

Satisfaction des patients

Médecine somatique aiguë Adultes

Rapport comparatif national

Mesure 2017

Octobre 2018, Version 1.1

Sommaire

| | |
|---|----|
| Résumé..... | 3 |
| 1 Introduction..... | 4 |
| 1.1 Contexte..... | 4 |
| 1.2 Objectifs du rapport..... | 4 |
| 2 Méthode..... | 5 |
| 2.1 Population..... | 5 |
| 2.2 Mesures..... | 6 |
| 2.3 Analyses statistiques..... | 6 |
| 3 Résultats..... | 8 |
| 3.1 Description de l'échantillon..... | 8 |
| 3.1.1 Taux de réponses..... | 8 |
| 3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondants..... | 9 |
| 3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondants et destination à la sortie de l'hôpital..... | 11 |
| 3.2 Niveau de satisfaction des patients en soins somatiques aigus : résultats globaux 2017..... | 13 |
| 3.3 Evolution depuis 2016 du niveau de satisfaction des patients..... | 15 |
| 3.4 Résultats par catégorie d'hôpital (OFS)..... | 16 |
| 3.4.1 Catégorie K111 : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 1 (hôpitaux universitaires)..... | 16 |
| 3.4.2 Catégorie K112 : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 2..... | 18 |
| 3.4.3 Catégorie K121 : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 3..... | 20 |
| 3.4.4 Catégorie K122 : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 4..... | 22 |
| 3.4.5 Catégorie K123 : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 5..... | 24 |
| 3.4.6 Catégorie K231 : Cliniques spécialisées – Chirurgie..... | 26 |
| 3.4.7 Catégorie K234 : Cliniques spécialisées – Gériatrie..... | 28 |
| 3.4.8 Catégorie K235 : Cliniques spécialisées : Cliniques diverses..... | 30 |
| 3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour chaque question de satisfaction..... | 32 |
| 4 Synthèse et conclusion..... | 41 |
| Bibliographie..... | 43 |
| Liste des figures..... | 44 |
| Liste des tableaux..... | 45 |
| Annexes..... | 46 |
| Mentions légales..... | 69 |

Résumé

Ce rapport présente les résultats de l'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ réalisée auprès des patients adultes hospitalisés en soins somatiques aigus en 2017. C'est la 2^{ème} édition de l'enquête nationale de satisfaction qui utilise la nouvelle version du questionnaire 2.0 (six questions), utilisée pour la première fois en 2016.

Tandis que le taux de réponses de l'enquête 2017 (45,7%) est légèrement inférieur à celui de l'année précédente (46,5%), les caractéristiques sociodémographiques des répondants sont restées globalement stables depuis 2011. On note cependant une légère augmentation de l'âge moyen et une diminution du nombre de patients avec assurance privée ou semi-privée, qui est de 29,6% en 2017. L'état de santé auto-reporté, relevé pour la première fois en 2016, montre que près de la moitié (48,4%) des répondants ont considéré que leur état de santé était bon et que plus d'un tiers (38,3%) l'ont jugé très bon ou excellent au moment de répondre à l'enquête. Ces proportions sont similaires à celles relevées en 2016. Signalons finalement que, comme en 2016, les patients rentrent la plupart du temps (88,5%) à leur domicile à la sortie d'hôpital.

Le niveau de satisfaction est élevé. En effet, au moins trois répondants sur cinq ont exprimé le niveau de satisfaction le plus élevé sur les questions deux et trois touchant à la communication (62,6% et 62,1%) et sur la question quatre concernant la question quatre pour la médication (66,7%). Le niveau de satisfaction est moindre concernant l'organisation de la sortie de l'hôpital et la qualité des soins reçus, puisque seul environ un tiers des répondants (31,6% et 37,1%, respectivement) ont exprimé le niveau de satisfaction le plus haut. Pour chacune de ces cinq questions le niveau de satisfaction est resté stable par rapport à 2016. La durée de l'hospitalisation, évaluée sur une échelle en trois positions, a été jugée adéquate par 89,2% des patients (89,6% en 2016). Des résultats similaires se retrouvent lors des analyses par catégories d'hôpitaux.

Les diagrammes en entonnoir révèlent une dispersion assez importante des données. De plus, les données des hôpitaux/cliniques comprenant un petit nombre de répondants (<100) sont distribuées de façon asymétrique ; une proportion majoritaire de leurs scores se situent au-dessus de la moyenne globale.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en considérant les deux limites suivantes. D'abord, le fait que les caractéristiques de la population source de patients éligibles ne sont pas disponibles, ce qui ne permet pas de généraliser les résultats à l'ensemble des patients hospitalisés en soins somatiques aigus. Les quelques données socio-démographiques (âge, genre, type d'assurance) nous permettent seulement de suivre l'évolution des caractéristiques des répondants au cours du temps. Ensuite, le fait que l'ajustement des résultats ne s'est fait que sur un nombre limité de variables, celles disponibles pour les analyses.

1 Introduction

1.1 Contexte

Le jugement par les patients^{1,2} de la qualité des prestations fournies par un hôpital constitue un indicateur de qualité important et reconnu. En effet, la satisfaction des patients est considérée comme un reflet indirect de la qualité des soins et des autres services fournis dans les hôpitaux. Elle peut, par exemple, avoir une influence sur la santé du patient, son utilisation future des services ou encore l'adhésion aux traitements proposés (9). Par conséquent, les enquêtes de satisfaction de l'ANQ sont d'intérêt aussi bien pour les prestataires (p. ex. hôpitaux et médecins leur envoyant des patients) que des agents payeurs (cantons et assureurs) que pour le public dans son ensemble.

L'enquête de satisfaction des patients hospitalisés en soins somatiques aigus fait partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ. Ainsi, les hôpitaux et les cliniques qui ont signé le contrat qualité national sont tenus de la réaliser. En 2017, elle a été menée dans des conditions similaires aux enquêtes réalisées annuellement depuis 2011, conformément au règlement des données de l'ANQ (11).

Etant donné que le questionnaire se concentre sur un petit nombre de questions clés, cela permet aux hôpitaux/cliniques de participer tout en le combinant à d'autres questionnaires plus complets.

1.2 Objectifs du rapport

L'objectif principal de ce rapport est de donner une image de la satisfaction des patients adultes hospitalisés en soins somatiques aigus en Suisse en septembre 2017. Il présente ainsi les résultats d'abord pour l'ensemble des hôpitaux/cliniques suisses puis par catégorie d'hôpitaux de l'OFS. Ce rapport présente également l'évolution des résultats depuis 2016 pour l'ensemble des hôpitaux/cliniques suisses ainsi que pour toutes les catégories d'hôpitaux.

¹ Dans ce rapport, les termes « patients » et « répondants » désignent tous deux les « individus hospitalisés en soins somatiques aigus en 2017 ayant répondu à l'enquête de satisfaction de l'ANQ ». Ces deux termes sont utilisés alternativement, au gré des circonstances nécessitant leur emploi dans le texte. Le terme patient, peut, quant à lui, revêtir un sens plus générique.

² Le masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

2 Méthode

Dans cette section, nous rappelons brièvement les éléments principaux de la méthodologie considérée pour la conduite de cette enquête ; les détails sont disponibles dans le « Concept d'évaluation ANQ » (17).

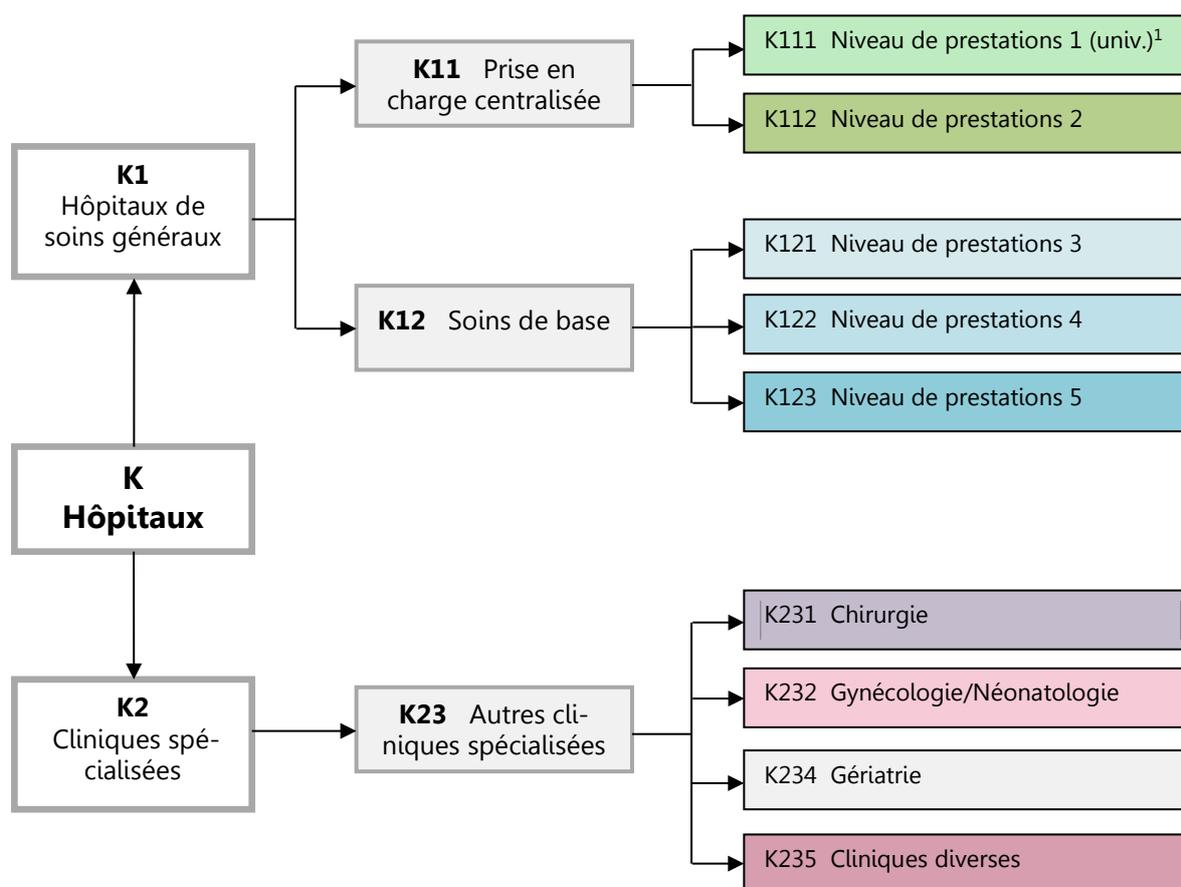
2.1 Population

La population ciblée par cette enquête comprend tous les patients adultes hospitalisés dans les hôpitaux/cliniques suisses en soins somatiques aigus, et sortis entre le 1^{er} et le 30 septembre 2017. Les patients décédés et ceux n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse ont été exclus.

Catégories d'hôpitaux de l'Office fédéral de la statistique (OFS)

Les catégories OFS, c'est-à-dire les hôpitaux/cliniques délivrant des soins somatiques aigus aux adultes sont présentées ci-dessous (Figure 1 et annexes p 67).

Figure 1 : Typologie des hôpitaux/cliniques de soins somatiques aigus pour adultes



¹ Hôpitaux universitaires

2.2 Mesures

Les données ont été récoltées à l'aide d'un questionnaire papier comprenant six questions traitant de la satisfaction des patients :

- (1) qualité des soins reçus à l'hôpital
- (2) possibilité de poser des questions aux médecins et au personnel soignant
- (3) clarté des réponses fournies
- (4) explications concernant les médicaments à prendre
- (5) organisation de la sortie de l'hôpital
- (6) durée du séjour

La satisfaction concernant les aspects des questions 1 à 5 a été mesurée à partir d'une échelle de réponse ordinale à cinq degrés.

Outre cette mesure de la satisfaction, les autres informations disponibles étaient l'âge, le genre, le type d'assurance maladie (division semi-privée/privée versus commune), la langue du questionnaire (allemand, français, italien), l'état de santé auto-reporté des patients (excellent, très bon, bon, moins bon, mauvais) et la destination à la sortie de l'hôpital (mon domicile vs. un autre endroit).

2.3 Analyses statistiques

Description de l'échantillon

Les analyses descriptives de l'échantillon comprennent (a) la qualité des données (taux de réponses obtenus par institut de mesure et taux de réponses à chaque question parmi les questionnaires retournés) et (b) la composition de l'échantillon selon l'âge, le genre, le type d'assurance, la langue du questionnaire, l'état de santé auto-reporté et la destination des patients à la sortie de l'hôpital. Des comparaisons dans le temps sont par ailleurs présentées pour ces variables depuis l'année de la première enquête : âge ; genre ; assurance ; langue du questionnaire ; état de santé auto-reporté ; destination à la sortie de l'hôpital (toutes ces variables sont disponibles depuis 2011, sauf l'état de santé auto-reporté et la destination à la sortie, disponible depuis 2016). En outre, des résultats stratifiés par catégorie d'âge sont présentés pour l'état de santé auto-reporté et la destination à la sortie de l'hôpital.

Evaluation des réponses (globalement et par catégorie d'hôpital OFS)

Les résultats des réponses aux questions de satisfaction sont présentés sous forme de graphiques et de tableaux. Les graphiques présentent les distributions des modalités de réponse avec leur intervalle de confiance à 95% (IC 95%) respectifs et mettent en évidence la proportion de réponses problématiques (i.e. la proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas), en rouge. Les autres informations relatives à ces réponses (nombre de patients ayant répondu à la question, moyenne non ajustée et intervalle de confiance à 95% (cf. Glossaire, en annexes), proportion de réponses problématiques et de valeurs manquantes) sont présentées dans les tableaux qui suivent les graphiques.

Ces analyses sont d'abord effectuées pour l'ensemble des patients et hôpitaux/cliniques, puis pour chaque catégorie d'hôpital OFS, pour autant qu'elle comporte au moins deux hôpitaux/cliniques participants.

L'interprétation d'un résultat statistiquement significatif est limitée car l'enquête est réalisée sur de grands échantillons ; dans ces conditions en effet, une différence même minime peut apparaître statistiquement significative. Ainsi, lors de l'interprétation des résultats, il est nécessaire de considérer la signification « clinique » (i.e. pour le patient) d'une différence en plus du seuil de signification statistiques (P -valeur < 0.05). Pour cette raison, les tests sont appliqués avec parcimonie et leurs résultats sont restitués uniquement lorsque cela s'avère pertinent.

Par contre, les pourcentages et moyennes sont présentés avec leur intervalle de confiance à 95%. Ces derniers, en restituant une étendue de valeurs possibles, donnent une idée de la précision des valeurs obtenues. De plus, lorsque l'on compare deux moyennes, si leurs intervalles de confiance respectifs ne se recoupent pas, la différence entre elles peut être considérée comme statistiquement significative.

Comparaisons dans le temps

Des comparaisons dans le temps (2016 et 2017) sont également présentées pour chacune des six questions de satisfaction, pour l'ensemble des hôpitaux/cliniques suisses. Actuellement, ces comparaisons sont restreintes à cette période car le questionnaire (questions et modalités de réponse) a été modifié en 2016. La comparaison des résultats entre les deux années de collecte a été analysée avec le test de Student (test t) ou, pour la question 6, le test de proportion.

Les comparaisons dans le temps pour chacune des catégories d'hôpitaux/cliniques ainsi que pour chaque hôpital/clinique individuellement, sont présentées en détails en annexes (Figures 25 à 30 et Tableau 14, respectivement).

Calcul des moyennes pour les questions 1 à 5

La moyenne est calculée à partir de l'attribution d'une valeur numérique de 1 à 5 à chaque modalité de réponse (1= réponse la plus négative ou modalité indiquant la plus basse fréquence ; 5=réponse la plus positive ou indiquant la fréquence la plus élevée). Seuls trois niveaux ont été considérés pour la question 6 qui évalue la durée de l'hospitalisation (trop courte, adéquate, trop longue). En raison de cette différence, les résultats de la question 6 sont présentés sous forme de pourcentages et les résultats des questions 1 à 5 et ceux de la question 6 ne sont pas comparés.

Ce rapport présente des moyennes calculées à partir de la conversion d'une échelle ordinale (p. ex. toujours, très souvent, ..., jamais) en valeurs numériques (1 à 5). Bien que ce procédé soit parfois sujet à controverse (12 ; 13 ; 14) – en raison du postulat d'équidistance psychométrique entre les réponses – il se justifie pleinement s'il est confronté aux alternatives possibles.

En effet, il serait possible de comparer les résultats en sélectionnant uniquement les proportions de réponses problématiques ou les modalités de réponses exprimant un haut degré de satisfaction. Cependant, cette option occasionnerait une trop grande perte d'information comparativement à la moyenne, qui intègre l'ensemble des réponses données. En outre, le recours à la médiane comme base de comparaison comporte aussi des limites ; dans le cas d'une distribution des réponses concentrées en haut de l'échelle – typique des données traitées dans ce rapport – la variabilité observée est quasi nulle. Comme dans de nombreuses analyses de satisfaction utilisant des échelles sémantiques de type « Likert », l'utilisation de la moyenne s'impose donc.

Graphiques en entonnoir

Pour les questions 1 à 5, les graphiques en entonnoir (*funnel plots*) ont été considérés pour présenter les moyennes ajustées de satisfaction de chaque hôpital/clinique. Ces graphiques sont particulièrement indiqués pour présenter simultanément les résultats d'échantillons de tailles très variables (2, 16). L'ajustement effectué a considéré les facteurs confondants potentiels identifiés, c'est-à-dire l'âge, le genre, le type d'assurance, l'état de santé auto-reporté et la destination à la sortie de l'hôpital.

Tandis qu'une aide à l'interprétation de ces graphiques en entonnoir se trouve au début de la section qui présente ces graphiques (section 3.5), les moyennes non ajustées et ajustées, par hôpital/clinique, sont présentées dans les annexes (Tableau 14).

3 Résultats

3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponses

En 2017, 199 hôpitaux/cliniques ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patients. Sur les 76'326 questionnaires envoyés en septembre 2017, 34'910 ont été retournés, ce qui représente un taux de réponses global de 45,7% (variation du taux de réponses entre un minimum de 12,5% et un maximum de 100 % ; 47 hôpitaux participants ont obtenu moins de 50 réponses). Ce taux de réponse est légèrement inférieur à celui de 2016 (46,5%). Le nombre absolu de questionnaires envoyés et retournés, est inférieur à celui de 2016 (78'600 et 36'551 respectivement), ce qui représente un nombre plus faible d'hospitalisations durant la même période de l'année.

La très grande majorité des patients (85%) ont répondu à l'entièreté du questionnaire et 92% ont complété au moins la totalité des six questions de satisfaction (cf Tableau 14 en annexes).

Le tableau 1, ci-dessous, indique les taux de réponses obtenus par les différents instituts chargés de l'enquête, ainsi que les numérateurs et dénominateurs respectifs. Le tableau 2 qui suit présente, quant à lui, les taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital.

Tableau 1 : Taux de réponses par institut chargé d'enquête, année 2017

| Instituts | Nombre de questionnaires envoyés | Nombre de questionnaires reçus | Taux de réponses |
|------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------|
| ESOPE | 2'461 | 1'173 | 47.7% |
| Mecon GmbH | 34'892 | 16'223 | 46.5% |
| NPO PLUS | 80 | 39 | 48.8% |
| Post CH AG | 33'080 | 14'987 | 45.3% |
| QM Riedo | 951 | 443 | 46.6% |
| Stevemarco sagl | 4'057 | 1'731 | 42.7% |
| ValueQuest | 805 | 314 | 39.0% |
| Collectif global | 76'326 | 34'910 | 45.7% |

Tableau 2 : Taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital, année 2017

| Catégorie d'hôpital OFS | Nombre de questionnaires envoyés | Nombre de questionnaires reçus | Taux de réponses |
|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------|------------------|
| K111 | 11'882 | 4'838 | 40.7% |
| K112 | 31'419 | 13'747 | 43.8% |
| K121 | 13'981 | 6'561 | 46.9% |
| K122 | 9'613 | 4'678 | 48.7% |
| K123 | 4'050 | 2'149 | 53.1% |
| K231 | 4'631 | 2'602 | 56.2% |
| K232 | 60 | 24 | 40.0% |
| K234 | 268 | 103 | 38.4% |
| K235 | 422 | 208 | 49.3% |

En 2017, lors de l'envoi du questionnaire de l'ANQ, 47 hôpitaux/cliniques ont transmis aux patients d'autres questionnaires de satisfaction, aucun hôpital/clinique n'a par contre combiné enquête papier et enquête en ligne.

3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondants

Les figures 2 à 5 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées et pour les dernières quatre années d'enquête. Le tableau correspondant pour la distribution des classes d'âge pour chaque année d'enquête se trouve en annexes.

Figure 2 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondants (2014-2017)

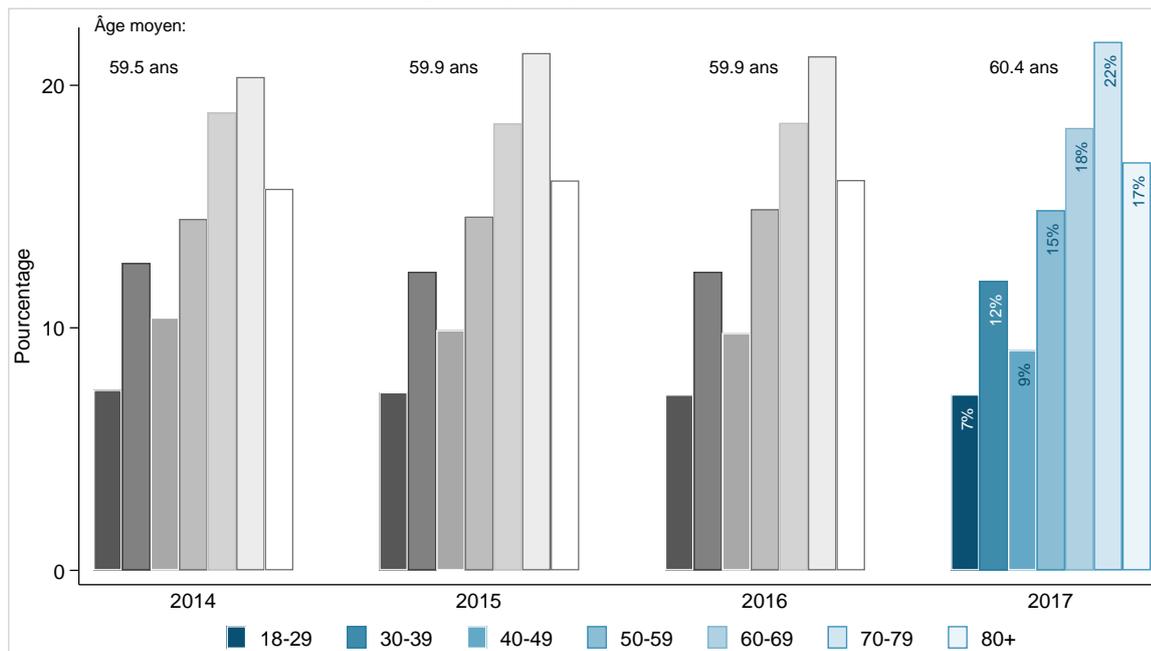
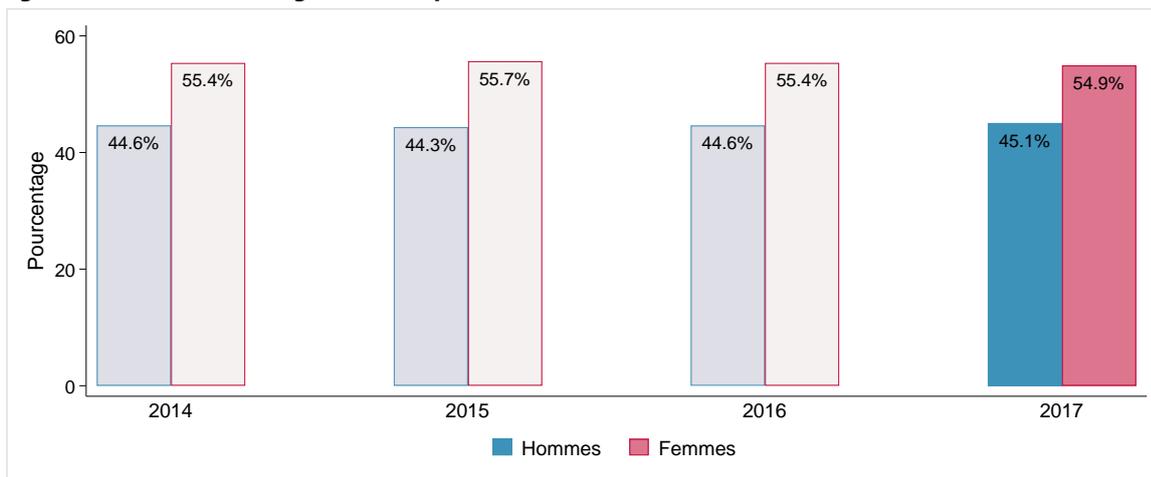


Figure 3 : Distribution du genre des répondants (2014-2017)



Commentaires :

- L'âge moyen continue d'augmenter légèrement en 2017. La distribution des classes d'âge est restée stable).
- La proportion de femmes et d'hommes est restée stable au cours de toutes ces années d'enquête.

Figure 4 : Distribution du type d'assurance des répondants (2014-2017)

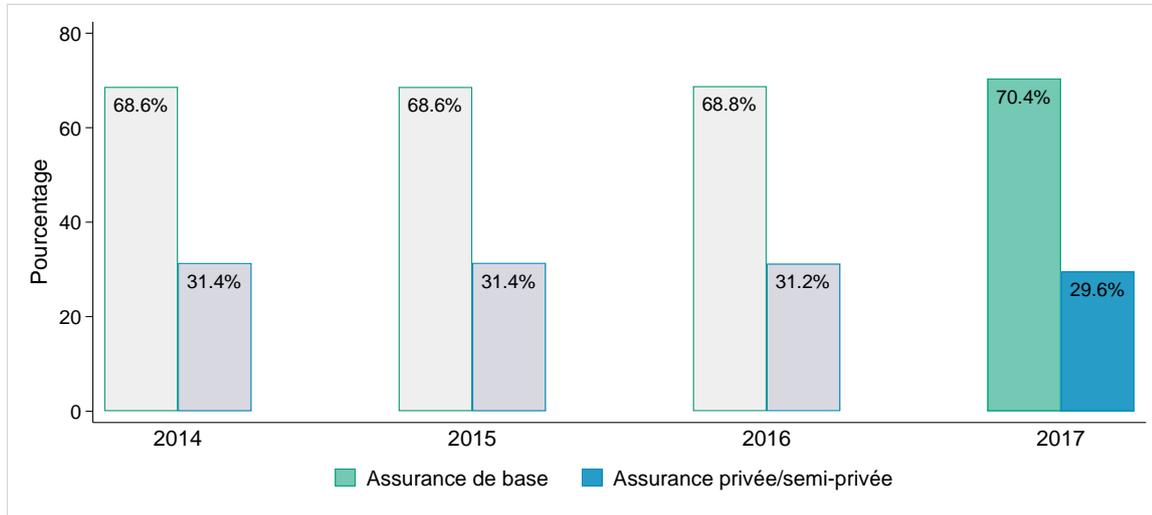
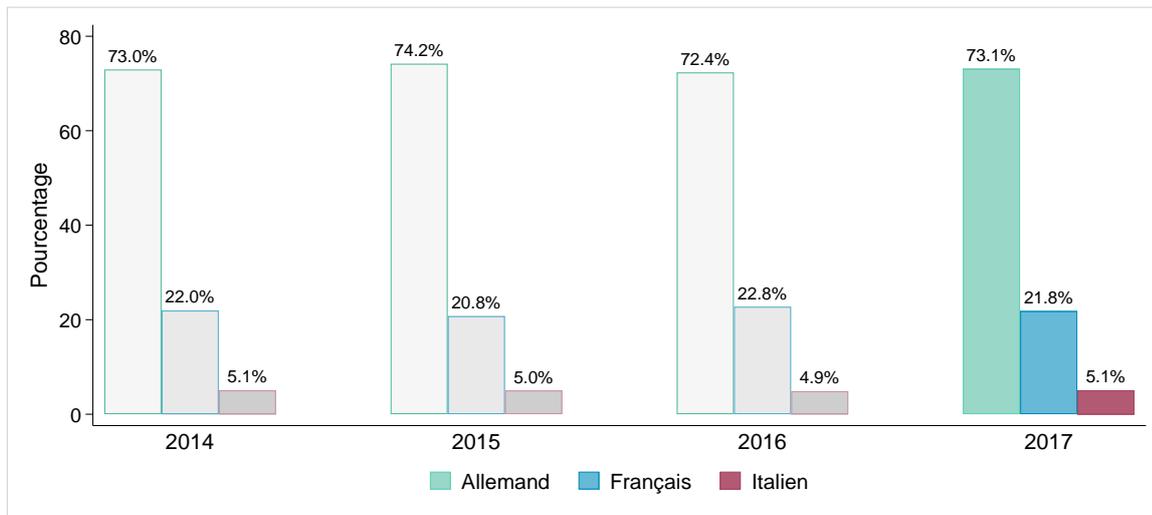


Figure 5 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2014-2017)



Commentaires :

- La proportion de patients avec une assurance de base continue d'augmenter très légèrement. La différence absolue en points de pourcentage, entre 2011 et 2017, est de près de 7,8.
- Le nombre de questionnaires retournés selon la langue varie légèrement entre les années, sans tendance claire.

3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondants et destination à la sortie de l'hôpital

Ci-dessous, les résultats (Figure 6, 7 et 8) portent sur l'état de santé auto-reporté des patients et leur destination après leur séjour à l'hôpital. Ces variables sont disponibles depuis 2016 et présentées par année ainsi que par catégorie d'âge en 2017.

Figure 6 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patients en 2016 et 2017

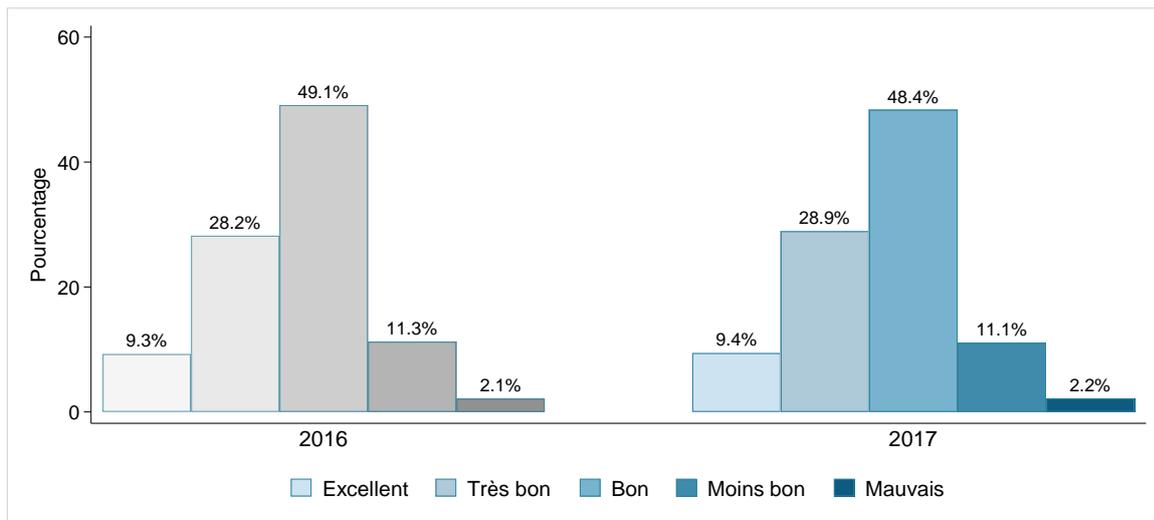


Figure 7 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patients par catégorie d'âge en 2017

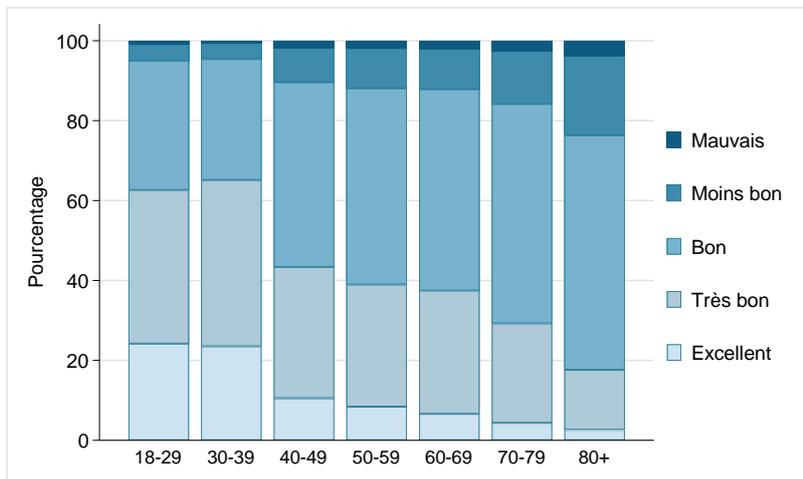
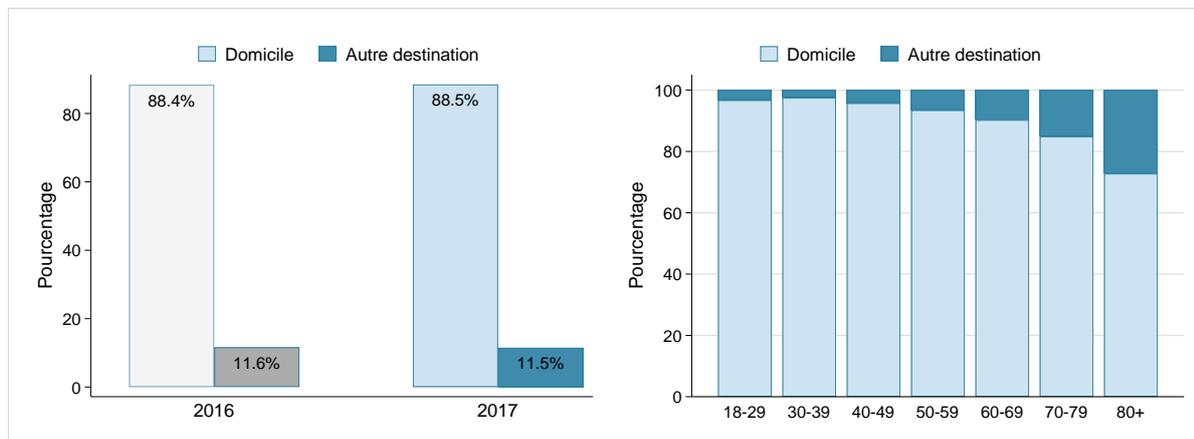


Figure 8 : Distribution des patients selon leur destination à la sortie de l'hôpital, globalement et par catégorie d'âge



Commentaires :

- Une majorité des répondants (48,4%) considèrent que leur état de santé est bon, alors que plus d'un tiers (38,3%) estiment qu'il est très bon ou excellent. Ces proportions sont très similaires à celles de 2016.
- L'état de santé auto-reporté varie avec l'âge : seuls 5% des patients de 18 à 29 ans jugent leur état de santé moins bon ou mauvais ; cette proportion passe à 24% à l'âge de 80 ans ou plus.
- La très grande majorité des répondants sont rentrés à domicile après leur séjour à l'hôpital. Cette proportion est restée stable depuis 2016.
- A partir de la catégorie des 40-49 ans, la fréquence du domicile comme lieu de destination à la sortie de l'hôpital diminue progressivement.

3.2 Niveau de satisfaction des patients en soins somatiques aigus : résultats globaux 2017

Les résultats exposés dans cette section prennent en compte l'ensemble des données relatives au niveau de satisfaction des répondants en Suisse.

Cette section présente les pourcentages et moyennes des réponses aux cinq questions et leurs intervalles de confiance à 95% (Figure 9), ainsi que les détails des réponses, par question (Tableau 3). Pour la question 6, qui ne comprend que trois modalités de réponse, les résultats sont donnés uniquement en pourcentages.

Figure 9 : Niveau de satisfaction des patients : distribution des réponses pour chaque question

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

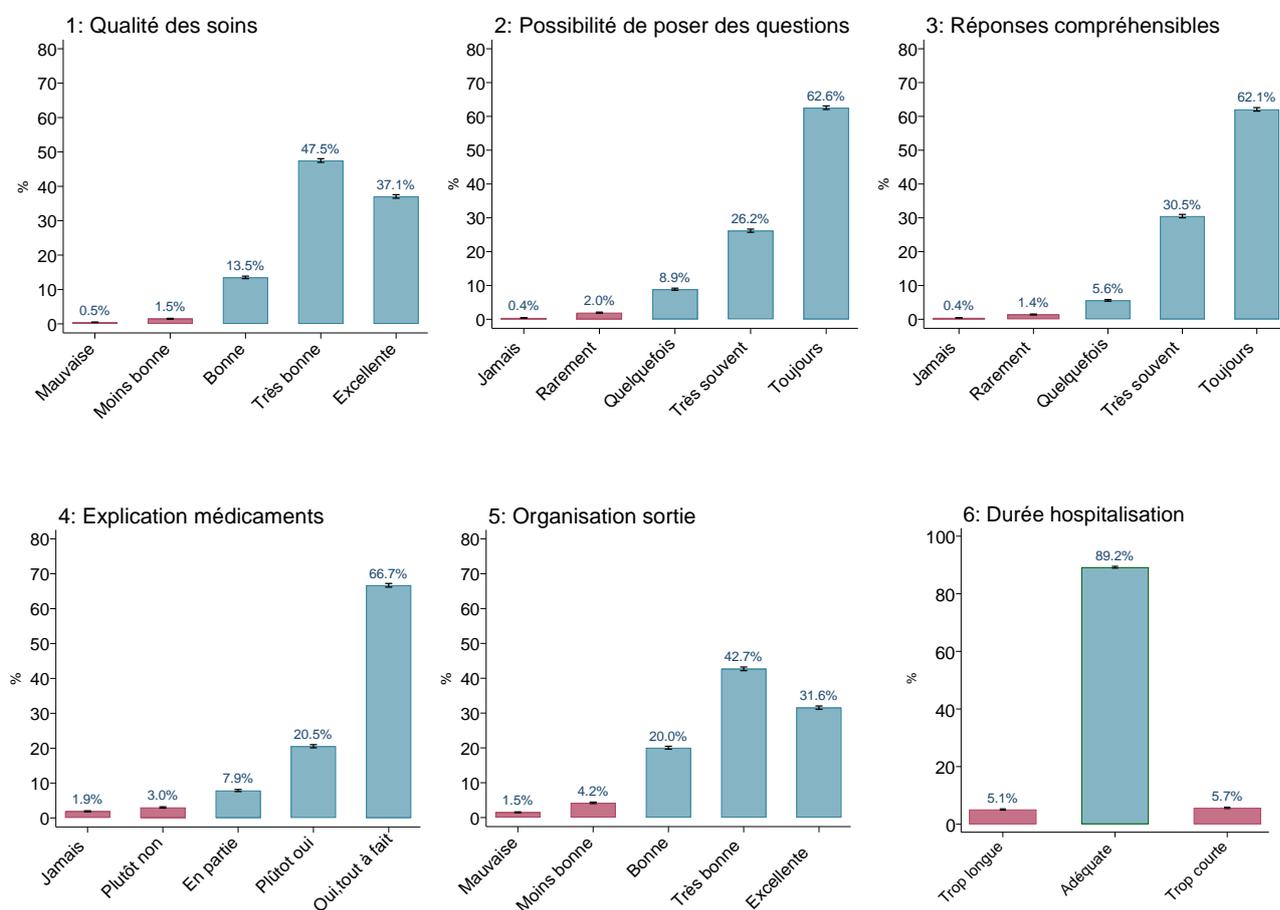


Tableau 3 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question

| Question | N | Moyenne | Intervalle de confiance 95% | Réponses problématiques % | Sans réponse % | Réponses alternatives % |
|---|--------|---------|-----------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------|
| 1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ? | 34'053 | 4.19 | [4.18, 4.20] | 1.9% | 2.5% | - |
| 2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ? | 32'865 | 4.49 | [4.48, 4.49] | 2.4% | 1.6% | 4.2% |
| 3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? | 32'867 | 4.52 | [4.52, 4.53] | 1.8% | 1.8% | 4.1% |
| 4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ? | 30'673 | 4.47 | [4.46, 4.48] | 4.9% | 2.9% | 9.2% |
| 5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ? | 34'362 | 3.99 | [3.98, 4.00] | 5.7% | 1.6% | - |
| 6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?* | 34'157 | 89.2%* | [88.9, 89.5%] | 10.8%* | 2.2% | - |

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le résultat donné ici correspond au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate » ; la catégorie « % de réponses problématiques » regroupe la proportion de personnes ayant répondu : « trop courte » ou « trop longue ».

N : nombre de patients ayant répondu à la question à l'exception des patients ayant coché « Je n'ai pas eu de questions » (Question 2 et 3) ou « Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi » (Question 4).

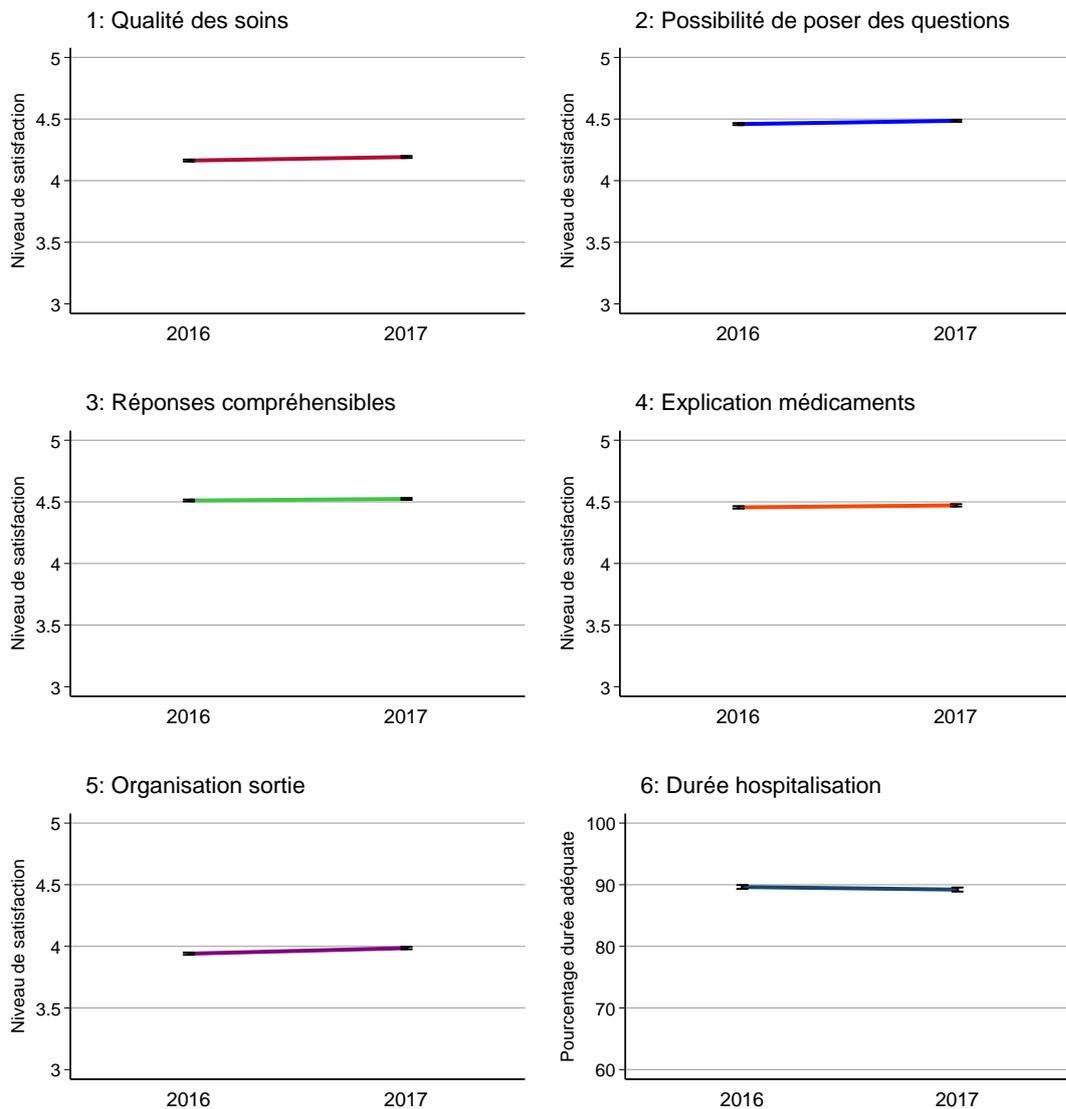
Commentaires concernant les résultats globaux :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 présentent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par plus de 62% des patients. En revanche, les questions 1 et 5 ne révèlent pas d'effet plafond.
- Les questions 4 et 5 présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques (pas de comparaison avec la question 6, cf. § 2.2) : au-dessus de 5% pour la question sur l'organisation de la sortie d'hôpital.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par près de 90% des répondants et « trop longue » ou « trop courte » par seulement 10%.
- Les réponses problématiques relatives à la durée de l'hospitalisation sont assez équilibrées, entre « trop courte » et « trop longue ».

3.3 Evolution depuis 2016 du niveau de satisfaction des patients

Les moyennes de 2016 et 2017 des réponses aux cinq questions (cf. Tableau 13 en annexe), et leur intervalle de confiance à 95%, sont présentées dans la Figure 10 pour l'ensemble des patients. Le résultat donné pour la question 6 (durée de l'hospitalisation) correspond au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate ».

Figure 10 : Evolution du niveau de satisfaction des patients en soins somatiques aigus depuis 2016



Commentaires :

- Les moyennes du niveau de satisfaction pour les cinq premières questions sont stables.
- La proportion des patients ayant répondu « adéquate » à la question 6 reste aussi stable.

3.4 Résultats par catégorie d'hôpital (OFS)

Dans cette section, les pourcentages et les moyennes des réponses aux cinq questions et leurs intervalles de confiance à 95%, ainsi que les détails des réponses, par question, sont présentés pour chaque catégorie OFS d'hôpital. Pour la question 6, qui ne comprend que trois modalités de réponse, les résultats sont donnés en pourcentages.

La catégorie K232 (Cliniques spécialisées : Gynécologie/Néonatalogie) a été omise, car elle ne comportait qu'un seul hôpital/clinique participant ; celui-ci n'a par ailleurs pas atteint le seuil minimal de 50 réponses.

3.4.1 Catégorie **K111** : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 1 (hôpitaux universitaires)

Cette catégorie englobe les cinq hôpitaux universitaires de Suisse. Au total, 4'838 questionnaires ont été retournés pour cette catégorie (14% de l'échantillon global), le taux de réponses étant de 40,7%.

Figure 11 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K111 : distribution des réponses par question

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

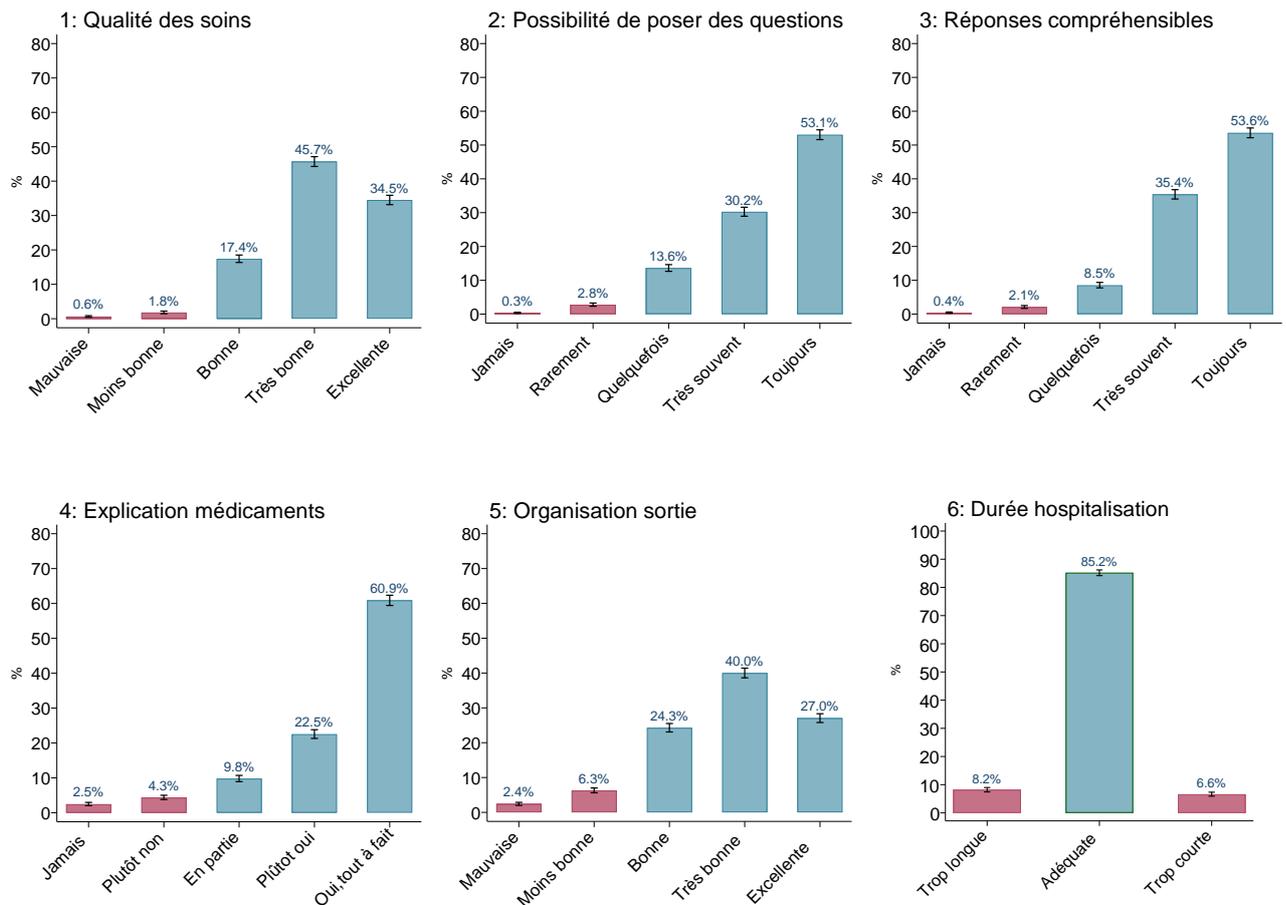


Tableau 4 : Résultats descriptifs de la catégorie K111 (Hôpitaux centralisés-niveau 1 : universitaires)

| Catégorie K111 | N | Moyenne | Intervalle de confiance 95% | Réponses problématiques % | Sans réponse % | Réponses alternatives % |
|--|-------|---------|-----------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------|
| 1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ? | 4'706 | 4.12 | [4.09, 4.14] | 2.4% | 2.7% | - |
| 2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ? | 4'605 | 4.33 | [4.31, 4.35] | 3.1% | 1.9% | 3.0% |
| 3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? | 4'595 | 4.40 | [4.38, 4.42] | 2.5% | 1.9% | 3.1% |
| 4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous? | 4'279 | 4.35 | [4.32, 4.38] | 6.8% | 3.0% | 8.5% |
| 5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ? | 4'749 | 3.83 | [3.80, 3.86] | 8.7% | 1.8% | - |
| 6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?* | 4'732 | 85.2%* | [84.2, 86.2%] | 14.8%* | 2.2% | - |

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate » est donnée sous « Moyenne ». La catégorie « Réponses problématiques » regroupe la proportion de personnes ayant répondu : « trop courte » ou « trop longue ».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients ayant coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Question 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

Commentaires concernant la catégorie K111 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- La question portant sur l'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un fort effet plafond, la modalité qui désigne la plus haute satisfaction ayant été choisie par plus de 50% des répondants, 60% pour la question sur les médicaments ; les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- Les questions 4 (6,8%) et 5 (8,7%) obtiennent les taux de réponses problématiques les plus élevés (pas de comparaison avec la question 6).
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par près de 85% des répondants alors que 15% l'ont jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Les réponses problématiques relatives à la question 6 sont un peu plus importantes pour une durée du séjour jugée « trop longue » (8,2%) que « trop courte » (6,6%).
- Evolution 2016-2017 : le niveau de satisfaction des patients pour cette catégorie est resté stable pour les questions. La proportion des patients satisfaits avec la durée de l'hospitalisation a diminué d'un 1,1 point de % (valeur absolue ; cf figure 25 en annexes).

3.4.2 Catégorie **K112** : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 2

La catégorie K112 est la plus importante en termes de répondants, soit 13'747, c'est-à-dire 39% de l'échantillon global ; elle englobe 53 hôpitaux/cliniques, dont sept ayant donné moins de 50 réponses. Le taux de réponses de cette catégorie est de 43,8%.

Figure 12 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K112 : distribution des réponses par question

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

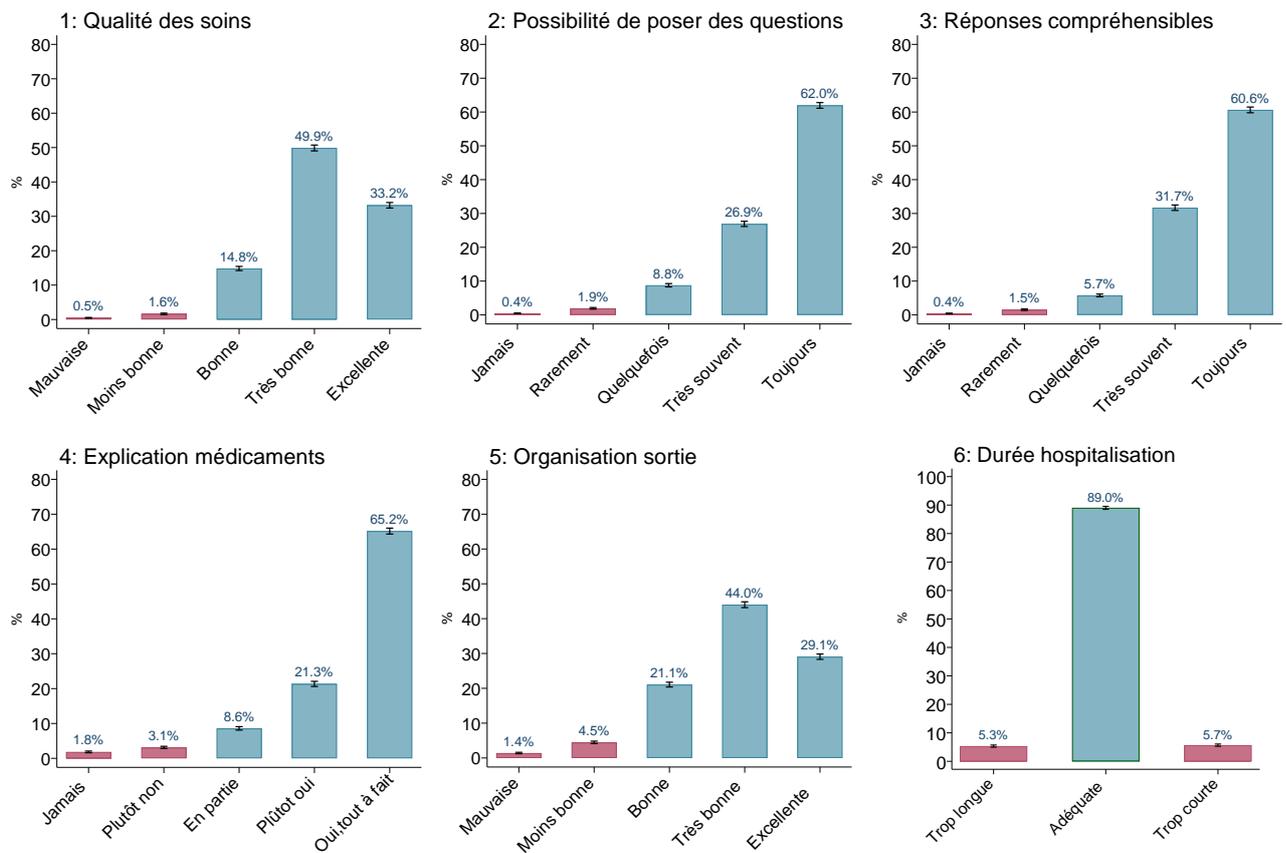


Tableau 5 : Résultats descriptifs de la catégorie K112 (Hôpitaux centralisés-niveau de prestations 2)

| Catégorie K112 | N | Moyenne | Intervalle de confiance 95% | Réponses problématiques % | Sans réponse % | Réponses alternatives % |
|---|--------|---------|-----------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------|
| 1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ? | 13'408 | 4.14 | [4.12, 4.15] | 2.1% | 2.5% | - |
| 2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ? | 12'963 | 4.48 | [4.47, 4.49] | 2.4% | 1.5% | 4.2% |
| 3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? | 12'969 | 4.51 | [4.49, 4.52] | 1.9% | 1.8% | 3.9% |
| 4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ? | 12'120 | 4.45 | [4.43, 4.47] | 4.9% | 2.8% | 9.1% |
| 5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ? | 13'545 | 3.95 | [3.93, 3.96] | 5.9% | 1.5% | - |
| 6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?* | 13'472 | 89.0%* | [88.5, 89.6%] | 11.0%* | 2.0% | - |

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate » est donnée sous « Moyenne ». La catégorie « Réponses problématiques » regroupe la proportion de personnes ayant répondu : « trop courte » ou « trop longue ».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients ayant coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Question 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

Commentaires concernant la catégorie K112 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par au moins 60% des patients. Les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- Le taux de réponses problématiques est plus élevé pour les questions 4 et 5 (4,9% et 5,9%) (pas de comparaison avec la question 6).
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par 89.0% des répondants et 11.0% l'ont jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Les réponses problématiques de la question sur la durée de l'hospitalisation se répartissent de façon équilibrée entre une durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Evolution 2016-2017 : le niveau de satisfaction des patients pour cette catégorie est resté stable pour les questions 1 à 5 depuis 2016. La proportion des patients satisfaits avec la durée de l'hospitalisation est également restée stable (cf figure 26 en annexes).

3.4.3 Catégorie **K121** : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 3

Cette catégorie comporte 34 hôpitaux/cliniques, dont deux ayant moins de 50 questionnaires retournés. Au total, 6'561 questionnaires ont été retournés par les patients de cette catégorie (19% de l'échantillon total) ; un taux de réponses de 46,9% a été atteint.

Figure 13 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K121 : distribution des réponses par question

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

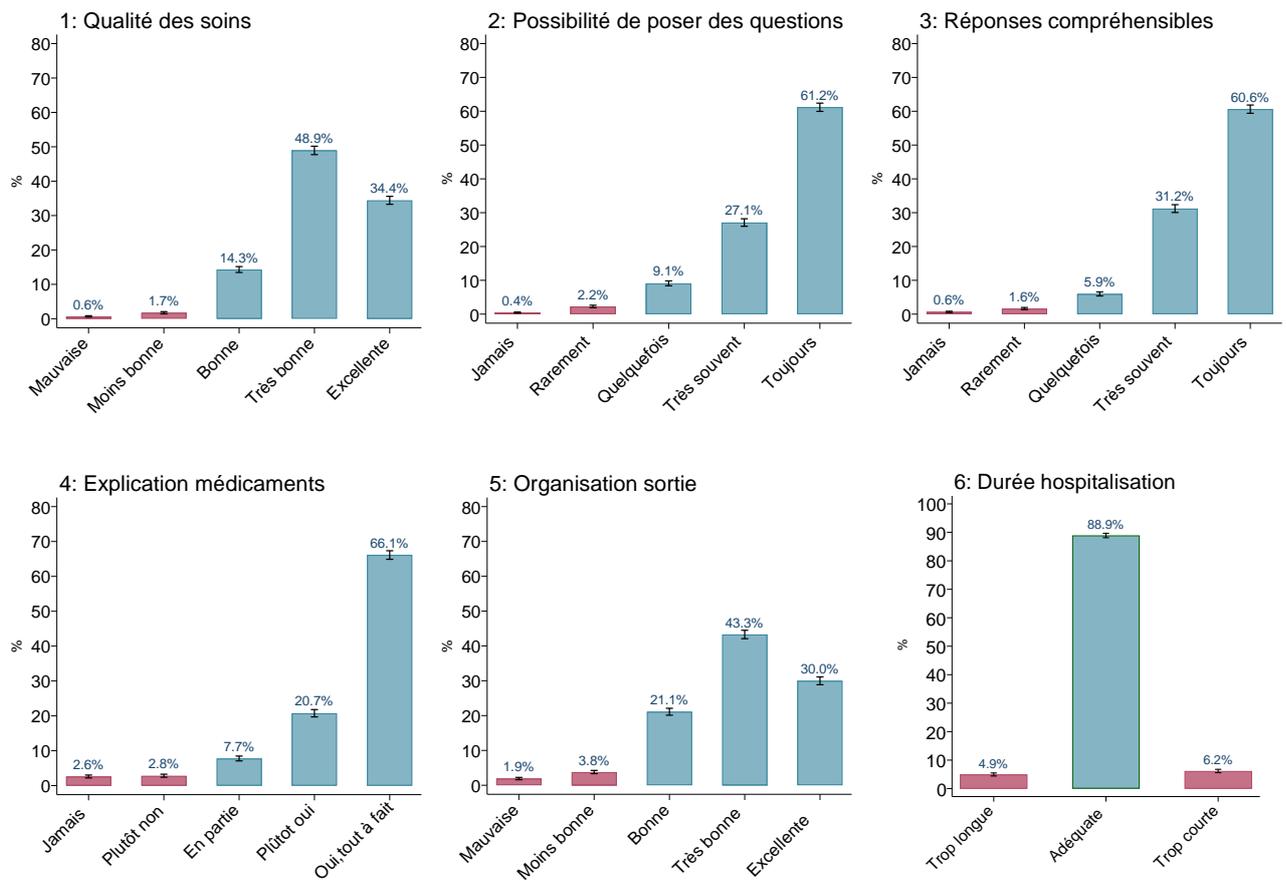


Tableau 6 : Résultats descriptifs de la catégorie K121 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 3)

| Catégorie K121 | N | Moyenne | Intervalle de confiance 95% | Réponses problématiques % | Sans réponse % | Réponses alternatives % |
|---|-------|---------|-----------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------|
| 1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ? | 6'393 | 4.15 | [4.13, 4.17] | 2.3% | 2.6% | - |
| 2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ? | 6'145 | 4.46 | [4.44, 4.48] | 2.7% | 2.0% | 4.4% |
| 3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? | 6'146 | 4.50 | [4.48, 4.51] | 2.2% | 2.1% | 4.2% |
| 4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ? | 5'705 | 4.45 | [4.43, 4.47] | 5.4% | 3.5% | 9.5% |
| 5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ? | 6'450 | 3.96 | [3.93, 3.98] | 5.7% | 1.7% | - |
| 6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?* | 6'390 | 88.9%* | [88.1, 89.7%] | 11.1%* | 2.6% | - |

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate » est donné sous « Moyenne ». La catégorie « Réponses problématiques » regroupe la proportion de personnes ayant répondu : « trop courte » ou « trop longue ».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients ayant coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Question 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

Commentaires concernant la catégorie K121 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par 60% des patients au moins, 66% dans le cas de la question sur les médicaments ; les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- Les questions 4 et 5 présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques (pas de comparaison avec la question 6) : 5,4% et 5,7%, respectivement.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 88,9% des répondants, alors que 11,1% l'ont jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Les réponses problématiques de la question sur la durée de l'hospitalisation sont un peu moins importantes pour une durée du séjour jugée « trop longue » (4,9%) que « trop courte » (6,2%).
- Evolution 2016-2017: le niveau de satisfaction des patients pour cette catégorie est resté stable pour les questions 1 à 5. La proportion des patients satisfaits avec la durée de l'hospitalisation est également restée stable (cf figure 27 en annexes).

3.4.4 Catégorie **K122** : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 4

Cette catégorie comporte 35 hôpitaux/cliniques, dont trois avec moins de 50 réponses. Un total de 4'678 questionnaires ont été renvoyés (13% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 48,7% a été atteint.

Figure 14 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K122 : distribution des réponses par question

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

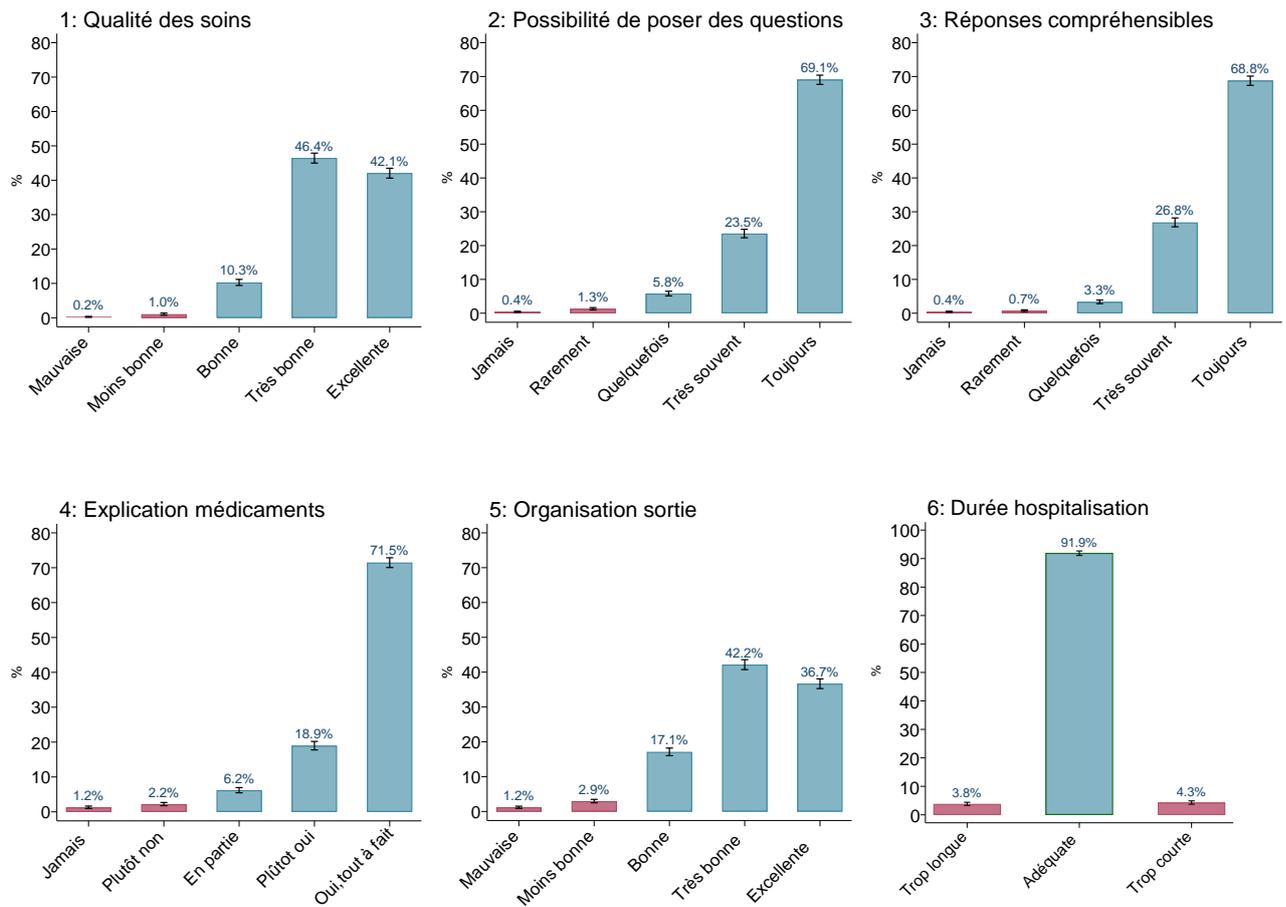


Tableau 7 : Résultats descriptifs de la catégorie K122 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 4)

| Catégorie K122 | N | Moyenne | Intervalle de confiance 95% | Réponses problématiques % | Sans réponse % | Réponses alternatives % |
|---|-------|---------|-----------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------|
| 1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ? | 4'561 | 4.29 | [4.27, 4.31] | 1.2% | 2.5% | - |
| 2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ? | 4'404 | 4.60 | [4.58, 4.62] | 1.6% | 1.8% | 4.1% |
| 3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? | 4'396 | 4.63 | [4.61, 4.65] | 1.1% | 1.8% | 4.3% |
| 4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ? | 4'007 | 4.57 | [4.55, 4.60] | 3.4% | 2.9% | 11.4% |
| 5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ? | 4'593 | 4.10 | [4.08, 4.13] | 4.1% | 1.8% | - |
| 6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?* | 4'568 | 91.9%* | [91.1, 92.7%] | 8.1%* | 2.4% | - |

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate » est donné sous « Moyenne ». La catégorie « Réponses problématiques » regroupe la proportion de personnes ayant répondu : « trop courte » ou « trop longue ».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients ayant coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Question 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

Commentaires concernant la catégorie K122:

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par environ 70% des patients. Les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- Les questions 4 (3,4%) et 5 (4,1%) présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques (pas de comparaison avec la question 6).
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par presque 92% des répondants et 8,1% l'ont jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Les réponses problématiques de la question sur la durée de l'hospitalisation se répartissent de façon équilibrée entre une durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Evolution 2016-2017 : le niveau de satisfaction des patients pour cette catégorie est resté stable pour toutes les questions. La proportion des patients satisfaits est également restée stable (cf figure 28 en annexes).

3.4.5 Catégorie **K123** : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 5

Cette catégorie comporte 30 hôpitaux/cliniques, dont 12 ayant obtenu moins de 50 réponses. Un total de 2'149 questionnaires ont été renvoyés par les patients de cette catégorie (6% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 53,1% a été atteint.

Figure 15 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K123 : distribution des réponses par question

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

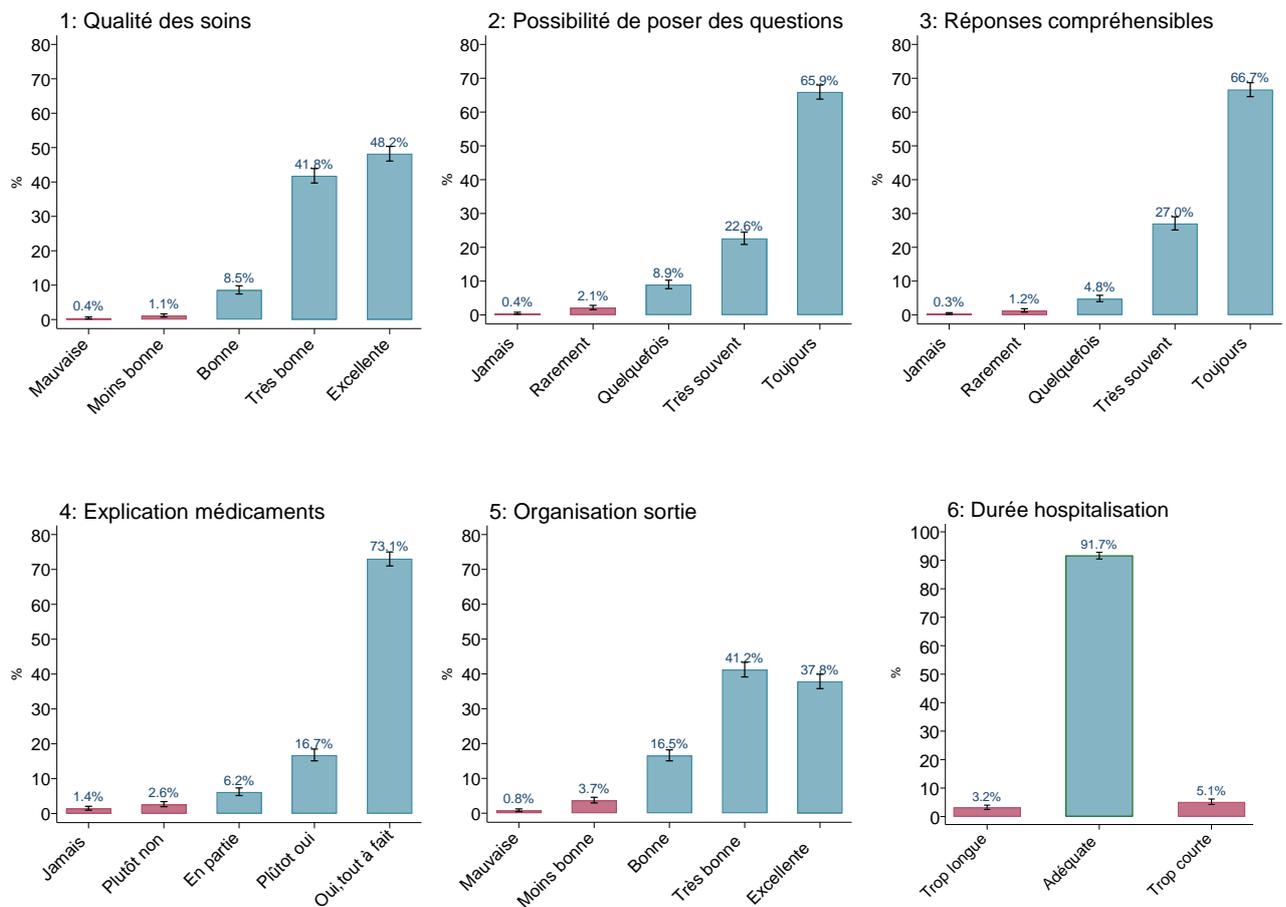


Tableau 8 : Résultats descriptifs de la catégorie K123 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 5)

| Catégorie K123 | N | Moyenne | Intervalle de confiance 95% | Réponses problématiques % | Sans réponse % | Réponses alternatives % |
|---|-------|---------|-----------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------|
| 1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ? | 2'118 | 4.36 | [4.33, 4.39] | 1.5% | 1.4% | - |
| 2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ? | 2'002 | 4.52 | [4.48, 4.55] | 2.5% | 0.9% | 6.0% |
| 3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? | 2'009 | 4.58 | [4.56, 4.61] | 1.5% | 1.3% | 5.3% |
| 4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ? | 1'882 | 4.57 | [4.54, 4.61] | 4.0% | 1.9% | 10.5% |
| 5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ? | 2'121 | 4.12 | [4.08, 4.15] | 4.4% | 1.3% | - |
| 6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?* | 2'112 | 91.7%* | [90.5, 92.8%] | 8.3%* | 1.7% | - |

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate » est donné sous « Moyenne ». La catégorie « Réponses problématiques » regroupe la proportion de personnes ayant répondu : « trop courte » ou « trop longue ».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients ayant coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Question 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

Commentaires concernant la catégorie K123 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond particulièrement important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par plus de 65% des patients et plus de 70% pour la question sur les médicaments ; les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- Les questions 4 et 5 présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques (pas de comparaison avec la question 6) : plus de 4% pour ces questions.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 91,7% des répondants et 8,3% l'ont jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Les réponses problématiques de la question sur la durée de l'hospitalisation sont proportionnellement plus importantes pour une durée du séjour jugée « trop courte » (5,1%) que « trop longue » (3,2%).
- Evolution 2016-2017 : le niveau de satisfaction des patients pour cette catégorie est resté stable pour toutes les questions. La proportion des patients satisfaits est également restée stable (cf figure 29 en annexes).

3.4.6 Catégorie **K231** : Cliniques spécialisées – Chirurgie

Cette catégorie comporte 27 hôpitaux/cliniques, dont neuf ayant moins de 50 réponses. Un total de 2'602 questionnaires a été renvoyé par les patients de cette catégorie (7% de l'échantillon global) et un taux de réponses de 56,2% a été atteint.

Figure 16 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie) : distribution des réponses par question

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

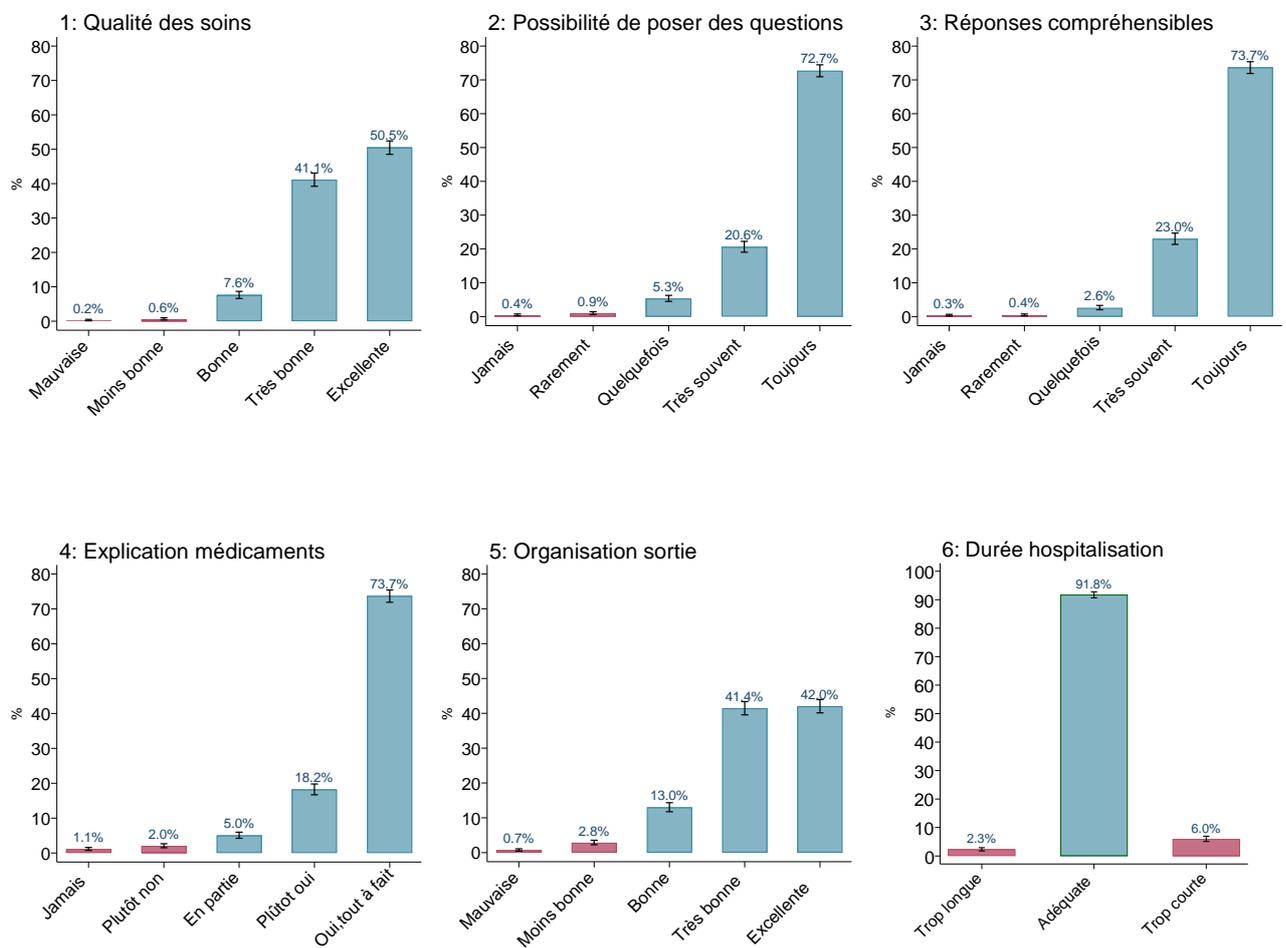


Tableau 9 : Résultats descriptifs de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie)

| Catégorie K231 | N | Moyenne | Intervalle de confiance 95% | Réponses problématiques % | Sans réponse % | Réponses alternatives % |
|---|-------|---------|-----------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------|
| 1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ? | 2'538 | 4.41 | [4.38, 4.44] | 0.8% | 2.5% | - |
| 2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ? | 2'428 | 4.64 | [4.62, 4.67] | 1.4% | 1.5% | 5.2% |
| 3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? | 2'432 | 4.69 | [4.67, 4.72] | 0.7% | 1.4% | 5.1% |
| 4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ? | 2'392 | 4.61 | [4.58, 4.64] | 3.1% | 2.2% | 5.8% |
| 5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ? | 2'572 | 4.21 | [4.18, 4.24] | 3.5% | 1.2% | - |
| 6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?* | 2'553 | 91.8%* | [90.6, 92.8%] | 8.2%* | 1.9% | - |

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate » est donnée sous « Moyenne ». La catégorie « Réponses problématiques » regroupe la proportion de personnes ayant répondu : « trop courte » ou « trop longue ».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients ayant coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Question 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

Commentaires concernant la catégorie K231 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé (mais toujours au-dessus de 4 points), suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par près de trois quarts des patients ; la question 1 présente également un effet plafond avec plus de 50% des répondants ayant choisi la modalité la plus élevée.
- Le taux de réponses problématiques est plus élevé pour les questions 4 et 5 (plus de 3%) (pas de comparaison avec la question 6).
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par 91,8% des répondants et la durée était jugée plus fréquemment « trop courte » (6,0%) que « trop longue » (2,3%).
- Evolution 2016-2017 : le niveau de satisfaction des patients pour cette catégorie est resté stable pour toutes les questions. La proportion des patients satisfaits est également restée stable (cf figure 30 en annexes).

3.4.7 Catégorie **K234** : Cliniques spécialisées – Gériatrie

Cette catégorie comporte quatre hôpitaux/cliniques, dont une seule avait plus de 50 réponses. Au total, 103 questionnaires ont été retournés par les patients de cette catégorie, qui représentaient 0.3% de l'échantillon total ; un taux de réponses de 38,4% a été atteint. Ces analyses étant basées sur à peine plus de 100 questionnaires, la distribution des réponses et par conséquent la précision des paramètres estimés (proportions et moyennes) s'en trouvent affectée ; les intervalles de confiance sont plus étendus.

Figure 17 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K234 (Gériatrie) : distribution des réponses par question

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

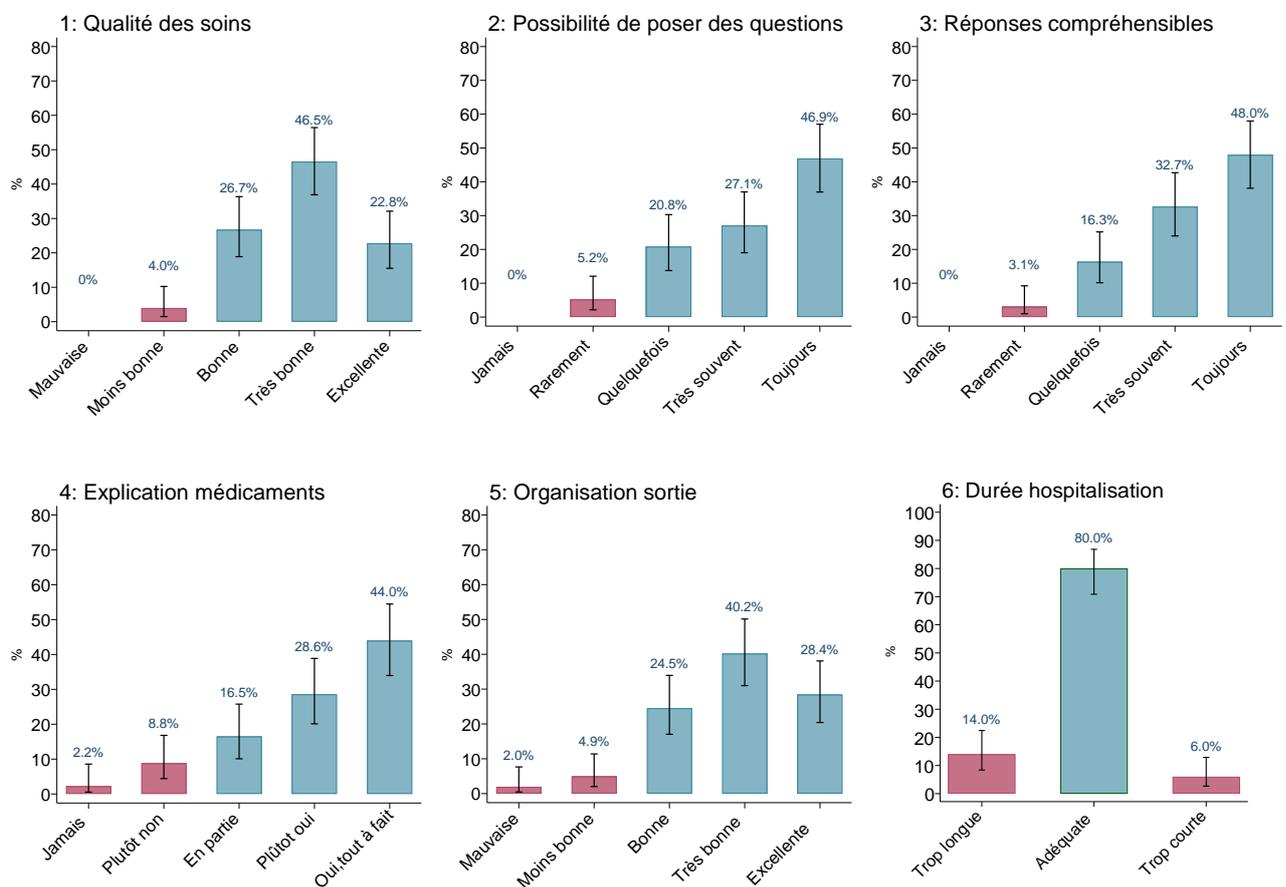


Tableau 10 : Résultats descriptifs de la catégorie K234 (Cliniques de Gériatrie)

| Catégorie K234 | N | Moyenne | Intervalle de confiance 95% | Réponses problématiques % | Sans réponse % | Réponses alternatives % |
|---|-----|---------|-----------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------|
| 1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ? | 101 | 3.88 | [3.72, 4.04] | 4.0% | 1.9% | - |
| 2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ? | 96 | 4.16 | [3.97, 4.35] | 5.2% | 2.9% | 3.9% |
| 3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? | 98 | 4.26 | [4.09, 4.42] | 3.1% | 1.0% | 3.9% |
| 4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ? | 91 | 4.03 | [3.81, 4.26] | 11.0% | 5.8% | 5.8% |
| 5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ? | 102 | 3.88 | [3.70, 4.07] | 6.9% | 1.0% | - |
| 6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?* | 100 | 80.0%* | [70.8, 86.8%] | 20.0%* | 2.9% | - |

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate » est donnée sous « Moyenne ». La catégorie « Réponses problématiques » regroupe la proportion de personnes ayant répondu : « trop courte » ou « trop longue ».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients ayant coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Question 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

Commentaires concernant la catégorie K234 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction assez élevé.
- L'étendue des intervalles de confiance est importante, en raison de l'effectif réduit (≈ 100) de cette catégorie OFS d'hôpital. Par conséquent, les paramètres (proportions, moyennes) sont estimés avec moins de précision.
- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) ont été les mieux évaluées, suivi par la question concernant la médication (question 4).
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) et la qualité des soins (question 1) ont obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé.
- Aucune question ne révèle d'effet plafond, moins de 50% des répondants ayant choisi le module le plus élevé ; pour les questions 2-4 la majorité des répondants ont toutefois choisi la modalité la plus élevée.
- Les questions 4 (11,0%) et 5 (6,9%) possèdent des taux de réponses problématiques élevés (pas de comparaison avec la question 6).
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 80,0% des répondants. Elle a été jugée « trop longue » par 14,0% et « trop courte » par 6,0%.
- L'évolution dans le temps du niveau de satisfaction n'a pas été évalué à cause du nombre trop faible de questionnaires retournés.

3.4.8 Catégorie **K235** : Cliniques spécialisées : Cliniques diverses

Cette catégorie englobe 10 cliniques, qui ont toutes obtenu moins de 50 réponses. Un total de 208 questionnaires a été retourné par les patients de cette catégorie (0.6% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 49.3% a été atteint.

Figure 18 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K235 (Cliniques diverses) : distribution des réponses par question

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

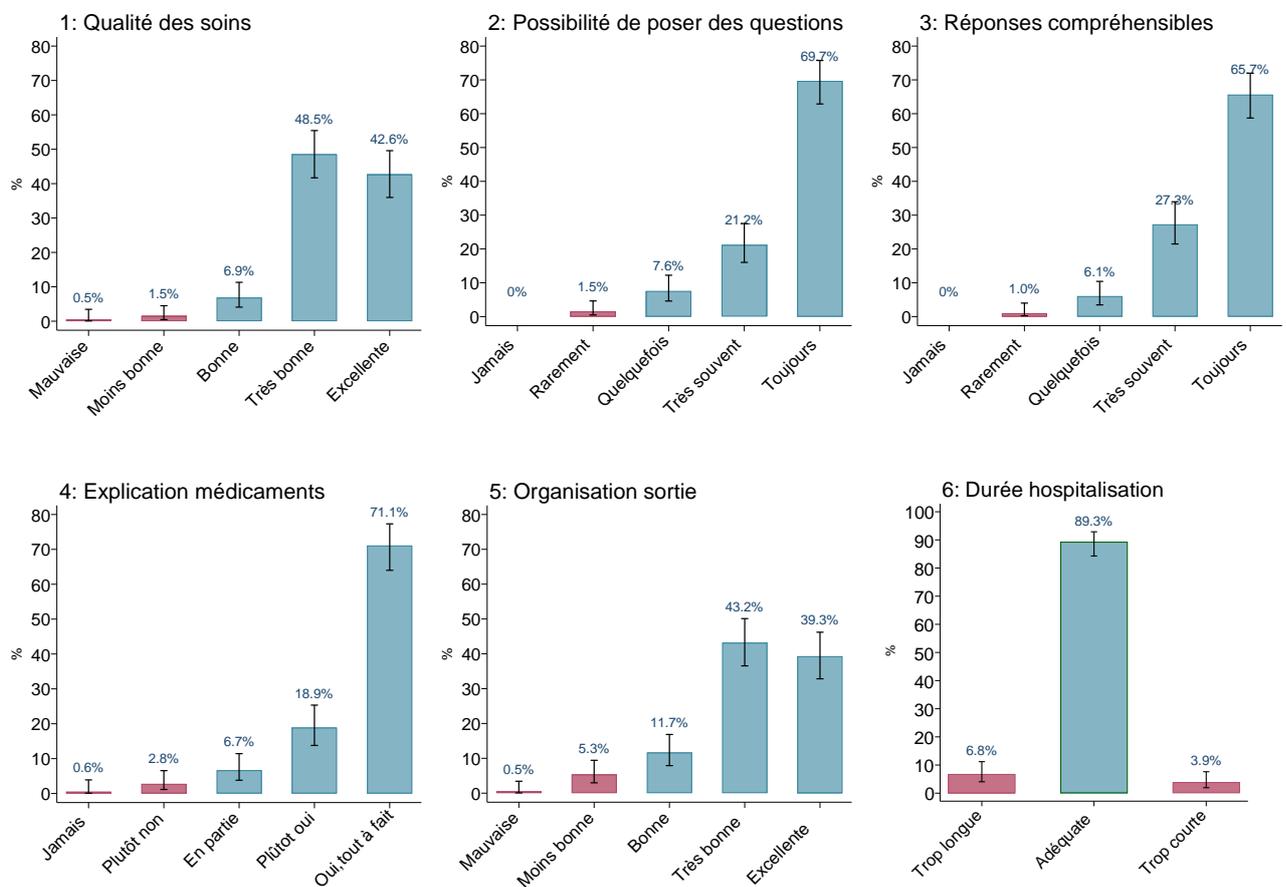


Tableau 11 : Résultats descriptifs de la catégorie K235 (Cliniques spécialisées : Cliniques diverses)

| Catégorie K235 | N | Moyenne | Intervalle de confiance 95% | Réponses problématiques % | Sans réponse % | Réponses alternatives % |
|---|-----|---------|-----------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------|
| 1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ? | 204 | 4.31 | [4.22, 4.41] | 2.0% | 1.9% | - |
| 2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ? | 198 | 4.59 | [4.49, 4.69] | 1.5% | 1.0% | 3.8% |
| 3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? | 198 | 4.58 | [4.48, 4.67] | 1.0% | 2.4% | 2.4% |
| 4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ? | 180 | 4.57 | [4.46, 4.69] | 3.3% | 4.3% | 9.1% |
| 5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ? | 206 | 4.16 | [4.04, 4.27] | 5.8% | 1.0% | - |
| 6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?* | 206 | 89.32* | [84.26, 92.89] | 10.7%* | 1.0% | - |

* L'échelle de réponses de la question 6 ne permet pas le calcul d'une moyenne. Le pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate » est donnée sous « Moyenne ». La catégorie « Réponses problématiques » regroupe la proportion de personnes ayant répondu : « trop courte » ou « trop longue ».

N : nombre de patients ayant évalué la question, sans les patients ayant coché la réponse alternative.

Réponses alternatives : Question 2 et 3 : Je n'ai pas eu de questions ; Question 4 : Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi.

Commentaires concernant la catégorie K235 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé.
- L'étendue des intervalles de confiance est importante, en raison de l'effectif réduit (208) de cette catégorie OFS d'hôpital. Par conséquent, les paramètres (proportions, moyennes) sont estimés avec moins de précision.
- Les deux questions portant sur l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question sur la médication (question 4) ont été les mieux évaluées.
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond très élevé : la proportion de patients exprimant le plus haut niveau de satisfaction étant supérieure à 65% ou même supérieur à 70%. Les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- Les taux de réponses problématiques sont les plus élevés pour les questions 4 (3,3%) et 5 (5,8%) (pas de comparaison avec la question 6).
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 89,3% des répondants Elle a été jugée « trop longue » par 6,8% et « trop courte » par 3,9%.
- L'évolution dans le temps du niveau de satisfaction n'a pas été évalué à cause du nombre trop faible de questionnaires retournés.

3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées pour chaque question de satisfaction

Les figures 19 à 24 présentent simultanément les résultats de tous les hôpitaux au moyen de graphiques en entonnoir (*funnel plots*); ces derniers représentent les moyennes ajustées (âge, genre, type d'assurance, état de santé auto déclaré et destination après leur séjour à l'hôpital) de tous les hôpitaux/cliniques, pour les questions 1 à 5 séparément. Pour la question 6, qui ne comporte que trois modalités de réponse, la proportion des réponses positives quant à la durée du séjour est indiquée.

Les trois sections d'aide suivantes contiennent des explications permettant d'interpréter correctement les résultats des graphiques en entonnoir (Figures 19 à 24). La première décrit le cadre général d'exposition des résultats et explicite les éléments contenus dans les graphiques. La deuxième précise les éléments relatifs aux intervalles de confiance – de la moyenne du collectif global et des moyennes individuelles des hôpitaux/cliniques – et définit également les limites de ce qu'il est possible de déduire ou non des résultats. La troisième donne des indications sur le principe de l'ajustement des moyennes et sur les variables employées à cet effet.

Graphiques en entonnoir (Figures 19 à 24) : explications

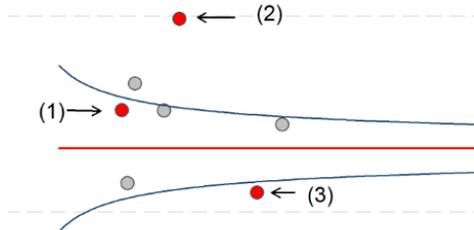
- Les valeurs des moyennes ajustées de satisfaction (de 1 à 5) du graphique sont notées sur l'axe vertical (ordonnée).
- L'axe horizontal (abscisse) représente le nombre de questionnaires avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement pour la question considérée (cf tableau 15 en annexes).
- La ligne rouge horizontale représente la moyenne du collectif global et constitue la valeur de référence. La moyenne du collectif global sert de base pour l'ajustement des moyennes des hôpitaux et n'est donc pas ajustée.
- Les deux lignes bleues représentent les limites de contrôle (intervalle de confiance à 95% - IC95%). Ce dernier est d'autant plus grand que le nombre de questionnaires retourné est petit, d'où la forme en entonnoir formée par ces deux lignes.
- Chaque point représente un hôpital/clinique et chaque couleur de point correspond à une catégorie OFS d'hôpital. Les hôpitaux/cliniques rassemblant moins de 50 questionnaires retournés ont été regroupés; ils sont représentés, dans le graphique, par la catégorie « Autre ».
- Plus un hôpital/clinique aura retourné un nombre élevé de questionnaires avec des données complètes d'ajustement, plus il se situera sur la droite du graphique.
- La même catégorie OFS est attribuée à tous les sites d'un même hôpital/clinique, même si ceux-ci sont de petite taille et se retrouvent avec peu de questionnaires retournés. On peut donc trouver, pour une même catégorie d'hôpital (ex. K112), des points aussi bien à droite qu'à gauche du graphique.
- Pour des raisons de lisibilité, seule une partie de l'échelle allant de 1 à 5 est représentée sur l'axe vertical (ordonnée).

Interprétation des intervalles de confiance : précisions

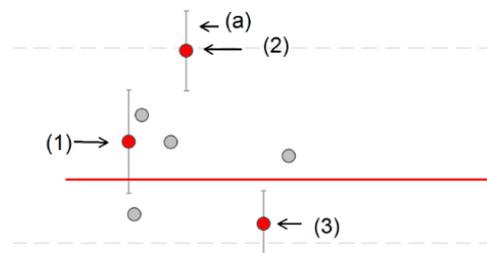
Ces explications aident à interpréter les limites de contrôle (IC à 95%) représentées dans les graphiques en entonnoir (bornes bleues) ainsi que les intervalles de confiance à 95% des moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques qui se trouvent dans le tableau 15 en annexe. Les intervalles de confiance des hôpitaux/cliniques ne sont pas représentés dans les graphiques en entonnoir (Figures 19 à 24) pour que ces derniers restent lisibles.

Les précisions qui suivent s'appuient sur la présentation d'un graphique en entonnoir (ci-dessous à gauche) et des intervalles de confiance présentés dans le tableau 15 (ci-dessous à droite).

Graphique en entonnoir



Représentation graphique des moyennes ajustées et IC95% du tableau 14



- Les hôpitaux/cliniques situés *dans* l'entonnoir délimité par les bornes bleues (1) ont des valeurs ajustées qui ne sont *pas* statistiquement significativement différentes de la moyenne du collectif global. Les hôpitaux qui se situent à l'extérieur de l'entonnoir (au-dessus (2) ou en-dessous (3)) ont une moyenne ajustée statistiquement significativement différente de la moyenne du collectif global.
- Si une valeur est statistiquement significativement différente de la moyenne du collectif global, sa différence à la moyenne globale donne une « idée » de la taille de l'écart entre ces deux valeurs (i.e. la valeur exacte de cette différence ne peut être précisée).

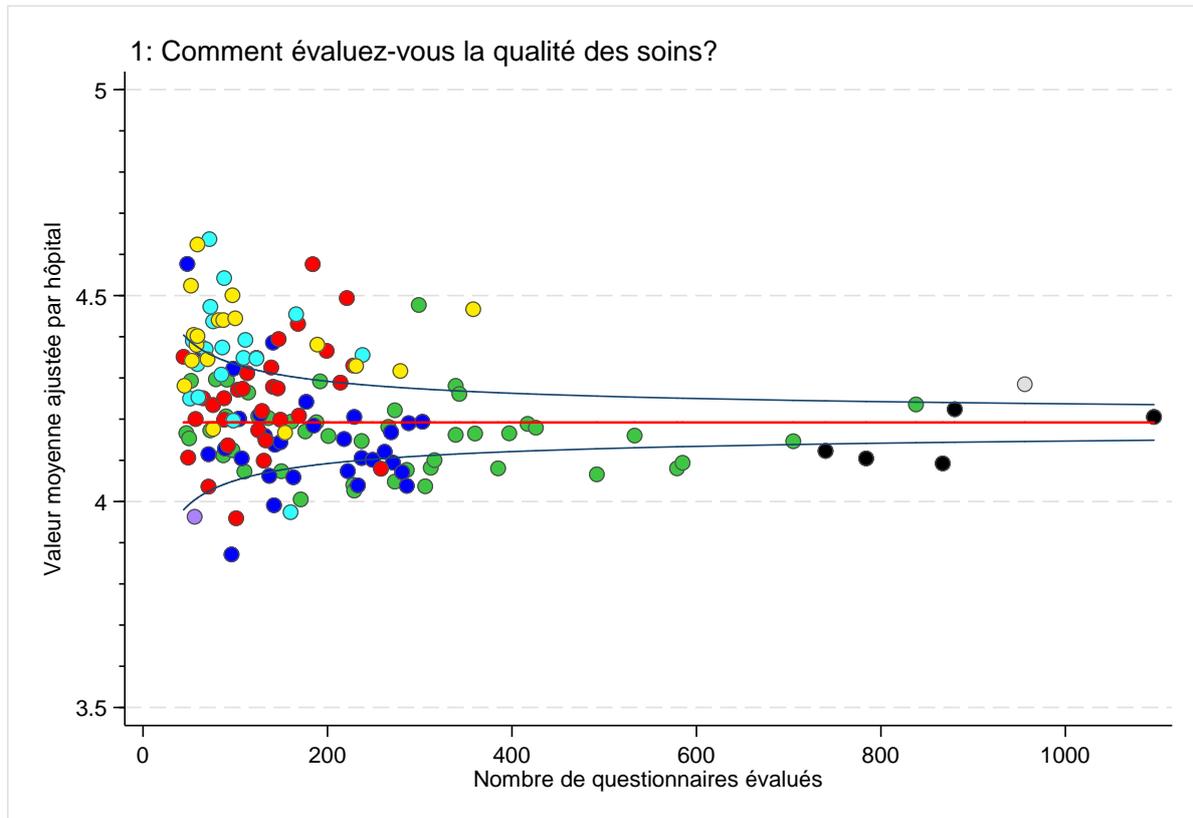
- Pour tout hôpital/clinique, l'intervalle de confiance est représenté par une distance entre deux bornes représentant l'IC95% (a).
- Lorsque l'IC95% d'un hôpital croise la moyenne du collectif global (ligne rouge ; point (1)), cela signifie que la moyenne ajustée de l'hôpital n'est pas statistiquement différente (plus élevée ou plus basse) de la moyenne du collectif global. A l'inverse, les moyennes ajustées des hôpitaux (2) et (3) sont statistiquement différentes de la moyenne du collectif global (leurs IC95% ne croisent pas la moyenne du collectif global (ligne rouge)).

Les résultats présentés dans les graphiques en entonnoir ainsi que dans le tableau 15 (moyennes ajustées par hôpital/clinique avec intervalles de confiance respectifs) – représentés graphiquement ci-dessus – transmettent la même information mais différemment.

L'interprétation de ces différences de moyennes ajustées, statistiquement significatives ou pas, doit être faite avec précaution et prendre notamment en considération les facteurs confondants potentiels (voir la section discussion du rapport)

Note explicative sur les moyennes ajustées : Les valeurs représentées dans les graphiques en entonnoir sont des moyennes ajustées par hôpital/clinique. Un ajustement a été effectué pour l'âge, le genre, le type d'assurance, l'état de santé auto-reporté et la destination après le séjour à l'hôpital, ce qui permet de prendre en considération les différences entre hôpitaux/cliniques eu égard à ces caractéristiques. Seuls les participants avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considérés dans le calcul des moyennes ajustées, toutefois. Par exemple : les patients plus jeunes jugent la qualité de leur séjour à l'hôpital plus sévèrement. L'ajustement tiendra compte de ce fait et les moyennes des hôpitaux comprenant une proportion élevée de jeunes sont ajustées vers le haut et celles ayant une faible proportion de jeunes sont ajustées vers le bas. Le principe est identique pour les ajustements réalisés sur les autres variables.

Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques).

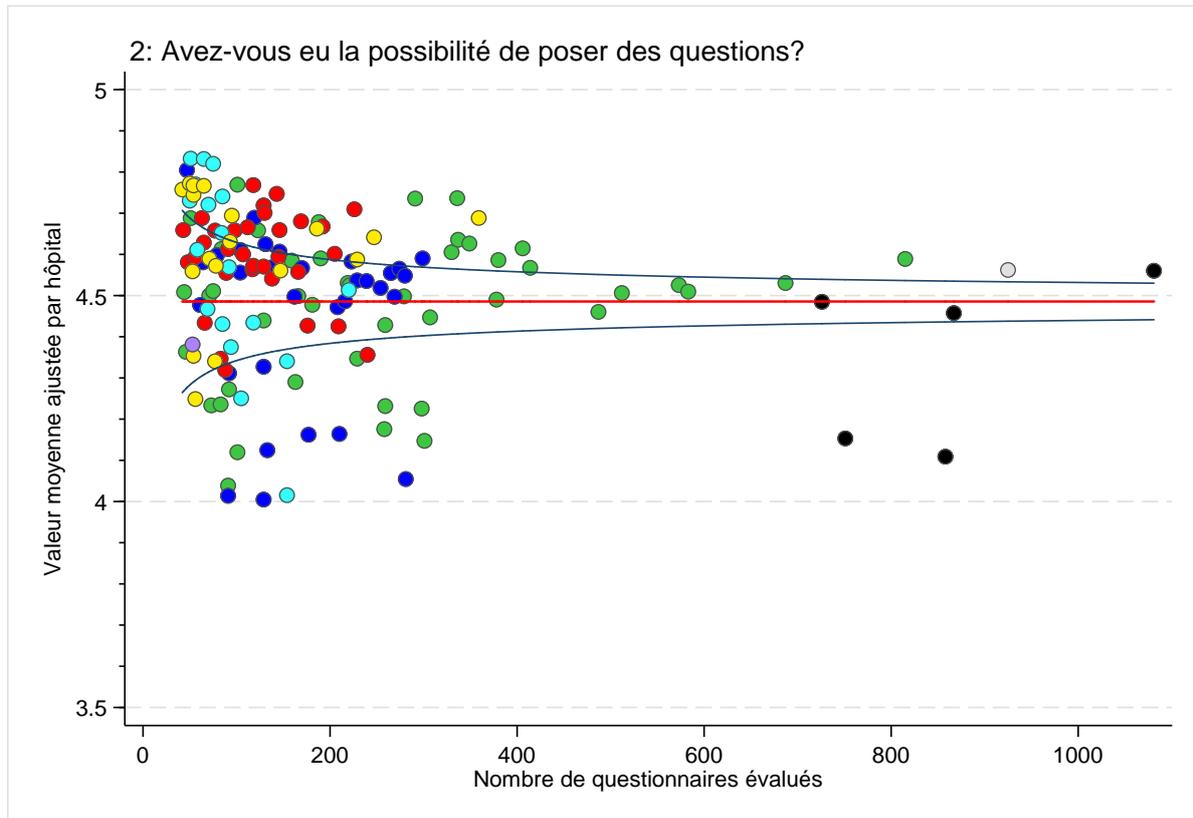


- K111 (hop. universitaires)
- K112 (niveau 2)
- K121 (niveau 3)
- K122 (niveau 4)
- K123 (niveau 5)
- K231 (Chirurgie)
- K234 (Gériatrie)
- Autres hôpitaux
- Moyenne globale
- 95% Limites

Commentaires :

- La moyenne du collectif global, pour la première question, est de 4,2 (ligne rouge).
- La moyenne ajustée la moins élevée est de 3,9 et la plus élevée de 4,6.
- Les hôpitaux/cliniques ayant un nombre réduit de répondants ont plus fréquemment une moyenne ajustée à la fois au-dessus de la moyenne du collectif global et au-dessus de la limite supérieure.

Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques)

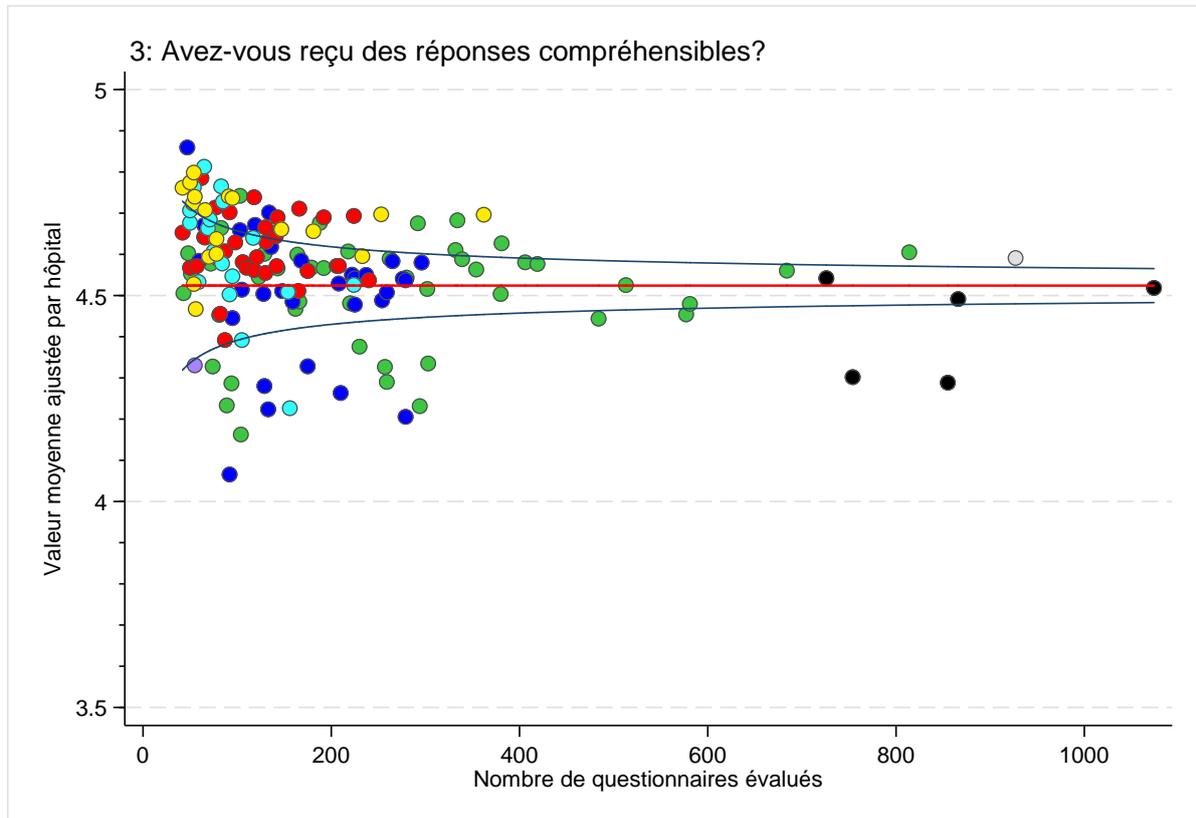


- K111 (hop. universitaires)
- K112 (niveau 2)
- K121 (niveau 3)
- K122 (niveau 4)
- K123 (niveau 5)
- K231 (Chirurgie)
- K234 (Gériatrie)
- Autres hôpitaux
- Moyenne globale
- 95% Limites

Commentaires :

- La moyenne du collectif global, pour la deuxième question, est de 4,5, ce qui est élevé.
- La moyenne ajustée la moins élevée est de 4,0 et la plus élevée de 4,8. L'écart est un peu plus grand que celui de la question précédente (Figure 19).
- Les hôpitaux/cliniques ayant un nombre réduit de répondants ont plus fréquemment une moyenne ajustée à la fois au-dessus de la moyenne du collectif global et au-dessus de la limite supérieure.

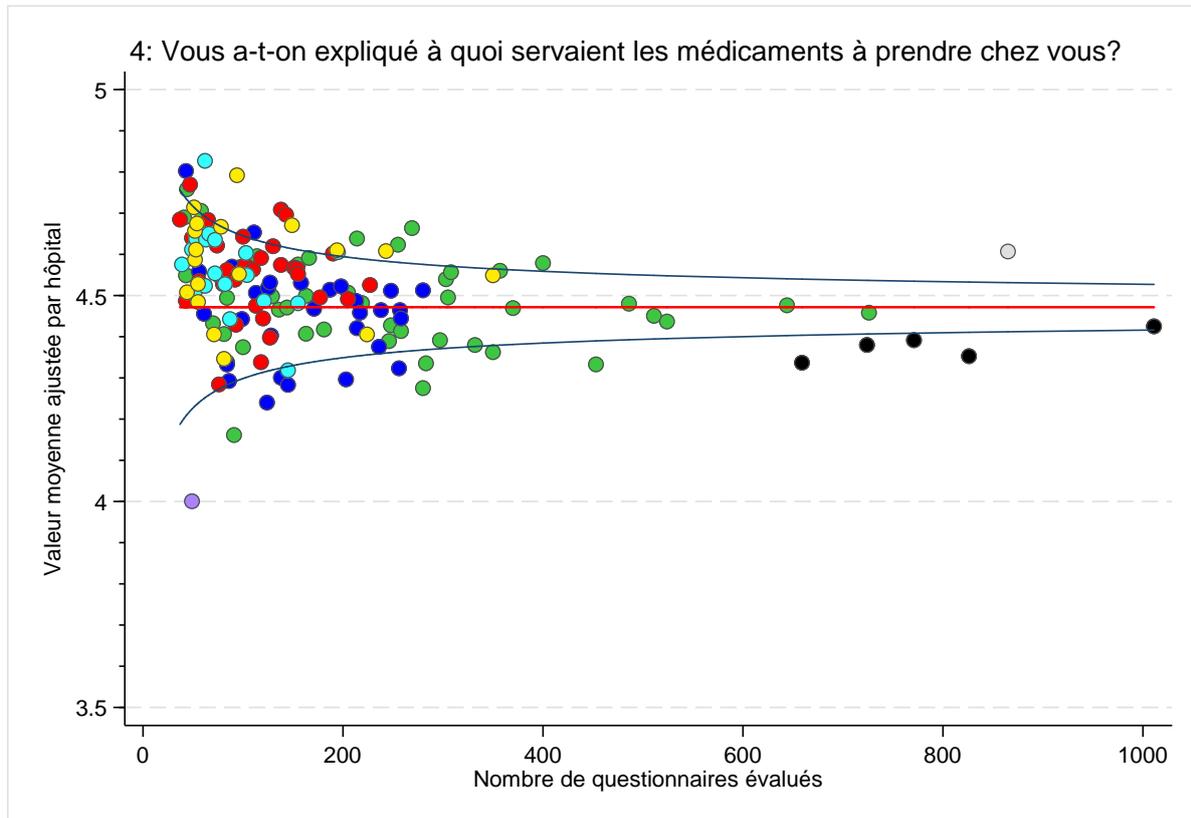
Figure 21 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques)



Commentaires :

- La moyenne du collectif global, pour la troisième question, est élevée : 4,5
- La moyenne ajustée la moins élevée est de 4,1 et la plus élevée de 4,9. L'écart est similaire à celui de la question 2.
- Les hôpitaux/cliniques ayant un nombre réduit de répondants ont plus fréquemment une moyenne ajustée à la fois au-dessus de la moyenne du collectif global et au-dessus de la limite supérieure.

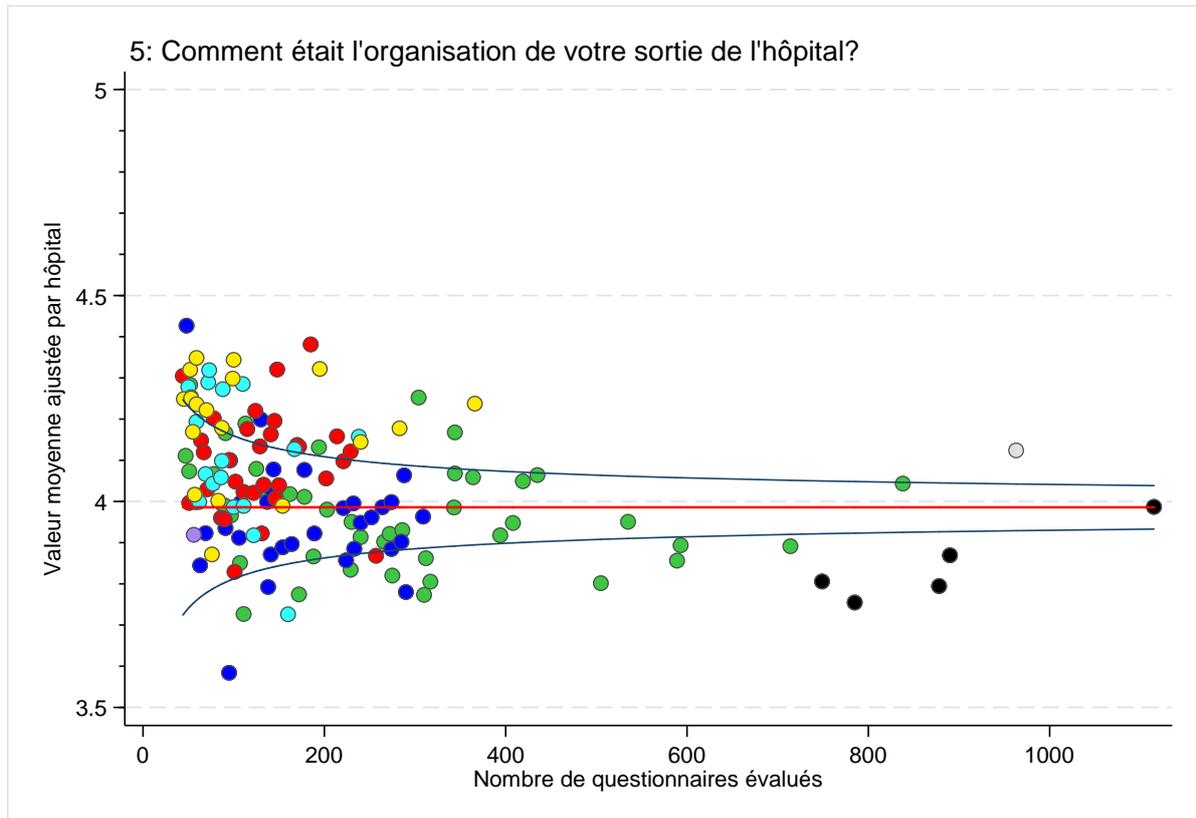
Figure 22 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques)



Commentaires :

- La moyenne du collectif global pour la quatrième question, de 4,5, est élevée.
- La moyenne ajustée la moins élevée est de 4,0 et la plus élevée, de 4,8. L'écart est similaire à celui des questions 2 et 3.
- Les hôpitaux/cliniques ayant un nombre réduit de répondants ont plus fréquemment une moyenne ajustée au-dessus de la moyenne du collectif.

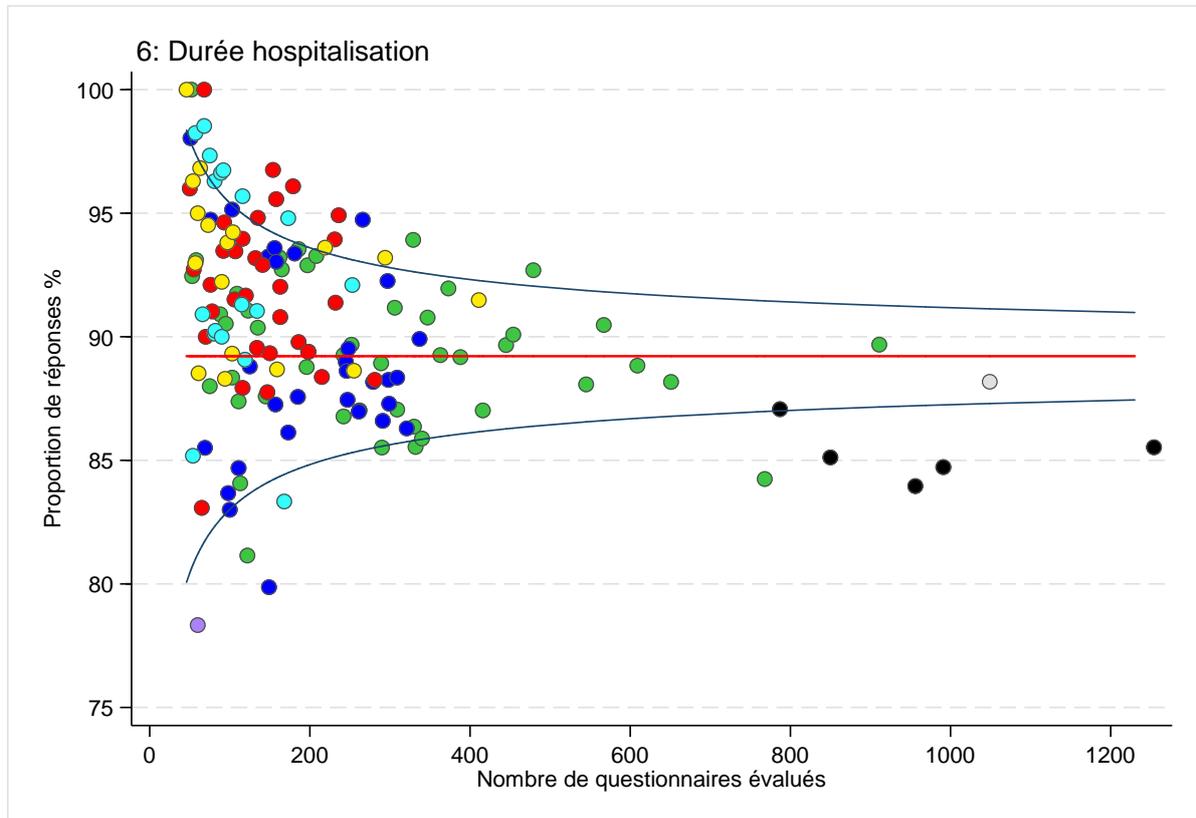
Figure 23 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques)



Commentaires :

- La question 5 obtient la moyenne du collectif global la moins élevée : 4.0.
- Les moyennes ajustées la moins élevée est de 3,6 et la plus élevée à 4,4. L'écart est similaire à celui des questions 2 à 4.
- Les hôpitaux/cliniques ayant un nombre réduit de répondants ont plus fréquemment une moyenne ajustée à la fois au-dessus de la moyenne du collectif global et au-dessus de la limite supérieure.

Figure 24 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (proportion des réponses positives)



Commentaires :

- Le taux de satisfaction du collectif global, pour la question sur la durée de l'hospitalisation, est de 89.2%
- L'écart entre l'hôpital/clinique avec le plus haut et le plus bas niveau de satisfaction est de 22 points de % (en valeur absolue)
- Dans l'hôpital/clinique avec le niveau de satisfaction le plus élevé, tous les patients ont jugé la durée de leur séjour « adéquate », alors que dans la clinique ayant le niveau de satisfaction le moins élevé, 79% des patients avaient jugé la durée de leur séjour similairement

4 Synthèse et conclusion

Synthèse

Ce rapport présente en détails les résultats 2017 de l'enquête de satisfaction des patients adultes hospitalisés en soins somatiques aigus en Suisse, ainsi qu'une comparaison des résultats avec l'enquête précédente (2016) pour l'ensemble des hôpitaux/cliniques suisses.

Tandis que le taux de réponses de l'enquête 2017 est un peu plus élevé que celui de l'année précédente, les caractéristiques sociodémographiques des répondants sont restées globalement stables depuis 2011. On note cependant une légère augmentation de l'âge moyen ainsi que des classes d'âge les plus élevées et une diminution du nombre de patients avec assurance privée ou semi-privée. L'état de santé auto-reporté n'a pas changé depuis 2016 (première année de mesure), avec près de la moitié des répondants considérant leur état de santé comme étant bon et un tiers très bon ou excellent au moment où ils répondaient à l'enquête. La proportion des patients retournant à leur domicile à la sortie d'hôpital est aussi élevée qu'en 2016.

Le niveau de satisfaction, mesuré à partir de 2016 sur une échelle ordinale à cinq degrés, est généralement élevé. Les deux questions touchant à la communication et la question concernant la médication ont obtenu les meilleurs résultats (plus de 60% des répondants ont exprimé le niveau de satisfaction le plus haut). Le niveau de satisfaction est moins élevé concernant l'organisation de la sortie de l'hôpital et la qualité des soins reçus, avec respectivement 32% et 37% des répondants, seulement, qui ont exprimé le niveau de satisfaction le plus haut. La durée de l'hospitalisation, évaluée sur une échelle en trois positions, a été jugée adéquate par la très grande majorité des patients. Des résultats très similaires se retrouvent lors des analyses par catégories OFS d'hôpitaux/cliniques.

La comparaison des résultats de satisfaction avec ceux de l'année 2016 montre une stabilité des résultats des réponses aux six questions de satisfaction du questionnaire. Etant donné que les résultats à disposition ne concernent que deux années, il est impossible de se prononcer sur une tendance temporelle.

Les graphiques en entonnoir présentent de nombreux cas se situant en dehors des limites de l'intervalle de confiance à 95%, ce qui révèle une dispersion des données plus importante que celle due au hasard seulement. Ces graphiques montrent aussi que les données des hôpitaux comprenant un petit nombre de répondants (<100) révèlent une distribution asymétrique, avec une proportion majoritaire de leurs scores se situant au-dessus de la moyenne globale. Cette asymétrie est moindre dans le cas des hôpitaux comprenant un grand nombre de répondants.

Une différence significative entre la valeur ajustée d'un hôpital et la moyenne du collectif global peut être interprétée comme un niveau de satisfaction des patients d'un hôpital effectivement inférieur ou supérieur à la moyenne du collectif global pour autant qu'un ajustement approprié des moyennes ait été effectué (i.e. caractéristiques de la population des patients d'un hôpital (*case mix*), taille, prestations, services des hôpitaux). Ceci signifie que les différences, statistiquement significatives ou non, entre les moyennes ajustées des hôpitaux et la moyenne du collectif global doivent être interprétées avec précaution. En effet, les scores de satisfaction représentés dans ce rapport n'ont été ajustés que pour un petit nombre de facteurs pouvant potentiellement affecter le niveau de satisfaction ; d'autres facteurs d'influence, non mesurés voire non mesurables, et susceptibles d'influencer les réponses des patients, n'ont pu être pris en compte. Par ailleurs, outre les facteurs non mesurés, des différences géographiques/culturelles peuvent avoir un impact sur les résultats (15).

Notons également que les facteurs considérés lors de l'ajustement présentent un pourcentage variable de données manquantes. Tandis que peu de données manquent lorsque les questions de satisfaction ou les caractéristiques des patients sont considérées individuellement, une proportion importante (15%) de questionnaires présente au moins une donnée manquante. Ceci se répercute dans les analyses des moyennes

ajustées, qui ne sont disponibles que pour les patients ayant donné des réponses à tous les facteurs d'ajustement. Il est donc important de veiller à ce que la proportion de données manquantes reste limitée.

Rappelons ici que les résultats d'une mesure de satisfaction des patients ne permettent pas d'établir de conclusions quant à la qualité des soins médicaux reçus lors d'un séjour à l'hôpital. Ils rendent compte de la perception des patients concernant un nombre limité d'aspects : l'interaction avec le personnel soignant et les médecins, la prise en charge au cours du séjour et la qualité des soins reçus.

Discussion et conclusion

Le nouveau questionnaire développé par l'ANQ en 2016, avec une échelle à cinq degrés (au lieu de 0-10) a eu un impact sur l'effet plafond relevé lors de son édition pilote (1) et de ses deux premières éditions (2016-2017). Les questions 1 et 5 ont en effet une distribution proche de la normale, ce qui constitue une amélioration par rapport aux éditions précédentes (2015 et avant) ; trois autres questions, celles présentant les meilleurs résultats (questions 2, 3 et 4) présentent toutefois toujours un effet plafond important (proportion considérable, >60%, de répondants ayant choisi la modalité la plus élevée). Le changement d'échelle de réponse n'a ainsi pas permis d'éliminer totalement l'effet plafond. Les raisons sont diverses. D'abord le fait que l'étude de validation n'avait, elle, pas non plus permis d'éliminer l'effet plafond pour toutes les questions. Aussi, le fait que les questions posées ont un caractère assez général. Si des expériences de patients plus spécifiques étaient évaluées, les résultats se révéleraient sans doute plus contrastés.

Pour cette enquête de satisfaction, on disposait uniquement des données sociodémographiques des répondants ; les caractéristiques de la population « source » (i.e. tous les patients éligibles durant la période concernée) des cliniques et hôpitaux restent, elles, inconnues. Par conséquent, s'il a été possible de comparer l'échantillon 2017 en termes d'âge, de genre, type d'assurance, état de santé et de la destination des patients à la sortie de l'hôpital à celui de l'année ou des années précédentes, il n'est en revanche pas possible d'affirmer que l'échantillon est représentatif de la population « source » (9). La prise en considération des différences existantes entre les caractéristiques des répondants et celles de la population « source » serait essentielle pour se prononcer sur la généralisation des résultats. Nous suggérons qu'à l'avenir, comme déjà proposé précédemment (9), une récolte de données sur la population « source » des hôpitaux soit mise en œuvre. Cette enquête a toutefois obtenu un taux de retour de plus de 44% et prend donc en compte l'opinion d'une relativement grande partie de la population éligible.

Tandis que la qualité des données est globalement bonne il faut souligner que pour pouvoir prendre en compte la réponse d'un patient, toutes les variables sociodémographiques doivent être dûment complétées et il est important de veiller à ce que la proportion de données manquantes reste limitée.

Pour terminer, il faut mentionner que d'autres paramètres sont à même d'influencer les résultats : par exemple, le fait que les hôpitaux peuvent envoyer un questionnaire supplémentaire aux patients lors de la distribution des questionnaires ANQ, ou alors le temps écoulé entre la sortie de l'hôpital et l'envoi des questionnaires, qui a pu varier selon les cas.

Bibliographie

1. Berlin, C.U., *Pilotstudie zur Überprüfung eines bereits entwickelten Fragebogens – Projekt «PatZu». ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik und Psychiatrie.* Insitut für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaft, 2016 Charité Berlin
2. Griffen, D., et al., *Application of statistical process control to physician-specific emergency department patient satisfaction scores: a novel use of the funnel plot.* Acad Emerg Med, 2012. **19**(3): p. 348-55.
3. Neuburger, J., et al., *Funnel plots for comparing provider performance based on patient-reported outcome measures.* BMJ Qual Saf, 2011. **20**(12): p. 1020-6.
4. Xiao, H. and J.P. Barber, *The effect of perceived health status on patient satisfaction.* Value Health, 2008. **11**(4): p. 719-25.
5. Cohen, G., *Age and health status in a patient satisfaction survey.* Soc Sci Med, 1996. **42**(7): p. 1085-93
6. Crow, R., et al., *The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature.* Health Technol Assess, 2002. **6**(32): p. 1-244
7. Garratt, A.M., J. Helgeland, and P. Gulbrandsen, *Five-point scales outperform 10-point scales in a randomized comparison of item scaling for the Patient Experiences Questionnaire.* J Clin Epidemiol, 2011. **64**(2): p. 200-7.
8. Dell-Kuster, S., et al., *Designing questionnaires: healthcare survey to compare two different response scales.* BMC Med Res Methodol, 2014. **14**: p. 96.
9. ESOPÉ, *Offre pour l'évaluation nationale et l'établissement de rapports en lien avec l'enquête de satisfaction des patient-e-s de l'ANQ en médecine somatique aiguë, réadaptation et psychiatrie.* IUMSP Lausanne, 2016.
10. Hcri. 2016. *Enquête nationale sur la satisfaction des patients. Médecine somatique aiguë: Rapport comparatif national 2015.* Berne.
11. ANQ. 2011. *Règlement des données de l'ANQ*, Récupéré de http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_fr.pdf
12. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurment scales and statistics: The Misconception Misconcieved.* Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): p. 394.
13. Norman, G. *Likert scales, levels of measurment and the "laws" of statistics.* Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: p.629.
14. Gaito, G. *Measurment scales and statistics: Resurgence of an old misconception.* Psychological Bulletin, 1980. **87**: pp. 564-567.
15. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure.* Mod Healthc 41(41),26 2011 Oct10
16. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing instiitutional performance.* Statist. Med. 2005; 24: 1185-1202
17. ANQ 2017. *Concept d'évaluation de l'ANQ. Enquête nationale sur la satisfaction des patients en médecine somatique aiguë à partir de 2016.* Juillet 2017, Version 4.0. Récupéré sur https://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20170912_Concept_evaluation_PatZu_V.4.0.pdf

Liste des figures

| | |
|---|----|
| Figure 1 : Typologie des hôpitaux/cliniques de soins somatiques aigus pour adultes | 5 |
| Figure 2 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondants (2014-2017) | 9 |
| Figure 3 : Distribution du genre des répondants (2014-2017) | 9 |
| Figure 4 : Distribution du type d'assurance des répondants (2014-2017) | 10 |
| Figure 5 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2014-2017) | 10 |
| Figure 6 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patients en 2016 et 2017 | 11 |
| Figure 7 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patients par catégorie d'âge en 2017 | 11 |
| Figure 8 : Distribution des patients selon leur destination à la sortie de l'hôpital, globalement et par catégorie d'âge | 12 |
| Figure 9 : Niveau de satisfaction des patients : distribution des réponses pour chaque question | 13 |
| Figure 10 : Evolution du niveau de satisfaction des patients en soins somatiques aigus depuis 2016 | 15 |
| Figure 11 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K111 : distribution des réponses par question | 16 |
| Figure 12 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K112 : distribution des réponses par question | 18 |
| Figure 13 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K121 : distribution des réponses par question | 20 |
| Figure 14 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K122 : distribution des réponses par question | 22 |
| Figure 15 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K123 : distribution des réponses par question | 24 |
| Figure 16 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie) : distribution des réponses par question | 26 |
| Figure 17 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K234 (Gériatrie) : distribution des réponses par question | 28 |
| Figure 18 : Niveau de satisfaction des patients de la catégorie K235 (Cliniques diverses) : distribution des réponses par question | 30 |
| Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques) | 35 |
| Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques) | 36 |
| Figure 21 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques) | 37 |
| Figure 22 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques) | 38 |
| Figure 23 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques) | 39 |
| Figure 24 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (proportion des réponses positives) | 40 |
| Figure 25 : Evolution du niveau de satisfaction des patients des hôpitaux de la catégorie K111 | 47 |
| Figure 26 : Evolution du niveau de satisfaction des patients des hôpitaux de la catégorie K112 | 47 |
| Figure 27 : Evolution du niveau de satisfaction des patients des hôpitaux de la catégorie K121 | 48 |
| Figure 28 : Evolution du niveau de satisfaction des patients des hôpitaux de la catégorie K122 | 48 |
| Figure 29 : Evolution du niveau de satisfaction des patients des hôpitaux de la catégorie K123 | 49 |
| Figure 30 : Evolution du niveau de satisfaction des patients des hôpitaux de la catégorie K231 | 49 |

Liste des tableaux

| | |
|---|----|
| Tableau 1 : Taux de réponses par institut chargé d'enquête, année 2017 | 8 |
| Tableau 2 : Taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital, année 2017 | 8 |
| Tableau 3 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question | 14 |
| Tableau 4 : Résultats descriptifs de la catégorie K111 (Hôpitaux centralisés-niveau 1 : universitaires) .. | 17 |
| Tableau 5 : Résultats descriptifs de la catégorie K112 (Hôpitaux centralisés-niveau de prestations 2) .. | 19 |
| Tableau 6 : Résultats descriptifs de la catégorie K121 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 3) | 21 |
| Tableau 7 : Résultats descriptifs de la catégorie K122 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 4) | 23 |
| Tableau 8 : Résultats descriptifs de la catégorie K123 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 5) | 25 |
| Tableau 9 : Résultats descriptifs de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie) | 27 |
| Tableau 10 : Résultats descriptifs de la catégorie K234 (Cliniques de Gériatrie) | 29 |
| Tableau 11 : Résultats descriptifs de la catégorie K235 (Cliniques spécialisées : Cliniques diverses) | 31 |
| Tableau 12 : Age des patients : distribution en pourcent par groupe d'âge et par an..... | 50 |
| Tableau 13 : Résultats principaux de l'enquête satisfaction patient pour 2016 et 2017..... | 50 |
| Tableau 14 : Qualité des questionnaires retournés selon la catégorie d'hôpital..... | 51 |
| Tableau 15 : Résultats par hôpital/clinique : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées ou taux de réponses positives selon la question | 52 |
| Tableau 16 : Résultats par hôpital/clinique avec moins de 50 réponses | 65 |

Annexes

Glossaire

Moyenne : la moyenne (arithmétique) d'une série de nombres réels est la somme des valeurs divisée par le nombre de valeurs de cette série.

Moyenne ajustée : Il s'agit d'une moyenne que l'on obtient après avoir éliminé l'effet de la composition différenciée (p. ex. âge, genre) de groupes que l'on souhaite comparer entre eux. Par exemple, lorsque l'on souhaite comparer le niveau de satisfaction des patients de deux hôpitaux, les deux groupes de patients correspondants peuvent être diversement âgés. Or, l'âge est susceptible d'avoir un impact sur le niveau de satisfaction, qui n'est pas pris en considération si les moyennes ne sont pas ajustées. Pour y remédier, on calcule une moyenne, pour laquelle l'effet de l'âge sur le niveau de satisfaction est neutralisé. Seuls les participants avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considérés dans le calcul des moyennes ajustées, toutefois. Les moyennes ajustées (de chacun des hôpitaux) obtenues peuvent ensuite être comparées entre elles.

Médiane : la médiane représente le centre de la distribution d'une série d'observations. De ce fait, il s'agit d'une valeur telle que 50% au moins des observations ont une valeur inférieure ou égale à elle et 50% au moins des individus ont une valeur supérieure ou égale à cette valeur.

Ecart-type : l'écart type est une mesure de dispersion des données. Si l'écart-type est petit, les différentes observations sont situées près de la moyenne. Dans le cas contraire, les observations s'éloignent de la moyenne.

Intervalle de confiance : un intervalle de confiance à 95% est un intervalle de valeurs qui a 95% de chances de contenir la vraie valeur du paramètre estimé – dans ce rapport, il s'agit de la moyenne.

Effet plafond : un effet plafond est présent lorsqu'une distribution est positivement asymétrique, c'est-à-dire que les observations sont amassées en haut de l'échelle de mesure, en l'occurrence, de l'échelle de satisfaction. Dans un tel cas, la plupart des observations sont regroupées autour des valeurs les plus élevées, par exemple : 90% des répondants obtiennent un score de 5 points sur une échelle de 1 à 5.

Figure 25 : Evolution du niveau de satisfaction des patients des hôpitaux de la catégorie K111

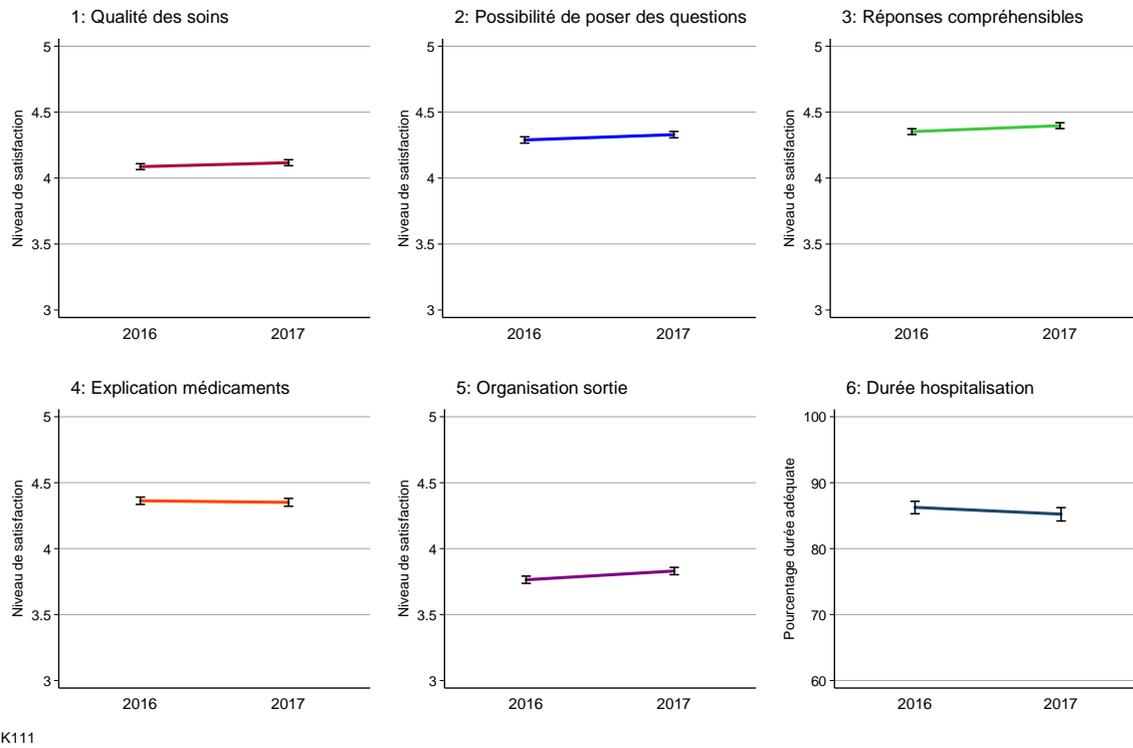


Figure 26 : Evolution du niveau de satisfaction des patients des hôpitaux de la catégorie K112

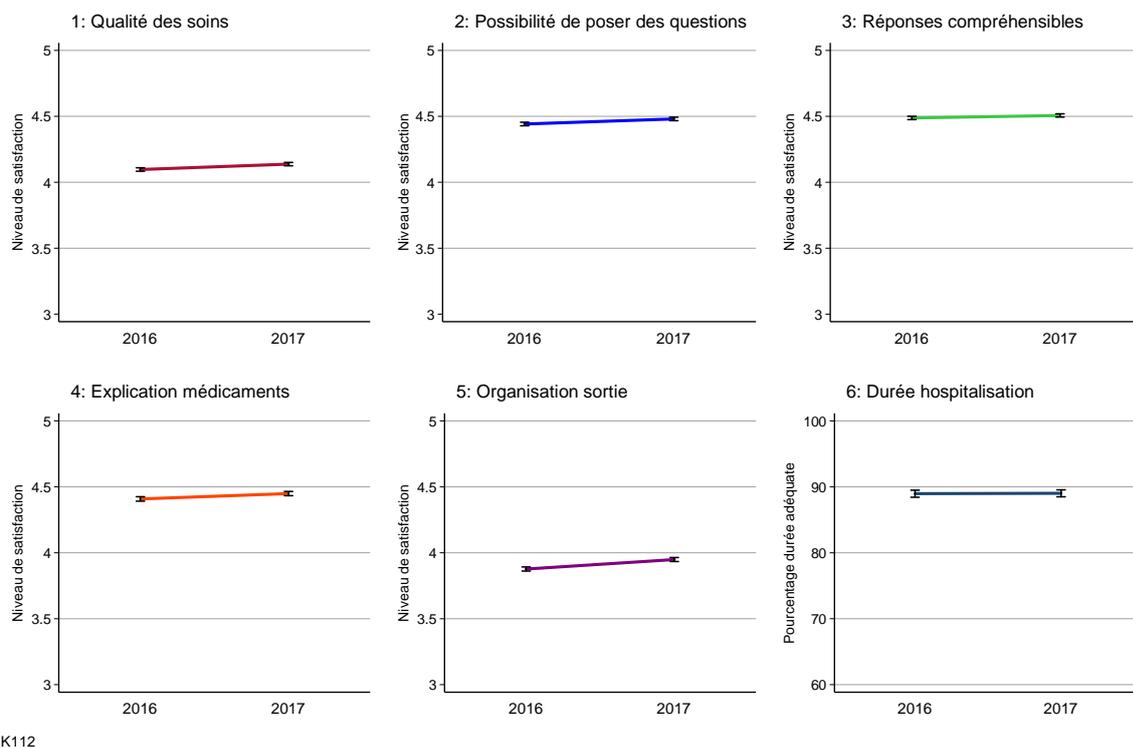


Figure 27 : Evolution du niveau de satisfaction des patients des hôpitaux de la catégorie K121

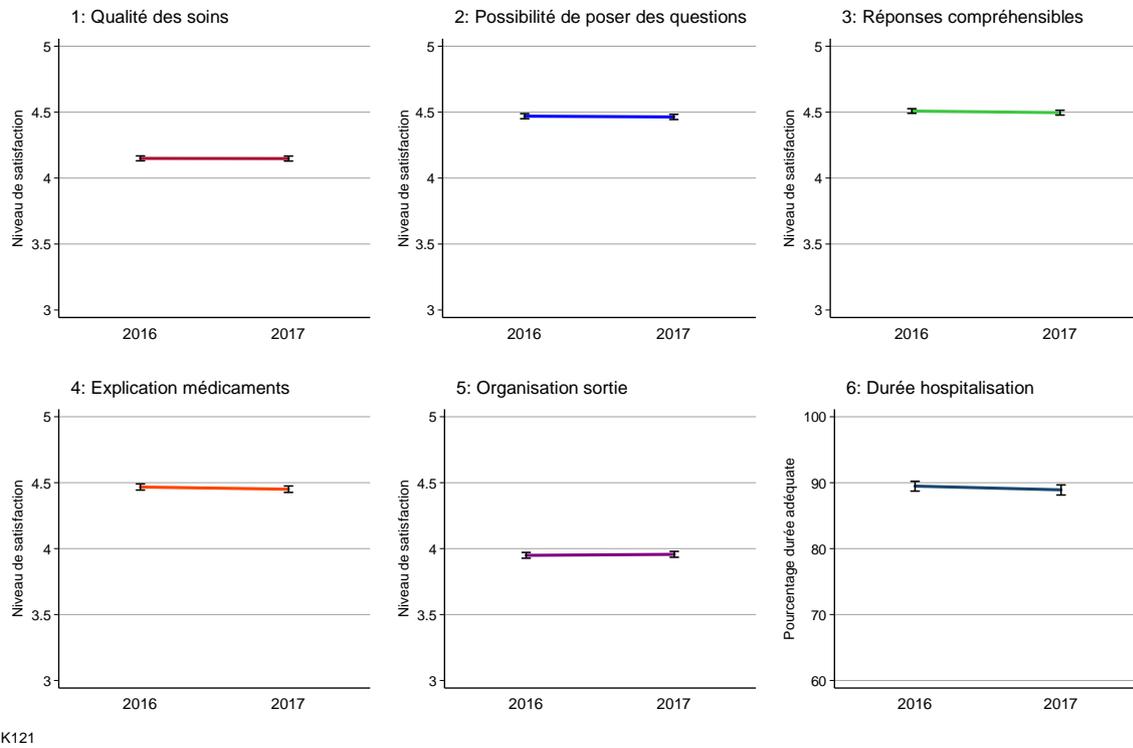


Figure 28 : Evolution du niveau de satisfaction des patients des hôpitaux de la catégorie K122

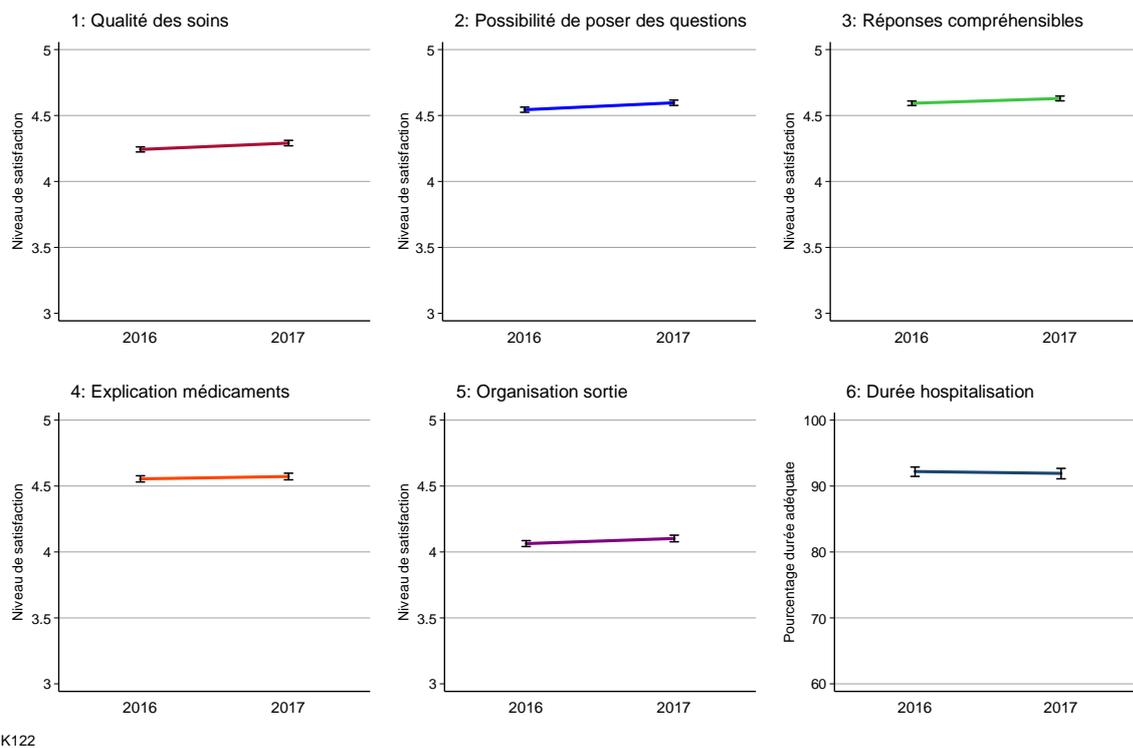


Figure 29 : Evolution du niveau de satisfaction des patients des hôpitaux de la catégorie K123

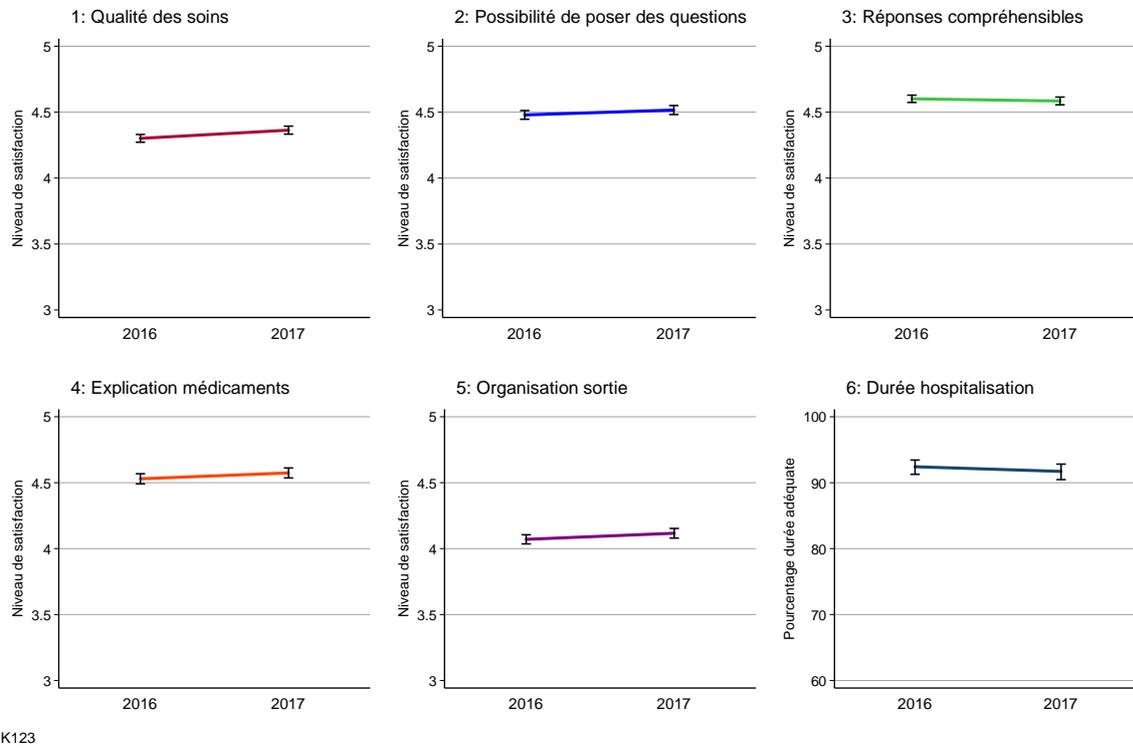


Figure 30 : Evolution du niveau de satisfaction des patients des hôpitaux de la catégorie K231

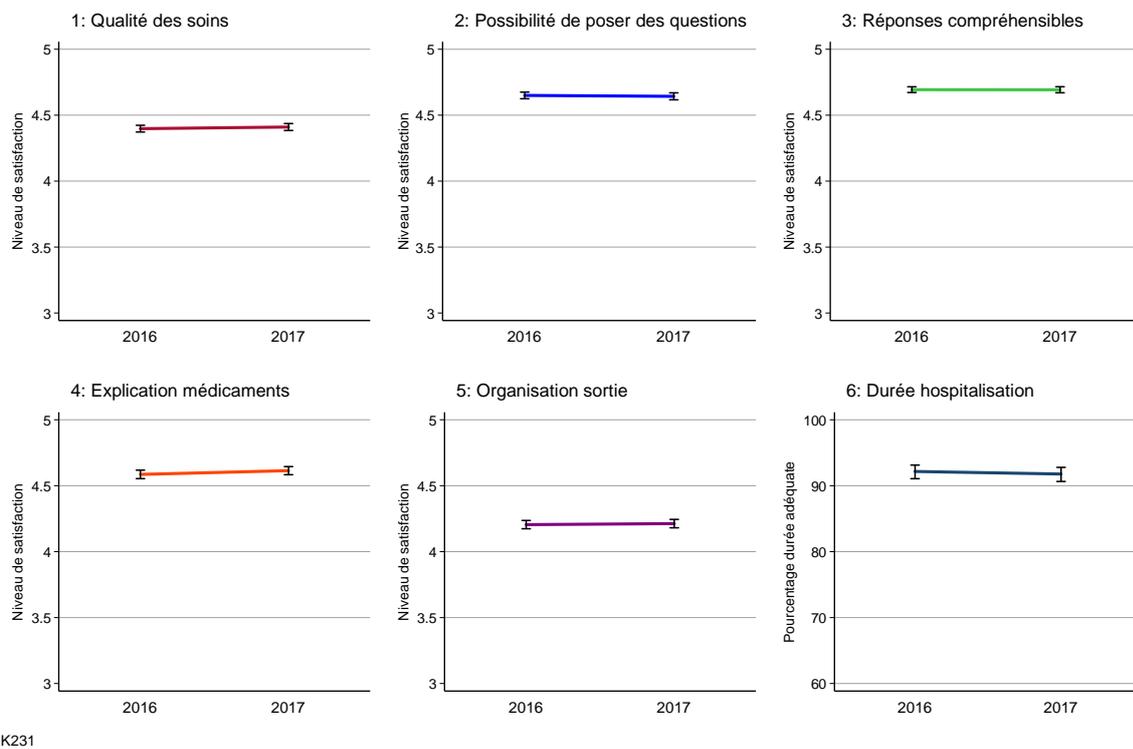


Tableau 12 : Age des patients : distribution en pourcent par groupe d'âge et par an

| | N | Groupes d'âge en pourcent par an | | | | | | |
|------|--------|----------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|------|
| | | 18-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | 60-69 | 70-79 | 80+ |
| 2011 | 32'806 | 6.9 | 10.8 | 11.4 | 15.4 | 21.5 | 20.6 | 13.4 |
| 2012 | 33'396 | 7.7 | 12.6 | 11.0 | 14.6 | 19.8 | 19.9 | 14.4 |
| 2013 | 34'415 | 8.0 | 12.4 | 10.8 | 14.4 | 18.8 | 19.9 | 15.7 |
| 2014 | 33'903 | 7.4 | 12.7 | 10.4 | 14.5 | 18.9 | 20.3 | 15.7 |
| 2015 | 34'866 | 7.4 | 12.3 | 9.9 | 14.6 | 18.4 | 21.3 | 16.1 |
| 2016 | 35'962 | 7.3 | 12.3 | 9.8 | 14.9 | 18.5 | 21.2 | 16.1 |
| 2017 | 34'308 | 7.3 | 11.9 | 9.1 | 14.8 | 18.2 | 21.8 | 16.8 |

Tableau 13 : Résultats principaux de l'enquête satisfaction patient pour 2016 et 2017

| Question | N | | Moyenne du collectif | | Réponses problématiques % | | Sans réponse % | | Réponses alternatives % | |
|--|--------|--------|----------------------|--------|---------------------------|--------|----------------|------|-------------------------|------|
| | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 |
| 1. Qualité des soins | 35'696 | 34'053 | 4.16 | 4.19 | 2.1% | 1.9% | 2.3% | 2.5% | | |
| 2. Possibilité de poser des questions | 34'470 | 32'865 | 4.46 | 4.49 | 2.5% | 2.4% | 1.5% | 1.6% | 4.2% | 4.2% |
| 3. Réponses compréhensibles | 34'342 | 32'867 | 4.51 | 4.52 | 1.9% | 1.8% | 1.8% | 1.8% | 4.3% | 4.1% |
| 4. Explication médicaments | 32'215 | 30'673 | 4.46 | 4.47 | 5.0% | 4.9% | 2.9% | 2.9% | 8.9% | 9.2% |
| 5. Organisation sortie | 35'960 | 34'362 | 3.94 | 3.99 | 6.2% | 5.7% | 1.6% | 1.6% | | |
| 6. Durée hospitalisation | 35'699 | 34'157 | 89.6%* | 89.2%* | 10.4%* | 10.8%* | 2.3% | 2.2% | | |

*Pourcentage de réponses positives

Tableau 14 : Qualité des questionnaires retournés selon la catégorie d'hôpital

| *Catégorie d'hôpital | Nombre questionnaires | Données complètes par question | | | | | Avec facteurs d'ajustement | Entièreté questionnaires |
|----------------------|-----------------------|--------------------------------|-------|-------|-------|-------|----------------------------|--------------------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| K111 | 4'838 | 90.3% | 88.5% | 88.4% | 82.5% | 91.3% | 92.6% | 85.8% |
| K112 | 13'747 | 90.1% | 87.2% | 87.3% | 81.5% | 91.0% | 91.7% | 86.1% |
| K121 | 6'561 | 85.8% | 82.7% | 82.6% | 76.8% | 86.7% | 87.5% | 81.3% |
| K122 | 4'678 | 90.4% | 87.4% | 87.3% | 79.4% | 91.1% | 91.7% | 86.7% |
| K123 | 2'149 | 91.3% | 86.5% | 86.7% | 81.4% | 91.6% | 92.1% | 88.4% |
| K231 | 2'602 | 90.0% | 86.0% | 86.3% | 84.9% | 91.2% | 91.6% | 86.8% |
| K234 | 103 | 88.3% | 83.5% | 85.4% | 77.7% | 88.3% | 88.3% | 80.6% |
| K235 | 208 | 90.9% | 88.5% | 88.0% | 79.8% | 91.3% | 91.8% | 86.1% |
| Total | 34'910 | 89.4% | 86.4% | 86.5% | 80.7% | 90.3% | 91.0% | 85.4% |

Données complètes par question : Pourcentage de questionnaires pouvant être utilisé pour déterminer la moyenne ajustée (questionnaires ayant à la fois des données complètes pour les variables d'ajustements : et une réponse valide à la question à analyser (les réponses alternatives cochées sont exclues)

Facteurs d'ajustement : Pourcentage de questionnaires ayant été retournés avec toutes les variables d'ajustement dûment complétées (âge, genre, assurance, état de santé auto reporté et destination à la sortie de l'hôpital)

Entièreté questionnaire : Proportion des questionnaires retournés qui ont été entièrement remplis

*La catégorie K232 n'est pas présentée (nombre réduit de questionnaires)

Tableau 15 : Résultats par hôpital/clinique : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées ou taux de réponses positives selon la question
(avec Intervalle de confiance 95% [IC 95%] pour la moyenne ajustée ; n-a : non ajustée)

| Code | Taux de réponses | | Réponses en 2017 | | Question 1 Moyenne | | | Question 2 Moyenne | | | Question 3 Moyenne | | | Question 4 Moyenne | | | Question 5 Moyenne | | | Question 6 Taux réponses positive | |
|------|------------------|-------|------------------|--------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|-----------------------------------|--------|
| | | | | | (Collectif : 4.19) | | | (Collectif : 4.49) | | | (Collectif : 4.52) | | | (Collectif : 4.47) | | | (Collectif : 3.99) | | | (Collectif : 89.2%) | |
| | 2016 | 2017 | N total | fact. ajust. | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | 2016 | 2017 |
| 1 | 60.2% | 57.5% | 61 | 95.1% | 4.29 | 4.46 | 4.38 [4.20, 4.56] | 4.30 | 4.28 | 4.25 [4.06, 4.44] | 4.57 | 4.53 | 4.47 [4.29, 4.64] | 4.41 | 4.59 | 4.48 [4.26, 4.71] | 4.08 | 4.12 | 4.02 [3.79, 4.24] | 87.8% | 95.0% |
| 4 | 73.6% | 56.0% | 51 | 94.1% | 4.48 | 4.62 | 4.58 [4.38, 4.78] | 4.78 | 4.86 | 4.80 [4.60, 5.01] | 4.84 | 4.92 | 4.86 [4.67, 5.05] | 4.69 | 4.87 | 4.80 [4.54, 5.06] | 4.40 | 4.50 | 4.43 [4.18, 4.67] | 94.0% | 98.0% |
| 5 | 52.0% | 59.2% | 58 | 87.9% | 4.25 | 4.28 | 4.25 [4.06, 4.44] | 4.77 | 4.76 | 4.83 [4.64, 5.03] | 4.69 | 4.71 | 4.68 [4.49, 4.86] | 4.80 | 4.64 | 4.58 [4.30, 4.85] | 4.11 | 4.28 | 4.28 [4.04, 4.52] | 96.0% | 98.2% |
| 6 | 51.4% | 29.4% | 52 | 86.5% | 4.40 | 4.21 | 4.28 [4.08, 4.49] | 4.74 | 4.77 | 4.76 [4.54, 4.97] | 4.78 | 4.69 | 4.76 [4.56, 4.96] | 4.62 | 4.50 | 4.51 [4.25, 4.76] | 4.20 | 4.19 | 4.25 [4.00, 4.50] | 90.6% | 100.0% |
| 7 | 41.4% | 54.4% | 68 | 91.2% | 4.08 | 4.30 | 4.25 [4.08, 4.43] | 4.53 | 4.61 | 4.61 [4.43, 4.80] | 4.60 | 4.54 | 4.53 [4.36, 4.70] | 4.63 | 4.67 | 4.64 [4.41, 4.87] | 4.13 | 4.04 | 4.00 [3.78, 4.21] | 94.3% | 90.9% |
| 10 | 71.3% | 64.4% | 76 | 92.1% | 4.35 | 4.42 | 4.35 [4.18, 4.51] | 4.73 | 4.73 | 4.77 [4.59, 4.94] | 4.65 | 4.74 | 4.71 [4.55, 4.87] | 4.55 | 4.60 | 4.59 [4.35, 4.82] | 4.12 | 4.25 | 4.22 [4.02, 4.43] | 98.0% | 94.5% |
| 12 | 36.3% | 42.0% | 97 | 90.7% | 4.07 | 4.08 | 4.11 [3.96, 4.26] | 4.46 | 4.40 | 4.51 [4.35, 4.67] | 4.55 | 4.57 | 4.64 [4.49, 4.79] | 4.38 | 4.31 | 4.41 [4.22, 4.59] | 4.08 | 4.01 | 3.99 [3.81, 4.17] | 80.0% | 90.5% |
| 14 | 37.2% | 42.8% | 77 | 92.2% | 3.96 | 4.14 | 4.11 [3.95, 4.28] | 4.40 | 4.58 | 4.58 [4.41, 4.76] | 4.41 | 4.68 | 4.67 [4.51, 4.83] | 4.31 | 4.41 | 4.46 [4.24, 4.67] | 3.82 | 3.95 | 3.92 [3.72, 4.13] | 88.1% | 94.7% |
| 15 | 73.1% | 69.9% | 58 | 91.4% | 4.61 | 4.51 | 4.52 [4.33, 4.72] | 4.77 | 4.66 | 4.56 [4.37, 4.75] | 4.73 | 4.74 | 4.72 [4.54, 4.90] | 4.72 | 4.66 | 4.61 [4.38, 4.84] | 4.36 | 4.32 | 4.32 [4.08, 4.56] | 89.4% | 93.0% |
| 17 | 50.0% | 53.6% | 59 | 88.1% | 4.36 | 4.29 | 4.29 [4.10, 4.48] | 4.70 | 4.63 | 4.69 [4.49, 4.88] | 4.73 | 4.56 | 4.55 [4.37, 4.73] | 4.53 | 4.78 | 4.76 [4.50, 5.01] | 4.08 | 4.22 | 4.28 [4.05, 4.52] | 91.4% | 93.1% |
| 18 | 36.0% | 36.1% | 78 | 96.2% | 4.06 | 4.12 | 4.17 [4.01, 4.33] | 4.42 | 4.49 | 4.50 [4.33, 4.67] | 4.58 | 4.51 | 4.58 [4.42, 4.73] | 4.55 | 4.63 | 4.71 [4.48, 4.93] | 4.00 | 4.03 | 4.06 [3.86, 4.25] | 97.1% | 88.0% |

| Code | Taux de réponses | | Réponses en 2017 | | Question 1 Moyenne | | | Question 2 Moyenne | | | Question 3 Moyenne | | | Question 4 Moyenne | | | Question 5 Moyenne | | | Question 6 Taux réponses positive | |
|------|------------------|-------|------------------|--------------|--------------------|----------|----------------------|--------------------|----------|----------------------|--------------------|----------|----------------------|--------------------|----------|----------------------|--------------------|----------|----------------------|-----------------------------------|--------|
| | | | | | (Collectif : 4.19) | | | (Collectif : 4.49) | | | (Collectif : 4.52) | | | (Collectif : 4.47) | | | (Collectif : 3.99) | | | (Collectif : 89.2%) | |
| | 2016 | 2017 | N total | fact. ajust. | n-a 2016 | n-a 2017 | ajustée [IC95%] 2017 | n-a 2016 | n-a 2017 | ajustée [IC95%] 2017 | n-a 2016 | n-a 2017 | ajustée [IC95%] 2017 | n-a 2016 | n-a 2017 | ajustée [IC95%] 2017 | n-a 2016 | n-a 2017 | ajustée [IC95%] 2017 | 2016 | 2017 |
| 19 | 47.1% | 58.6% | 68 | 86.8% | 4.24 | 4.39 | 4.33 [4.15, 4.51] | 4.58 | 4.77 | 4.77 [4.58, 4.96] | 4.65 | 4.76 | 4.76 [4.59, 4.94] | 4.62 | 4.53 | 4.51 [4.28, 4.75] | 4.30 | 4.26 | 4.19 [3.97, 4.41] | 87.5% | 98.5% |
| 20 | 68.9% | 70.0% | 77 | 94.8% | 4.70 | 4.68 | 4.64 [4.47, 4.80] | 4.91 | 4.80 | 4.72 [4.55, 4.89] | 4.90 | 4.73 | 4.68 [4.53, 4.84] | 4.69 | 4.69 | 4.64 [4.44, 4.84] | 4.40 | 4.36 | 4.32 [4.12, 4.52] | 98.6% | 97.3% |
| 21 | 51.4% | 47.9% | 70 | 90.0% | 4.30 | 4.37 | 4.37 [4.20, 4.54] | 4.45 | 4.47 | 4.48 [4.30, 4.66] | 4.55 | 4.57 | 4.58 [4.42, 4.75] | 4.58 | 4.63 | 4.56 [4.33, 4.79] | 3.93 | 3.80 | 3.84 [3.63, 4.06] | 91.9% | 85.5% |
| 22 | 66.4% | 70.0% | 63 | 93.7% | 4.45 | 4.43 | 4.40 [4.22, 4.58] | 4.67 | 4.79 | 4.77 [4.58, 4.96] | 4.80 | 4.75 | 4.74 [4.56, 4.92] | 4.74 | 4.59 | 4.53 [4.30, 4.76] | 4.20 | 4.25 | 4.24 [4.02, 4.46] | 91.8% | 88.5% |
| 23 | 54.3% | 50.5% | 54 | 94.4% | 4.05 | 4.12 | 4.15 [3.96, 4.35] | 4.30 | 4.31 | 4.36 [4.16, 4.57] | 4.43 | 4.54 | 4.60 [4.41, 4.79] | 4.49 | 4.63 | 4.69 [4.42, 4.95] | 3.95 | 4.06 | 4.07 [3.84, 4.31] | 95.8% | 92.5% |
| 24 | 53.1% | 52.3% | 68 | 95.6% | 4.28 | 4.45 | 4.37 [4.20, 4.55] | 4.78 | 4.77 | 4.69 [4.51, 4.87] | 4.68 | 4.85 | 4.79 [4.62, 4.95] | 4.61 | 4.88 | 4.77 [4.52, 5.02] | 4.20 | 4.19 | 4.15 [3.94, 4.36] | 93.4% | 100.0% |
| 25 | 37.1% | 55.3% | 146 | 94.5% | 4.21 | 4.19 | 4.20 [4.08, 4.32] | 4.60 | 4.36 | 4.44 [4.32, 4.56] | 4.69 | 4.58 | 4.60 [4.49, 4.72] | 4.53 | 4.45 | 4.50 [4.35, 4.65] | 4.14 | 4.03 | 4.01 [3.87, 4.16] | 97.4% | 87.6% |
| 26 | 62.7% | 54.4% | 98 | 88.8% | 4.53 | 4.52 | 4.44 [4.29, 4.59] | 4.55 | 4.31 | 4.34 [4.18, 4.50] | 4.68 | 4.66 | 4.64 [4.49, 4.78] | 4.69 | 4.68 | 4.67 [4.48, 4.86] | 4.24 | 4.27 | 4.18 [4.00, 4.36] | 85.9% | 93.8% |
| 27 | 75.5% | 71.5% | 93 | 94.6% | 4.51 | 4.66 | 4.54 [4.40, 4.69] | 4.88 | 4.82 | 4.74 [4.59, 4.89] | 4.80 | 4.84 | 4.77 [4.62, 4.91] | 4.76 | 4.75 | 4.64 [4.42, 4.85] | 4.38 | 4.40 | 4.27 [4.09, 4.45] | 95.0% | 96.7% |
| 28 | 41.7% | 48.2% | 109 | 83.5% | 4.26 | 4.24 | 4.21 [4.06, 4.35] | 4.69 | 4.62 | 4.61 [4.46, 4.77] | 4.69 | 4.70 | 4.66 [4.52, 4.81] | 4.57 | 4.41 | 4.34 [4.15, 4.52] | 4.12 | 4.21 | 4.17 [3.99, 4.34] | 92.5% | 91.7% |
| 29 | 42.5% | 42.3% | 83 | 89.2% | 4.43 | 4.66 | 4.47 [4.31, 4.63] | 4.45 | 4.55 | 4.47 [4.30, 4.64] | 4.59 | 4.77 | 4.66 [4.51, 4.82] | 4.45 | 4.75 | 4.65 [4.44, 4.86] | 4.20 | 4.47 | 4.29 [4.09, 4.49] | 92.9% | 96.3% |
| 30 | 42.7% | 52.1% | 100 | 91.0% | 4.16 | 4.05 | 4.13 [3.98, 4.27] | 4.68 | 4.53 | 4.60 [4.44, 4.76] | 4.75 | 4.53 | 4.59 [4.44, 4.73] | 4.58 | 4.29 | 4.33 [4.15, 4.52] | 4.05 | 3.86 | 3.94 [3.76, 4.11] | 90.8% | 83.0% |

| Code | Taux de réponses | | Réponses en 2017 | | Question 1 Moyenne | | | Question 2 Moyenne | | | Question 3 Moyenne | | | Question 4 Moyenne | | | Question 5 Moyenne | | | Question 6 Taux réponses positive | |
|------|------------------|-------|------------------|-------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|-----------------------------------|-------|
| | | | | | (Collectif : 4.19) | | | (Collectif : 4.49) | | | (Collectif : 4.52) | | | (Collectif : 4.47) | | | (Collectif : 3.99) | | | (Collectif : 89.2%) | |
| | | | | | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | n-a | n-a |
| 2016 | 2017 | total | ajust. | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | |
| 31 | 35.2% | 51.0% | 51 | 86.3% | 4.20 | 4.36 | 4.35 [4.14, 4.56] | 4.59 | 4.63 | 4.66 [4.44, 4.87] | 4.64 | 4.66 | 4.65 [4.45, 4.85] | 4.60 | 4.55 | 4.68 [4.41, 4.96] | 4.10 | 4.24 | 4.30 [4.05, 4.56] | 87.5% | 96.0% |
| 32 | 58.4% | 51.1% | 95 | 88.4% | 4.39 | 4.41 | 4.44 [4.29, 4.59] | 4.67 | 4.43 | 4.57 [4.41, 4.73] | 4.63 | 4.55 | 4.60 [4.45, 4.75] | 4.40 | 4.31 | 4.35 [4.16, 4.53] | 4.09 | 3.99 | 4.00 [3.82, 4.19] | 94.3% | 88.3% |
| 33 | 52.8% | 57.4% | 58 | 94.8% | 4.40 | 4.48 | 4.40 [4.22, 4.59] | 4.86 | 4.81 | 4.74 [4.55, 4.94] | 4.85 | 4.88 | 4.80 [4.62, 4.98] | 4.68 | 4.81 | 4.71 [4.48, 4.95] | 4.35 | 4.25 | 4.17 [3.94, 4.40] | 95.7% | 93.0% |
| 34 | 54.1% | 56.6% | 82 | 93.9% | 4.35 | 4.46 | 4.44 [4.28, 4.60] | 4.62 | 4.85 | 4.82 [4.66, 4.98] | 4.70 | 4.60 | 4.61 [4.46, 4.76] | 4.26 | 4.57 | 4.52 [4.31, 4.74] | 3.96 | 4.00 | 4.04 [3.85, 4.24] | 93.5% | 90.2% |
| 35 | 46.5% | 38.7% | 55 | 98.2% | 4.26 | 4.38 | 4.34 [4.15, 4.53] | 4.68 | 4.80 | 4.77 [4.57, 4.97] | 4.69 | 4.80 | 4.77 [4.59, 4.96] | 4.76 | 4.71 | 4.66 [4.42, 4.89] | 4.23 | 4.28 | 4.25 [4.02, 4.48] | 93.4% | 96.3% |
| 36 | 60.1% | 55.9% | 104 | 87.5% | 4.15 | 4.30 | 4.30 [4.15, 4.44] | 4.06 | 4.22 | 4.24 [4.08, 4.39] | 4.42 | 4.45 | 4.45 [4.31, 4.60] | 4.40 | 4.49 | 4.49 [4.31, 4.68] | 3.88 | 3.99 | 3.99 [3.81, 4.17] | 83.5% | 88.3% |
| 37 | 45.7% | 46.5% | 94 | 93.6% | 4.15 | 4.22 | 4.20 [4.05, 4.35] | 4.33 | 4.35 | 4.35 [4.19, 4.50] | 4.57 | 4.45 | 4.46 [4.31, 4.60] | 4.37 | 4.58 | 4.53 [4.34, 4.72] | 3.98 | 3.97 | 3.96 [3.78, 4.14] | 95.7% | 94.6% |
| 38 | 74.4% | 68.0% | 104 | 96.2% | 4.56 | 4.63 | 4.50 [4.36, 4.64] | 4.86 | 4.78 | 4.63 [4.48, 4.78] | 4.81 | 4.85 | 4.74 [4.60, 4.88] | 4.86 | 4.90 | 4.79 [4.62, 4.97] | 4.46 | 4.40 | 4.30 [4.13, 4.47] | 92.6% | 94.2% |
| 39 | 46.3% | 31.5% | 57 | 89.5% | 4.27 | 4.02 | 4.11 [3.91, 4.30] | 4.68 | 4.44 | 4.58 [4.38, 4.78] | 4.66 | 4.52 | 4.57 [4.38, 4.75] | 4.51 | 4.53 | 4.49 [4.23, 4.75] | 4.04 | 3.88 | 4.00 [3.76, 4.23] | 91.7% | 92.7% |
| 40 | 55.2% | 66.7% | 116 | 94.8% | 4.14 | 4.41 | 4.35 [4.22, 4.48] | 4.09 | 4.41 | 4.37 [4.23, 4.52] | 4.45 | 4.59 | 4.55 [4.41, 4.68] | 4.30 | 4.67 | 4.60 [4.44, 4.77] | 3.82 | 4.36 | 4.29 [4.12, 4.45] | 89.0% | 91.3% |
| 41 | 64.1% | 53.9% | 83 | 83.1% | 4.21 | 4.26 | 4.37 [4.20, 4.54] | 4.66 | 4.71 | 4.83 [4.66, 5.01] | 4.70 | 4.71 | 4.81 [4.65, 4.97] | 4.34 | 4.69 | 4.83 [4.61, 5.04] | 3.97 | 4.04 | 4.07 [3.86, 4.27] | 93.9% | 90.1% |
| 42 | 45.1% | 48.2% | 92 | 82.6% | 4.09 | 4.19 | 4.18 [4.02, 4.33] | 4.61 | 4.60 | 4.59 [4.42, 4.76] | 4.52 | 4.62 | 4.59 [4.44, 4.75] | 4.35 | 4.52 | 4.41 [4.20, 4.61] | 3.98 | 3.98 | 3.87 [3.68, 4.07] | 89.1% | 92.2% |

| Code | Taux de réponses | | Réponses en 2017 | | Question 1 Moyenne | | | Question 2 Moyenne | | | Question 3 Moyenne | | | Question 4 Moyenne | | | Question 5 Moyenne | | | Question 6 Taux réponses positive | | | |
|------|------------------|-------|------------------|-------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|-----------------------------------|-------|-----------------|------|
| | | | | | (Collectif : 4.19) | | | (Collectif : 4.49) | | | (Collectif : 4.52) | | | (Collectif : 4.47) | | | (Collectif : 3.99) | | | (Collectif : 89.2%) | | | |
| | 2016 | 2017 | N | fact. | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | 2016 |
| 43 | 41.7% | 43.3% | 107 | 88.8% | 4.19 | 4.15 | 4.14 [3.99, 4.28] | 4.66 | 4.53 | 4.56 [4.41, 4.70] | 4.68 | 4.60 | 4.61 [4.47, 4.75] | 4.48 | 4.55 | 4.56 [4.38, 4.75] | 4.10 | 4.07 | 4.10 [3.93, 4.28] | 94.1% | 93.5% | | |
| 44 | 47.9% | 48.3% | 102 | 94.1% | 3.95 | 3.91 | 3.87 [3.73, 4.01] | 3.74 | 4.03 | 4.01 [3.87, 4.16] | 4.05 | 4.10 | 4.07 [3.93, 4.20] | 3.99 | 4.32 | 4.29 [4.11, 4.48] | 3.65 | 3.63 | 3.58 [3.41, 3.76] | 87.4% | 83.7% | | |
| 45 | 48.1% | 50.9% | 89 | 91.0% | 4.03 | 4.30 | 4.30 [4.14, 4.45] | 4.05 | 4.25 | 4.23 [4.07, 4.40] | 4.35 | 4.35 | 4.33 [4.18, 4.48] | 4.48 | 4.46 | 4.43 [4.23, 4.64] | 3.87 | 4.08 | 4.07 [3.87, 4.26] | 85.9% | 90.9% | | |
| 46 | 50.5% | 57.9% | 95 | 91.6% | 4.54 | 4.43 | 4.37 [4.23, 4.52] | 4.31 | 4.48 | 4.43 [4.28, 4.58] | 4.63 | 4.68 | 4.58 [4.44, 4.72] | 4.75 | 4.66 | 4.53 [4.34, 4.71] | 4.24 | 4.16 | 4.10 [3.92, 4.28] | 93.5% | 90.0% | | |
| 47 | 40.9% | 36.5% | 77 | 92.2% | 4.01 | 3.93 | 4.04 [3.87, 4.20] | 4.44 | 4.54 | 4.63 [4.45, 4.80] | 4.64 | 4.59 | 4.64 [4.48, 4.80] | 4.75 | 4.61 | 4.68 [4.47, 4.89] | 3.89 | 3.91 | 4.03 [3.83, 4.23] | 92.8% | 92.1% | | |
| 48 | 47.7% | 63.8% | 157 | 92.4% | 4.29 | 4.31 | 4.28 [4.16, 4.39] | 4.71 | 4.75 | 4.75 [4.63, 4.86] | 4.66 | 4.70 | 4.69 [4.58, 4.80] | 4.72 | 4.75 | 4.71 [4.56, 4.85] | 4.17 | 4.22 | 4.20 [4.05, 4.34] | 92.9% | 96.8% | | |
| 49 | 47.5% | 35.0% | 71 | 94.4% | 4.13 | 4.28 | 4.25 [4.08, 4.42] | 4.58 | 4.48 | 4.43 [4.26, 4.61] | 4.73 | 4.67 | 4.64 [4.48, 4.80] | 4.74 | 4.54 | 4.54 [4.31, 4.76] | 3.99 | 4.13 | 4.12 [3.91, 4.33] | 93.9% | 90.0% | | |
| 50 | 46.6% | 35.9% | 80 | 97.5% | 4.27 | 4.28 | 4.23 [4.08, 4.39] | 4.56 | 4.70 | 4.66 [4.50, 4.82] | 4.59 | 4.75 | 4.71 [4.57, 4.86] | 4.77 | 4.68 | 4.62 [4.42, 4.82] | 4.23 | 4.23 | 4.20 [4.01, 4.39] | 95.5% | 91.0% | | |
| 51 | 59.7% | 54.9% | 89 | 96.6% | 4.46 | 4.38 | 4.31 [4.16, 4.46] | 4.74 | 4.70 | 4.65 [4.50, 4.81] | 4.81 | 4.78 | 4.73 [4.59, 4.87] | 4.67 | 4.60 | 4.55 [4.35, 4.75] | 4.26 | 4.09 | 4.06 [3.88, 4.24] | 94.1% | 96.6% | | |
| 52 | 57.1% | 54.3% | 120 | 84.2% | 4.20 | 4.16 | 4.20 [4.06, 4.34] | 4.69 | 4.50 | 4.57 [4.42, 4.72] | 4.66 | 4.50 | 4.50 [4.37, 4.64] | 4.64 | 4.30 | 4.44 [4.26, 4.62] | 4.03 | 3.97 | 3.99 [3.82, 4.16] | 91.6% | 89.1% | | |
| 53 | 58.0% | 44.2% | 65 | 90.8% | 4.18 | 4.21 | 4.20 [4.02, 4.38] | 4.61 | 4.55 | 4.59 [4.41, 4.78] | 4.64 | 4.56 | 4.57 [4.40, 4.74] | 4.63 | 4.60 | 4.64 [4.40, 4.88] | 4.10 | 3.98 | 4.00 [3.78, 4.22] | 93.4% | 83.1% | | |
| 54 | 53.9% | 56.3% | 134 | 91.8% | 4.17 | 4.31 | 4.35 [4.22, 4.47] | 4.37 | 4.38 | 4.43 [4.31, 4.56] | 4.66 | 4.61 | 4.64 [4.52, 4.76] | 4.61 | 4.43 | 4.49 [4.33, 4.64] | 4.02 | 3.88 | 3.92 [3.76, 4.07] | 93.4% | 91.0% | | |

| Code | Taux de réponses | | Réponses en 2017 | | Question 1 Moyenne | | | Question 2 Moyenne | | | Question 3 Moyenne | | | Question 4 Moyenne | | | Question 5 Moyenne | | | Question 6 Taux réponses positive | | | |
|------|------------------|-------|------------------|-------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|-----------------------------------|-------|-----------------|------------|
| | | | | | (Collectif : 4.19) | | | (Collectif : 4.49) | | | (Collectif : 4.52) | | | (Collectif : 4.47) | | | (Collectif : 3.99) | | | (Collectif : 89.2%) | | | |
| | 2016 | 2017 | N | fact. | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | «adéquate» |
| | | total | ajust. | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 |
| 55 | 44.8% | 45.1% | 120 | 95.8% | 4.33 | 4.36 | 4.31 [4.18, 4.44] | 4.66 | 4.71 | 4.67 [4.53, 4.80] | 4.66 | 4.61 | 4.57 [4.44, 4.69] | 4.50 | 4.73 | 4.64 [4.47, 4.81] | 4.16 | 4.22 | 4.18 [4.02, 4.33] | 95.2% | 94.0% | | |
| 56 | 44.4% | 54.0% | 115 | 93.0% | 3.95 | 4.15 | 4.20 [4.06, 4.34] | 3.93 | 4.22 | 4.27 [4.13, 4.42] | 4.15 | 4.24 | 4.29 [4.15, 4.42] | 4.24 | 4.40 | 4.44 [4.27, 4.61] | 3.82 | 3.81 | 3.85 [3.69, 4.01] | 84.0% | 84.1% | | |
| 57 | 58.1% | 57.9% | 135 | 91.9% | 4.23 | 4.34 | 4.35 [4.22, 4.47] | 4.63 | 4.76 | 4.77 [4.64, 4.90] | 4.68 | 4.73 | 4.74 [4.62, 4.86] | 4.60 | 4.60 | 4.56 [4.39, 4.73] | 4.12 | 4.23 | 4.22 [4.07, 4.37] | 92.2% | 94.8% | | |
| 58 | 52.6% | 56.4% | 159 | 96.9% | 4.13 | 4.18 | 4.17 [4.06, 4.28] | 4.47 | 4.56 | 4.56 [4.44, 4.68] | 4.73 | 4.68 | 4.66 [4.55, 4.77] | 4.55 | 4.67 | 4.67 [4.53, 4.81] | 3.79 | 4.00 | 3.99 [3.85, 4.13] | 93.1% | 88.7% | | |
| 59 | 47.1% | 37.0% | 121 | 91.7% | 4.64 | 4.50 | 4.39 [4.26, 4.52] | 4.35 | 4.39 | 4.25 [4.11, 4.39] | 4.65 | 4.45 | 4.39 [4.26, 4.52] | 4.72 | 4.63 | 4.55 [4.38, 4.72] | 4.28 | 4.06 | 3.99 [3.83, 4.15] | 96.9% | 95.7% | | |
| 60 | 42.8% | 39.5% | 149 | 89.9% | 4.04 | 4.14 | 4.15 [4.03, 4.27] | 4.54 | 4.59 | 4.57 [4.45, 4.69] | 4.54 | 4.57 | 4.55 [4.44, 4.67] | 4.60 | 4.47 | 4.44 [4.29, 4.60] | 4.04 | 4.02 | 4.04 [3.89, 4.19] | 90.8% | 87.8% | | |
| 61 | 45.5% | 47.8% | 120 | 84.2% | 3.90 | 3.97 | 3.96 [3.82, 4.10] | 4.33 | 4.53 | 4.61 [4.47, 4.76] | 4.39 | 4.67 | 4.70 [4.57, 4.84] | 4.39 | 4.45 | 4.43 [4.25, 4.60] | 3.76 | 3.86 | 3.83 [3.66, 4.00] | 90.1% | 87.9% | | |
| 62 | 45.9% | 47.1% | 136 | 93.4% | 4.22 | 4.27 | 4.21 [4.08, 4.33] | 4.61 | 4.70 | 4.66 [4.53, 4.78] | 4.55 | 4.58 | 4.55 [4.43, 4.66] | 4.68 | 4.65 | 4.60 [4.44, 4.75] | 3.92 | 4.12 | 4.08 [3.93, 4.23] | 91.0% | 90.4% | | |
| 63 | 48.9% | 51.2% | 103 | 87.4% | 4.49 | 4.41 | 4.25 [4.10, 4.40] | 4.35 | 4.48 | 4.32 [4.17, 4.47] | 4.47 | 4.50 | 4.39 [4.25, 4.53] | 4.54 | 4.42 | 4.28 [4.09, 4.48] | 4.08 | 4.09 | 3.96 [3.78, 4.14] | 95.5% | 93.5% | | |
| 64 | 50.9% | 54.1% | 164 | 90.2% | 4.09 | 4.22 | 4.27 [4.16, 4.39] | 4.55 | 4.49 | 4.54 [4.42, 4.66] | 4.56 | 4.61 | 4.64 [4.53, 4.75] | 4.65 | 4.57 | 4.62 [4.47, 4.77] | 4.13 | 3.98 | 4.01 [3.87, 4.15] | 91.9% | 92.0% | | |
| 65 | 44.2% | 43.8% | 165 | 91.5% | 4.26 | 4.23 | 4.20 [4.09, 4.31] | 4.65 | 4.60 | 4.59 [4.48, 4.71] | 4.63 | 4.59 | 4.57 [4.46, 4.68] | 4.46 | 4.45 | 4.40 [4.25, 4.55] | 3.99 | 4.04 | 4.04 [3.90, 4.18] | 95.6% | 90.8% | | |
| 66 | 56.0% | 55.6% | 109 | 91.7% | 4.50 | 4.50 | 4.44 [4.31, 4.58] | 4.73 | 4.69 | 4.69 [4.55, 4.84] | 4.74 | 4.77 | 4.74 [4.60, 4.87] | 4.67 | 4.62 | 4.55 [4.38, 4.73] | 4.27 | 4.34 | 4.34 [4.17, 4.51] | 94.2% | 89.3% | | |

| Code | Taux de réponses | | Réponses en 2017 | | Question 1 Moyenne | | | Question 2 Moyenne | | | Question 3 Moyenne | | | Question 4 Moyenne | | | Question 5 Moyenne | | | Question 6 Taux réponses positive | | | |
|------|------------------|-------|------------------|-------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|-----------------------------------|-------|-----------------|------------|
| | | | | | (Collectif : 4.19) | | | (Collectif : 4.49) | | | (Collectif : 4.52) | | | (Collectif : 4.47) | | | (Collectif : 3.99) | | | (Collectif : 89.2%) | | | |
| | 2016 | 2017 | N | fact. | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | «adéquate» |
| | | total | ajust. | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 |
| 67 | 34.3% | 43.7% | 155 | 92.9% | 4.09 | 4.13 | 4.14 [4.02, 4.25] | 4.55 | 4.56 | 4.57 [4.45, 4.69] | 4.49 | 4.60 | 4.62 [4.51, 4.73] | 4.53 | 4.52 | 4.52 [4.37, 4.67] | 3.98 | 4.03 | 4.03 [3.88, 4.17] | 88.6% | 93.2% | | |
| 68 | 44.8% | 43.5% | 114 | 86.0% | 3.97 | 4.10 | 4.12 [3.98, 4.26] | 3.88 | 4.02 | 4.04 [3.89, 4.19] | 4.11 | 4.24 | 4.23 [4.10, 4.37] | 4.16 | 4.19 | 4.16 [3.98, 4.34] | 3.73 | 3.88 | 3.97 [3.79, 4.14] | 91.3% | 87.4% | | |
| 69 | 48.0% | 48.2% | 124 | 90.3% | 3.77 | 4.00 | 4.07 [3.94, 4.20] | 3.93 | 4.02 | 4.12 [3.98, 4.26] | 4.09 | 4.10 | 4.16 [4.03, 4.29] | 4.25 | 4.28 | 4.37 [4.20, 4.54] | 3.59 | 3.67 | 3.73 [3.57, 3.89] | 80.0% | 81.1% | | |
| 70 | 50.0% | 54.8% | 121 | 91.7% | 4.18 | 4.27 | 4.27 [4.14, 4.41] | 4.52 | 4.60 | 4.60 [4.46, 4.74] | 4.58 | 4.58 | 4.58 [4.45, 4.71] | 4.49 | 4.59 | 4.57 [4.40, 4.74] | 3.87 | 4.04 | 4.02 [3.86, 4.18] | 93.2% | 91.7% | | |
| 71 | 51.9% | 56.7% | 221 | 88.7% | 4.42 | 4.44 | 4.38 [4.28, 4.48] | 4.64 | 4.71 | 4.66 [4.56, 4.77] | 4.64 | 4.72 | 4.66 [4.56, 4.75] | 4.62 | 4.69 | 4.61 [4.49, 4.73] | 4.23 | 4.36 | 4.32 [4.20, 4.44] | 93.9% | 93.6% | | |
| 72 | 53.4% | 44.4% | 126 | 87.3% | 4.41 | 4.28 | 4.20 [4.07, 4.34] | 4.75 | 4.67 | 4.61 [4.47, 4.75] | 4.74 | 4.72 | 4.66 [4.53, 4.79] | 4.80 | 4.66 | 4.55 [4.35, 4.74] | 4.15 | 3.92 | 3.91 [3.75, 4.08] | 93.2% | 88.8% | | |
| 73 | 52.4% | 41.2% | 173 | 93.6% | 3.93 | 3.96 | 3.97 [3.87, 4.08] | 3.97 | 4.01 | 4.02 [3.90, 4.13] | 4.11 | 4.22 | 4.23 [4.12, 4.33] | 4.23 | 4.31 | 4.32 [4.18, 4.46] | 3.77 | 3.71 | 3.73 [3.59, 3.86] | 85.0% | 83.3% | | |
| 74 | 39.3% | 50.8% | 155 | 91.6% | 4.19 | 4.28 | 4.33 [4.21, 4.44] | 4.66 | 4.70 | 4.70 [4.58, 4.82] | 4.64 | 4.62 | 4.63 [4.52, 4.74] | 4.63 | 4.50 | 4.56 [4.40, 4.72] | 4.03 | 4.12 | 4.16 [4.02, 4.31] | 86.6% | 89.3% | | |
| 75 | 46.2% | 46.8% | 132 | 94.7% | 4.16 | 4.18 | 4.17 [4.05, 4.30] | 4.59 | 4.57 | 4.56 [4.43, 4.69] | 4.55 | 4.60 | 4.59 [4.48, 4.71] | 4.56 | 4.60 | 4.59 [4.44, 4.75] | 4.05 | 4.04 | 4.02 [3.87, 4.17] | 93.5% | 93.2% | | |
| 76 | 42.6% | 42.9% | 157 | 91.7% | 4.51 | 4.53 | 4.39 [4.27, 4.50] | 4.41 | 4.44 | 4.33 [4.20, 4.45] | 4.68 | 4.61 | 4.50 [4.39, 4.62] | 4.72 | 4.61 | 4.51 [4.35, 4.67] | 4.15 | 4.18 | 4.08 [3.94, 4.22] | 96.9% | 93.6% | | |
| 77 | 38.3% | 49.6% | 189 | 91.0% | 3.86 | 3.96 | 4.01 [3.90, 4.11] | 4.34 | 4.25 | 4.29 [4.18, 4.40] | 4.52 | 4.56 | 4.60 [4.50, 4.70] | 4.54 | 4.53 | 4.58 [4.44, 4.71] | 3.61 | 3.72 | 3.77 [3.64, 3.90] | 95.0% | 93.5% | | |
| 78 | 51.9% | 54.8% | 125 | 91.2% | 4.17 | 4.22 | 4.26 [4.14, 4.39] | 4.63 | 4.70 | 4.77 [4.63, 4.91] | 4.64 | 4.70 | 4.74 [4.61, 4.87] | 4.40 | 4.54 | 4.57 [4.40, 4.74] | 4.05 | 4.16 | 4.19 [4.03, 4.35] | 92.0% | 91.1% | | |

| Code | Taux de réponses | | Réponses en 2017 | | Question 1 Moyenne | | | Question 2 Moyenne | | | Question 3 Moyenne | | | Question 4 Moyenne | | | Question 5 Moyenne | | | Question 6 Taux réponses positive | | | |
|------|------------------|-------|------------------|-------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|-----------------------------------|-------|-----------------|------|
| | | | | | (Collectif : 4.19) | | | (Collectif : 4.49) | | | (Collectif : 4.52) | | | (Collectif : 4.47) | | | (Collectif : 3.99) | | | (Collectif : 89.2%) | | | |
| | 2016 | 2017 | N | fact. | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | 2016 |
| 79 | 42.4% | 38.7% | 151 | 92.1% | 3.96 | 4.07 | 4.06 [3.94, 4.18] | 4.09 | 3.99 | 4.00 [3.88, 4.13] | 4.20 | 4.28 | 4.28 [4.17, 4.39] | 4.25 | 4.24 | 4.24 [4.09, 4.39] | 3.72 | 3.83 | 3.79 [3.65, 3.94] | 89.2% | 79.9% | | |
| 80 | 60.4% | 60.5% | 159 | 93.7% | 4.28 | 4.38 | 4.39 [4.28, 4.51] | 4.72 | 4.65 | 4.66 [4.54, 4.78] | 4.70 | 4.66 | 4.66 [4.55, 4.77] | 4.80 | 4.59 | 4.57 [4.43, 4.72] | 4.23 | 4.28 | 4.32 [4.18, 4.46] | 93.5% | 95.6% | | |
| 81 | 59.2% | 36.2% | 105 | 94.3% | 4.45 | 4.42 | 4.32 [4.18, 4.46] | 4.28 | 4.42 | 4.31 [4.16, 4.46] | 4.48 | 4.51 | 4.45 [4.31, 4.58] | 4.52 | 4.60 | 4.57 [4.39, 4.75] | 4.07 | 4.18 | 4.10 [3.93, 4.27] | 91.1% | 95.1% | | |
| 82 | 45.6% | 45.5% | 200 | 89.5% | 4.11 | 4.18 | 4.17 [4.07, 4.27] | 4.54 | 4.50 | 4.50 [4.39, 4.61] | 4.47 | 4.48 | 4.49 [4.38, 4.59] | 4.45 | 4.37 | 4.41 [4.27, 4.54] | 3.92 | 4.05 | 4.01 [3.88, 4.14] | 88.6% | 88.8% | | |
| 83 | 50.7% | 46.5% | 145 | 91.0% | 4.06 | 4.06 | 4.10 [3.98, 4.22] | 4.46 | 4.50 | 4.57 [4.44, 4.70] | 4.47 | 4.52 | 4.56 [4.44, 4.68] | 4.38 | 4.33 | 4.34 [4.18, 4.49] | 3.88 | 3.87 | 3.92 [3.77, 4.07] | 86.5% | 92.9% | | |
| 84 | 60.6% | 55.8% | 184 | 93.5% | 4.51 | 4.53 | 4.43 [4.32, 4.54] | 4.76 | 4.78 | 4.68 [4.57, 4.79] | 4.71 | 4.78 | 4.71 [4.61, 4.81] | 4.77 | 4.76 | 4.70 [4.55, 4.84] | 4.23 | 4.21 | 4.13 [4.00, 4.26] | 94.9% | 96.1% | | |
| 85 | 37.1% | 48.7% | 252 | 94.0% | 4.22 | 4.02 | 4.04 [3.95, 4.13] | 4.61 | 4.56 | 4.58 [4.49, 4.68] | 4.60 | 4.50 | 4.54 [4.46, 4.63] | 4.43 | 4.49 | 4.52 [4.40, 4.64] | 4.03 | 3.87 | 3.89 [3.77, 4.00] | 89.7% | 88.6% | | |
| 86 | 46.8% | 43.0% | 165 | 84.8% | 4.35 | 4.15 | 4.16 [4.04, 4.28] | 4.69 | 4.63 | 4.62 [4.50, 4.75] | 4.72 | 4.70 | 4.70 [4.59, 4.81] | 4.60 | 4.56 | 4.53 [4.38, 4.68] | 4.14 | 3.99 | 4.00 [3.85, 4.14] | 91.6% | 93.0% | | |
| 87 | 59.2% | 56.5% | 173 | 96.5% | 4.35 | 4.48 | 4.45 [4.35, 4.56] | 4.27 | 4.39 | 4.34 [4.23, 4.45] | 4.55 | 4.54 | 4.51 [4.40, 4.61] | 4.57 | 4.54 | 4.48 [4.35, 4.62] | 3.98 | 4.16 | 4.13 [4.00, 4.26] | 94.4% | 94.8% | | |
| 88 | 39.9% | 43.4% | 180 | 86.1% | 3.88 | 4.04 | 4.14 [4.03, 4.26] | 4.26 | 4.54 | 4.61 [4.49, 4.72] | 4.35 | 4.48 | 4.51 [4.40, 4.62] | 4.32 | 4.24 | 4.30 [4.16, 4.44] | 3.81 | 3.85 | 3.89 [3.75, 4.03] | 83.6% | 86.1% | | |
| 89 | 57.0% | 55.9% | 142 | 91.5% | 4.28 | 4.27 | 4.21 [4.09, 4.33] | 4.66 | 4.69 | 4.69 [4.56, 4.82] | 4.63 | 4.72 | 4.67 [4.55, 4.79] | 4.61 | 4.68 | 4.65 [4.49, 4.81] | 4.02 | 4.25 | 4.20 [4.05, 4.35] | 88.1% | 93.0% | | |
| 90 | 44.7% | 48.7% | 187 | 89.8% | 3.86 | 4.09 | 4.06 [3.95, 4.17] | 4.32 | 4.49 | 4.50 [4.39, 4.61] | 4.36 | 4.49 | 4.48 [4.38, 4.59] | 4.21 | 4.30 | 4.28 [4.14, 4.42] | 3.69 | 3.96 | 3.90 [3.76, 4.03] | 85.3% | 87.6% | | |

| Code | Taux de réponses | | Réponses en 2017 | | Question 1 Moyenne | | | Question 2 Moyenne | | | Question 3 Moyenne | | | Question 4 Moyenne | | | Question 5 Moyenne | | | Question 6 Taux réponses positive | | | |
|------|------------------|-------|------------------|-------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|-----------------------------------|-------|-----------------|------------|
| | | | | | (Collectif : 4.19) | | | (Collectif : 4.49) | | | (Collectif : 4.52) | | | (Collectif : 4.47) | | | (Collectif : 3.99) | | | (Collectif : 89.2%) | | | |
| | 2016 | 2017 | N | fact. | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | «adéquate» |
| | | total | ajust. | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 |
| 91 | 38.9% | 35.8% | 199 | 94.5% | 4.05 | 4.13 | 4.19 [4.09, 4.29] | 4.41 | 4.41 | 4.48 [4.37, 4.58] | 4.55 | 4.50 | 4.57 [4.47, 4.67] | 4.41 | 4.55 | 4.59 [4.46, 4.72] | 3.68 | 3.83 | 3.87 [3.74, 3.99] | 91.4% | 92.9% | | |
| 92 | 42.4% | 38.3% | 159 | 89.3% | 3.95 | 3.95 | 3.99 [3.88, 4.11] | 3.97 | 4.04 | 4.12 [4.00, 4.25] | 4.19 | 4.16 | 4.22 [4.11, 4.34] | 4.27 | 4.31 | 4.40 [4.25, 4.55] | 3.76 | 3.85 | 3.87 [3.73, 4.01] | 85.6% | 87.3% | | |
| 93 | 52.6% | 42.1% | 209 | 93.3% | 4.19 | 4.33 | 4.29 [4.19, 4.39] | 4.67 | 4.73 | 4.68 [4.58, 4.78] | 4.66 | 4.71 | 4.68 [4.58, 4.77] | 4.44 | 4.56 | 4.50 [4.37, 4.63] | 4.08 | 4.18 | 4.13 [4.01, 4.25] | 89.7% | 93.3% | | |
| 94 | 53.1% | 51.7% | 199 | 95.0% | 4.21 | 4.16 | 4.18 [4.08, 4.29] | 4.21 | 4.13 | 4.16 [4.06, 4.27] | 4.36 | 4.28 | 4.33 [4.23, 4.43] | 4.53 | 4.42 | 4.47 [4.34, 4.60] | 4.01 | 3.90 | 3.92 [3.80, 4.05] | 90.6% | 89.4% | | |
| 95 | 65.1% | 62.7% | 237 | 93.7% | 4.56 | 4.56 | 4.49 [4.40, 4.59] | 4.43 | 4.50 | 4.43 [4.33, 4.52] | 4.59 | 4.61 | 4.57 [4.48, 4.66] | 4.55 | 4.65 | 4.60 [4.48, 4.73] | 4.11 | 4.16 | 4.10 [3.98, 4.21] | 95.0% | 94.9% | | |
| 96 | 49.3% | 51.8% | 250 | 89.6% | 3.98 | 4.09 | 4.07 [3.98, 4.17] | 4.02 | 4.16 | 4.16 [4.07, 4.26] | 4.27 | 4.29 | 4.26 [4.17, 4.35] | 4.31 | 4.31 | 4.30 [4.18, 4.42] | 3.70 | 3.84 | 3.86 [3.74, 3.97] | 86.3% | 89.0% | | |
| 97 | 51.6% | 46.4% | 116 | 89.7% | 4.37 | 4.29 | 4.27 [4.14, 4.41] | 4.63 | 4.66 | 4.66 [4.52, 4.80] | 4.70 | 4.66 | 4.63 [4.50, 4.76] | 4.54 | 4.59 | 4.54 [4.36, 4.72] | 4.23 | 4.08 | 4.05 [3.88, 4.22] | 93.6% | 91.5% | | |
| 98 | 51.0% | 41.6% | 121 | 90.1% | 4.45 | 4.16 | 4.10 [3.97, 4.24] | 4.71 | 4.61 | 4.56 [4.42, 4.69] | 4.63 | 4.57 | 4.51 [4.39, 4.64] | 4.64 | 4.45 | 4.44 [4.27, 4.61] | 4.16 | 4.06 | 4.00 [3.83, 4.16] | 94.2% | 84.7% | | |
| 99 | 53.9% | 62.1% | 261 | 92.0% | 4.21 | 4.26 | 4.33 [4.24, 4.42] | 4.50 | 4.55 | 4.59 [4.49, 4.68] | 4.55 | 4.55 | 4.60 [4.51, 4.68] | 4.28 | 4.40 | 4.41 [4.29, 4.52] | 4.01 | 4.09 | 4.14 [4.03, 4.25] | 88.7% | 88.6% | | |
| 100 | 34.4% | 30.5% | 167 | 92.2% | 3.93 | 4.06 | 4.07 [3.96, 4.19] | 4.37 | 4.56 | 4.60 [4.49, 4.72] | 4.44 | 4.56 | 4.57 [4.46, 4.67] | 4.24 | 4.41 | 4.47 [4.32, 4.61] | 3.69 | 3.99 | 4.00 [3.87, 4.14] | 86.9% | 93.2% | | |
| 101 | 52.2% | 48.0% | 191 | 89.5% | 4.28 | 4.21 | 4.21 [4.10, 4.31] | 4.63 | 4.56 | 4.56 [4.45, 4.67] | 4.69 | 4.53 | 4.51 [4.41, 4.61] | 4.66 | 4.59 | 4.57 [4.43, 4.70] | 4.27 | 4.15 | 4.14 [4.01, 4.27] | 92.9% | 89.8% | | |
| 102 | 41.1% | 52.5% | 258 | 89.5% | 4.00 | 4.04 | 4.04 [3.95, 4.13] | 4.52 | 4.54 | 4.53 [4.44, 4.63] | 4.54 | 4.49 | 4.48 [4.39, 4.57] | 4.45 | 4.52 | 4.51 [4.39, 4.63] | 3.84 | 3.97 | 3.95 [3.84, 4.06] | 87.8% | 89.7% | | |

| Code | Taux de réponses | | Réponses en 2017 | | Question 1 Moyenne | | | Question 2 Moyenne | | | Question 3 Moyenne | | | Question 4 Moyenne | | | Question 5 Moyenne | | | Question 6 Taux réponses positive | |
|------|------------------|-------|------------------|-------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|-----------------------------------|-------|
| | | | | | (Collectif : 4.19) | | | (Collectif : 4.49) | | | (Collectif : 4.52) | | | (Collectif : 4.47) | | | (Collectif : 3.99) | | | (Collectif : 89.2%) | |
| | | | | | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | n-a | n-a |
| 2016 | 2017 | total | ajust. | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | |
| 103 | 45.4% | 42.4% | 167 | 98.2% | 4.09 | 4.21 | 4.19 [4.09, 4.30] | 4.53 | 4.58 | 4.58 [4.47, 4.70] | 4.49 | 4.48 | 4.47 [4.37, 4.57] | 4.49 | 4.49 | 4.47 [4.33, 4.61] | 3.91 | 4.02 | 4.02 [3.88, 4.15] | 91.1% | 92.7% |
| 104 | 49.8% | 40.6% | 203 | 91.6% | 4.72 | 4.72 | 4.58 [4.47, 4.68] | 4.54 | 4.55 | 4.43 [4.32, 4.53] | 4.73 | 4.67 | 4.56 [4.46, 4.66] | 4.79 | 4.63 | 4.55 [4.41, 4.69] | 4.45 | 4.46 | 4.38 [4.26, 4.51] | 92.9% | 89.4% |
| 105 | 46.7% | 48.9% | 268 | 90.3% | 4.01 | 4.05 | 4.11 [4.02, 4.20] | 4.54 | 4.49 | 4.54 [4.44, 4.63] | 4.53 | 4.44 | 4.48 [4.39, 4.56] | 4.43 | 4.44 | 4.49 [4.37, 4.60] | 3.96 | 3.89 | 3.95 [3.84, 4.06] | 88.2% | 87.0% |
| 106 | 57.4% | 56.8% | 237 | 91.6% | 4.25 | 4.32 | 4.29 [4.19, 4.38] | 4.60 | 4.64 | 4.60 [4.50, 4.70] | 4.62 | 4.61 | 4.57 [4.48, 4.66] | 4.59 | 4.52 | 4.50 [4.37, 4.62] | 4.10 | 4.17 | 4.16 [4.04, 4.27] | 93.7% | 93.9% |
| 107 | 41.9% | 39.7% | 244 | 94.3% | 3.84 | 3.95 | 4.03 [3.94, 4.12] | 4.36 | 4.48 | 4.53 [4.43, 4.62] | 4.60 | 4.56 | 4.61 [4.52, 4.70] | 4.54 | 4.59 | 4.64 [4.52, 4.75] | 3.76 | 3.78 | 3.83 [3.72, 3.95] | 93.7% | 89.3% |
| 108 | 46.5% | 46.6% | 248 | 89.9% | 3.96 | 4.16 | 4.15 [4.06, 4.25] | 4.44 | 4.50 | 4.47 [4.37, 4.57] | 4.50 | 4.54 | 4.53 [4.44, 4.62] | 4.37 | 4.52 | 4.51 [4.39, 4.64] | 3.88 | 3.98 | 3.98 [3.87, 4.10] | 90.9% | 89.5% |
| 109 | 45.9% | 47.5% | 145 | 90.3% | 4.34 | 4.24 | 4.22 [4.10, 4.34] | 4.67 | 4.75 | 4.72 [4.60, 4.84] | 4.68 | 4.68 | 4.67 [4.55, 4.78] | 4.48 | 4.55 | 4.48 [4.32, 4.63] | 4.19 | 4.15 | 4.13 [3.98, 4.28] | 95.0% | 89.6% |
| 110 | 46.9% | 49.4% | 286 | 91.3% | 3.98 | 4.03 | 4.08 [3.99, 4.17] | 4.31 | 4.29 | 4.36 [4.27, 4.45] | 4.54 | 4.50 | 4.54 [4.45, 4.62] | 4.44 | 4.44 | 4.53 [4.41, 4.64] | 3.76 | 3.84 | 3.87 [3.76, 3.97] | 94.1% | 88.3% |
| 111 | 46.7% | 47.1% | 285 | 88.4% | 4.12 | 4.06 | 4.10 [4.01, 4.19] | 4.61 | 4.50 | 4.54 [4.44, 4.63] | 4.57 | 4.53 | 4.55 [4.47, 4.63] | 4.46 | 4.43 | 4.46 [4.34, 4.57] | 3.92 | 3.94 | 3.96 [3.85, 4.07] | 90.3% | 88.2% |
| 112 | 62.2% | 56.0% | 219 | 92.7% | 4.23 | 4.37 | 4.37 [4.27, 4.46] | 4.65 | 4.72 | 4.67 [4.57, 4.77] | 4.58 | 4.71 | 4.69 [4.60, 4.78] | 4.51 | 4.63 | 4.57 [4.43, 4.71] | 3.96 | 4.04 | 4.06 [3.94, 4.18] | 86.8% | 88.4% |
| 113 | 50.1% | 54.9% | 300 | 91.7% | 4.10 | 4.17 | 4.17 [4.08, 4.25] | 4.53 | 4.56 | 4.55 [4.47, 4.64] | 4.49 | 4.57 | 4.58 [4.50, 4.66] | 4.38 | 4.45 | 4.46 [4.35, 4.57] | 3.89 | 3.98 | 4.00 [3.90, 4.10] | 90.9% | 86.6% |
| 114 | 31.8% | 43.2% | 426 | 93.0% | 3.98 | 4.05 | 4.08 [4.01, 4.15] | 4.48 | 4.47 | 4.49 [4.42, 4.56] | 4.49 | 4.50 | 4.50 [4.44, 4.57] | 4.37 | 4.35 | 4.36 [4.27, 4.45] | 3.83 | 3.91 | 3.92 [3.83, 4.00] | 89.2% | 87.0% |

| Code | Taux de réponses | | Réponses en 2017 | | Question 1 Moyenne | | | Question 2 Moyenne | | | Question 3 Moyenne | | | Question 4 Moyenne | | | Question 5 Moyenne | | | Question 6 Taux réponses positive | | | |
|------|------------------|-------|------------------|-------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|-----------------------------------|-------|-----------------|------------|
| | | | | | (Collectif : 4.19) | | | (Collectif : 4.49) | | | (Collectif : 4.52) | | | (Collectif : 4.47) | | | (Collectif : 3.99) | | | (Collectif : 89.2%) | | | |
| | 2016 | 2017 | N | fact. | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | «adéquate» |
| | | total | ajust. | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 |
| 115 | 37.7% | 36.4% | 252 | 81.3% | 4.07 | 4.06 | 4.16 [4.06, 4.26] | 4.37 | 4.52 | 4.59 [4.49, 4.69] | 4.52 | 4.50 | 4.57 [4.47, 4.66] | 4.44 | 4.32 | 4.42 [4.29, 4.54] | 3.95 | 3.94 | 3.98 [3.86, 4.10] | 87.0% | 86.8% | | |
| 116 | 41.9% | 45.9% | 365 | 94.5% | 4.09 | 4.14 | 4.16 [4.09, 4.24] | 4.55 | 4.58 | 4.61 [4.53, 4.68] | 4.54 | 4.57 | 4.59 [4.52, 4.66] | 4.43 | 4.48 | 4.50 [4.40, 4.59] | 4.09 | 4.05 | 4.07 [3.98, 4.16] | 90.6% | 89.3% | | |
| 117 | 59.1% | 58.8% | 255 | 93.7% | 4.39 | 4.43 | 4.36 [4.27, 4.45] | 4.40 | 4.60 | 4.51 [4.42, 4.61] | 4.53 | 4.57 | 4.53 [4.44, 4.61] | 4.58 | 4.70 | 4.61 [4.48, 4.73] | 4.06 | 4.22 | 4.16 [4.05, 4.27] | 92.6% | 92.1% | | |
| 118 | 48.3% | 43.0% | 198 | 89.9% | 4.29 | 4.26 | 4.24 [4.14, 4.35] | 4.60 | 4.59 | 4.57 [4.46, 4.67] | 4.63 | 4.61 | 4.58 [4.48, 4.69] | 4.65 | 4.55 | 4.53 [4.40, 4.67] | 4.22 | 4.11 | 4.08 [3.95, 4.20] | 93.0% | 93.4% | | |
| 119 | 56.2% | 55.5% | 300 | 95.7% | 4.31 | 4.36 | 4.32 [4.23, 4.40] | 4.68 | 4.68 | 4.64 [4.55, 4.73] | 4.74 | 4.75 | 4.70 [4.62, 4.78] | 4.70 | 4.66 | 4.61 [4.50, 4.72] | 4.23 | 4.22 | 4.18 [4.08, 4.28] | 93.2% | 93.2% | | |
| 120 | 52.9% | 55.2% | 306 | 94.8% | 4.17 | 4.03 | 4.04 [3.96, 4.12] | 4.21 | 4.04 | 4.05 [3.97, 4.14] | 4.41 | 4.20 | 4.21 [4.13, 4.28] | 4.32 | 4.31 | 4.32 [4.22, 4.43] | 3.85 | 3.77 | 3.78 [3.68, 3.88] | 89.4% | 87.3% | | |
| 121 | 55.3% | 56.0% | 293 | 93.2% | 4.05 | 4.19 | 4.22 [4.14, 4.31] | 4.01 | 4.16 | 4.18 [4.09, 4.26] | 4.19 | 4.28 | 4.29 [4.21, 4.37] | 4.24 | 4.42 | 4.43 [4.32, 4.54] | 3.74 | 3.91 | 3.92 [3.82, 4.02] | 86.6% | 88.9% | | |
| 122 | 50.5% | 49.2% | 254 | 92.1% | 4.08 | 4.20 | 4.21 [4.11, 4.30] | 4.54 | 4.51 | 4.49 [4.39, 4.58] | 4.51 | 4.55 | 4.55 [4.46, 4.64] | 4.40 | 4.41 | 4.42 [4.31, 4.54] | 3.99 | 4.00 | 4.00 [3.88, 4.11] | 91.3% | 87.4% | | |
| 123 | 45.8% | 51.5% | 319 | 90.3% | 4.07 | 4.11 | 4.07 [3.99, 4.15] | 4.44 | 4.55 | 4.55 [4.46, 4.63] | 4.54 | 4.53 | 4.54 [4.46, 4.62] | 4.37 | 4.48 | 4.44 [4.34, 4.55] | 3.92 | 3.93 | 3.90 [3.80, 4.00] | 86.4% | 88.3% | | |
| 124 | 44.8% | 45.0% | 306 | 90.5% | 4.06 | 4.10 | 4.09 [4.01, 4.18] | 4.50 | 4.49 | 4.50 [4.41, 4.58] | 4.50 | 4.49 | 4.51 [4.43, 4.59] | 4.46 | 4.51 | 4.51 [4.40, 4.62] | 3.87 | 3.87 | 3.88 [3.78, 3.99] | 85.9% | 88.3% | | |
| 125 | 47.3% | 49.8% | 325 | 89.8% | 4.28 | 4.24 | 4.19 [4.11, 4.27] | 4.69 | 4.61 | 4.57 [4.48, 4.65] | 4.64 | 4.57 | 4.54 [4.46, 4.62] | 4.60 | 4.51 | 4.46 [4.36, 4.57] | 4.08 | 4.10 | 4.06 [3.96, 4.16] | 89.1% | 86.3% | | |
| 126 | 51.7% | 45.2% | 295 | 90.8% | 4.14 | 4.16 | 4.18 [4.10, 4.27] | 4.26 | 4.23 | 4.23 [4.14, 4.32] | 4.38 | 4.30 | 4.33 [4.25, 4.41] | 4.41 | 4.41 | 4.39 [4.28, 4.50] | 3.88 | 3.89 | 3.90 [3.80, 4.01] | 86.3% | 85.5% | | |

| Code | Taux de réponses | | Réponses en 2017 | | Question 1 Moyenne | | | Question 2 Moyenne | | | Question 3 Moyenne | | | Question 4 Moyenne | | | Question 5 Moyenne | | | Question 6 Taux réponses positive | | | |
|------|------------------|-------|------------------|-------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|-----------------------------------|-------|-----------------|------|
| | | | | | (Collectif : 4.19) | | | (Collectif : 4.49) | | | (Collectif : 4.52) | | | (Collectif : 4.47) | | | (Collectif : 3.99) | | | (Collectif : 89.2%) | | | |
| | 2016 | 2017 | N | fact. | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | 2016 |
| 127 | 45.0% | 39.0% | 314 | 91.4% | 4.02 | 4.05 | 4.08 [4.00, 4.16] | 4.48 | 4.49 | 4.50 [4.41, 4.58] | 4.43 | 4.52 | 4.54 [4.47, 4.62] | 4.36 | 4.38 | 4.41 [4.31, 4.52] | 3.79 | 3.90 | 3.93 [3.83, 4.03] | 90.0% | 87.1% | | |
| 128 | 62.2% | 59.1% | 333 | 92.2% | 4.38 | 4.47 | 4.48 [4.40, 4.56] | 4.64 | 4.71 | 4.74 [4.65, 4.82] | 4.73 | 4.66 | 4.68 [4.60, 4.75] | 4.58 | 4.63 | 4.66 [4.56, 4.77] | 4.21 | 4.24 | 4.25 [4.15, 4.35] | 91.2% | 93.9% | | |
| 129 | 44.8% | 40.9% | 266 | 91.0% | 4.19 | 4.12 | 4.15 [4.06, 4.24] | 4.45 | 4.28 | 4.35 [4.25, 4.44] | 4.44 | 4.36 | 4.38 [4.29, 4.46] | 4.35 | 4.41 | 4.48 [4.37, 4.60] | 3.90 | 3.90 | 3.91 [3.80, 4.02] | 88.7% | 87.0% | | |
| 130 | 38.2% | 37.4% | 307 | 89.9% | 3.91 | 4.01 | 4.05 [3.96, 4.13] | 4.35 | 4.38 | 4.43 [4.34, 4.52] | 4.51 | 4.55 | 4.59 [4.51, 4.67] | 4.44 | 4.54 | 4.62 [4.52, 4.73] | 3.61 | 3.79 | 3.82 [3.72, 3.92] | 91.0% | 91.2% | | |
| 131 | 44.4% | 43.2% | 352 | 88.6% | 4.04 | 4.16 | 4.19 [4.11, 4.27] | 4.51 | 4.59 | 4.59 [4.51, 4.67] | 4.52 | 4.58 | 4.58 [4.50, 4.66] | 4.58 | 4.50 | 4.51 [4.41, 4.61] | 3.92 | 3.96 | 3.96 [3.87, 4.06] | 87.1% | 89.9% | | |
| 132 | 49.3% | 46.4% | 244 | 94.7% | 4.31 | 4.37 | 4.33 [4.24, 4.42] | 4.60 | 4.74 | 4.71 [4.62, 4.80] | 4.61 | 4.74 | 4.69 [4.61, 4.78] | 4.51 | 4.56 | 4.49 [4.37, 4.61] | 4.15 | 4.16 | 4.12 [4.01, 4.23] | 91.0% | 91.4% | | |
| 133 | 46.8% | 47.8% | 336 | 92.6% | 3.80 | 3.99 | 4.04 [3.96, 4.12] | 3.87 | 4.10 | 4.15 [4.07, 4.23] | 4.02 | 4.21 | 4.23 [4.16, 4.31] | 4.22 | 4.25 | 4.28 [4.17, 4.38] | 3.45 | 3.74 | 3.77 [3.68, 3.87] | 85.5% | 85.5% | | |
| 134 | 39.0% | 36.0% | 337 | 93.5% | 4.02 | 4.10 | 4.08 [4.00, 4.16] | 4.47 | 4.45 | 4.45 [4.37, 4.53] | 4.47 | 4.53 | 4.52 [4.44, 4.59] | 4.36 | 4.35 | 4.34 [4.23, 4.44] | 3.81 | 3.88 | 3.86 [3.77, 3.96] | 87.0% | 86.4% | | |
| 135 | 48.8% | 49.7% | 285 | 19.3% | 4.37 | 4.26 | 4.27 [4.09, 4.46] | 4.68 | 4.64 | 4.53 [4.34, 4.72] | 4.63 | 4.59 | 4.44 [4.26, 4.62] | 4.53 | 4.46 | 4.44 [4.20, 4.68] | 4.00 | 4.05 | 4.06 [3.83, 4.29] | 92.9% | 94.7% | | |
| 136 | 46.8% | 46.5% | 395 | 92.9% | 4.11 | 4.16 | 4.17 [4.09, 4.24] | 4.54 | 4.61 | 4.63 [4.55, 4.70] | 4.48 | 4.56 | 4.56 [4.49, 4.63] | 4.43 | 4.39 | 4.38 [4.29, 4.47] | 3.94 | 4.06 | 4.06 [3.97, 4.15] | 87.1% | 89.2% | | |
| 137 | 47.6% | 41.1% | 299 | 88.6% | 4.15 | 4.13 | 4.12 [4.04, 4.21] | 4.52 | 4.53 | 4.52 [4.43, 4.61] | 4.51 | 4.49 | 4.49 [4.41, 4.57] | 4.51 | 4.42 | 4.38 [4.27, 4.49] | 3.96 | 4.01 | 3.99 [3.88, 4.09] | 88.1% | 92.3% | | |
| 138 | 44.0% | 38.8% | 583 | 93.0% | 4.12 | 4.15 | 4.16 [4.10, 4.22] | 4.42 | 4.49 | 4.51 [4.44, 4.57] | 4.45 | 4.51 | 4.53 [4.47, 4.58] | 4.28 | 4.45 | 4.48 [4.40, 4.56] | 3.85 | 3.96 | 3.95 [3.88, 4.02] | 89.6% | 90.5% | | |

| Code | Taux de réponses | | Réponses en 2017 | | Question 1 Moyenne | | | Question 2 Moyenne | | | Question 3 Moyenne | | | Question 4 Moyenne | | | Question 5 Moyenne | | | Question 6 Taux réponses positive | |
|------|------------------|-------|------------------|-------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|--------------------|------|----------------------|-----------------------------------|-------|
| | | | | | (Collectif : 4.19) | | | (Collectif : 4.49) | | | (Collectif : 4.52) | | | (Collectif : 4.47) | | | (Collectif : 3.99) | | | (Collectif : 89.2%) | |
| | | | | | n-a | n-a | ajustée [IC95%] | n-a | n-a |
| 2016 | 2017 | total | ajust. | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | 2017 | 2016 | 2017 | |
| 139 | 48.2% | 43.0% | 378 | 92.1% | 4.17 | 4.21 | 4.26 [4.19, 4.34] | 4.60 | 4.70 | 4.74 [4.66, 4.81] | 4.56 | 4.63 | 4.68 [4.61, 4.75] | 4.55 | 4.53 | 4.56 [4.46, 4.65] | 3.98 | 4.13 | 4.17 [4.08, 4.26] | 91.3% | 92.0% |
| 140 | 36.6% | 45.0% | 561 | 91.1% | 4.03 | 4.03 | 4.07 [4.00, 4.13] | 4.52 | 4.44 | 4.46 [4.40, 4.52] | 4.53 | 4.42 | 4.44 [4.38, 4.50] | 4.30 | 4.29 | 4.33 [4.25, 4.41] | 3.84 | 3.78 | 3.80 [3.73, 3.88] | 90.4% | 88.1% |
| 141 | 64.2% | 66.3% | 415 | 88.2% | 4.52 | 4.48 | 4.47 [4.39, 4.54] | 4.70 | 4.70 | 4.69 [4.61, 4.76] | 4.69 | 4.69 | 4.70 [4.63, 4.76] | 4.47 | 4.55 | 4.55 [4.46, 4.64] | 4.25 | 4.22 | 4.24 [4.15, 4.33] | 92.8% | 91.5% |
| 142 | 46.8% | 42.9% | 345 | 92.5% | 4.00 | 4.09 | 4.10 [4.02, 4.18] | 4.10 | 4.23 | 4.23 [4.14, 4.31] | 4.29 | 4.32 | 4.34 [4.26, 4.41] | 4.41 | 4.40 | 4.39 [4.29, 4.49] | 3.68 | 3.77 | 3.81 [3.71, 3.90] | 87.8% | 85.9% |
| 143 | 49.9% | 50.1% | 464 | 94.0% | 4.11 | 4.16 | 4.18 [4.11, 4.25] | 4.57 | 4.53 | 4.57 [4.50, 4.64] | 4.59 | 4.57 | 4.58 [4.51, 4.64] | 4.59 | 4.55 | 4.58 [4.49, 4.66] | 4.02 | 4.06 | 4.06 [3.98, 4.15] | 88.3% | 90.1% |
| 144 | 41.7% | 43.3% | 494 | 84.2% | 4.35 | 4.15 | 4.17 [4.10, 4.23] | 4.68 | 4.58 | 4.59 [4.51, 4.66] | 4.71 | 4.62 | 4.63 [4.56, 4.69] | 4.63 | 4.59 | 4.56 [4.47, 4.65] | 4.07 | 3.96 | 3.95 [3.86, 4.03] | 91.9% | 92.7% |
| 145 | 51.8% | 48.2% | 455 | 92.7% | 4.19 | 4.19 | 4.19 [4.12, 4.26] | 4.56 | 4.62 | 4.61 [4.54, 4.68] | 4.57 | 4.58 | 4.58 [4.52, 4.65] | 4.42 | 4.46 | 4.47 [4.38, 4.56] | 4.03 | 4.04 | 4.05 [3.97, 4.13] | 90.5% | 89.7% |
| 146 | 51.6% | 41.7% | 377 | 91.2% | 4.43 | 4.33 | 4.28 [4.21, 4.36] | 4.70 | 4.67 | 4.64 [4.56, 4.71] | 4.65 | 4.63 | 4.61 [4.54, 4.68] | 4.49 | 4.54 | 4.54 [4.44, 4.64] | 4.10 | 4.02 | 3.99 [3.89, 4.08] | 92.0% | 90.8% |
| 147 | 44.9% | 44.4% | 623 | 94.9% | 4.15 | 4.10 | 4.08 [4.02, 4.14] | 4.52 | 4.53 | 4.53 [4.47, 4.58] | 4.50 | 4.45 | 4.45 [4.40, 4.51] | 4.39 | 4.46 | 4.44 [4.36, 4.51] | 3.74 | 3.87 | 3.86 [3.79, 3.93] | 87.5% | 88.8% |
| 148 | 40.8% | 45.5% | 924 | 91.7% | 4.19 | 4.21 | 4.24 [4.19, 4.28] | 4.58 | 4.56 | 4.59 [4.54, 4.64] | 4.56 | 4.59 | 4.61 [4.56, 4.65] | 4.38 | 4.43 | 4.46 [4.40, 4.52] | 3.97 | 4.03 | 4.04 [3.98, 4.10] | 90.3% | 89.7% |
| 149 | 44.7% | 39.9% | 667 | 90.1% | 3.90 | 4.07 | 4.09 [4.04, 4.15] | 4.34 | 4.48 | 4.51 [4.45, 4.57] | 4.37 | 4.47 | 4.48 [4.43, 4.53] | 4.20 | 4.41 | 4.45 [4.38, 4.53] | 3.76 | 3.87 | 3.89 [3.82, 3.96] | 84.0% | 88.2% |
| 150 | 44.9% | 43.1% | 784 | 92.0% | 4.11 | 4.12 | 4.15 [4.09, 4.20] | 4.53 | 4.49 | 4.53 [4.48, 4.58] | 4.52 | 4.54 | 4.56 [4.51, 4.61] | 4.41 | 4.43 | 4.48 [4.41, 4.54] | 3.87 | 3.86 | 3.89 [3.83, 3.95] | 87.8% | 84.2% |

| Code | Taux de réponses | | Réponses en 2017 | | Question 1 Moyenne | | | Question 2 Moyenne | | | Question 3 Moyenne | | | Question 4 Moyenne | | | Question 5 Moyenne | | | Question 6 Taux réponses positive | |
|------|------------------|-------|------------------|--------------|--------------------|----------|----------------------|--------------------|----------|----------------------|--------------------|----------|----------------------|--------------------|----------|----------------------|--------------------|----------|----------------------|-----------------------------------|--------|
| | | | | | (Collectif : 4.19) | | | (Collectif : 4.49) | | | (Collectif : 4.52) | | | (Collectif : 4.47) | | | (Collectif : 3.99) | | | (Collectif : 89.2%) | |
| | 2016 | 2017 | N total | fact. ajust. | n-a 2016 | n-a 2017 | ajustée [IC95%] 2017 | n-a 2016 | n-a 2017 | ajustée [IC95%] 2017 | n-a 2016 | n-a 2017 | ajustée [IC95%] 2017 | n-a 2016 | n-a 2017 | ajustée [IC95%] 2017 | n-a 2016 | n-a 2017 | ajustée [IC95%] 2017 | 2016 | 2017 |
| 151 | 34.6% | 34.1% | 787 | 98.7% | 4.03 | 4.08 | 4.12 [4.07, 4.17] | 4.41 | 4.45 | 4.48 [4.43, 4.54] | 4.45 | 4.51 | 4.54 [4.49, 4.59] | 4.27 | 4.30 | 4.34 [4.27, 4.40] | 3.74 | 3.77 | 3.81 [3.74, 3.87] | 86.3% | 87.1% |
| 152 | 35.9% | 34.0% | 956 | 92.8% | 4.05 | 4.05 | 4.09 [4.05, 4.14] | 4.44 | 4.43 | 4.46 [4.41, 4.51] | 4.43 | 4.46 | 4.49 [4.45, 4.54] | 4.46 | 4.35 | 4.39 [4.33, 4.45] | 3.74 | 3.77 | 3.79 [3.74, 3.85] | 85.6% | 84.0% |
| 153 | .% | 44.2% | 1068 | 90.9% | . | 4.27 | 4.28 [4.24, 4.33] | . | 4.53 | 4.56 [4.52, 4.61] | . | 4.59 | 4.59 [4.55, 4.63] | . | 4.59 | 4.61 [4.55, 4.66] | . | 4.11 | 4.12 [4.07, 4.18] | .% | 88.2% |
| 154 | 45.9% | 44.5% | 991 | 90.7% | 4.10 | 4.20 | 4.22 [4.18, 4.27] | 4.06 | 4.09 | 4.11 [4.06, 4.16] | 4.22 | 4.27 | 4.29 [4.24, 4.33] | 4.34 | 4.37 | 4.35 [4.29, 4.41] | 3.76 | 3.86 | 3.87 [3.81, 3.93] | 87.1% | 84.7% |
| 155 | 48.5% | 45.4% | 850 | 93.1% | 4.07 | 4.06 | 4.10 [4.06, 4.15] | 4.04 | 4.12 | 4.15 [4.10, 4.20] | 4.22 | 4.26 | 4.30 [4.25, 4.35] | 4.33 | 4.35 | 4.38 [4.32, 4.44] | 3.68 | 3.71 | 3.75 [3.69, 3.82] | 84.3% | 85.1% |
| 156 | 49.3% | 47.1% | 1254 | 89.6% | 4.16 | 4.16 | 4.21 [4.16, 4.25] | 4.50 | 4.51 | 4.56 [4.52, 4.60] | 4.45 | 4.47 | 4.52 [4.48, 4.56] | 4.39 | 4.37 | 4.43 [4.37, 4.48] | 3.87 | 3.96 | 3.99 [3.94, 4.04] | 87.7% | 85.5% |
| 157 | .% | 65.5% | 55 | 98.2% | . | 4.40 | 4.39 [4.20, 4.58] | . | 4.73 | 4.73 [4.53, 4.93] | . | 4.69 | 4.71 [4.52, 4.89] | . | 4.60 | 4.61 [4.37, 4.85] | . | 4.28 | 4.25 [4.02, 4.49] | .% | 85.2% |
| 158 | .% | 53.0% | 61 | 91.8% | . | 3.77 | 3.96 [3.78, 4.15] | . | 4.16 | 4.38 [4.19, 4.57] | . | 4.20 | 4.33 [4.15, 4.51] | . | 3.80 | 4.00 [3.76, 4.24] | . | 3.82 | 3.92 [3.69, 4.15] | .% | 78.3% |
| 159 | .% | 59.1% | 52 | 90.4% | . | 4.19 | 4.17 [3.96, 4.37] | . | 4.51 | 4.51 [4.30, 4.72] | . | 4.52 | 4.51 [4.31, 4.70] | . | 4.53 | 4.55 [4.29, 4.81] | . | 4.15 | 4.11 [3.86, 4.36] | .% | 100.0% |
| 160 | .% | 68.5% | 63 | 93.7% | . | 4.63 | 4.62 [4.44, 4.80] | . | 4.38 | 4.35 [4.16, 4.54] | . | 4.59 | 4.53 [4.35, 4.70] | . | 4.71 | 4.68 [4.44, 4.91] | . | 4.40 | 4.35 [4.13, 4.57] | .% | 96.8% |

N total : Nombre de réponses en 2017

Fact. ajust : Pourcentage de questionnaires ayant été retournés avec toutes les variables d'ajustement dûment complétées (âge, genre, assurance, état de santé auto reporté et destination à la sortie de l'hôpital)

** : moyenne ajustée basée sur seulement 25% des données complètes pour toutes les variables d'ajustement, à considérer avec prudence

np : hôpital non participant ou ayant moins de 50 réponses en 2016 ; n-a : non-ajustée

GR : regroupement des hôpitaux avec <50 réponses

Tableau 16: Résultats par hôpital/clinique avec moins de 50 réponses : Nombre et taux de réponses, moyennes non ajustées (question 1-5) et ou proportion de réponses positives (question 6) 2016-2017

| Code | Nombre de réponses | | Taux de réponses | | Question 1 Moyenne | | Question 2 Moyenne | | Question 3 Moyenne | | Question 4 Moyenne | | Question 5 Moyenne | | Question 6 Taux réponses positives | |
|------|--------------------|------|------------------|-------|--------------------|------|--------------------|------|--------------------|------|--------------------|------|--------------------|------|------------------------------------|-------|
| | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | (Collectif : 4.19) | | (Collectif : 4.49) | | (Collectif : 4.52) | | (Collectif : 4.47) | | (Collectif : 3.99) | | (Collectif : 89.2%) | |
| | | | | | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 |
| 2 | 50 | 48 | 38.2% | 37.2% | 4.2 | 4.3 | 4.0 | 4.4 | 4.3 | 4.6 | 4.3 | 4.6 | 3.7 | 4.0 | 86.0% | 89.6% |
| 3 | 52 | 37 | 61.9% | 67.3% | 4.4 | 4.6 | 4.8 | 4.7 | 4.8 | 4.9 | 4.8 | 4.6 | 4.4 | 4.3 | 92.2% | 91.9% |
| 8 | 57 | 42 | 50.9% | 42.4% | 4.1 | 4.3 | 4.6 | 4.7 | 4.6 | 4.6 | 4.5 | 4.7 | 4.1 | 4.3 | 96.4% | 90.5% |
| 9 | 57 | 45 | 55.3% | 41.7% | 4.2 | 4.4 | 4.7 | 4.7 | 4.8 | 4.8 | 4.6 | 4.8 | 4.1 | 4.3 | 92.9% | 88.9% |
| 11 | 58 | 24 | 48.3% | 38.7% | 4.3 | 4.1 | 4.8 | 4.7 | 4.5 | 4.6 | 4.2 | 4.3 | 4.1 | 3.7 | 80.0% | 81.0% |
| 13 | 62 | 48 | 77.5% | 69.6% | 4.5 | 4.5 | 4.8 | 4.9 | 4.7 | 4.7 | 4.7 | 4.8 | 4.4 | 4.3 | 95.2% | 91.5% |
| 16 | 69 | 47 | 64.5% | 49.5% | 4.7 | 4.3 | 4.8 | 4.8 | 4.8 | 4.8 | 4.9 | 4.7 | 4.5 | 4.2 | 94.1% | 86.4% |
| 161 | 17 | 40 | 34.7% | 51.3% | 4.1 | 4.4 | 4.9 | 4.8 | 4.8 | 4.8 | 4.6 | 4.8 | 3.8 | 4.2 | 81.3% | 94.9% |
| 162 | 35 | 39 | 57.4% | 55.7% | 3.8 | 4.2 | 3.6 | 4.3 | 4.0 | 4.4 | 4.1 | 4.6 | 3.5 | 4.0 | 85.7% | 76.3% |
| 163 | 49 | 38 | 53.8% | 41.8% | 4.4 | 4.6 | 4.7 | 4.8 | 4.7 | 4.7 | 4.6 | 4.8 | 3.9 | 4.3 | 87.2% | 86.8% |
| 164 | 42 | 36 | 43.3% | 48.6% | 4.3 | 4.1 | 4.8 | 4.4 | 4.7 | 4.6 | 4.4 | 4.7 | 4.2 | 4.1 | 95.1% | 97.2% |
| 165 | 44 | 34 | 30.3% | 25.8% | 3.9 | 4.1 | 4.5 | 4.6 | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 4.6 | 3.7 | 4.1 | 86.4% | 88.2% |
| 166 | 22 | 32 | 41.5% | 65.3% | 4.0 | 4.3 | 4.6 | 4.6 | 4.7 | 4.8 | 4.7 | 4.7 | 4.0 | 4.2 | 86.4% | 96.9% |
| 167 | 34 | 32 | 41.5% | 40.0% | 4.5 | 4.3 | 4.8 | 4.8 | 4.8 | 4.8 | 4.8 | 4.6 | 4.2 | 4.0 | 81.3% | 83.9% |
| 168 | 21 | 31 | 56.8% | 64.6% | 4.3 | 4.3 | 4.0 | 4.3 | 4.6 | 4.6 | 4.4 | 4.7 | 4.1 | 4.0 | 95.2% | 90.3% |
| 169 | 33 | 31 | 48.5% | 62.0% | 4.5 | 4.6 | 4.4 | 4.5 | 4.5 | 4.9 | 4.7 | 4.8 | 4.4 | 4.3 | 96.8% | 96.8% |
| 170 | 46 | 30 | 41.4% | 39.5% | 4.0 | 4.0 | 4.5 | 4.3 | 4.5 | 4.3 | 4.5 | 4.3 | 3.9 | 3.9 | 95.6% | 89.7% |
| 171 | 34 | 28 | 54.8% | 56.0% | 4.0 | 4.1 | 3.9 | 4.0 | 4.1 | 4.1 | 4.3 | 4.1 | 3.9 | 3.5 | 87.9% | 92.9% |
| 172 | 38 | 24 | 79.2% | 40.0% | 4.4 | 4.4 | 4.8 | 4.8 | 4.9 | 4.8 | 4.7 | 4.5 | 4.3 | 4.3 | 94.4% | 87.5% |
| 173 | 23 | 24 | 54.8% | 77.4% | 4.5 | 4.4 | 4.9 | 4.6 | 4.9 | 4.6 | 4.8 | 4.5 | 4.4 | 4.5 | 95.7% | 95.7% |
| 174 | 18 | 23 | 23.4% | 34.8% | 3.9 | 3.5 | 4.3 | 4.4 | 4.4 | 4.5 | 4.1 | 4.6 | 3.5 | 3.6 | 68.8% | 82.6% |
| 175 | 19 | 23 | 42.2% | 53.5% | 4.1 | 4.1 | 4.4 | 4.4 | 4.4 | 4.3 | 4.7 | 4.2 | 3.6 | 3.6 | 89.5% | 82.6% |
| 176 | 16 | 19 | 57.1% | 63.3% | 4.4 | 4.0 | 4.4 | 3.6 | 4.5 | 4.2 | 4.2 | 4.1 | 4.0 | 4.0 | 81.3% | 94.4% |
| 177 | 22 | 18 | 36.1% | 34.6% | 4.2 | 4.1 | 4.7 | 4.4 | 4.6 | 4.2 | 4.5 | 4.3 | 3.8 | 3.7 | 86.4% | 66.7% |
| 178 | 18 | 18 | 32.1% | 24.7% | 3.7 | 3.9 | 4.2 | 4.1 | 4.3 | 4.2 | 4.0 | 4.0 | 3.8 | 3.7 | 76.5% | 87.5% |
| 179* | | 18 | | 56.3% | | 4.5 | | 4.6 | | 4.6 | | 4.9 | | 4.2 | | 94.4% |

| Code | Nombre de réponses | | Taux de réponses | | Question 1 Moyenne | | Question 2 Moyenne | | Question 3 Moyenne | | Question 4 Moyenne | | Question 5 Moyenne | | Question 6 Taux réponses positives | |
|------|--------------------|------|------------------|--------|--------------------|------|--------------------|------|--------------------|------|--------------------|------|--------------------|------|------------------------------------|--------|
| | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | (Collectif : 4.19) | | (Collectif : 4.49) | | (Collectif : 4.52) | | (Collectif : 4.47) | | (Collectif : 3.99) | | (Collectif : 89.2%) | |
| | | | | | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 | 2016 | 2017 |
| 180 | 12 | 18 | 24.0% | 37.5% | 3.7 | 4.0 | 3.7 | 3.9 | 4.1 | 4.3 | 4.3 | 4.6 | 3.6 | 3.8 | 91.7% | 72.2% |
| 181 | 25 | 18 | 45.5% | 37.5% | 4.3 | 4.0 | 4.8 | 4.3 | 4.6 | 4.4 | 4.6 | 4.4 | 4.3 | 4.0 | 96.0% | 83.3% |
| 182 | 15 | 18 | 36.6% | 56.3% | 4.3 | 4.1 | 4.5 | 4.1 | 4.5 | 4.4 | 4.6 | 4.8 | 3.9 | 4.3 | 93.3% | 77.8% |
| 183 | 25 | 17 | 55.6% | 51.5% | 4.5 | 4.7 | 4.2 | 4.8 | 4.4 | 4.6 | 4.4 | 4.6 | 4.2 | 4.4 | 83.3% | 94.1% |
| 184 | 27 | 17 | 55.1% | 35.4% | 3.8 | 4.1 | 3.8 | 4.4 | 3.9 | 4.5 | 4.0 | 4.3 | 3.4 | 3.8 | 92.3% | 82.4% |
| 185 | 23 | 16 | 67.6% | 53.3% | 4.4 | 4.5 | 4.9 | 4.7 | 4.8 | 4.7 | 4.8 | 5.0 | 4.4 | 4.8 | 90.9% | 93.8% |
| 186 | 19 | 16 | 61.3% | 47.1% | 4.1 | 4.2 | 4.5 | 4.4 | 4.7 | 4.5 | 4.7 | 4.6 | 4.0 | 4.1 | 100.0% | 87.5% |
| 187 | 9 | 15 | 52.9% | 57.7% | 3.9 | 4.3 | 4.6 | 4.7 | 4.6 | 4.7 | 4.4 | 4.7 | 3.7 | 4.3 | 88.9% | 78.6% |
| 188 | 16 | 13 | 34.8% | 46.4% | 3.3 | 4.2 | 3.6 | 4.1 | 3.8 | 4.6 | 3.6 | 4.7 | 3.2 | 3.9 | 93.3% | 84.6% |
| 189 | 20 | 12 | 80.0% | 46.2% | 4.3 | 4.9 | 4.7 | 4.9 | 4.7 | 4.8 | 4.3 | 4.9 | 4.0 | 4.8 | 100.0% | 91.7% |
| 190 | 7 | 11 | 43.8% | 73.3% | 4.0 | 4.0 | 4.7 | 4.6 | 4.6 | 4.3 | 4.4 | 4.7 | 3.7 | 3.9 | 57.1% | 100.0% |
| 191 | 10 | 11 | 41.7% | 36.7% | 4.7 | 4.6 | 4.7 | 4.4 | 4.9 | 4.9 | 4.8 | 5.0 | 4.5 | 4.7 | 80.0% | 81.8% |
| 192 | 15 | 11 | 31.9% | 35.5% | 3.7 | 4.2 | 3.6 | 4.4 | 4.2 | 4.7 | 4.3 | 4.5 | 3.4 | 4.2 | 93.3% | 90.9% |
| 193 | 28 | 9 | 59.6% | 50.0% | 4.0 | 4.0 | 4.3 | 4.6 | 4.2 | 4.0 | 4.3 | 3.9 | 3.8 | 3.6 | 88.5% | 62.5% |
| 194 | 3 | 8 | 21.4% | 47.1% | 3.7 | 4.3 | 4.0 | 4.4 | 3.7 | 4.4 | 4.0 | 4.4 | 3.3 | 4.1 | 100.0% | 100.0% |
| 195 | 27 | 8 | 52.9% | 12.5% | 4.3 | 4.7 | 4.1 | 4.4 | 4.4 | 4.6 | 4.5 | 4.6 | 4.2 | 4.1 | 88.9% | 100.0% |
| 196 | 2 | 6 | 50.0% | 33.3% | 5.0 | 4.0 | 5.0 | 4.2 | 5.0 | 4.2 | 5.0 | 4.4 | 5.0 | 3.8 | 100.0% | 66.7% |
| 197 | 18 | 6 | 32.7% | 12.5% | 3.8 | 4.3 | 4.1 | 4.5 | 4.2 | 4.5 | 3.9 | 4.5 | 3.7 | 3.8 | 83.3% | 83.3% |
| 198 | 8 | 5 | 53.3% | 41.7% | 3.8 | 4.0 | 4.4 | 4.6 | 4.6 | 4.4 | 4.0 | 4.4 | 4.1 | 3.8 | 100.0% | 80.0% |
| 199* | | 2 | | 100.0% | | 4.0 | | 4.5 | | 5.0 | | 5.0 | | 3.5 | | 100.0% |
| 200 | 10 | 2 | 55.6% | 50.0% | 3.9 | 4.0 | 3.3 | 4.0 | 3.5 | 5.0 | 3.8 | 5.0 | 3.4 | 4.5 | 77.8% | 100.0% |

*Hôpital/Clinique qui n'a pas participé ou n'a eu aucun questionnaire retourné en 2016

Moyenne : Moyenne non ajustée

Typologie des hôpitaux

Précisions concernant la classification des « hôpitaux de soins généraux »

Les hôpitaux de soins généraux sont subdivisés en deux catégories principales : les hôpitaux de « prise en charge centralisée » et les hôpitaux de « soins de base ». Ces deux sous-catégories sont à leur tour classées d'après les critères suivants :

- Somme pondérée des catégories de reconnaissance pour la formation postgraduée : \sum FMH. Les formations postgraduées sont classifiées comme suit :
A=3-3 ½ ans; B=2 ans; C=1 an D=6 mois
La somme pondérée FMH : \sum FMH=3xa+2xb+c (ou d)
(a, b, c et d =nombre des formations de catégorie A, B, et C ou D)
- Nombre de cas d'hospitalisation (sans les nouveau-nés sains et les personnes non malades)

Pour qu'une des catégories ci-dessous lui soit attribuée, un établissement doit remplir au moins **soit** la somme pondérée des catégories FMH, **soit** le nombre de cas d'hospitalisation exigés.

| Somme des catégories FMH pondérées (\sum FMH) | Nb de cas d'hospitalisations (F) | Désignation | Type |
|--|----------------------------------|--|------|
| \sum FMH \geq (100) | (>30'000) | Niveau de prestation 1* (Hôpitaux universitaires) | K111 |
| (100>) \sum FMH \geq 20 | (30'000 >) F \geq 9'000 | Niveau de prestation 2 | K112 |
| 20 > \sum FMH \geq 10 | 9'000 > F \geq 6'000 | Niveau de prestation 3 | K121 |
| 10 > \sum FMH \geq 5 | 6'000 > F \geq 3'000 | Niveau de prestation 4 | K122 |
| 5 > \sum FMH \geq 0 | 3'000 > F \geq 0 | Niveau de prestation 5 | K123 |

*le niveau de prestations 1 (K111) englobe uniquement les cinq hôpitaux universitaires

Précisions concernant la classification des « cliniques spécialisées »

Les cliniques spécialisées sont divisées en fonction des sites de prestations avec le plus grand nombre de journées d'hospitalisations. Il y a trois sous catégories : « cliniques psychiatriques » **K21**, « cliniques de réhabilitations » **K22** et « autres cliniques spécialisées » **K23**, qui font partie des cliniques en soins somatiques aigus.

Les « autres cliniques spécialisées » K23 sont subdivisées selon leur spécialisation, c'est-à-dire en fonction du site de prestation avec le nombre de journées d'hospitalisation **le plus élevé** :

- Cliniques de chirurgie **K231**
- Gynécologie / Néonatalogie **K232**
- Pédiatrie **K233**
- Gériatrie **K234**
- Cliniques spécialisées diverses **K235** (par exemple ophtalmologie, otorhinolaryngologie (ORL), dermatologie)

Dans ce rapport sont considérées uniquement les cliniques spécialisées avec soins somatiques aigus pour adultes : K231, K232, K234 et K235

Selon : Typologie des hôpitaux, Office fédéral de la statistique, Version 5.2, Neuchâtel, 2006
<https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/sante/enquetes/ks.assetdetail.169879.html>

Questionnaire de satisfaction

Satisfaction des patientes et patients concernant l'hospitalisation

Marche à suivre : Cochez s'il vous plaît la case qui correspond le mieux à votre opinion et expérience personnelle.

SVP, faites une croix précise et lisible.

juste faux

Hôpital:

Questions générales sur votre hospitalisation

| | | | | | | |
|----|---|---|---------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|---|
| 1. | Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ? | <input type="checkbox"/> Excellente | <input type="checkbox"/> Très bonne | <input type="checkbox"/> Bonne | <input type="checkbox"/> Moins bonne | <input type="checkbox"/> Mauvaise |
| 2. | Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ? | <input type="checkbox"/> Toujours | <input type="checkbox"/> Très souvent | <input type="checkbox"/> Quelquefois | <input type="checkbox"/> Rarement | <input type="checkbox"/> Jamais |
| | | <input type="checkbox"/> Je n'ai pas eu de questions | | | | |
| 3. | Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? | <input type="checkbox"/> Toujours | <input type="checkbox"/> Très souvent | <input type="checkbox"/> Quelquefois | <input type="checkbox"/> Rarement | <input type="checkbox"/> Jamais |
| | | <input type="checkbox"/> Je n'ai pas eu de questions | | | | |
| 4. | Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ? | <input type="checkbox"/> Oui, tout à fait | <input type="checkbox"/> Plutôt oui | <input type="checkbox"/> En partie | <input type="checkbox"/> Plutôt non | <input type="checkbox"/> Non, pas du tout |
| | | <input type="checkbox"/> Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi | | | | |
| 5. | Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ? | <input type="checkbox"/> Excellente | <input type="checkbox"/> Très bonne | <input type="checkbox"/> Bonne | <input type="checkbox"/> Moins bonne | <input type="checkbox"/> Mauvaise |
| 6. | Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ? | <input type="checkbox"/> Trop longue | <input type="checkbox"/> Adéquate | <input type="checkbox"/> Trop courte | | |

Questions sur vous-même

Comment décririez-vous votre état de santé actuel ? Excellent Très bon Bon Moins bon Mauvais

Année de naissance

Genre

Masculin
 Féminin

Votre couverture d'assurance maladie pour cette hospitalisation

Commune
 Semi-privée / privée

Quelle a été votre destination à votre sortie d'hôpital ?

Mon domicile
 Un autre endroit (p. ex. centre de réadaptation, autre hôpital/clinique, établissement médico-social (EMS), etc.)

Nous vous remercions cordialement d'avoir rempli ce questionnaire.

Mentions légales

| | |
|---|---|
| Titre | Satisfaction des patients Médecine somatique aiguë Adultes Rapport comparatif national, mesure 2017 |
| Année | Octobre 2018 |
| Auteurs | Dr ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, IUMSP Lausanne Prof Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, IUMSP Lausanne Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ |
| Membres du groupe qualité satisfaction des patients | Dr med Pierre Chopard, Hôpitaux Universitaires, Genève Adriana Degiorgi, Ente Ospedaliero Cantonale, Locarno Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Prof Armin Gemperli, Schweizer Paraplegiker-Forschung. u. Universität Luzern Janick Gross, Swiss Medical Network - Clinique Générale, Fribourg Dr Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Dr phil Tima Plank, Kantonsspital Graubünden Klaus Schmitt, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Nottwil PD Dr med Anastasia Theodoridou, Psychiatrische Universitätsklinik, Zürich Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr med Daniel Uebelhart, Hôpital du Valais (RSV), Centre Valaisan de Pneumologie |
| Traduction | Version allemande : Sabine Dröschel Version italienne : Martina De Bartolomei |
| Donneur d'ouvrage représenté par | Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) Mme Daniela Zahnd Bureau de l'ANQ Weltpoststrasse 5, 3015 Berne T 031 511 38 48, daniela.zahnd@anq.ch , www.anq.ch |
| Copyright | Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) |
| Validation | Ce rapport national comparatif 2017 a été validé par le comité de l'ANQ le 13.07.2018. |