.22	9.09	9.55	9.56
125	251	353	30.3%	40.7%	8.90	8.92	8.82	8.83	8.88	8.98	9.00	8.97	9.39	9.36
126	354	353	60.0%	61.2%	9.66	9.51	9.41	9.38	9.48	9.44	9.28	9.29	9.71	9.57
127	267	355	37.0%	39.4%	8.91	8.78	8.84	8.75	8.88	8.91	8.66	8.65	9.31	9.27
128	281	356	37.2%	49.9%	8.65	8.86	8.79	8.86	8.66	8.78	8.61	8.85	9.29	9.34
129	336	375	51.2%	52.2%	9.25	9.14	9.04	8.91	8.90	8.97	9.00	9.00	9.39	9.42
130	451	375	49.5%	42.8%	9.08	9.13	8.81	8.91	8.98	9.02	9.02	9.13	9.35	9.45
131	435	376	49.1%	43.4%	8.94	8.84	8.78	8.75	8.78	8.90	8.67	8.81	9.20	9.24
132	411	381	67.0%	63.9%	9.54	9.55	9.24	9.30	9.33	9.42	8.95	8.97	9.48	9.47
133	379	385	42.3%	47.1%	8.37	8.74	8.36	8.72	8.28	8.65	8.42	8.58	8.83	9.17
134	391	385	46.7%	48.4%	8.72	8.98	8.58	8.78	8.94	8.81	8.78	8.84	9.17	9.35
135	370	406	45.6%	50.5%	9.01	9.14	8.83	8.97	8.97	9.03	8.88	9.13	9.33	9.50
136	483	426	58.4%	50.4%	9.29	9.30	9.06	9.08	9.12	9.21	9.26	9.20	9.49	9.52
137	515	511	52.9%	52.5%	9.22	9.16	9.07	9.06	9.12	9.09	9.16	9.12	9.50	9.43
138	571	520	57.6%	54.5%	9.41	9.48	9.15	9.20	9.30	9.34	9.06	9.12	9.49	9.57
139	681	595	55.3%	51.7%	9.47	9.21	9.32	9.15	9.46	9.43	9.00	8.82	9.53	9.35
140	425	612	35.4%	36.2%	9.06	8.95	8.93	8.80	9.01	8.82	8.96	8.74	9.35	9.25
141	613	614	51.8%	50.5%	8.91	8.94	8.71	8.72	8.85	8.83	8.81	8.85	9.21	9.27

N°	Nombre de questionnaires reçus		Taux de réponse		F1_VM		F2_VM		F3_VM		F4_M		F5_VM	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
142	543	708	33.8%	41.6%	8.95	9.00	8.76	8.87	8.75	8.97	8.73	8.83	9.16	9.28
143	709	755	42.4%	41.9%	9.17	9.27	9.03	9.01	9.05	9.11	9.07	9.02	9.41	9.46
144	888	823	36.2%	32.9%	8.97	9.01	8.88	8.96	9.01	8.96	8.77	8.80	9.27	9.22
145	874	909	42.9%	42.0%	8.53	8.57	8.66	8.76	8.51	8.58	8.46	8.44	9.04	9.04
146	944	946	35.4%	37.9%	8.87	9.06	8.75	8.96	8.69	8.84	8.61	8.88	9.10	9.29
147	912	991	47.5%	46.4%	9.29	9.32	9.08	9.18	9.12	9.16	9.10	9.19	9.40	9.47
148	925	1'026	40.6%	40.2%	9.20	9.26	9.04	9.07	8.93	8.86	8.93	8.91	9.35	9.44
149	961	1'043	46.9%	48.8%	8.84	8.93	8.77	8.85	8.77	8.71	8.56	8.63	9.14	9.15
150**	1'181	1'153	47.8%	47.3%	9.31	9.19	9.23	9.10	9.27	9.17	9.18	9.12	9.58	9.51
Collectif global CH	34'552	35'508	46.0%	46.5%	9.12	9.15	9.00	9.03	9.05	9.08	8.96	9.00	9.39	9.41

Remarques sur le tableau :

*GR : groupe résiduel

**Groupe résiduel hôpitaux < 50 ET.