

Satisfaction des patients Médecine somatique aiguë Adultes

Rapport comparatif national

Mesure 2018

Octobre 2019, Version 1.0

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 Qualité des données.....	9
3.1.3 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondant-e-s.....	10
3.1.4 Etat de santé auto-reporté des répondant-e-s et destination à la sortie de l'hôpital.....	12
3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en soins somatiques aigus : résultats globaux 2018.....	14
3.3 Evolution depuis 2016 du niveau de satisfaction des patient-e-s.....	16
3.4 Résultats par catégorie d'hôpital (OFS).....	18
3.4.1 Catégorie K111 : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 1 (hôpitaux universitaires).....	18
3.4.2 Catégorie K112 : Hôpitaux centralisés - niveau de prestations 2.....	20
3.4.3 Catégorie K121 : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 3.....	22
3.4.4 Catégorie K122 : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 4.....	24
3.4.5 Catégorie K123 : Hôpitaux avec soins de base - niveau de prestations 5.....	26
3.4.6 Catégorie K231 : Cliniques spécialisées – Chirurgie.....	28
3.4.7 Catégorie K234 : Cliniques spécialisées – Gériatrie.....	30
3.4.8 Catégorie K235 : Cliniques spécialisées : Cliniques diverses.....	32
3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées des questions de satisfaction.....	35
4 Synthèse et conclusion.....	45
Bibliographie.....	48
Liste des figures.....	49
Liste des tableaux.....	50
Annexes.....	51
Mentions légales.....	77

Résumé

Ce rapport présente les résultats de l'enquête nationale de satisfaction de l'ANQ réalisée auprès des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en soins somatiques aigus en 2018. C'est la 3^{ème} édition de l'enquête nationale de satisfaction qui utilise la version comportant six questions de satisfaction (version 2.0 du questionnaire).

Tandis que le taux de réponses de l'enquête 2018 (43,5%) est discrètement inférieur à celui de l'année précédente (45,7%), les caractéristiques sociodémographiques des répondant-e-s sont restées globalement stables depuis 2011. On note cependant une tendance vers une très légère augmentation de l'âge moyen et une diminution du nombre de patient-e-s avec assurance privée ou semi-privée depuis le début des enquêtes en 2011 (28,8% en 2018). L'état de santé auto-reporté, relevé pour la première fois en 2016, montre que près de la moitié (49,2%) des répondant-e-s ont considéré que leur état de santé était bon et que plus d'un tiers (38,1%) l'ont jugé très bon ou excellent, au moment de répondre à l'enquête. Ces proportions sont similaires à celles relevées en 2017 et 2016. Signalons finalement que, comme les années précédentes, les patient-e-s rentrent la plupart du temps (88,9%) à leur domicile à la sortie d'hôpital.

Le niveau de satisfaction est élevé et globalement stable par rapport à 2017 et 2016. Plus précisément, pour les cinq questions utilisant une échelle de réponse allant de 1 à 5 points, il est en moyenne supérieur à 4 pour quatre d'entre-elles. Les meilleurs résultats ont été obtenus pour les deux questions concernant l'information et la communication et celle concernant l'explication des médicaments, suivis par la question sur la qualité des soins. Seul le niveau de satisfaction de la question concernant l'organisation de la sortie n'a pas tout à fait atteint une moyenne de 4. Les réponses problématiques, mettant en évidence un certain degré d'insatisfaction, sont très peu fréquentes (< 3%) excepté pour les questions concernant l'explication des médicaments et l'organisation de la sortie d'hôpital où elles ont atteint environ 5% (4,9% et 5,6% respectivement). La satisfaction concernant la durée de l'hospitalisation, évaluée sur une échelle en trois points, a été jugée adéquate par une grande majorité des participant-e-s (89,5%), comme en 2017. Les analyses des questions de satisfaction par catégories d'hôpitaux montrent des résultats assez similaires.

Les diagrammes en entonnoir révèlent une dispersion assez importante des données. De plus, les données des hôpitaux/cliniques comprenant un petit nombre de répondant-e-s (<100) sont distribuées de façon asymétrique, avec une plus grande proportion de scores se situant 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 patient-e-s éligibles ne sont pas disponibles, ce qui ne permet pas de généraliser les résultats à l'ensemble des patient-e-s hospitalisé-e-s en soins somatiques aigus. Les quelques données socio-démographiques (âge, genre, type d'assurance, état de santé auto-déclaré et destination après la sortie de l'hôpital) nous permettent seulement de suivre l'évolution des caractéristiques des répondant-e-s au cours du temps. Ensuite, le fait que l'ajustement des résultats ne s'est fait que sur un nombre limité de variables (âge, genre, assurance, état de santé auto-reporté et destination à la sortie de l'hôpital), celles disponibles pour les analyses.

1 Introduction

1.1 Contexte

Le jugement par les patient-e-s¹ de la qualité des prestations fournies par un hôpital constitue un indicateur de qualité important et reconnu. En effet, la satisfaction des patient-e-s 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 de la/du patient-e, 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 patient-e-s) que des agents payeurs (cantons et assureurs) que pour le public dans son ensemble.

L'enquête de satisfaction des patient-e-s hospitalisé-e-s 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 2018, 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 évaluation de la satisfaction des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en soins somatiques aigus en Suisse en septembre 2018. 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 « patient-e-s » et « répondant-e-s » désignent tous deux les « individus hospitalisés en soins somatiques aigus en 2018 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 Méthode

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

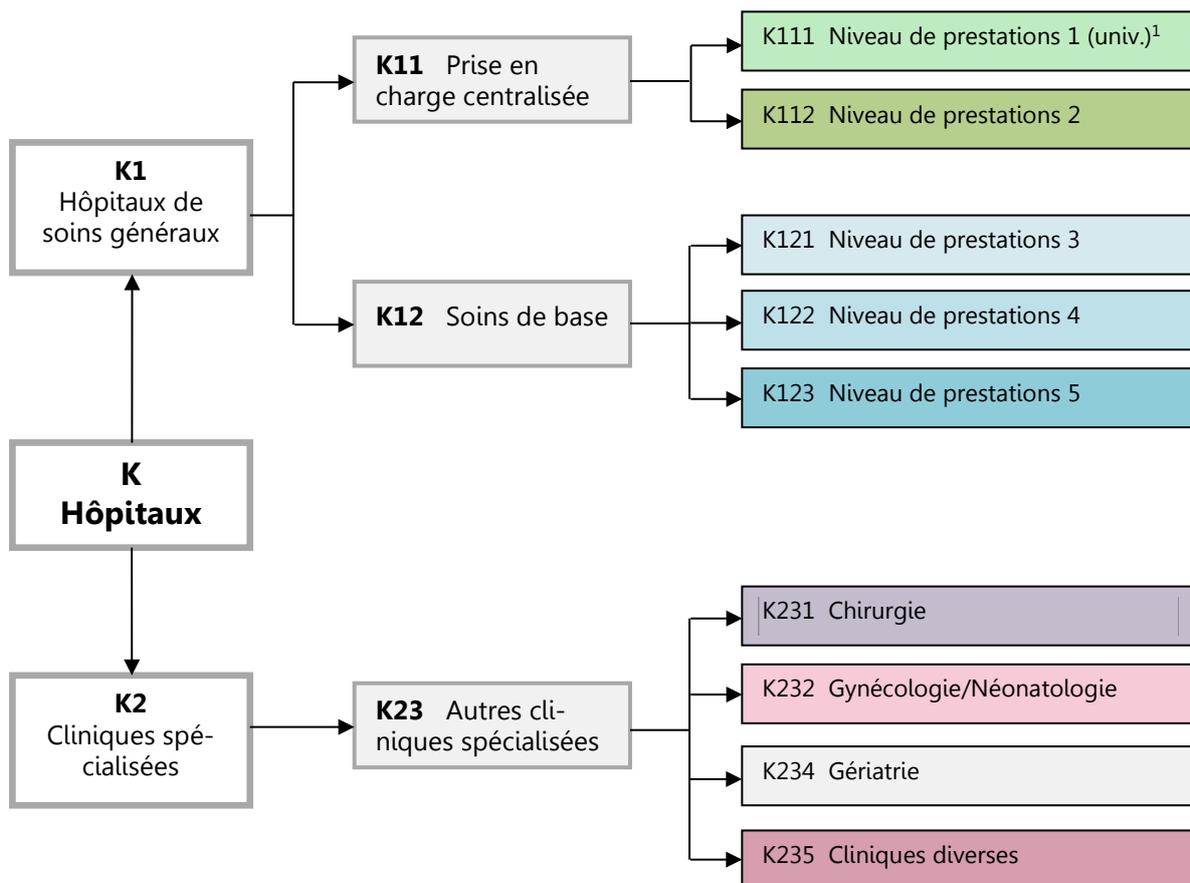
2.1 Population

La population ciblée par cette enquête comprend tous les patient-e-s adultes hospitalisé-e-s dans les hôpitaux/cliniques suisses en soins somatiques aigus, et sortis entre le 1^{er} et le 30 septembre 2018. Les patient-e-s décédé-e-s et ceux/celles n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse ont été exclu-e-s.

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 75).

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 envoyé par courrier postal comprenant six questions traitant de la satisfaction des patient-e-s :

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 points ; celle concernant la question 6 sur une échelle de réponse à trois points.

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 patient-e-s (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 des données

Les analyses descriptives comprennent (a) la qualité des données (taux de réponses obtenus par institut de mesure et taux de réponses à chaque question) et (b) la description 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 patient-e-s 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, à l'exception de l'état de santé auto-reporté et la destination à la sortie qui ne sont disponibles que 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 patient-e-s 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 patient-e-s et hôpitaux/cliniques, puis pour chaque catégorie d'hôpital OFS, pour autant qu'elle comporte au moins deux hôpitaux/cliniques participant-e-s.

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/la patient-e) d'une différence en plus du seuil de signification statistique (P -valeur < 0.05). Pour cette raison, les tests sont appliqués avec parcimonie et leurs résultats sont restitués uniquement lorsque cela s'avère pertinent. Les pourcentages et moyennes, eux, 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 (2016-2018) 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 des deux dernières 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 (2016-2018) pour chacune des catégories d'hôpitaux/cliniques ainsi que pour chaque hôpital/clinique individuellement, sont présentées en détails en annexes (Figures 25 à 32 et Tableau 16, 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 ; 5=réponse la plus positive). 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 non de moyenne. 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 16).

3 Résultats

3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponses

En 2018, 194 hôpitaux/cliniques ont participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patient-e-s (199 en 2017). Sur les 74'927 questionnaires envoyés en septembre 2018, 32'617 ont été retournés, ce qui représente un taux de réponses global de 43,5% (variation du taux de réponses (par hôpital/clinique) entre un minimum de 17,4% et un maximum de 73,9%) ; 146 hôpitaux participants ont obtenu plus de 50 réponses et 18 moins de 20. Le taux de réponse est très discrètement inférieur à celui de 2017 et de 2016 (45,7%) et 46,5% respectivement). Le nombre absolu de questionnaires envoyés et retournés est également inférieur à celui de 2017 (76'326 et 34'910 respectivement), ce qui représente un nombre plus faible d'hospitalisations durant la même période de l'année.

En 2018, 20 hôpitaux/cliniques ont combiné enquête papier et enquête en ligne. Signalons aussi que 26 questionnaires en langue anglaise ont été exclus des analyses. L'ANQ n'a en effet ni donné l'autorisation de traduire le questionnaire en anglais ni approuvé des versions autres que celles faites dans les trois langues officielles (allemand, français et italien), dont la validité a été dûment testée et approuvée lors d'un projet pilote (1).

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 ; les taux les moins élevés sont observés pour les hôpitaux avec une prise en charge centralisées (K111 et K112).

Tableau 1 : Taux de réponses par institut chargé d'enquête, année 2018

Instituts	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de retour
ESOPE	2'450	1'169	47.7%
Mecon GmbH	35'659	15'582	43.7%
NPO PLUS	62	23	37.1%
Post CH AG	30'637	13'393	43.7%
QM Riedo	1'458	596	40.9%
Stevemarco sagl	3'871	1'558	40.2%
ValueQuest	790	296	37.5%
Collectif global	74'927	32'617	43.5%

Tableau 2 : Taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital, année 2018

Type de clinique	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires reçus	Taux de retour
K111	11'640	4'616	39.7%
K112	32'771	13'917	42.5%
K121	12'099	5'321	44.0%
K122	9'322	4'106	44.0%
K123	3'622	1'793	49.5%
K231	4'782	2'546	53.2%
K234	272	105	38.6%
K235	364	174	47.8%

3.1.2 Qualité des données

Tandis que la majorité des patient-e-s (73,1%) ont répondu à l'entièreté du questionnaire (données personnelles - âge, genre, assurance, destination après le séjour et état de santé auto-reporté - et questions de satisfaction), 79,7% ont complété au moins la totalité des six questions de satisfaction (sans tenir compte des données personnelles, cf. Tableau 15 en annexe) et 90,2% des patient-e-s ont au moins répondu à toutes les questions sur les données personnelles. La proportion de données manquantes est globalement assez similaire qu'en 2017. La proportion des données manquantes pour l'âge est de 3,5% (2017 : 1,7%), pour le genre de 1,0% (2017 : 1,3%), pour l'assurance de 2,0% (2017 : 2,7%), pour la santé auto-reporté de 3,9% (2017 : 4,1%) et pour la destination après le séjour de 2,3% (2017 : 2,8%) Ceci correspond à 9,8% de données (personnelles) manquantes pour les analyses des moyennes ajustées (2017 : 9,0%). Notons que, pour un petit nombre d'hôpitaux/cliniques, les données personnelles (âge, genre, assurance et destination à la sortie de l'hôpital) ont été pré rempli (si disponibles) par l'institut de sondage pour réduire le nombre de données manquantes.

3.1.3 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondant-e-s

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 répondant-e-s (2015-2018)

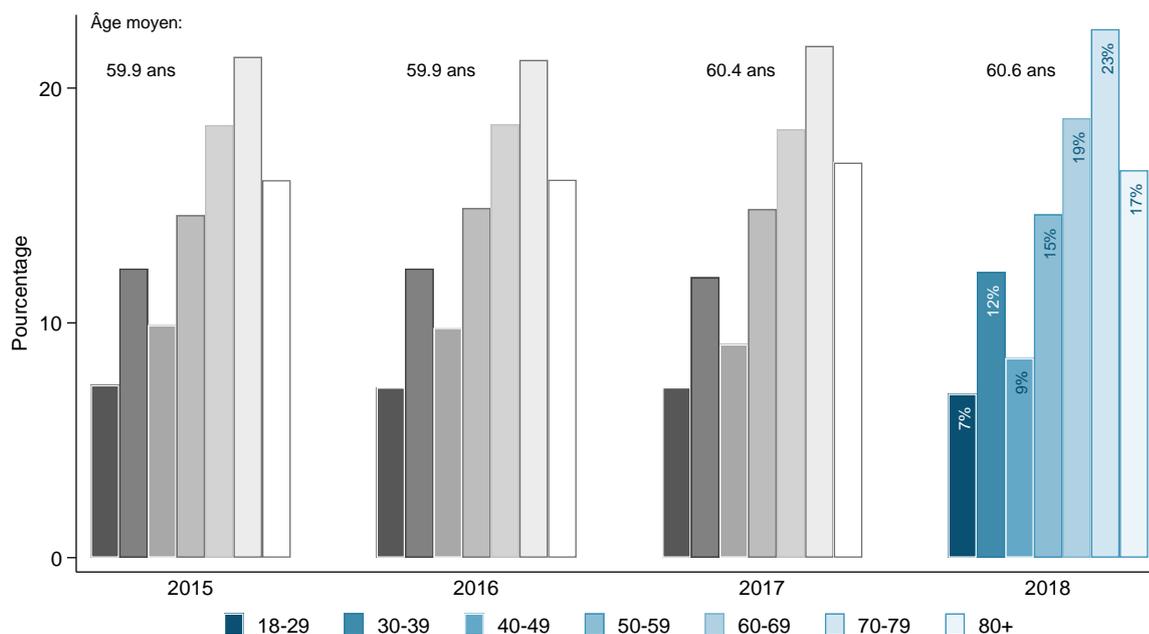
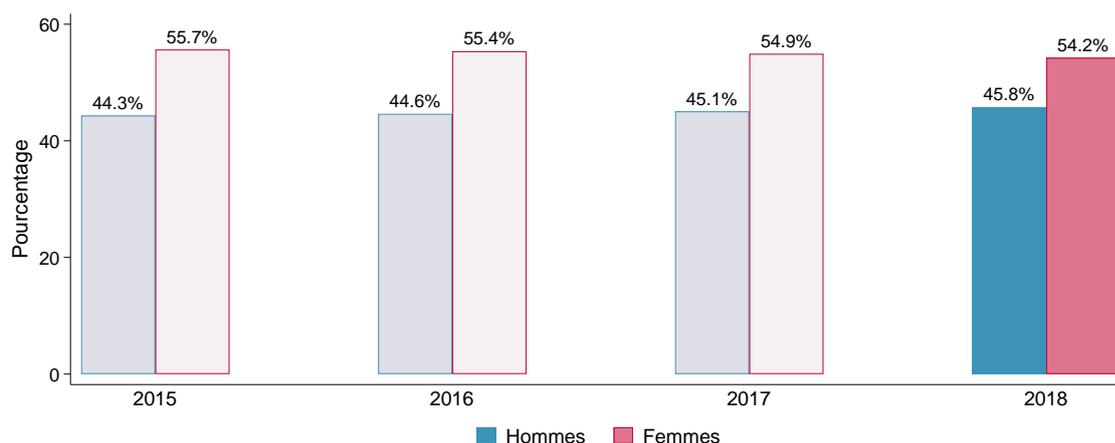


Figure 3 : Distribution du genre des répondant-e-s (2015-2018)



Commentaires :

- L'âge moyen continue d'augmenter très légèrement en 2018. 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 répondant-e-s (2015-2018)

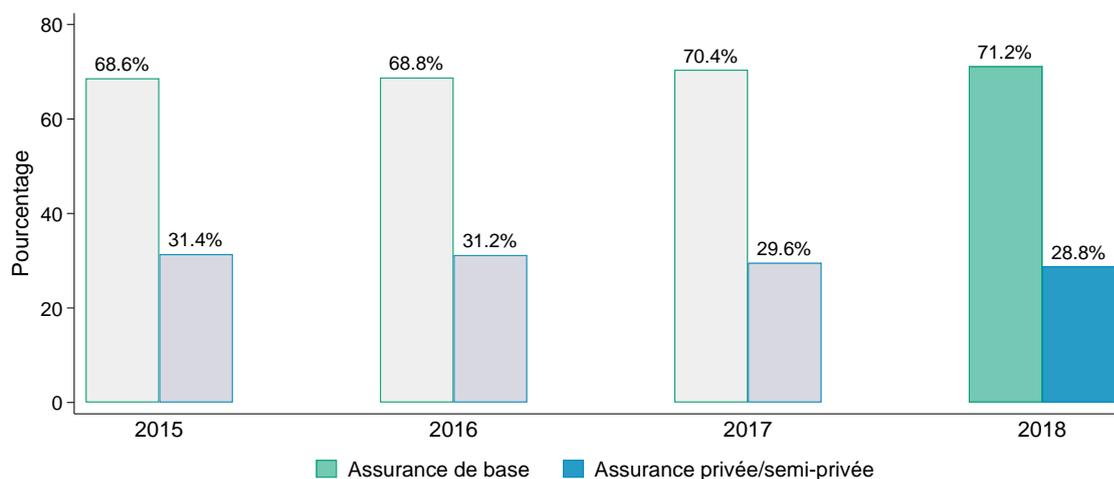
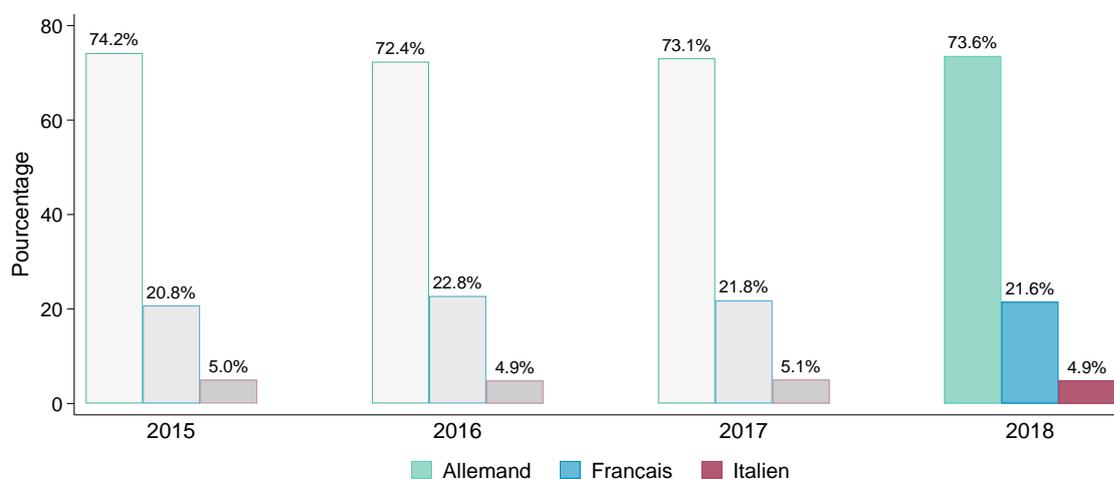


Figure 5 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2015-2018)



Commentaires :

- La proportion de patient-e-s avec une assurance de base continue d'augmenter très légèrement. La différence absolue en points de pourcentage, entre 2015 et 2018, est de près de 2,6 points de pourcentage.
- Le nombre de questionnaires retournés selon la langue varie légèrement entre les années, sans tendance claire.

3.1.4 Etat de santé auto-reporté des répondant-e-s et destination à la sortie de l'hôpital

Ci-dessous, les résultats portent sur l'état de santé auto-reporté des patient-e-s et leur destination après leur séjour à l'hôpital (Figure 6, 7 et 8). Ces variables sont disponibles depuis 2016 et présentées par année ainsi que par catégorie d'âge en 2018.

Figure 6 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s de 2016–2018

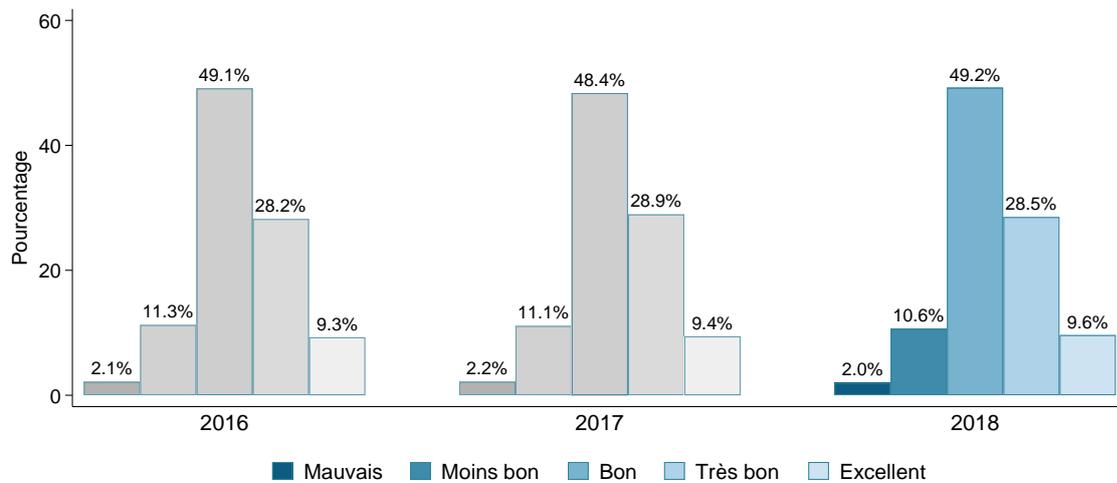


Figure 7 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s par catégorie d'âge en 2018

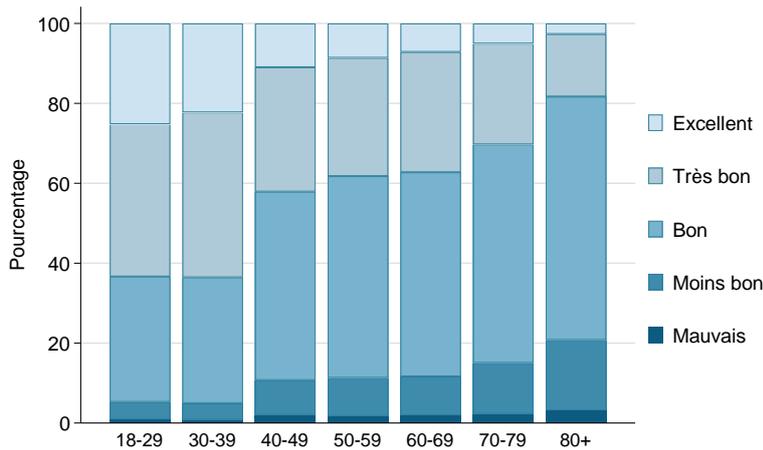
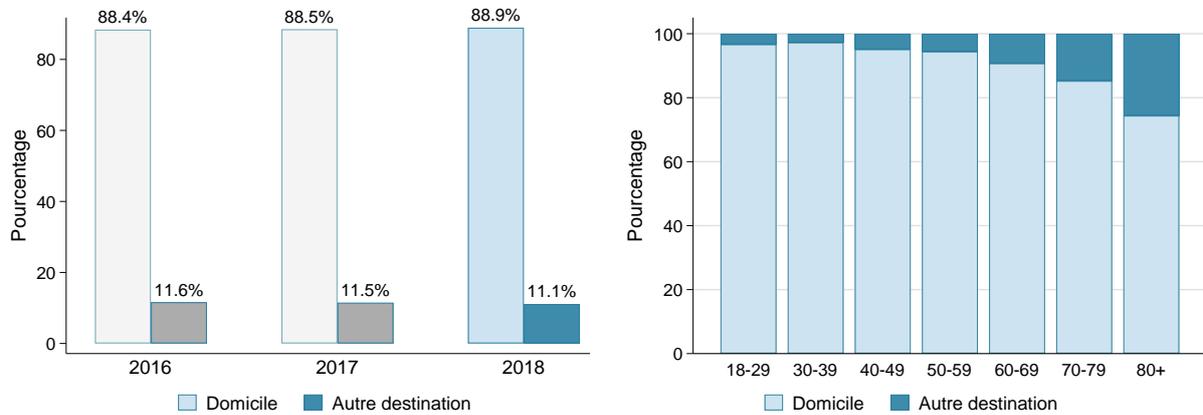


Figure 8 : Distribution des patient-e-s selon leur destination à la sortie de l'hôpital, globalement et par catégorie d'âge



Commentaires :

- Une majorité des répondant-e-s (49,2%) considèrent que leur état de santé est bon, alors que plus d'un tiers (38,1%) estiment qu'il est très bon ou excellent. Ces proportions sont très similaires à celles de 2017.
- L'état de santé auto-reporté varie avec l'âge : seuls 5,3% des patient-e-s de 18 à 29 ans jugent leur état de santé moins bon ou mauvais ; cette proportion passe à 20,8% à l'âge de 80 ans ou plus.
- La très grande majorité des répondant-e-s (88,9%) sont rentrés à domicile après leur séjour à l'hôpital. Cette proportion est similaire à celles de l'année précédente.
- 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 patient-e-s en soins somatiques aigus : résultats globaux 2018

Les résultats exposés dans cette section prennent en compte l'ensemble des données relatives au niveau de satisfaction des répondant-e-s 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 patient-e-s : distribution des réponses pour chaque question

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

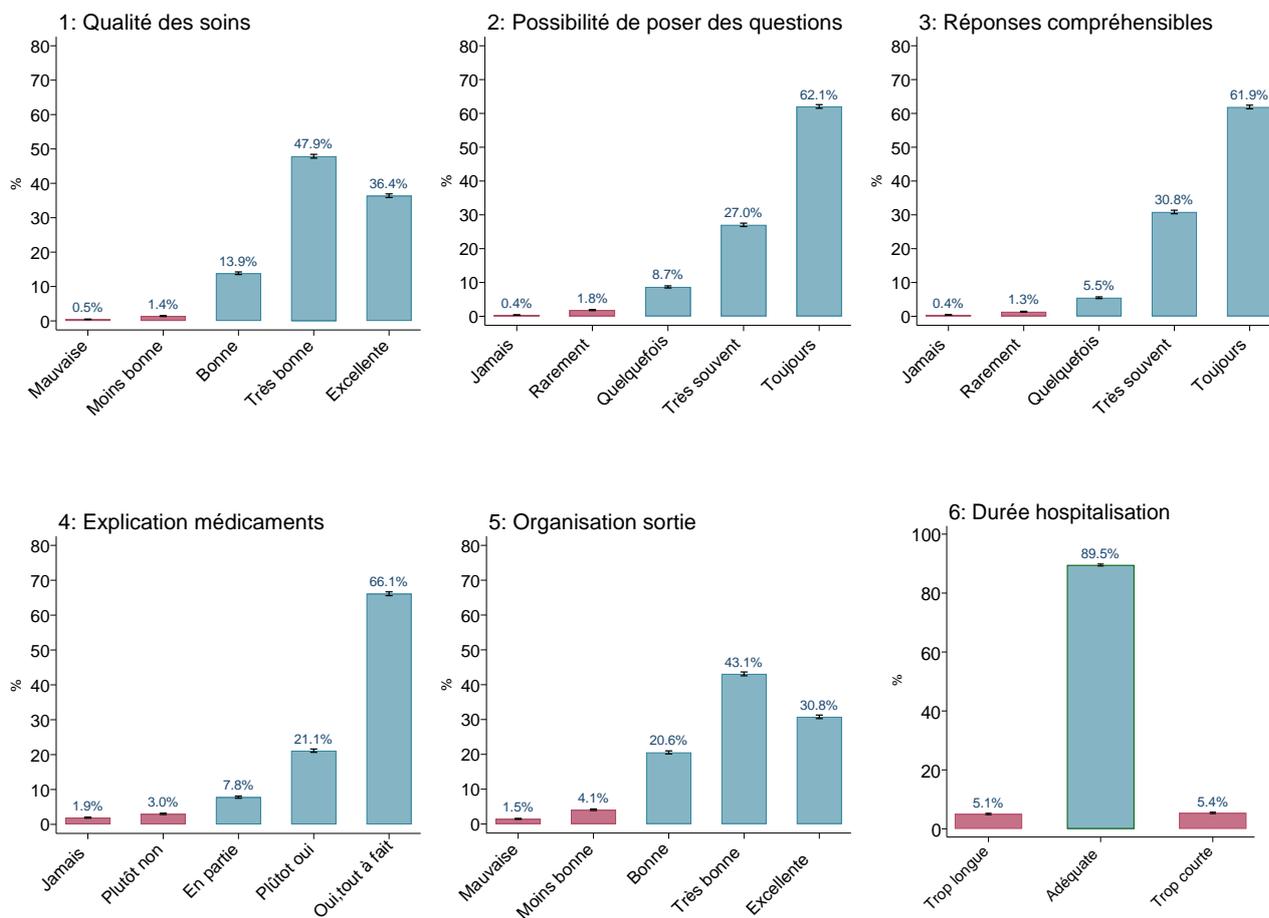


Tableau 3 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question

Nombre de questionnaires retournés: 32'617	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N= 32'617)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?	31'716	4.18	[4.18, 4.19]	1.9%	2.8%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	30'692	4.49	[4.48, 4.49]	2.2%	5.9%	4.2%
3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	30'775	4.52	[4.52, 4.53]	1.8%	5.6%	3.9%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?	28'719	4.47	[4.45, 4.48]	4.9%	12.0%	9.2%
5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?	32'052	3.98	[3.97, 3.99]	5.6%	1.7%	
6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*	31'914	89.53*	[89.19, 89.87]	10.5%*	2.2%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »)

Sans réponse* : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt : une réponse alternative a été 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).

* 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 ».

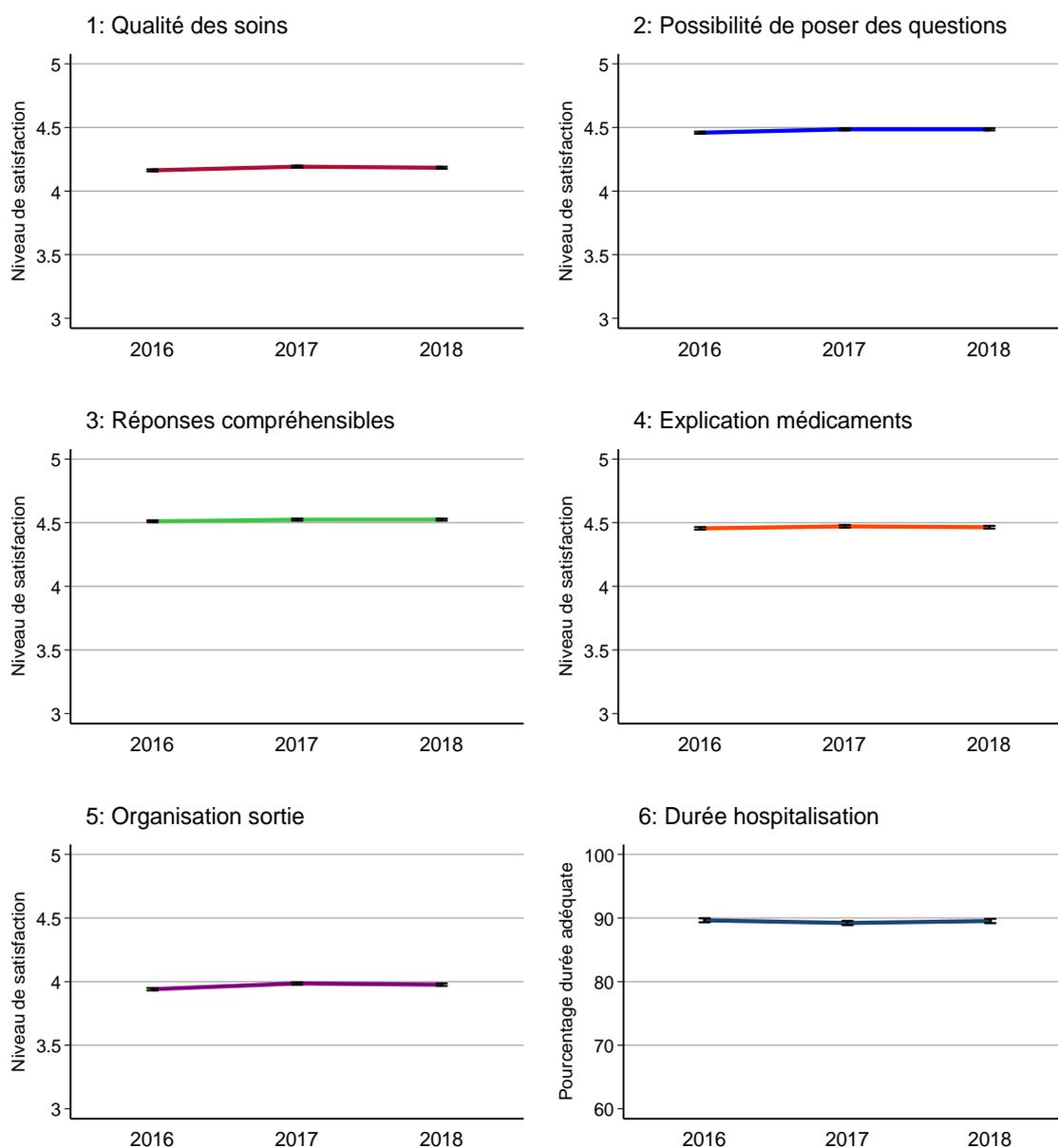
Commentaires concernant les résultats globaux :

- 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 l'explication des médicaments (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). La question 5, ainsi que la 4, présentent par ailleurs les proportions les plus élevées (5,6% et 4,9%) de réponses problématiques (pas de possibilité de comparaison avec la question 6, puisque celle-ci a une échelle de réponse à 3 niveaux seulement, cf. dernier commentaire ci-dessous).
- Les questions 2, 3 et 4 présentent un effet plafond important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par au moins 62% des patient-e-s. En revanche, les questions 1 et 5 ne révèlent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par près de 89,5% des répondant-e-s et « trop longue » ou « trop courte » par seulement 10,5% d'entre eux ; la proportion de réponses problématiques relatives à la durée de l'hospitalisation est similaire entre les réponses « trop courte » et « trop longue ».

3.3 Evolution depuis 2016 du niveau de satisfaction des patient-e-s

Les moyennes de 2016 à 2018 des réponses aux cinq questions de satisfaction avec cinq modalités de réponses (cf. Tableau 14 en annexe), et leur intervalle de confiance à 95%, sont présentées dans la Figure 10 pour l'ensemble des patient-e-s. Les résultats de la question 6 (durée de l'hospitalisation) correspondent au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate ».

Figure 10 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en soins somatiques aigus de 2016-2018





Commentaires :

- Les moyennes du niveau de satisfaction pour les cinq premières questions sont très stables.
- La proportion des patient-e-s ayant répondu « adéquate » à la question 6 reste également 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. A la fin du chapitre les résultats par catégorie sont résumés dans un seul tableau (tableau 12). L'évolution des résultats de 2016-2018 est présentée dans l'annexe pour chaque catégorie OFS d'hôpital.

Les catégories K232 (Cliniques spécialisées : Gynécologie/Néonatalogie) et K221 (Cliniques de réadaptation) ont été omises car elles ne comportaient qu'une seule clinique participante. Notons aussi que six hôpitaux/cliniques ont changé de catégorie OFS entre 2017 et 2018.

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

Cette catégorie englobe les cinq hôpitaux universitaires de Suisse. Un total de 4'616 questionnaires a été retourné pour cette catégorie (14% de l'échantillon global) et le taux de réponses est de 39,7%.

Figure 11 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K111 : distribution des réponses par question

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

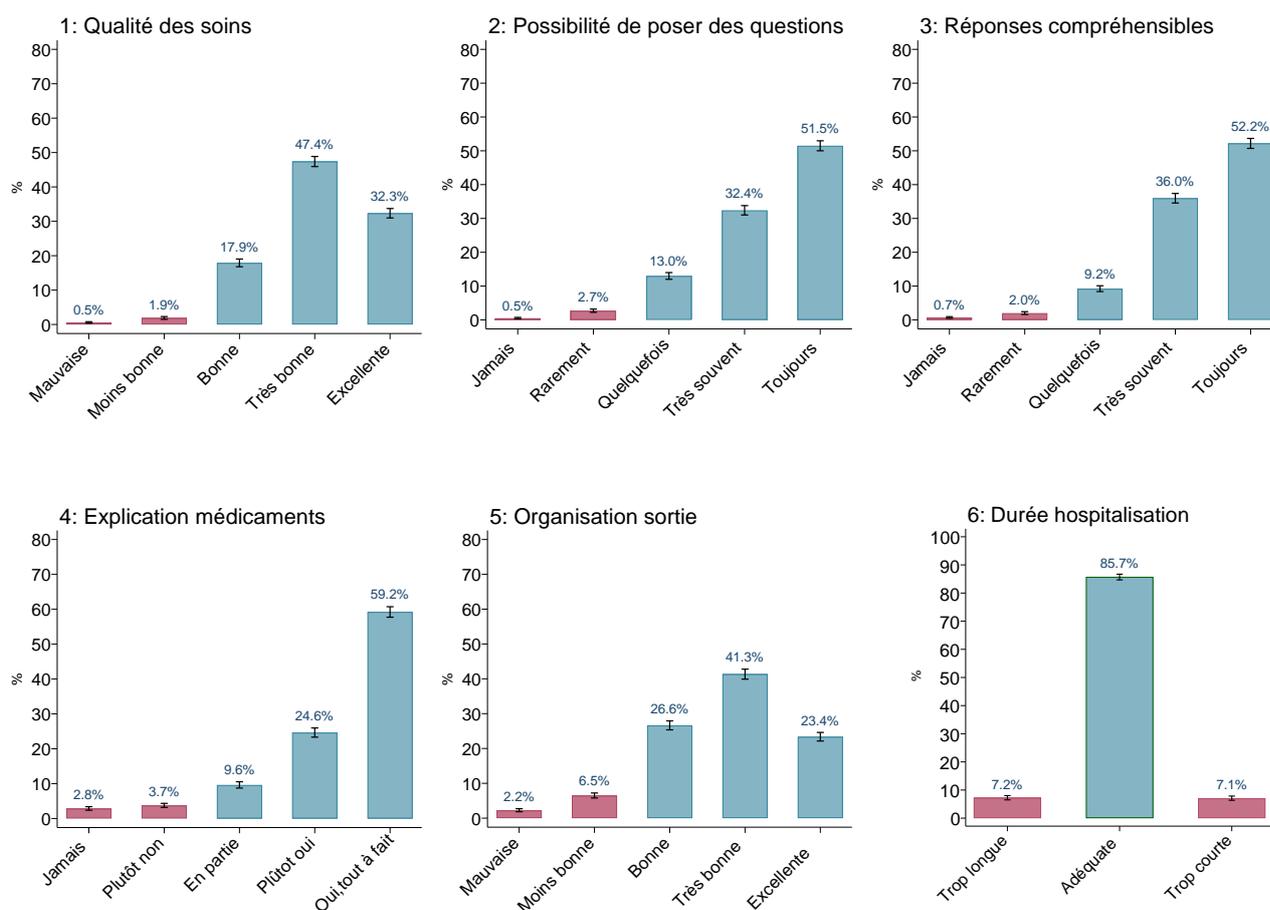


Tableau 4 : Résultats descriptifs de la catégorie K111 (Hôpitaux centralisés-niveau 1 : universitaires)

K111 : 4'616 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N=4'616)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?	4'472	4.09	[4.07, 4.11]	2.4%	3.1%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	4'405	4.32	[4.29, 4.34]	3.2%	4.6%	2.6%
3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	4'401	4.37	[4.35, 4.39]	2.6%	4.7%	2.6%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?	4'094	4.34	[4.31, 4.37]	6.5%	11.3%	8.5%
5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?	4'531	3.77	[3.74, 3.80]	8.7%	1.8%	
6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*	4'504	85.72*	[84.67, 86.72]	14.3%*	2.4%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »)

Sans réponse* : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt : une réponse alternative a été 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).

* 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 ».

Commentaires concernant la catégorie K111 :

- Les deux questions concernant l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question concernant l'explication des médicaments (question 4) ont été les mieux évaluées.
- La question portant sur l'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) a obtenu de loin le niveau de satisfaction le moins élevé, suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1). Les questions 5 (8,7%) et 4 (6,5%) obtiennent les taux de réponses problématiques les plus élevés.
- 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 répondant-e-s, presque 60% pour la question sur les médicaments ; les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par 85,7% des répondant-e-s. Les réponses problématiques (14,3%) se répartissent de façon équilibrée entre une durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Evolution 2016-2018 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable y inclus pour la satisfaction avec la durée de l'hospitalisation (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 répondant-e-s, soit 13'917, c'est-à-dire 42,7% de l'échantillon global ; elle englobe 56 hôpitaux/cliniques. Le taux de réponses est de 42,5%.

Figure 12 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K112 : distribution des réponses par question

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

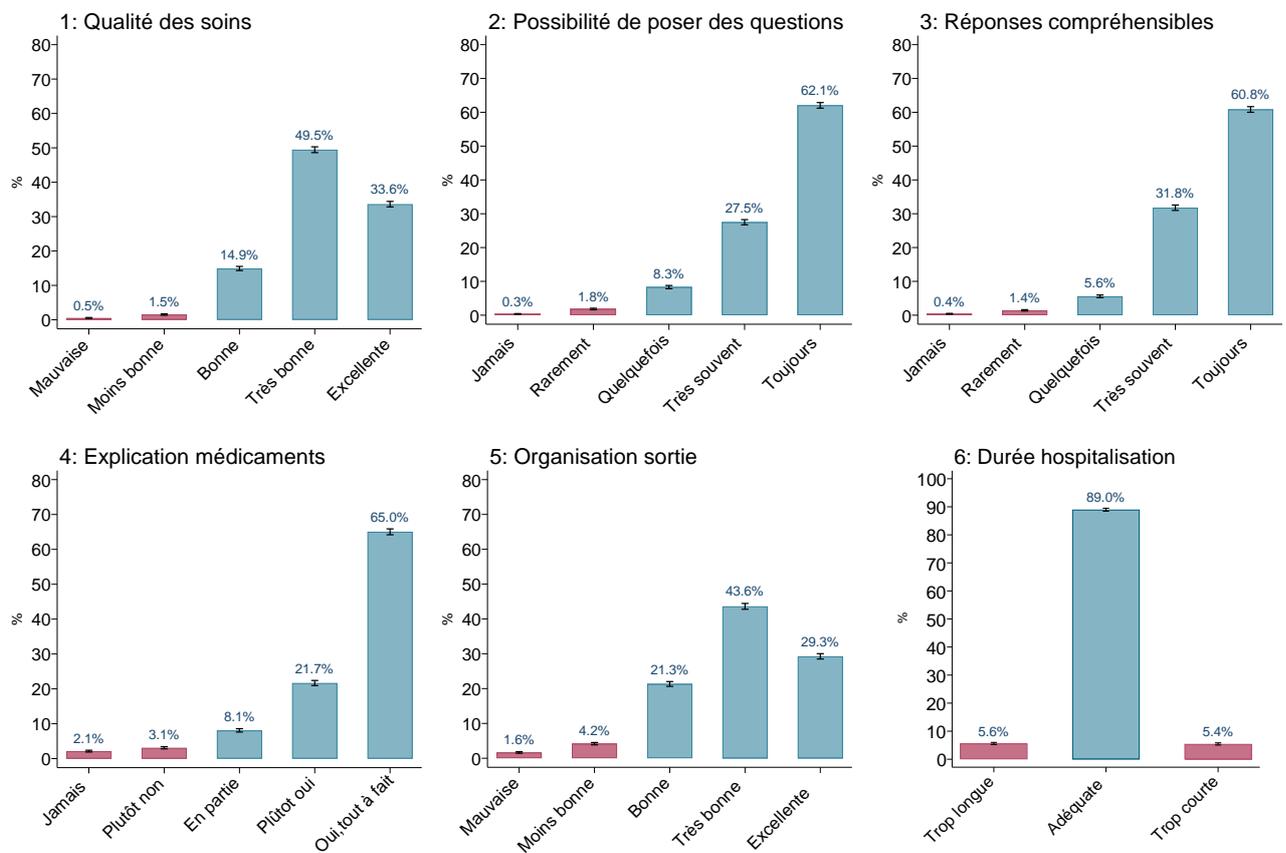


Tableau 5 : Résultats descriptifs de la catégorie K112 (Hôpitaux centralisés-niveau de prestations 2)

K112 : 13'917 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N=13'917)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?	13'534	4.14	[4.13, 4.15]	2.0%	2.8%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	13'166	4.49	[4.48, 4.50]	2.2%	5.4%	3.9%
3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	13'225	4.51	[4.50, 4.52]	1.8%	5.0%	3.5%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?	12'353	4.44	[4.43, 4.46]	5.2%	11.2%	8.6%
5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?	13'688	3.95	[3.93, 3.96]	5.8%	1.6%	
6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*	13'634	88.97*	[88.43, 89.48]	11.0%*	2.0%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »)

Sans réponse* : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt : une réponse alternative a été 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).

* 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 ».

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 l'explication des médicaments (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 5 et 4 (5,8% et 5,2%) ont obtenu le taux de réponses le plus élevé.
- 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 patient-e-s. Les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 89.0% des répondant-e-s. Les réponses problématiques (11,0%) se répartissent de façon équilibrée entre une durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Evolution 2016-2018 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable pour les questions 1 à 5 depuis 2016. La proportion des patient-e-s satisfait-e-s avec la durée de l'hospitalisation est également restée stable au cours des trois ans (cf. figure 26 en annexes).

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

Cette catégorie comporte 32 hôpitaux/cliniques. Au total, 5'321 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s de cette catégorie (16% de l'échantillon total). Un taux de réponses de 44,0% a été atteint.

Figure 13 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K121 : distribution des réponses par question

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

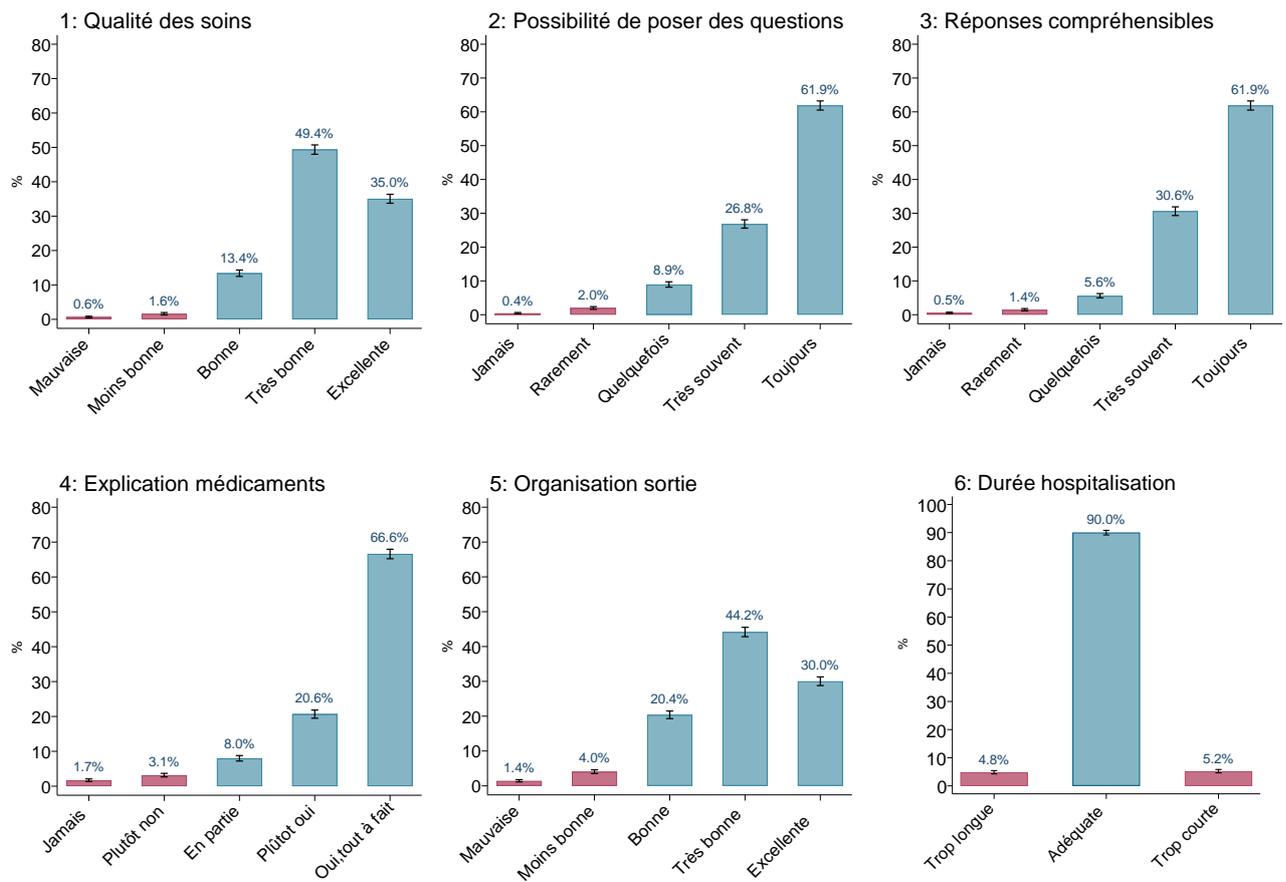


Tableau 6 : Résultats descriptifs de la catégorie K121 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 3)

K121 : 5'321 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N=5'321)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?	5'165	4.17	[4.14, 4.19]	2.2%	2.9%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	4'948	4.48	[4.46, 4.50]	2.4%	7.0%	5.1%
3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	4'937	4.52	[4.50, 4.54]	1.9%	7.2%	4.7%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?	4'623	4.47	[4.45, 4.50]	4.8%	13.1%	9.7%
5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?	5'214	3.97	[3.95, 4.00]	5.4%	2.0%	
6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*	5'167	90.01*	[89.17, 90.80]	10.0%*	2.9%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »)

Sans réponse* : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt : une réponse alternative a été 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).

* 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 ».

Commentaires concernant la catégorie K121 :

- 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 l'explication des médicaments (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 5 et 4 présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques, 5,4% et 4,8% respectivement.
- 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 patient-e-s au moins, presque 67% dans le cas de la question explication des médicaments ; les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 90% des répondant-e-s. Les réponses problématiques (10%) se répartissent de façon équilibrée entre une durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Evolution 2016-2018 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable pour les questions 1 à 5. La proportion des patient-e-s satisfaits avec la durée de l'hospitalisation est également restée stable au cours de ces trois ans (cf. figure 27 en annexes).

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

Cette catégorie comporte 34 hôpitaux/cliniques. Au total 4'106 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s de cette catégorie (13% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 44% a été atteint.

Figure 14 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K122 : distribution des réponses par question

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

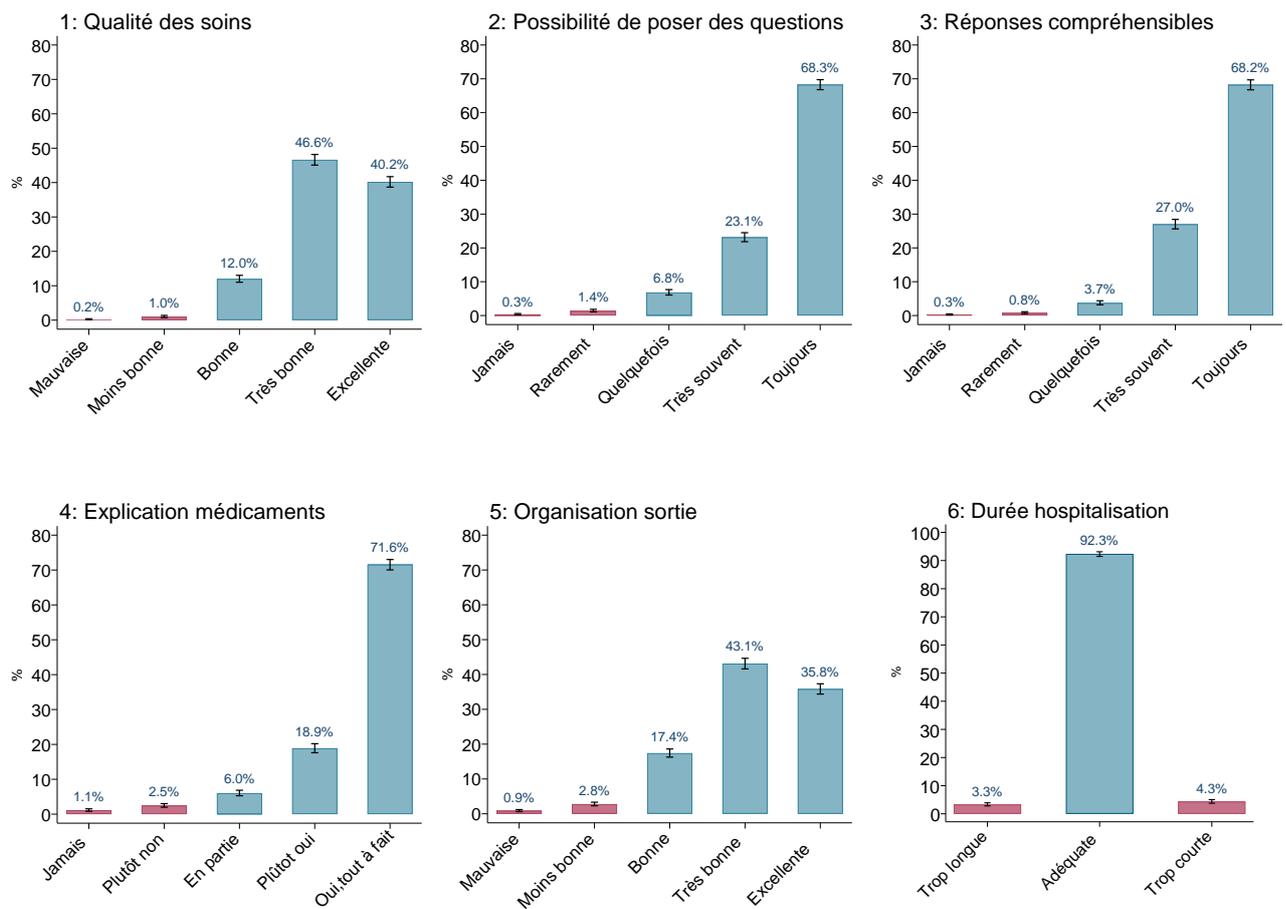


Tableau 7 : Résultats descriptifs de la catégorie K122 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 4)

K122 : 4'106 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N=4'106)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?	3'996	4.26	[4.23, 4.28]	1.2%	2.7%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	3'838	4.58	[4.55, 4.60]	1.7%	6.5%	4.7%
3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	3'848	4.62	[4.60, 4.64]	1.0%	6.3%	4.4%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?	3'508	4.57	[4.55, 4.60]	3.6%	14.6%	11.6%
5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?	4'038	4.10	[4.08, 4.13]	3.6%	1.7%	
6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*	4'023	92.34*	[91.48, 93.13]	7.7%*	2.0%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »)

Sans réponse* : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt. : une réponse alternative a été 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).

* 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 ».

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 l'explication des médicaments (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) ; ces niveaux dépassent toutefois nettement 4 points. Les questions 4 (3,6%) et 5 (3,6%) présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques.
- 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 patient-e-s. Les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par 92,3% des répondant-e-s ; les réponses problématiques (7,7%) se répartissent de façon assez équilibrée entre une durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte ».
- Evolution 2016-2018 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable pour toutes les questions. La proportion des patient-e-s satisfaits est également restée stable au cours de ces trois ans (cf. figure 28 en annexes).

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

Cette catégorie comporte 26 hôpitaux/cliniques (4 de moins qu'en 2017). Un total de 1'793 questionnaires a été renvoyé par les patient-e-s de cette catégorie (6% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 49,5% a été atteint.

Figure 15 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K123 : distribution des réponses par question

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

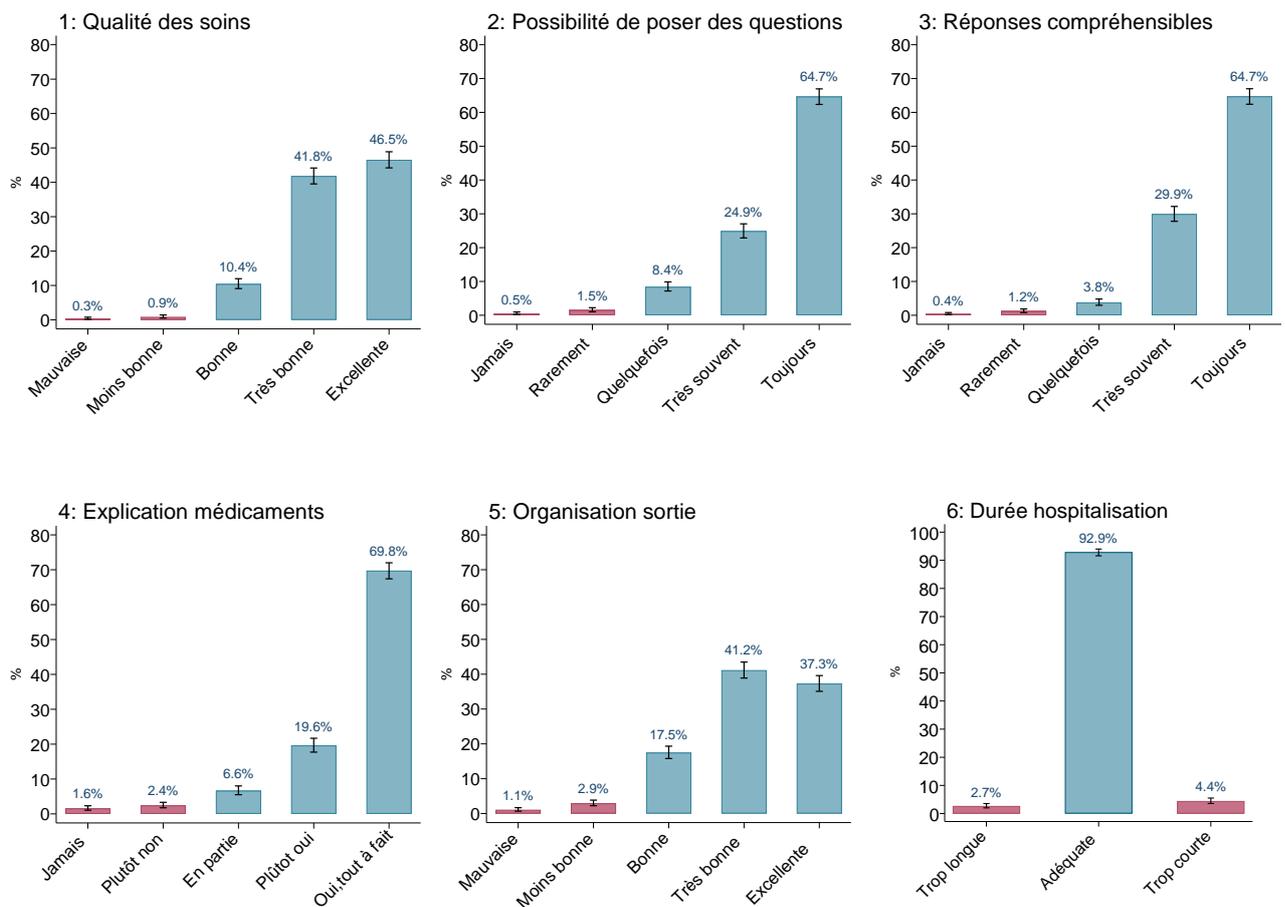


Tableau 8 : Résultats descriptifs de la catégorie K123 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 5)

K123 : 1'793 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N=1'793)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?	1'743	4.33	[4.30, 4.37]	1.2%	2.8%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	1'651	4.52	[4.48, 4.55]	2.0%	7.9%	6.0%
3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	1'670	4.57	[4.54, 4.61]	1.6%	6.9%	5.4%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?	1'534	4.54	[4.49, 4.58]	4.0%	14.4%	12.0%
5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?	1'766	4.11	[4.07, 4.15]	4.0%	1.5%	
6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*	1'759	92.89*	[91.59, 94.01]	7.1%*	1.9%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »)

Sans réponse* : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt. : une réponse alternative a été 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).

* 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 ».

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 l'explication des médicaments (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 4 et 5 présentent les proportions les plus élevées (4%) de réponses problématiques.
- 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 60% des patient-e-s et presque 70% pour la question explication des médicaments ; seule la question 5 ne présente pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 92,9% des répondant-e-s ; les réponses problématiques sont proportionnellement plus importantes pour une durée du séjour jugée « trop courte » (4,4%) que « trop longue » (2,7%).
- Evolution 2016-2018 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable pour toutes les questions ; la proportion des patient-e-s satisfait-e-s avec la durée du séjour est également restée stable au cours des trois ans (cf. figure 29 en annexes).

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

Cette catégorie comporte 27 hôpitaux/cliniques. Un total de 2'546 questionnaires a été renvoyé par les patient-e-s de cette catégorie (8% de l'échantillon global) et un taux de réponses de 53,2% a été atteint.

Figure 16 : Niveau de satisfaction des patient-e-s 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.

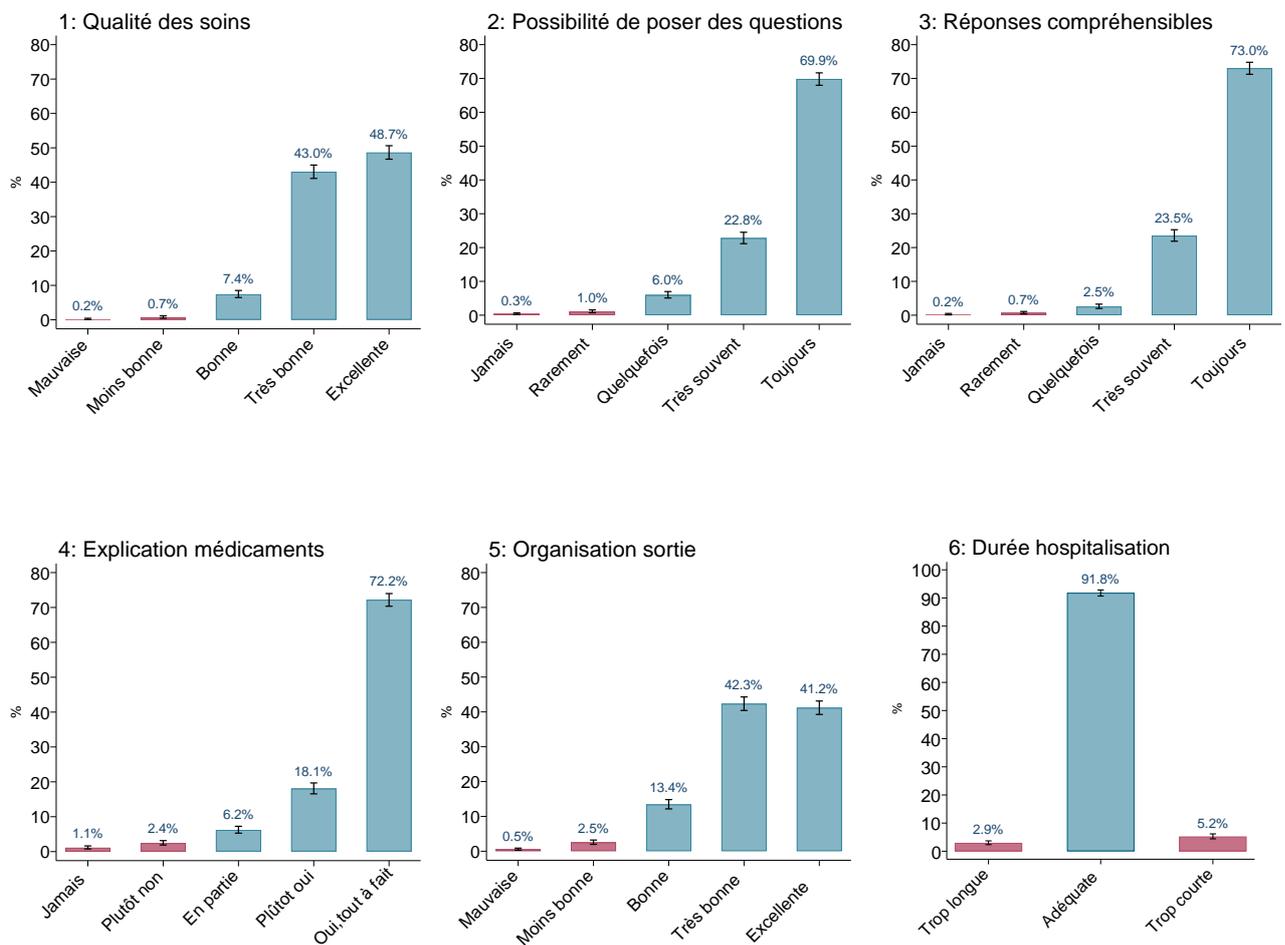


Tableau 9 : Résultats descriptifs de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie)

K231 : 2'546 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N=2'546)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?	2'493	4.39	[4.37, 4.42]	0.9%	2.1%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	2'382	4.61	[4.58, 4.64]	1.4%	6.4%	5.0%
3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	2'393	4.69	[4.66, 4.71]	0.9%	6.0%	4.6%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?	2'342	4.58	[4.55, 4.61]	3.5%	8.0%	6.0%
5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?	2'501	4.21	[4.18, 4.24]	3.0%	1.8%	
6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*	2'511	91.84*	[90.70, 92.85]	8.2%*	1.4%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »)

Sans réponse* : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt. : une réponse alternative a été 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).

* 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 ».

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 l'explication des médicaments (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 bien au-dessus de 4 points), suivie de la question concernant la qualité des soins (question 1). Les questions 4 et 5 présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques, 3,5% et 3,0%.
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond particulièrement important, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par environ 70% des patient-e-s. La question 1 présente une majorité de répondant-e-s (48,7%) ayant choisi la modalité la plus élevée ; seule la question 5 ne présente pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par 91,8% des répondant-e-s et la durée était jugée plus fréquemment « trop courte » (5,2%) que « trop longue » (2,9%).
- Evolution 2016-2018 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable pour toutes les questions. La proportion des patient-e-s satisfait-e-s est également restée stable au cours des trois ans (cf. figure 30 en annexes).

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

Cette catégorie ne comporte que quatre hôpitaux/cliniques. Au total, 105 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s de cette catégorie, qui représentaient <1% de l'échantillon total ; un taux de réponses de 38,6% 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 patient-e-s 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

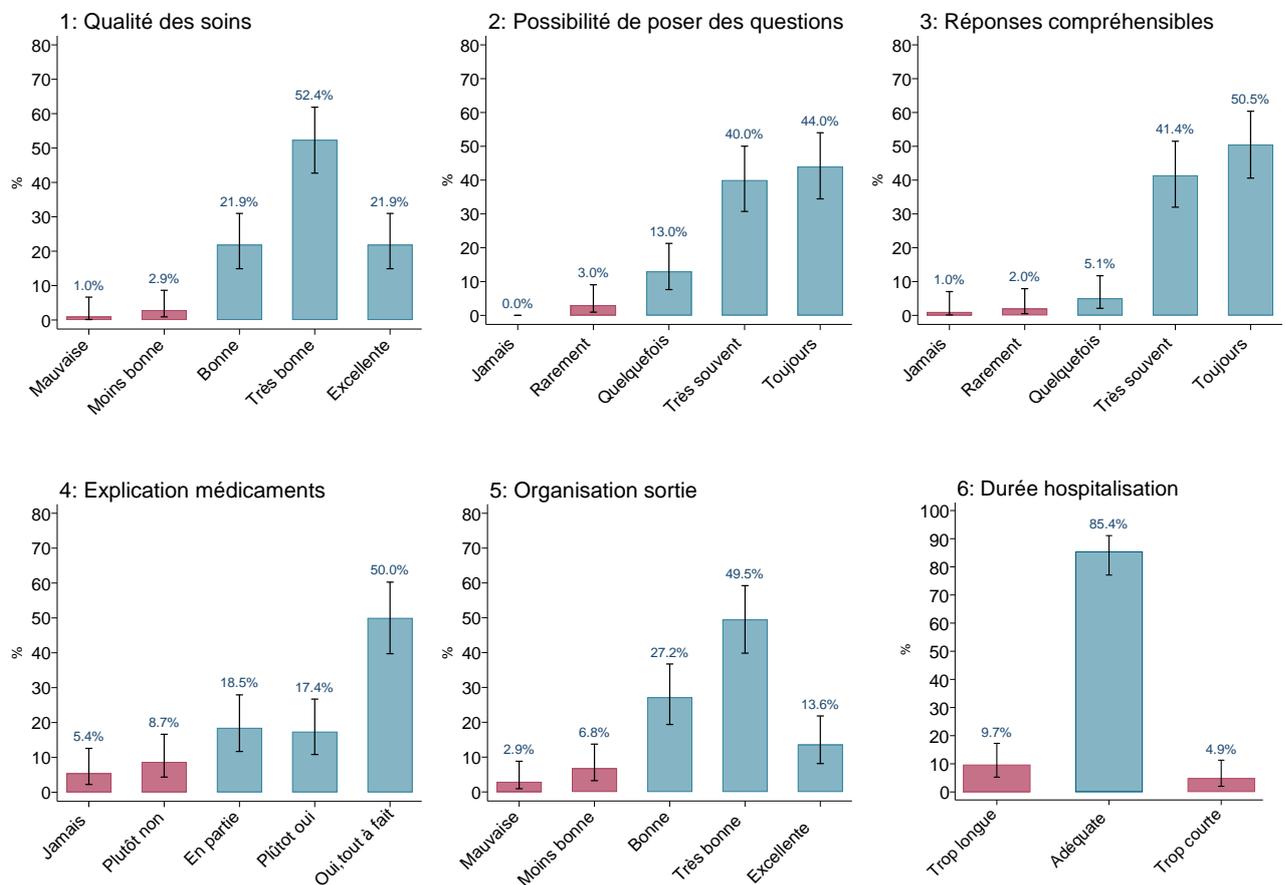


Tableau 10 : Résultats descriptifs de la catégorie K234 (Cliniques de Gériatrie)

K234 : 105 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance	Réponses problématiques	Sans réponse* (N=105)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?	105	3.91	[3.76, 4.07]	3.8%	0.0%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	100	4.25	[4.09, 4.41]	3.0%	4.8%	4.8%
3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	99	4.38	[4.23, 4.54]	3.0%	5.7%	4.8%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?	92	3.98	[3.72, 4.24]	14.1%	12.4%	4.8%
5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?	103	3.64	[3.46, 3.82]	9.7%	1.9%	
6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*	103	85.44*	[77.07, 91.10]	14.6%*	1.9%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »)

Sans réponse* : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt. : une réponse alternative a été 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).

* 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 ».

Commentaires concernant la catégorie K234 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction assez élevé, avec deux questions toutefois qui présentent des moyennes en-dessous de quatre.
- 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 et ont obtenu le taux de réponses problématiques le moins élevé (3%).
- 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. Les questions 4 et 5 présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques, 14,1% et 9,7%.
- Les questions 3 et 4 révèlent un effet plafond, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par 50% ou plus des patient-e-s. Les questions 1 et 5 ne présentent pas d'effet plafond.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 85,4% des répondant-e-s. Elle a été jugée plus fréquemment « trop longue » (9,7%) que « trop courte » (4,9%).
- Evolution 2016-2018 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable pour toutes les questions. La proportion des patient-e-s satisfaits est également restée stable au cours des trois ans (cf. figure 31 en annexes).

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

Cette catégorie englobe 8 cliniques. Un total de 174 questionnaires a été retourné par les patient-e-s de cette catégorie (<1% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 47.8% a été atteint. Comme pour la catégorie précédente (K234), ces analyses sont basées sur peu de questionnaires. Ceci affecte la précision des paramètres estimés (proportions et moyennes) et agrandissent les intervalles de confiance.

Figure 18 : Niveau de satisfaction des patient-e-s 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.

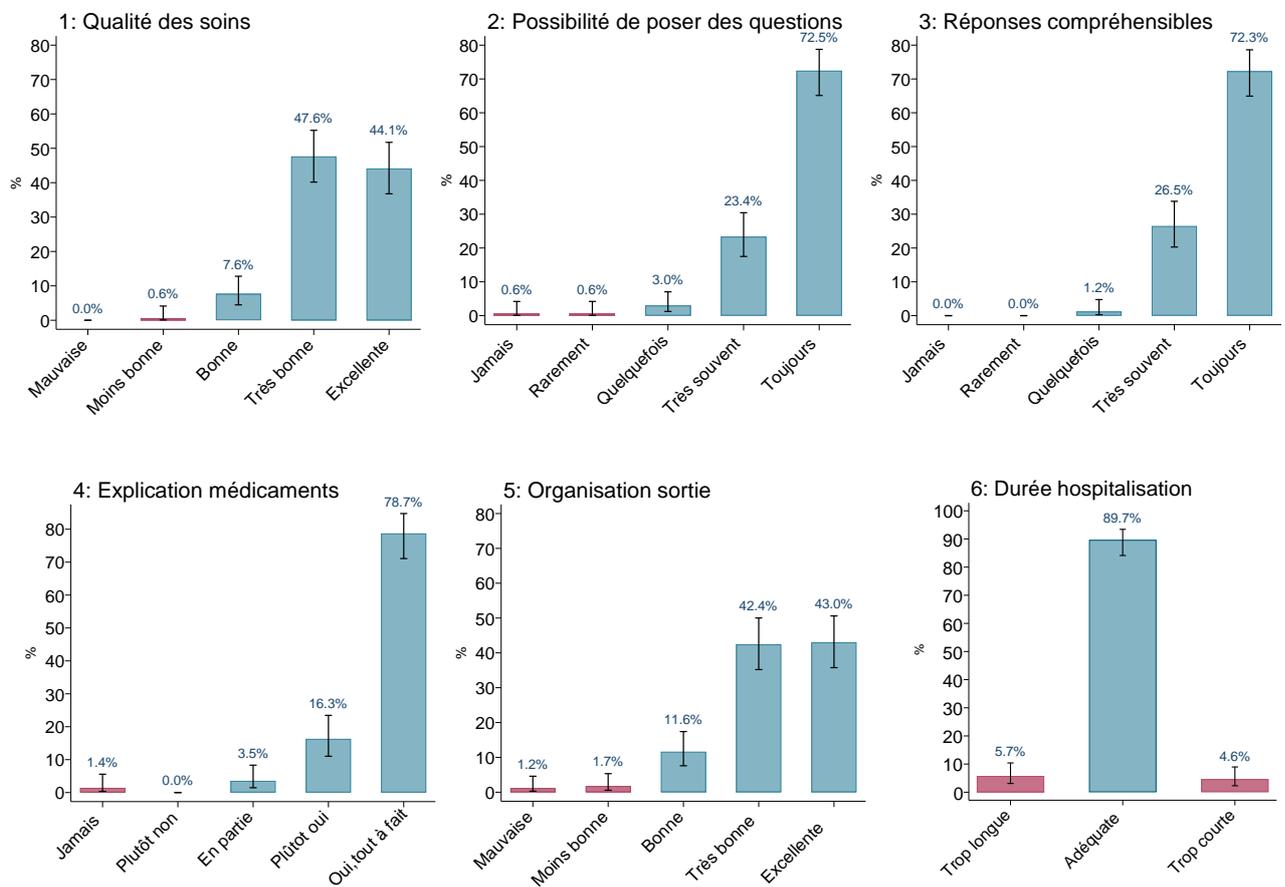


Tableau 11 : Résultats descriptifs de la catégorie K235 (Cliniques spécialisées : Cliniques diverses)

K235 : 174 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques	Sans réponse* (N=174)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?	170	4.35	[4.25, 4.45]	0.6%	2.3%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	167	4.66	[4.57, 4.76]	1.2%	4.0%	4.0%
3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	166	4.71	[4.64, 4.78]	0.0%	4.6%	4.0%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?	141	4.71	[4.60, 4.82]	1.4%	19.0%	17.2%
5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?	172	4.24	[4.12, 4.37]	2.9%	1.1%	
6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*	174	89.66*	[84.11, 93.41]	10.3%*	0.0%	

N évalué : nombre de réponses analysées pour ces résultats

Réponses problématiques : proportion des deux modalités de réponses exprimant le niveau de satisfaction le plus bas (p. ex. « mauvaise » et « moins bonne »)

Sans réponse* : pourcentage des questionnaires retournés non utilisés, car aucun niveau de satisfaction n'a été coché

Abréviations : miss : sans réponse à la question ; alt. : une réponse alternative a été 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).

* 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 ».

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 (174) de cette catégorie OFS d'hôpital. Par conséquent, les paramètres (proportions, moyennes) sont estimés avec moins de précision.
- Les questions portant sur l'information / la communication (questions 2 et 3) et la question explication des médicaments (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 patient-e-s exprimant le plus haut niveau de satisfaction étant supérieure à 70%.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 89,7% des répondant-e-s. Elle a été jugée « trop longue » par 5,7% et « trop courte » par 4,6%.
- Evolution 2016-2018 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques est resté stable pour toutes les questions. La proportion des patient-e-s satisfaits est également restée stable au cours des trois ans (cf. figure 32 en annexes).

Tableau 12 : Résumé des résultats des différentes catégories d'hôpital (OFS)

Catégorie	K111	K112	K121	K122	K123	K231	K234	K235
Question 1	4.09	4.14	4.17	4.26	4.33	4.39	3.91	4.35
Question 2	4.32	4.49	4.48	4.58	4.52	4.61	4.25	4.66
Question 3	4.37	4.51	4.52	4.62	4.57	4.69	4.38	4.71
Question 4	4.34	4.44	4.47	4.57	4.54	4.58	3.98	4.71
Question 5	3.77	3.95	3.97	4.10	4.11	4.21	3.64	4.24
Question 6	85.7%	89.0%	90.0%	92.3%	92.9%	91.8%	85.4%	89.7%
Nombre de cliniques/hôpitaux	5	56	32	34	26	27	4	8
N moyenne envoyé	2328	585	378	274	139	177	68	46

Note : Questions 1-5 : Moyennes de satisfactions ;

Question 6 : proportion des réponses positives ;

Nombre de cliniques/hôpitaux : nombre d'hôpitaux/cliniques (sites) dans cette catégorie ;

N moyenne envoyé : nombre moyen de questionnaires envoyés par hôpital/clinique de cette catégorie

3.5 Graphiques en entonnoir représentant les moyennes ajustées des questions de satisfaction

Les figures 19 à 24 présentent simultanément les résultats de tous les hôpitaux/cliniques 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

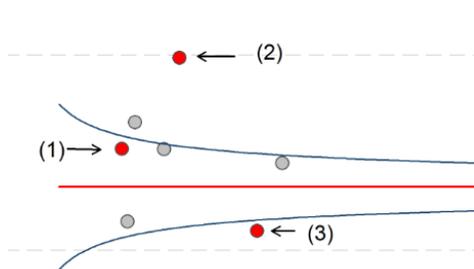
- Les valeurs des moyennes ajustées de satisfaction (de 1 à 5) du graphique sont notées sur l'axe vertical (ordonnée). Les valeurs moyennes ajustées sont fixées à la valeur 5 en cas de résultats paradoxaux (>5) pour de petits échantillons.
- L'axe horizontal (abscisse) représente le nombre de questionnaires avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement pour la question considérée.
- 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.
- 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 pour lesquels moins de 20 réponses complètes pour les analyses ajustées sont disponibles, sont présentés par des cercles blancs, sans les limites de contrôle.
- 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

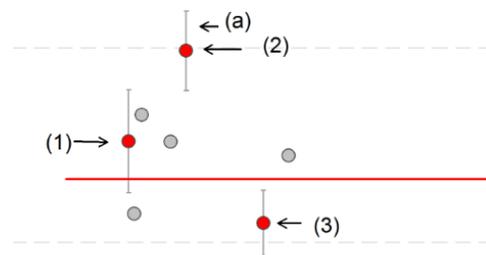
Ces explications aident à interpréter les limites de contrôle (IC à 95%) représentées dans les graphiques en entonnoir (bornes bleues) ainsi que les intervalles de confiance à 95% des moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques qui se trouvent dans le tableau 16 en annexe. Les intervalles de confiance des hôpitaux/cliniques ne sont pas représentés dans les graphiques en entonnoir 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 ci-dessous à droite).

Graphique en entonnoir



Représentation graphique des moyennes ajustées et IC95%



- 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).

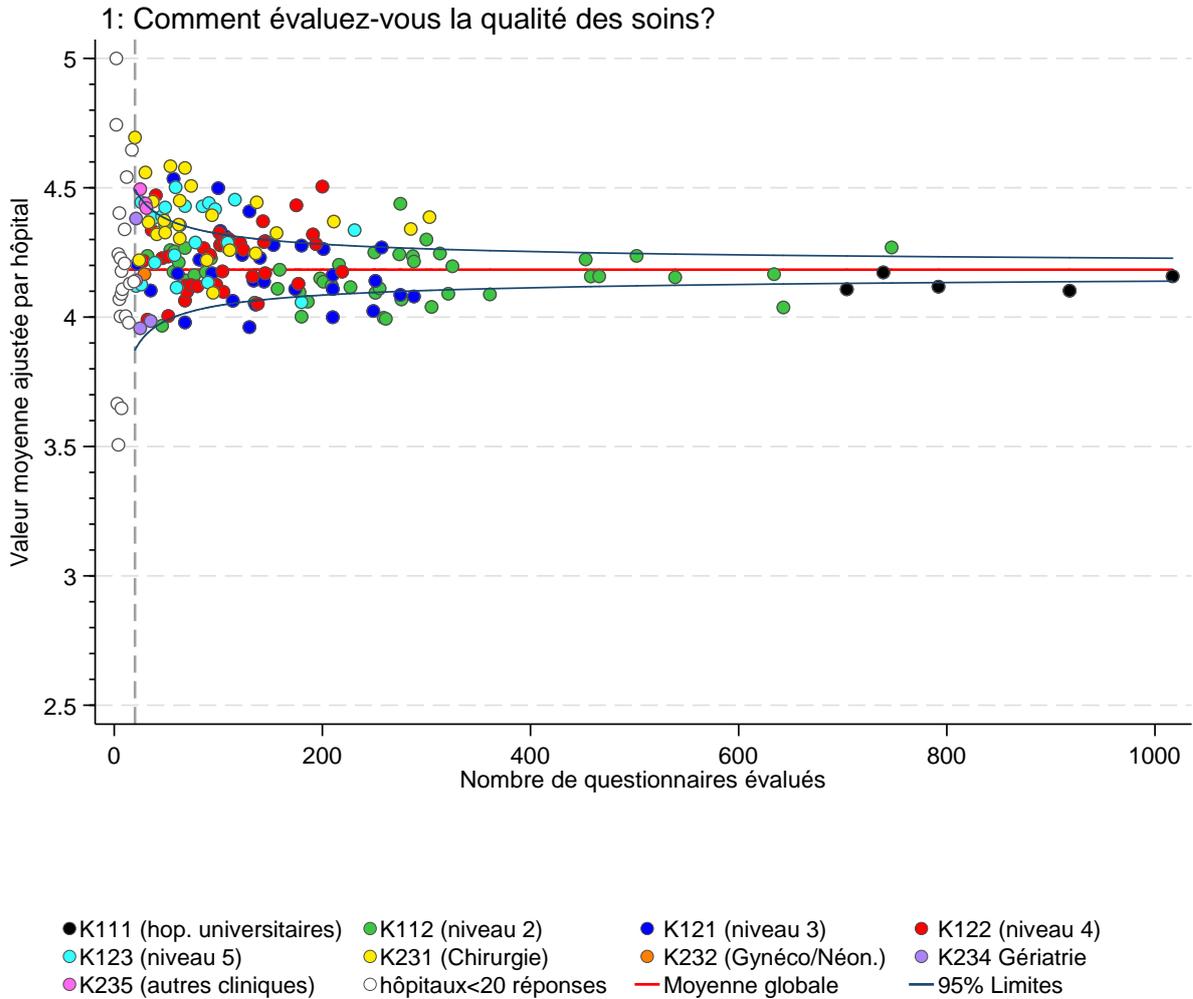
- Pour tout hôpital/clinique, l'intervalle de confiance est représenté par une distance entre deux bornes représentant l'IC95% (a).
- Lorsque l'IC95% d'un hôpital croise la moyenne du collectif global (ligne rouge ; point (1)), cela signifie que la moyenne ajustée de l'hôpital n'est pas statistiquement 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 16 (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 participant-e-s avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considérés dans le calcul des moyennes ajustées, toutefois. Par exemple : les patient-e-s 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, N= 28'797)

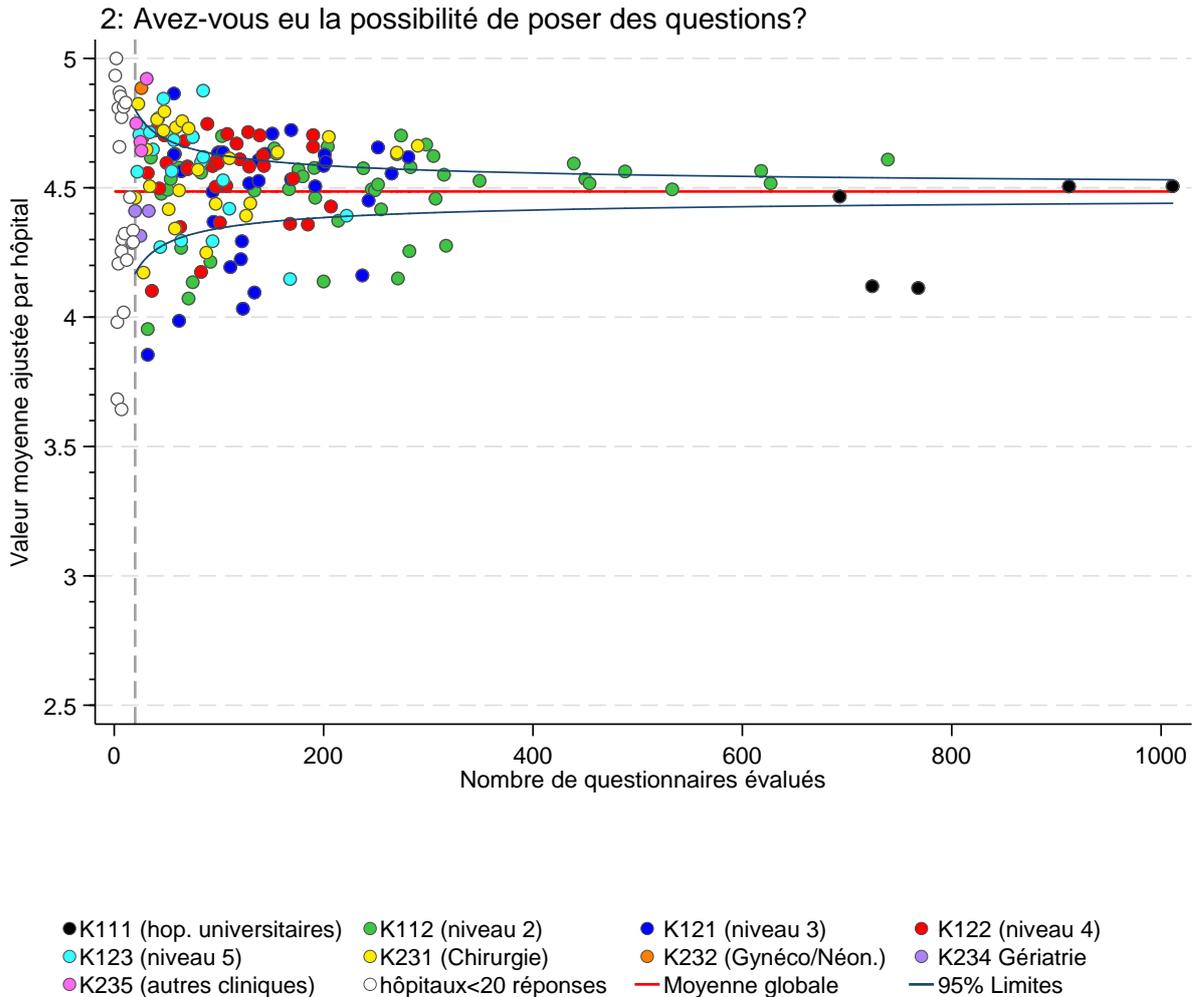


N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 173 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 4,2 ; la valeur observée la plus basse est de 4,0 et la plus élevée de 4,7 (écart max de 0,7).

Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=27'948)



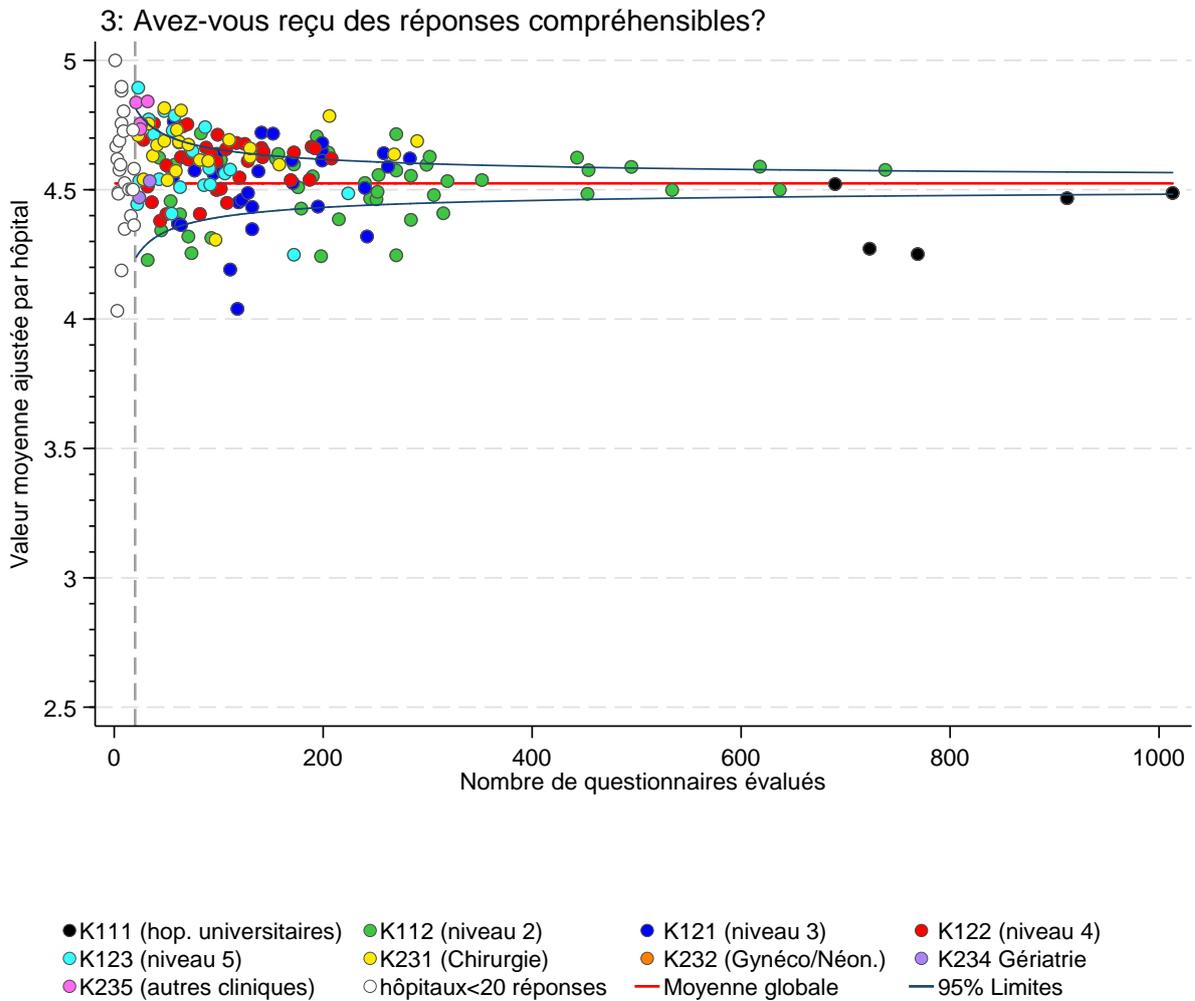
N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec < 20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 172 hôpitaux/cliniques s avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 2 est de 4,5 ; la valeur observée la plus basse est de 3,9 et la plus élevée de 4,9 (écart max de 1,1²).

² Les chiffres ayant été arrondis les différences ou sommes peuvent ne pas concorder

Figure 21 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=28'012)

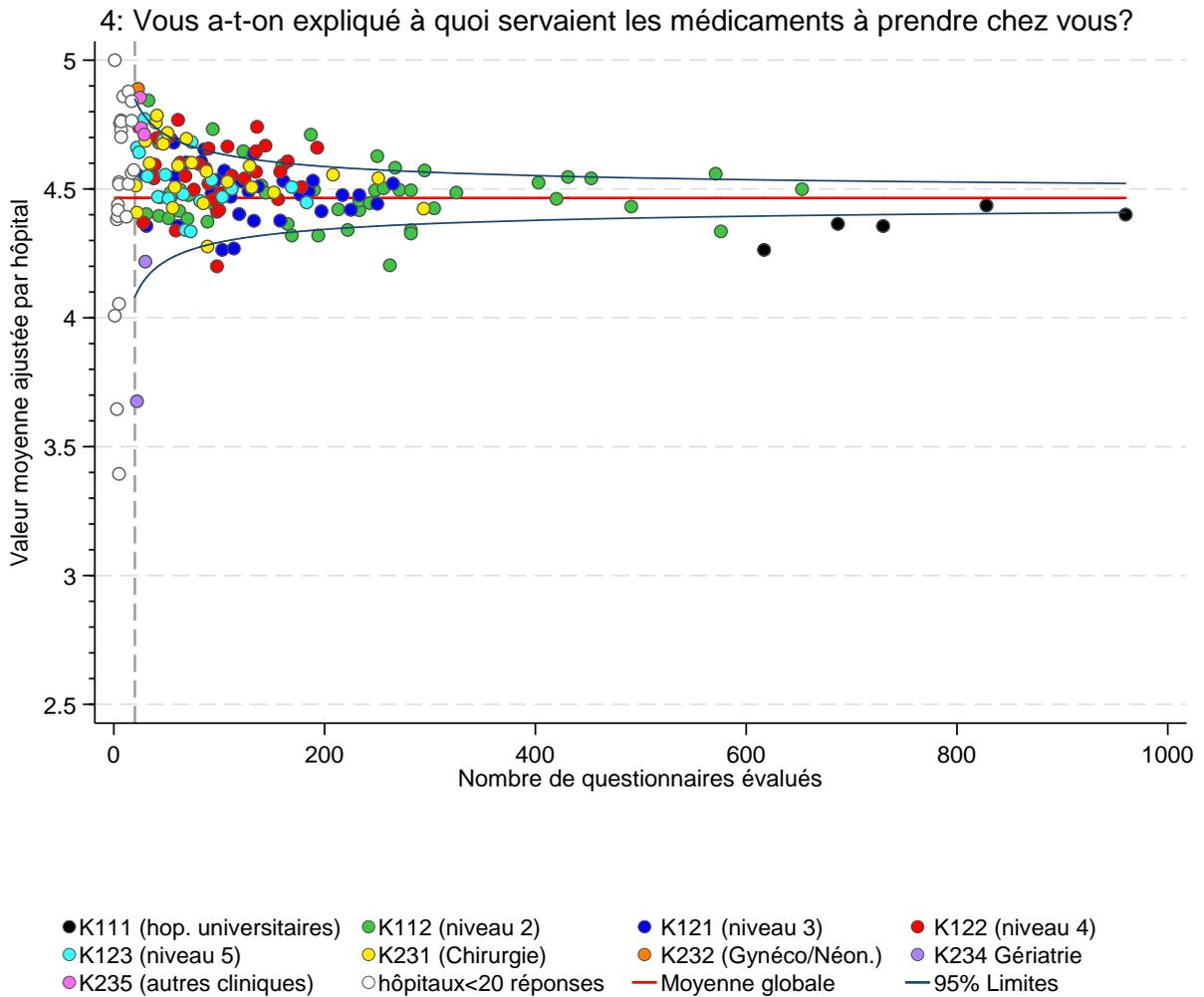


N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec < 20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 170 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 3 est de 4,5 ; la valeur observée la plus basse est de 4,0, et la plus élevée de 4,9 (écart max de 0,9).

Figure 22 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=26'114)

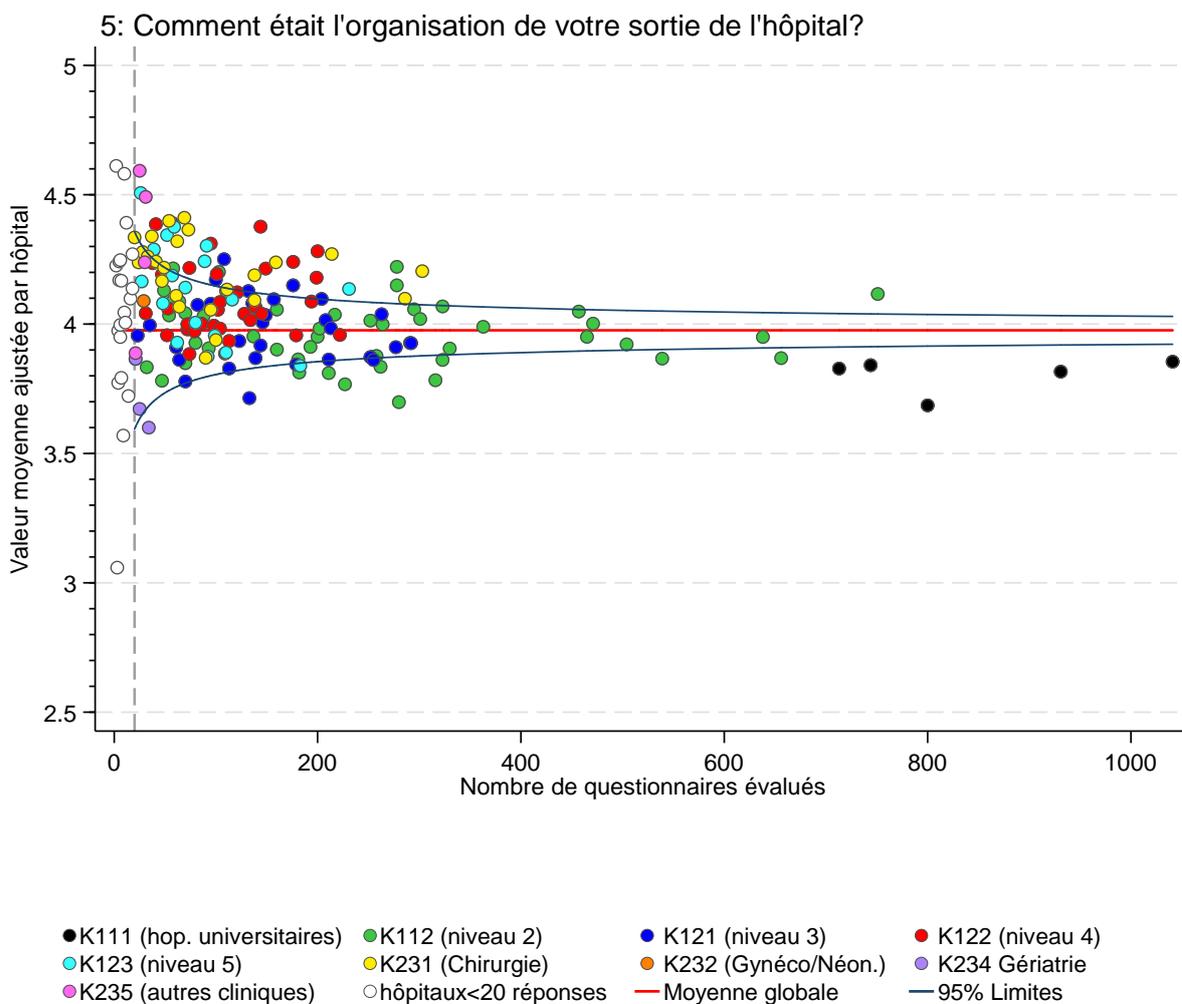


N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec < 20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 170 hôpitaux/cliniques s avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 4 est de 4,5 ; la valeur observée la plus basse est de 3,7, et la plus élevée de 4,9 (écart max de 1,2).

Figure 23 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=29'137)

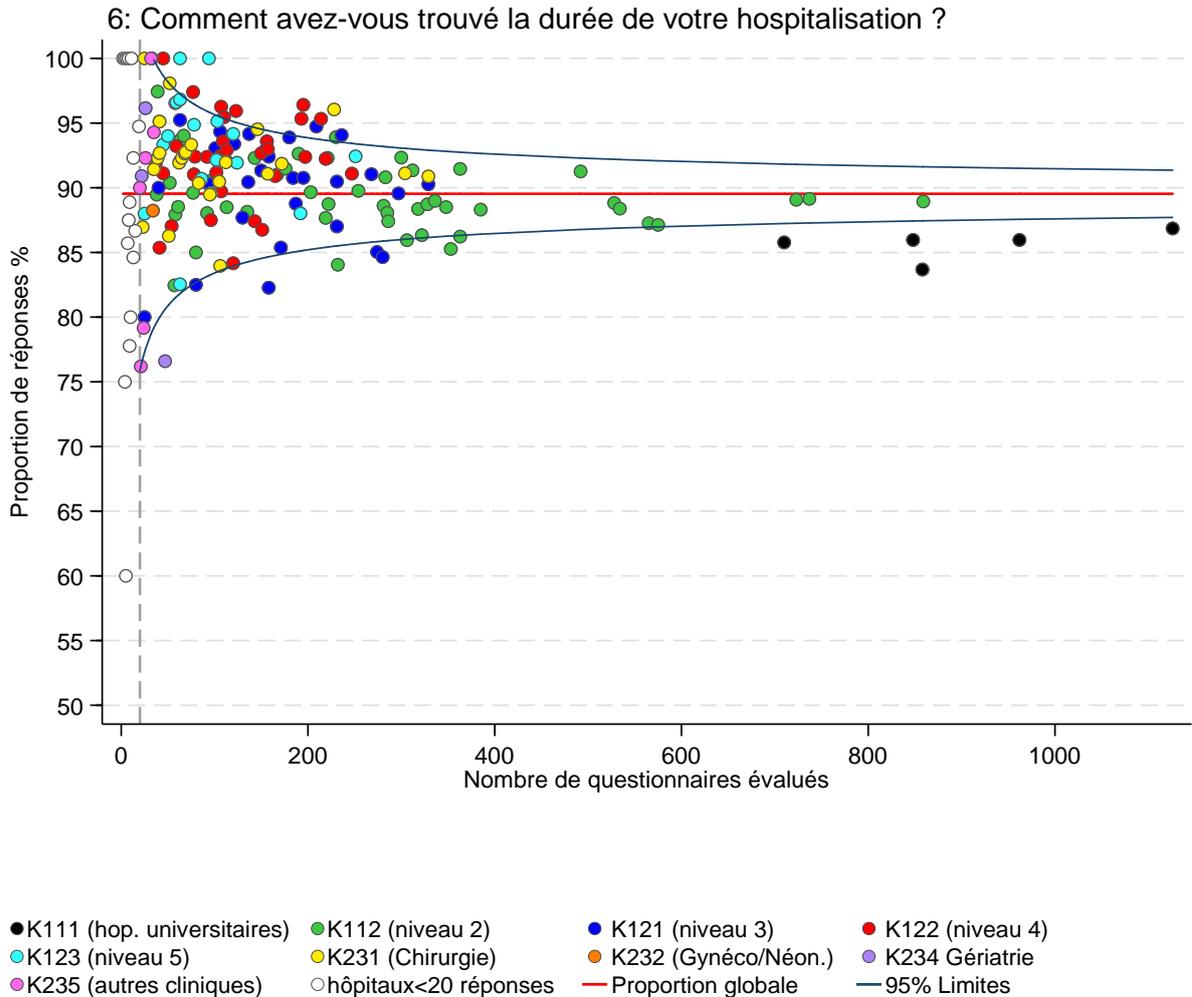


N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 173 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 5 est de 4,0 ; la valeur observée la plus basse est de 3,6, et la plus élevée de 4,6 (écart max de 1,0).

Figure 24 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (proportion des réponses positives, N=31'914)



N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec < 20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 175 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la proportion globale de réponses positives pour la question 6 (i.e. durée de séjour adéquate) est de 89,5% ; la valeur observée la plus basse est de 76,2%, et la plus élevée de 100% (écart max de 23,8 points de %, en valeur absolue).

Commentaires :

- Dans chaque graphique, la majorité des valeurs se situent entre les deux bornes de l'intervalle de confiance à 95%. Un nombre variable d'hôpitaux/cliniques se trouvent toutefois à l'extérieur de l'entonnoir, dépassant ainsi les 5% attendus si les différences entre cliniques n'étaient dues qu'à des fluctuations aléatoires ; pour les questions 1 à 5, une majorité d'entre-elles se trouvent au-dessus de la limite supérieure.
- Les hôpitaux/cliniques ayant un nombre réduit de répondant-e-s ont plus fréquemment une moyenne ajustée à la fois au-dessus de la moyenne du collectif global et au-dessus de la limite supérieure.
- La dispersion des valeurs est plus importante pour la question 4 concernant l'explications des médicaments que pour les autres questions, avec un écart maximal de 1,2 points entre les moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques ; rappelons que le niveau de satisfaction atteint pour cette question est très élevé, mais qu'en même temps la proportion de réponses problématiques est de presque 5%. Le plus petit écart (0.7 points sur 5) a été observé pour la question 1 (qualité des soins).
- La moyenne ajustée la plus élevée est de 4.9 (question 2, possibilité questions) ; c'est aussi la question avec le plus important effet plafond. La moyenne ajustée la moins élevée est de 3.6 (question 5, organisation sortie)
- La plus grande hétérogénéité des valeurs (des valeurs très basses ou très élevées) est généralement observée pour des hôpitaux/cliniques qui comptent un petit nombre de réponses ; ceci est également illustré par la grande dispersion des valeurs des hôpitaux/cliniques ayant moins de 20 réponses complètes considérées dans les analyses ajustées.
- Pour le calcul des moyennes ajustées, seules les données complètes ont été considérées. Ainsi, le nombre total de questionnaires considérés pour ces calculs a varié entre 26'114 (question 4) et 29'137 (question 5), ce qui correspond respectivement à 80,1% et 89,3% des questionnaires retournés. Ce sont surtout les données manquantes des questions personnelles (âges, sexe, etc.), utilisées pour l'ajustement, qui sont responsables de cela.
- Le funnel plot de la question 6, qui comporte trois et pas cinq modalités de réponse, représente la proportion des réponses positives. Le nombre de points qui se trouvent en dehors des limites de contrôle est un peu plus petit, et est réparti de façon équilibrée.

4 Synthèse et conclusion

Ce rapport présente en détails les résultats 2018 de l'enquête de satisfaction des patient-e-s adultes hospitalisés en soins somatiques aigus en Suisse, ainsi qu'une comparaison des résultats avec les enquêtes précédentes (2016 et 2017) pour l'ensemble des hôpitaux/cliniques suisses.

Contrairement aux années précédentes les résultats de tous les hôpitaux/cliniques ont été présentés dans ce rapport, c'est-à-dire y compris ceux provenant d'établissements ayant moins de 50 répondant-e-s. L'interprétation des résultats de ces derniers doit ainsi être considérée avec la plus grande prudence car on doit s'attendre à des fluctuations aléatoires importantes. Signalons par ailleurs que six hôpitaux/cliniques, parmi les 194 ayant participé à l'enquête, ont changé de catégorie d'hôpital entre 2017 et 2018.

Résumé des résultats principaux

Tandis que le taux de réponses de l'enquête 2018 est discrètement inférieur à celui de l'année précédente (43,5% vs 45,7%), les caractéristiques sociodémographiques des répondant-e-s sont restées globalement stables depuis 2011. On note cependant une légère augmentation de l'âge moyen et une diminution du nombre de patient-e-s avec assurance privée ou semi-privée. L'état de santé auto-reporté est similaire à 2017 et 2016, avec près de la moitié des répondant-e-s considérant leur état de santé comme étant bon et plus d'un tiers très bon ou excellent au moment où ils répondaient à l'enquête. La proportion des patient-e-s retournant à leur domicile à la sortie d'hôpital est aussi élevée qu'en 2017.

Le niveau de satisfaction, mesuré sur une échelle ordinaire à cinq degrés, est généralement élevé. Les deux questions touchant à l'information et à la communication, ainsi que la question concernant la médication, ont obtenu les meilleurs résultats (plus de 60% des répondant-e-s 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 36% des répondant-e-s, 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 patient-e-s (89,5%).

Des résultats assez similaires se retrouvent lors des analyses par catégories OFS d'hôpitaux/cliniques.

La comparaison des résultats de l'enquête de satisfaction 2018 avec ceux des deux années précédentes montre une grande stabilité des résultats au cours du temps et aucune évidence d'une évolution 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/cliniques comprenant un petit nombre de répondant-e-s (<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 plus grand nombre de répondant-e-s. La plus grande dispersion des résultats des graphiques en entonnoir est observée pour des hôpitaux/cliniques avec un nombre très réduit de réponses (<20), pour lesquels la précision des paramètres estimés est faible.

Discussion

Les réponses des patient-e-s aux questions concernant l'organisation de la sortie de l'hôpital et la qualité des soins reçus suggèrent qu'il existe un potentiel d'amélioration dans ces domaines, ces deux questions obtenant les moins bons résultats. Le caractère très général des questions ne permet toutefois pas d'identifier des aspects précis à améliorer ; seule une évaluation plus détaillée, par une série de questions spécifiques par exemple sur le déroulement de la sortie de l'hôpital, pourrait apporter une réponse, au moins partielle. On constate également quelques différences entre les moyennes de satisfaction selon le nombre de cas en

soins aigus par établissement. Ceci n'est pas surprenant puisque nous savons que des caractéristiques institutionnelles, comme par exemple la taille de l'établissement, peuvent avoir un impact sur la satisfaction, les patient-e-s de grands hôpitaux étant moins satisfaits que ceux des hôpitaux de moins grande taille (18). Ceci peut s'expliquer notamment par la plus grande complexité des prises en charge et prestations de soins. La classification des hôpitaux OFS n'est toutefois pas l'outil idéal pour la caractérisation institutionnelle car la même catégorie OFS est attribuée à tous les sites d'un même hôpital/clinique, même si ceux-ci sont de petite taille. Cependant il n'existe pour l'instant pas de classification plus appropriée.

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 patient-e-s 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 patient-e-s 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 patient-e-s, 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, avec une proportion de questionnaires de 9,8% qui présente au moins une donnée manquante (parmi les facteurs d'ajustement). Il faut en effet souligner que pour pouvoir prendre en compte la réponse d'un patient-e-s, toutes les variables sociodémographiques doivent être dûment complétées et il est important de veiller à ce que la proportion de données manquantes reste limitée.

Rappelons ici que les résultats d'une mesure de satisfaction des patient-e-s 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 patient-e-s 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. Rappelons aussi que d'autres paramètres sont à même d'influencer les résultats : par exemple, le fait que les hôpitaux peuvent envoyer un questionnaire supplémentaire aux patient-e-s 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.

Les questions 2, 3 et 4 présentent un effet plafond important (>60%, de répondant-e-s ayant choisi la modalité la plus élevée), ce qui limite la possibilité de discriminer entre hôpitaux/cliniques. Le questionnaire utilisé, modifié par l'ANQ en 2016 notamment dans le but de considérer une échelle de réponse à cinq degrés (au lieu d'une échelle de 0-10), a eu un impact sur l'effet plafond : les questions 1 et 5 montrent en effet une distribution proche de la normale, ce qui constitue une amélioration par rapport aux éditions précédentes (2015 et avant) de l'enquête nationale). Le changement d'échelle de réponse n'a toutefois pas permis d'éliminer totalement l'effet plafond, pour diverses raisons. 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. Ensuite, le fait que les questions posées ont un caractère assez général. Si des expériences de patients plus spécifiques étaient évaluées, les résultats se révéleraient probablement plus contrastés.

Pour cette enquête de satisfaction, on disposait uniquement des données sociodémographiques des répondant-e-s ; les caractéristiques de la population « source » (i.e. tous les patient-e-s éligibles durant la période concernée) des cliniques et hôpitaux restent, elles, inconnues. Par conséquent, s'il a été possible de comparer l'échantillon 2018 en termes d'âge, de genre, type d'assurance, état de santé et de la destination des patient-e-s 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 répondant-e-s et celles de la population « source » serait



essentielle pour se prononcer sur la généralisation des résultats. Il est suggéré qu'à l'avenir 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 43% et prend donc en compte l'opinion d'une relativement grande partie de la population éligible. L'absence de disponibilité des caractéristiques de la population source de patient-e-s éligibles, décrite ci-dessus, ainsi que l'ajustement des résultats sur un nombre limité de variables (i.e. celles disponibles pour les analyses) représentent les deux limites principales d'interprétation des résultats de cette enquête.

Bibliographie

1. Berlin, C.U., *Pilotstudie zur Überprüfung eines bereits entwickelten Fragebogens – Projekt «PatZu». ANQ-Zufriedenheitsmessungen in der Akutsomatik und Psychiatrie.* Institut 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., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived.* Psychological Bulletin, 1984. **96**(2): p. 394.
13. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics.* Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: p.629.
14. Gaito, G. *Measurement 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 institutional 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
18. McFarland, D.C. et al.. *Does Hospital Size Affect Patient Satisfaction ?* 2017. Qual.Manag.Health Care ; 26 (4) : 205-209

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 répondant-e-s (2015-2018)	10
Figure 3 : Distribution du genre des répondant-e-s (2015-2018)	10
Figure 4 : Distribution du type d'assurance des répondant-e-s (2015-2018)	11
Figure 5 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue (2015-2018)	11
Figure 6 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s de 2016-2018	12
Figure 7 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s par catégorie d'âge en 2018	12
Figure 8 : Distribution des patient-e-s selon leur destination à la sortie de l'hôpital, globalement et par catégorie d'âge.....	13
Figure 9 : Niveau de satisfaction des patient-e-s : distribution des réponses pour chaque question	14
Figure 10 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en soins somatiques aigus de 2016-2018....	16
Figure 11 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K111 : distribution des réponses par question	18
Figure 12 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K112 : distribution des réponses par question	20
Figure 13 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K121 : distribution des réponses par question	22
Figure 14 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K122 : distribution des réponses par question	24
Figure 15 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K123 : distribution des réponses par question	26
Figure 16 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie) : distribution des réponses par question	28
Figure 17 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K234 (Gériatrie) : distribution des réponses par question	30
Figure 18 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K235 (Cliniques diverses) : distribution des réponses par question.....	32
Figure 19 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques).....	38
Figure 20 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques).....	39
Figure 21 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques).....	40
Figure 22 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques).....	41
Figure 23 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques).....	42
Figure 24 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (proportion des réponses positives)	43
Figure 25 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K111	52
Figure 26 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K112	52
Figure 27 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K121	53
Figure 28 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K122	53
Figure 29 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K123	54
Figure 30 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K231	54
Figure 31 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K234	55
Figure 32 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K235	55

Liste des tableaux

Tableau 1 : Taux de réponses par institut chargé d'enquête, année 2018	8
Tableau 2 : Taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital, année 2018.....	9
Tableau 3 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question	15
Tableau 4 : Résultats descriptifs de la catégorie K111 (Hôpitaux centralisés-niveau 1 : universitaires)	19
Tableau 5 : Résultats descriptifs de la catégorie K112 (Hôpitaux centralisés-niveau de prestations 2)	21
Tableau 6 : Résultats descriptifs de la catégorie K121 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 3)	23
Tableau 7 : Résultats descriptifs de la catégorie K122 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 4)	25
Tableau 8 : Résultats descriptifs de la catégorie K123 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 5)	27
Tableau 9 : Résultats descriptifs de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie)	29
Tableau 10 : Résultats descriptifs de la catégorie K234 (Cliniques de Gériatrie)	31
Tableau 11 : Résultats descriptifs de la catégorie K235 (Cliniques spécialisées : Cliniques diverses)	33
Tableau 12 : Résumé des résultats des différentes catégories d'hôpital (OFS)	34
Tableau 13 : Age des patient-e-s : distribution en pourcent par groupe d'âge et par an.....	56
Tableau 14 : Résultats principaux de l'enquête satisfaction patient de 2016-2018	56
Tableau 15 : Qualité des questionnaires retournés selon la catégorie d'hôpital	57
Tableau 16 : Résultats par hôpital/clinique : Taux de réponses, qualité des données, moyennes ajustées et non ajustées ou taux de réponses positives selon la question	58

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 patient-e-s de deux hôpitaux, les deux groupes de patient-e-s 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 participant-e-s 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 répondant-e-s obtiennent un score de 5 points sur une échelle de 1 à 5.

Figure 25 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K111

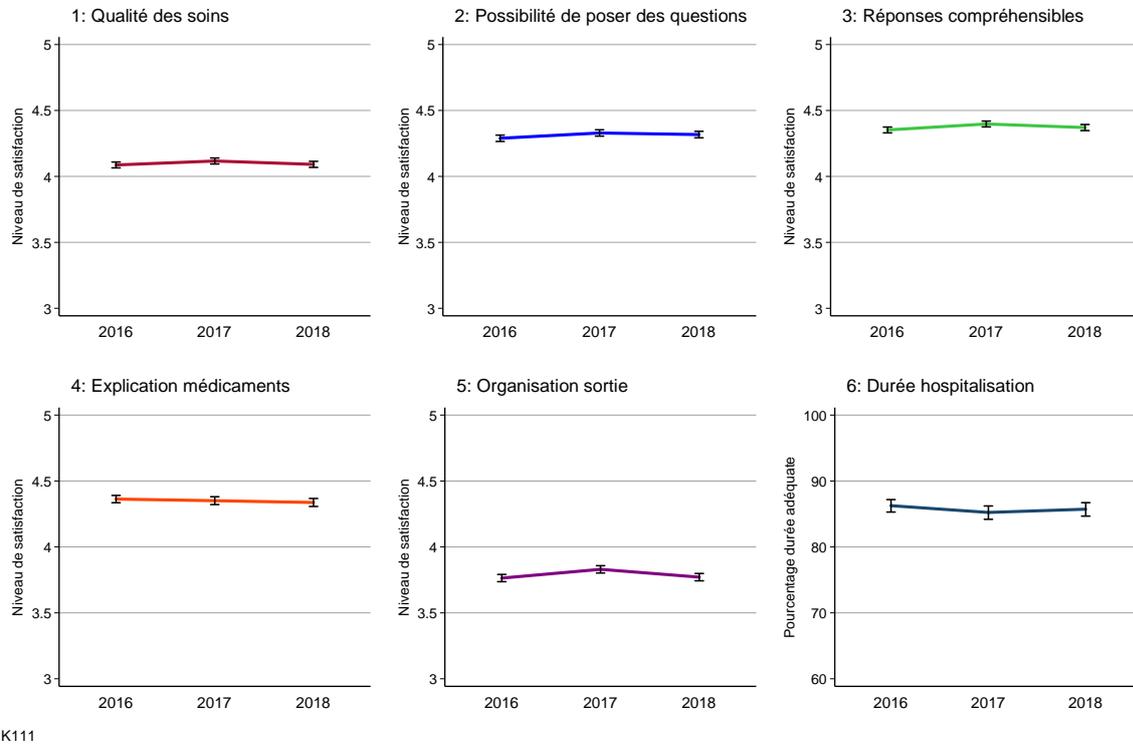


Figure 26 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K112

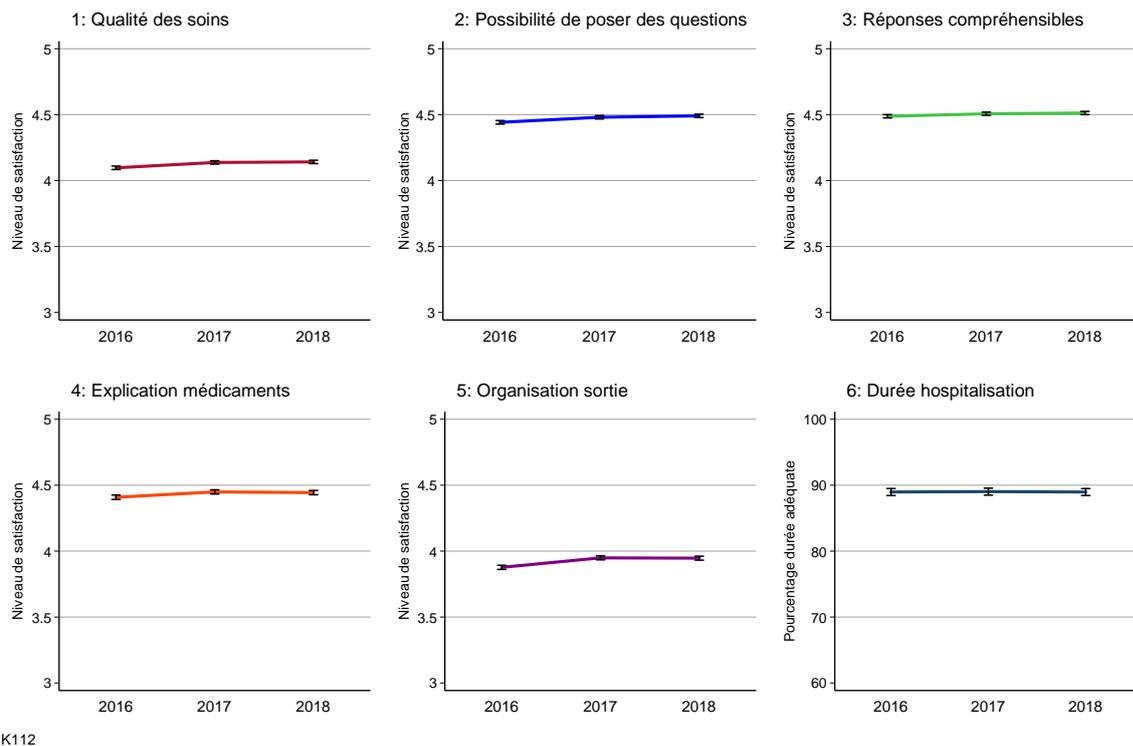


Figure 27 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K121

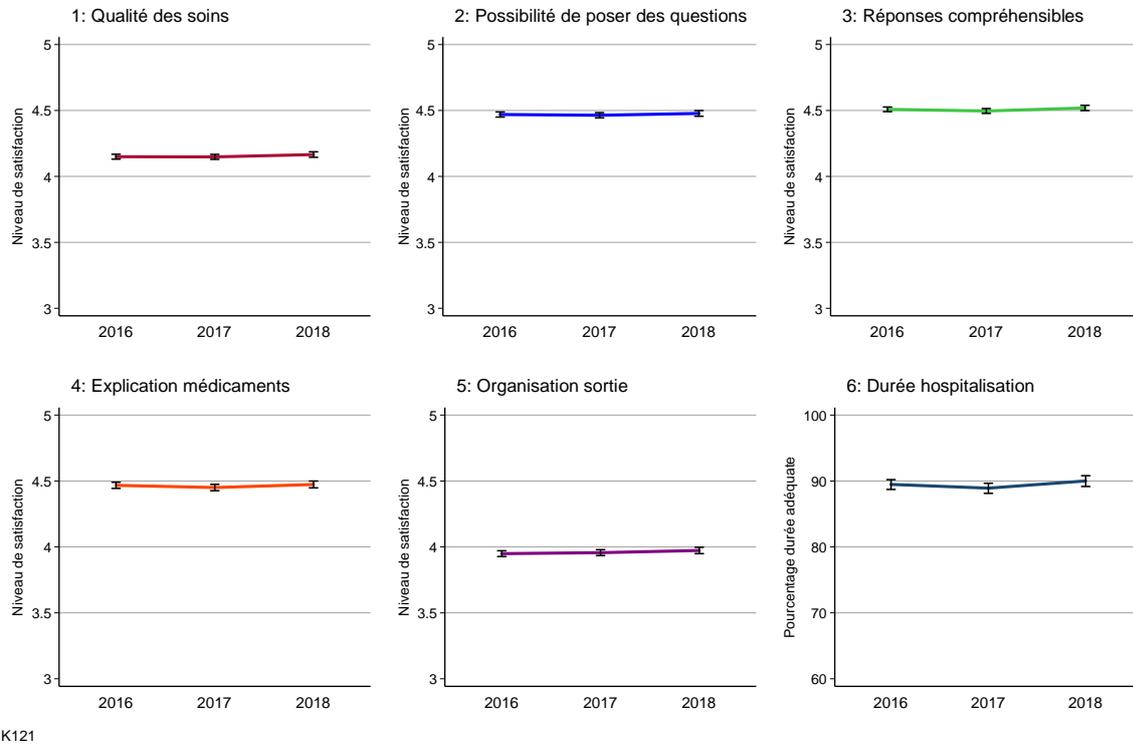


Figure 28 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K122

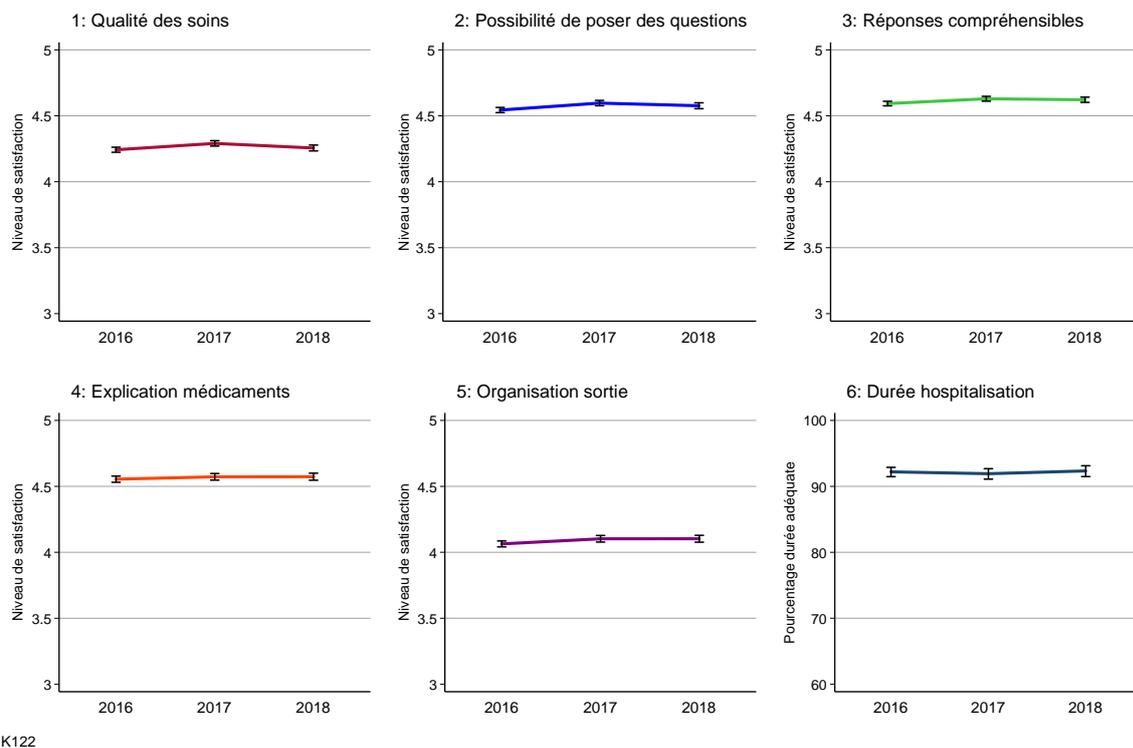


Figure 29 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K123

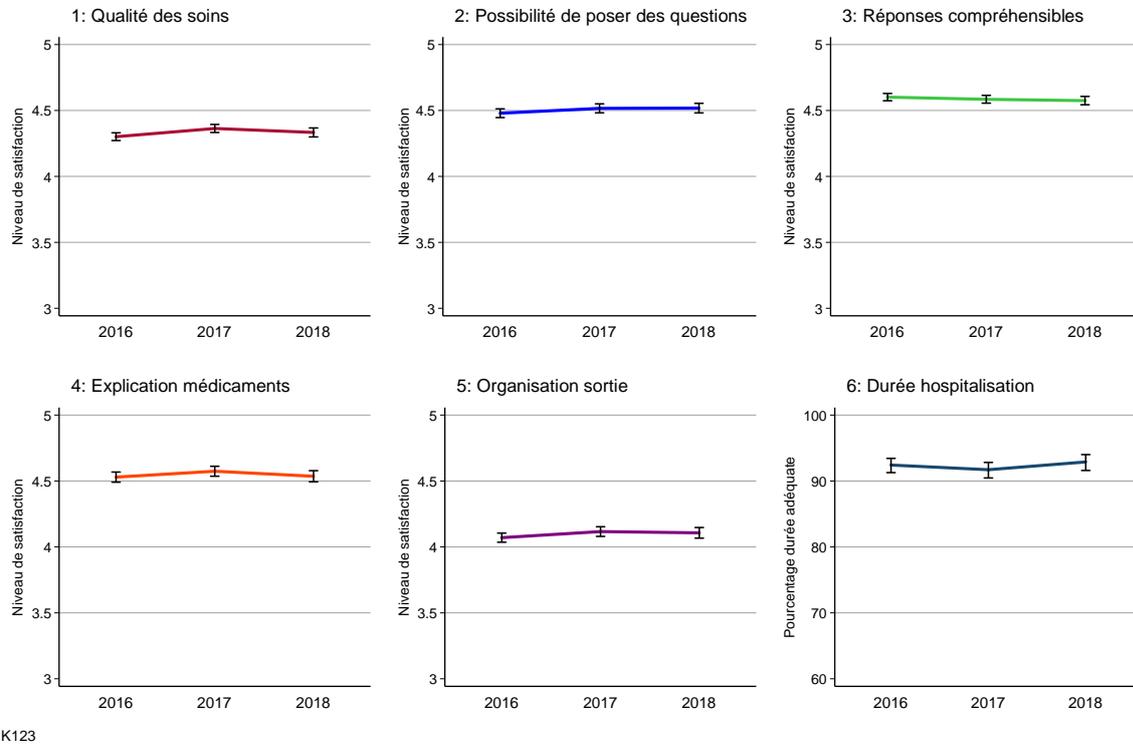


Figure 30 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K231

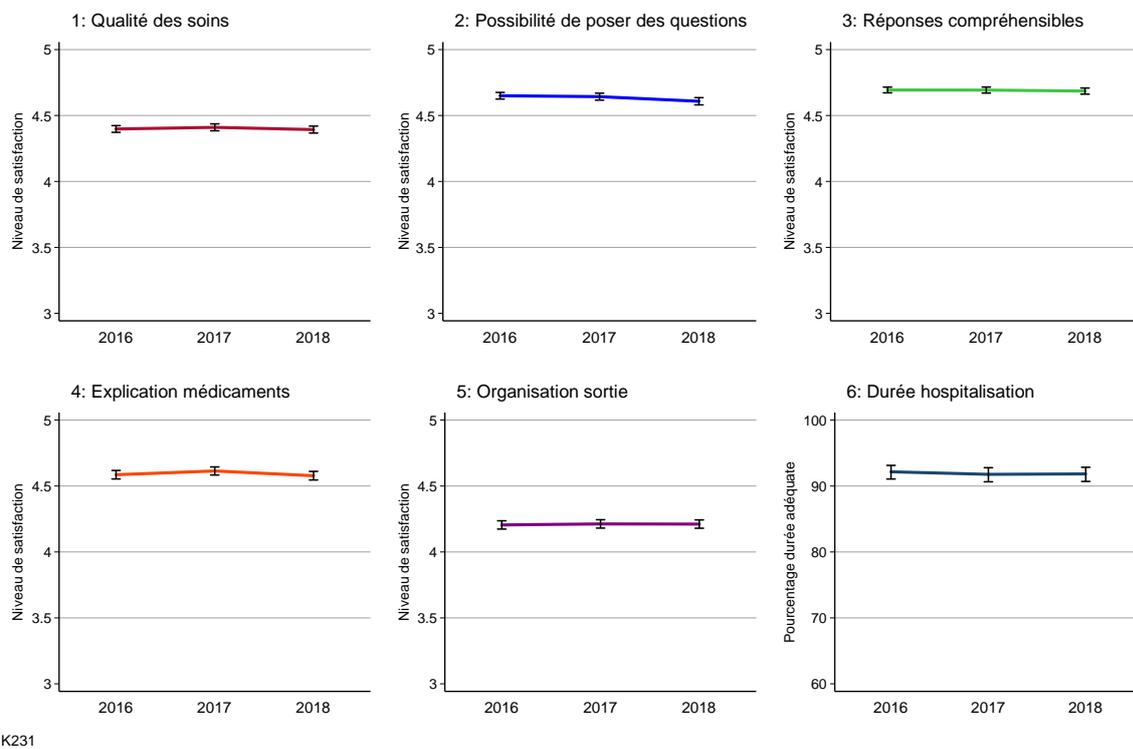


Figure 31 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K234

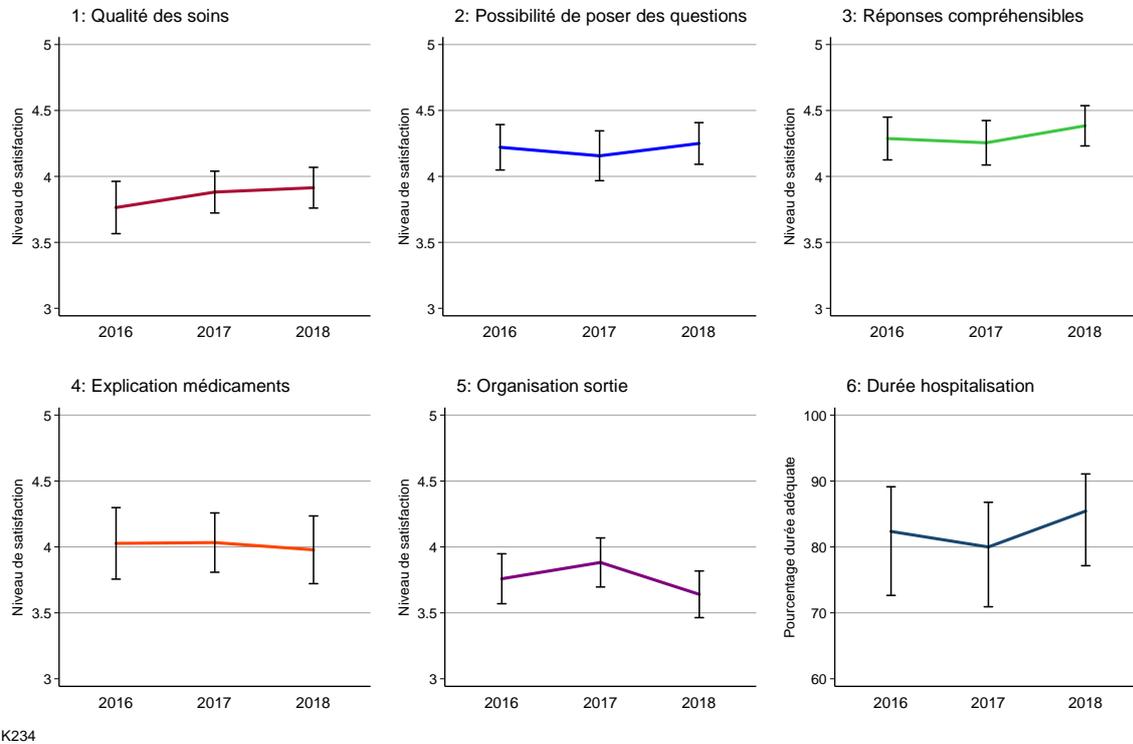


Figure 32 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K235

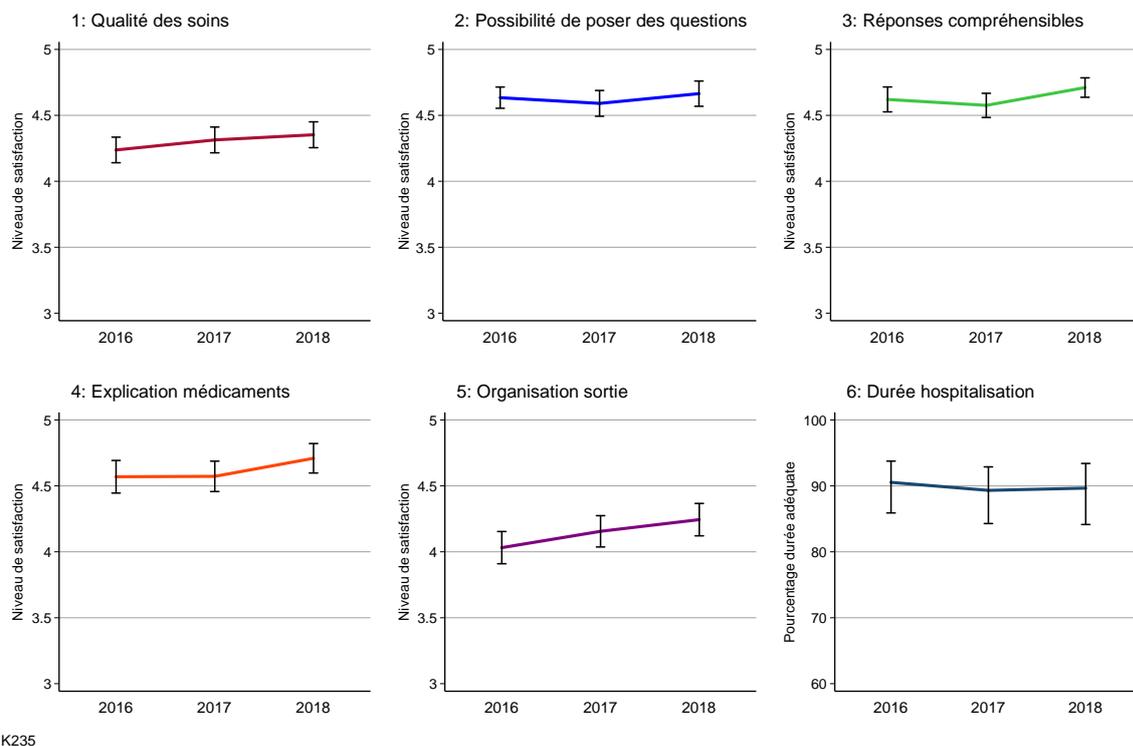


Tableau 13 : Age des patient-e-s : distribution en pourcent par groupe d'âge et par an

N	Classe d'âge %						
	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
2018 31'485	7.0	12.2	8.5	14.6	18.7	22.5	16.5

Tableau 14 : Résultats principaux de l'enquête satisfaction patient de 2016-2018

	N			Moyenne du collectif (Proportion pour la question 6)			Réponses problématiques			Sans réponse à la question		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
1. Qualité des soins	35'696	34'053	31'716	4.16	4.19	4.18	2.1%	1.9%	1.9%	2.3%	2.5%	2.8%
2. Possibilité de poser des questions	34'470	32'865	30'692	4.46	4.49	4.49	2.5%	2.4%	2.2%	5.7%	5.9%	5.9%
3. Réponses compréhensibles	34'342	32'867	30'775	4.51	4.52	4.52	1.9%	1.8%	1.8%	6.0%	5.9%	5.6%
4. Explication médicaments	32'215	30'673	28'719	4.46	4.47	4.47	5.0%	4.9%	4.9%	11.9%	12.1%	12.0%
5. Organisation sortie	35'960	34'362	32'052	3.94	3.99	3.98	6.2%	5.7%	5.6%	1.6%	1.6%	1.7%
6. Durée hospitalisation*	35'699	34'157	31'914	89.6%	89.2%	89.5%	10.4%	10.8%	10.5%	2.3%	2.2%	2.2%

*Pourcentage de réponses positives

Tableau 15 : Qualité des questionnaires retournés selon la catégorie d'hôpital

Catégorie OFS	Nombre de questionnaires	Données complètes par question					Facteurs d'ajustement complétés	Entièreté questionnaire
		1	2	3	4	5		
K111	4'616	90.3%	89.0%	89.0%	82.8%	91.6%	92.6%	86.1%
K112	13'917	87.2%	85.1%	85.4%	79.6%	88.3%	89.2%	83.1%
K121	5'321	87.3%	84.2%	83.9%	78.4%	88.3%	89.2%	82.0%
K122	4'106	89.0%	85.7%	86.0%	78.2%	90.2%	90.8%	84.4%
K123	1'793	89.5%	84.8%	85.9%	79.1%	90.8%	91.4%	86.1%
K231	2'546	90.7%	87.0%	87.5%	85.3%	91.2%	92.4%	86.1%
K234	105	82.9%	80.0%	79.0%	72.4%	81.9%	82.9%	74.3%
K235	174	89.7%	86.8%	86.2%	75.9%	89.7%	90.8%	86.8%
Total	32'617	88.3%	85.7%	85.9%	80.1%	89.3%	90.2%	83.9%

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

* Les catégories K221 et K232 ne sont pas présentées (nombre réduit de questionnaires)

Tableau 16 : 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 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
			N	fact.	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	«adéquate»													
	2017	2018	total	ajust.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
1	57.5%	70.8%	68	94.1%	4.46	4.55	4.45 [4.28, 4.62]	4.28	4.39	4.34 [4.16, 4.53]	4.53	4.68	4.57 [4.41, 4.74]	4.59	4.61	4.51 [4.29, 4.73]	4.12	4.44	4.32 [4.11, 4.53]	95.0%	92.6%
2	37.2%	43.4%	46	82.6%	4.31	4.33	4.34 [4.11, 4.56]	4.43	4.12	4.10 [3.87, 4.33]	4.59	4.42	4.45 [4.24, 4.67]	4.59	4.49	4.57 [4.29, 4.85]	4.02	4.18	4.24 [3.96, 4.51]	89.6%	91.1%
3	67.3%	61.8%	47	87.2%	4.56	4.50	4.47 [4.26, 4.69]	4.71	4.82	4.72 [4.50, 4.94]	4.91	4.82	4.76 [4.55, 4.96]	4.62	4.67	4.59 [4.32, 4.86]	4.33	4.38	4.39 [4.13, 4.65]	91.9%	100.0%
4	56.0%	65.3%	64	90.6%	4.62	4.57	4.53 [4.35, 4.71]	4.86	4.92	4.86 [4.68, 5.05]	4.92	4.83	4.76 [4.59, 4.93]	4.87	4.79	4.68 [4.46, 4.90]	4.50	4.48	4.39 [4.17, 4.61]	98.0%	95.2%
5	59.2%	59.6%	59	88.1%	4.28	4.32	4.42 [4.23, 4.62]	4.76	4.83	4.84 [4.64, 5.05]	4.71	4.73	4.80 [4.62, 4.99]	4.64	4.49	4.56 [4.31, 4.80]	4.28	4.28	4.34 [4.11, 4.58]	98.2%	96.6%
7	54.4%	47.1%	65	89.2%	4.30	4.27	4.24 [4.06, 4.42]	4.61	4.70	4.71 [4.52, 4.89]	4.54	4.74	4.73 [4.56, 4.90]	4.67	4.67	4.68 [4.43, 4.93]	4.04	4.21	4.19 [3.97, 4.41]	90.9%	96.8%
8	42.4%	54.1%	59	91.5%	4.27	4.27	4.26 [4.07, 4.44]	4.71	4.45	4.49 [4.30, 4.69]	4.60	4.47	4.46 [4.28, 4.63]	4.71	4.36	4.39 [4.15, 4.62]	4.29	4.03	4.03 [3.81, 4.26]	90.5%	87.9%
9	41.7%	47.9%	35	91.4%	4.36	4.41	4.42 [4.18, 4.67]	4.72	4.91	4.92 [4.67, 5.17]	4.79	4.83	4.84 [4.61, 5.07]	4.77	4.74	4.71 [4.40, 5.02]	4.29	4.53	4.49 [4.19, 4.79]	88.9%	94.3%
10	64.4%	58.9%	53	94.3%	4.42	4.47	4.37 [4.18, 4.57]	4.73	4.80	4.79 [4.59, 5.00]	4.74	4.86	4.82 [4.63, 5.00]	4.60	4.84	4.79 [4.52, 5.05]	4.25	4.31	4.22 [3.98, 4.46]	94.5%	98.1%
11	38.7%	42.4%	28	78.6%	4.13	4.15	4.12 [3.82, 4.42]	4.65	4.46	4.56 [4.27, 4.86]	4.58	4.54	4.44 [4.17, 4.72]	4.35	4.48	4.53 [4.15, 4.90]	3.73	3.85	3.86 [3.50, 4.23]	81.0%	88.0%
12	42.0%	29.0%	53	92.5%	4.08	4.25	4.35 [4.16, 4.55]	4.40	4.65	4.77 [4.55, 4.98]	4.57	4.55	4.62 [4.43, 4.82]	4.31	4.57	4.68 [4.42, 4.94]	4.01	4.08	4.13 [3.89, 4.37]	90.5%	90.4%

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
	2017	2018	N total	fact. ajust.	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	2017	2018
13	69.6%	58.2%	39	87.2%	4.52	4.38	4.37 [4.13, 4.60]	4.93	4.69	4.65 [4.40, 4.90]	4.74	4.76	4.76 [4.53, 4.98]	4.79	4.71	4.69 [4.38, 4.99]	4.33	4.21	4.26 [3.97, 4.55]	91.5%	92.3%
14	42.8%	45.2%	98	85.7%	4.14	4.19	4.22 [4.07, 4.37]	4.58	4.58	4.70 [4.54, 4.86]	4.68	4.48	4.57 [4.43, 4.72]	4.41	4.46	4.60 [4.40, 4.81]	3.95	4.03	4.07 [3.89, 4.26]	94.7%	90.3%
15	69.9%	67.7%	84	89.3%	4.51	4.52	4.51 [4.35, 4.67]	4.66	4.74	4.73 [4.56, 4.89]	4.74	4.66	4.67 [4.52, 4.83]	4.66	4.66	4.60 [4.41, 4.80]	4.32	4.29	4.36 [4.17, 4.56]	93.0%	90.4%
16	49.5%	35.1%	26	92.3%	4.34	4.35	4.22 [3.94, 4.50]	4.79	4.88	4.82 [4.53, 5.11]	4.79	4.80	4.71 [4.44, 4.98]	4.68	4.65	4.51 [4.15, 4.88]	4.18	4.36	4.24 [3.90, 4.58]	86.4%	100.0%
17	53.6%	56.4%	66	87.9%	4.29	4.22	4.18 [4.00, 4.36]	4.63	4.66	4.63 [4.45, 4.81]	4.56	4.65	4.60 [4.43, 4.77]	4.78	4.55	4.47 [4.24, 4.70]	4.22	4.09	4.09 [3.87, 4.31]	93.1%	93.8%
18	36.1%	39.6%	63	92.1%	4.12	4.24	4.25 [4.08, 4.43]	4.49	4.53	4.53 [4.34, 4.72]	4.51	4.63	4.58 [4.41, 4.76]	4.63	4.48	4.49 [4.26, 4.72]	4.03	4.23	4.22 [4.00, 4.43]	88.0%	88.5%
19	58.6%	37.9%	47	80.9%	4.39	4.36	4.38 [4.16, 4.60]	4.77	4.76	4.71 [4.48, 4.95]	4.76	4.73	4.77 [4.55, 5.00]	4.53	4.72	4.77 [4.46, 5.08]	4.26	4.21	4.28 [4.01, 4.55]	98.5%	93.3%
20	70.0%	54.7%	64	92.2%	4.68	4.59	4.50 [4.32, 4.68]	4.80	4.77	4.68 [4.50, 4.87]	4.73	4.86	4.79 [4.62, 4.96]	4.69	4.73	4.69 [4.44, 4.94]	4.36	4.42	4.38 [4.16, 4.59]	97.3%	100.0%
21	47.9%	48.6%	68	94.1%	4.37	4.46	4.36 [4.18, 4.53]	4.47	4.66	4.56 [4.39, 4.74]	4.57	4.44	4.36 [4.20, 4.52]	4.63	4.70	4.55 [4.33, 4.77]	3.80	3.94	3.86 [3.65, 4.07]	85.5%	92.5%
22	70.0%	58.6%	65	95.4%	4.43	4.37	4.36 [4.18, 4.53]	4.79	4.77	4.73 [4.55, 4.91]	4.75	4.77	4.73 [4.57, 4.90]	4.59	4.69	4.59 [4.38, 4.81]	4.25	4.16	4.11 [3.90, 4.32]	88.5%	92.3%
23	50.5%	44.3%	58	82.8%	4.12	3.91	3.97 [3.77, 4.17]	4.31	4.40	4.48 [4.27, 4.68]	4.54	4.32	4.34 [4.15, 4.53]	4.63	4.41	4.40 [4.14, 4.65]	4.06	3.75	3.78 [3.54, 4.03]	92.5%	82.5%
24	52.3%	56.7%	59	89.8%	4.45	4.33	4.23 [4.05, 4.42]	4.77	4.78	4.70 [4.50, 4.90]	4.85	4.66	4.59 [4.41, 4.78]	4.88	4.82	4.70 [4.43, 4.96]	4.19	4.10	4.06 [3.83, 4.29]	100.0%	96.6%

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
	2017	2018	N total	fact. ajust.	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	2017	2018
25	55.3%	49.1%	138	80.4%	4.19	4.18	4.27 [4.14, 4.40]	4.36	4.60	4.64 [4.50, 4.78]	4.58	4.58	4.62 [4.49, 4.74]	4.45	4.38	4.44 [4.27, 4.61]	4.03	4.11	4.13 [3.97, 4.29]	87.6%	88.1%
26	54.4%	59.9%	106	89.6%	4.52	4.47	4.39 [4.25, 4.53]	4.31	4.30	4.25 [4.10, 4.40]	4.66	4.69	4.61 [4.48, 4.75]	4.68	4.69	4.57 [4.39, 4.75]	4.27	4.16	4.06 [3.88, 4.23]	93.8%	90.5%
27	71.5%	69.1%	103	88.3%	4.66	4.49	4.44 [4.30, 4.58]	4.82	4.90	4.88 [4.72, 5.03]	4.84	4.79	4.74 [4.60, 4.88]	4.75	4.76	4.68 [4.49, 4.88]	4.40	4.38	4.30 [4.13, 4.48]	96.7%	95.1%
28	48.2%	34.0%	71	91.5%	4.24	4.18	4.21 [4.04, 4.38]	4.62	4.53	4.58 [4.40, 4.75]	4.70	4.65	4.68 [4.52, 4.85]	4.41	4.48	4.55 [4.33, 4.77]	4.21	4.11	4.09 [3.88, 4.30]	91.7%	94.0%
29	42.3%	46.4%	51	94.1%	4.66	4.55	4.39 [4.19, 4.59]	4.55	4.40	4.27 [4.06, 4.48]	4.77	4.67	4.54 [4.34, 4.74]	4.75	4.56	4.47 [4.21, 4.73]	4.47	4.22	4.08 [3.84, 4.32]	96.3%	94.0%
30	52.1%	38.2%	65	93.8%	4.05	4.16	4.17 [3.99, 4.34]	4.53	4.62	4.63 [4.44, 4.81]	4.53	4.58	4.55 [4.38, 4.72]	4.29	4.72	4.69 [4.47, 4.92]	3.86	3.91	3.91 [3.70, 4.12]	83.0%	92.1%
31	51.0%	52.6%	82	90.2%	4.36	4.15	4.12 [3.96, 4.29]	4.63	4.60	4.58 [4.42, 4.75]	4.66	4.65	4.64 [4.49, 4.79]	4.55	4.59	4.60 [4.39, 4.81]	4.24	4.20	4.22 [4.02, 4.41]	96.0%	92.4%
32	51.1%	59.1%	97	94.8%	4.41	4.22	4.22 [4.08, 4.36]	4.43	4.52	4.57 [4.41, 4.73]	4.55	4.59	4.61 [4.47, 4.76]	4.31	4.39	4.44 [4.26, 4.63]	3.99	3.86	3.87 [3.69, 4.05]	88.3%	89.5%
33	57.4%	38.7%	43	95.3%	4.48	4.45	4.32 [4.11, 4.53]	4.81	4.86	4.76 [4.55, 4.98]	4.88	4.76	4.67 [4.47, 4.87]	4.81	4.85	4.76 [4.49, 5.02]	4.25	4.34	4.24 [3.98, 4.50]	93.0%	92.7%
34	56.6%	48.5%	65	95.4%	4.46	4.10	4.11 [3.94, 4.29]	4.85	4.60	4.56 [4.38, 4.75]	4.60	4.40	4.41 [4.23, 4.58]	4.57	4.52	4.46 [4.23, 4.70]	4.00	3.89	3.93 [3.72, 4.14]	90.2%	82.5%
35	38.7%	32.3%	51	96.1%	4.38	4.24	4.33 [4.13, 4.52]	4.80	4.69	4.72 [4.52, 4.92]	4.80	4.60	4.69 [4.50, 4.87]	4.71	4.65	4.67 [4.43, 4.92]	4.28	4.08	4.17 [3.92, 4.41]	96.3%	86.3%
36	55.9%	24.5%	38	84.2%	4.30	4.29	4.24 [4.00, 4.48]	4.22	4.00	3.95 [3.71, 4.20]	4.45	4.30	4.23 [4.00, 4.45]	4.49	4.36	4.40 [4.10, 4.71]	3.99	3.86	3.83 [3.54, 4.13]	88.3%	89.5%

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
			N	fact.	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	«adéquate»													
	2017	2018	total	ajust.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
37	46.5%	49.2%	97	88.7%	4.22	4.30	4.27 [4.12, 4.41]	4.35	4.23	4.17 [4.02, 4.33]	4.45	4.45	4.41 [4.26, 4.55]	4.58	4.56	4.50 [4.30, 4.69]	3.97	4.04	4.00 [3.82, 4.18]	94.6%	87.5%
38	68.0%	69.1%	76	90.8%	4.63	4.69	4.58 [4.41, 4.74]	4.78	4.87	4.76 [4.58, 4.93]	4.85	4.89	4.81 [4.65, 4.97]	4.90	4.74	4.70 [4.49, 4.90]	4.40	4.49	4.41 [4.21, 4.61]	94.2%	93.3%
39	31.5%	43.2%	41	78.0%	4.02	3.93	3.99 [3.75, 4.23]	4.44	4.47	4.56 [4.31, 4.80]	4.52	4.43	4.51 [4.29, 4.74]	4.53	4.30	4.37 [4.05, 4.69]	3.88	3.97	4.04 [3.74, 4.34]	92.7%	85.4%
40	66.7%	53.8%	78	89.7%	4.41	4.46	4.43 [4.26, 4.59]	4.41	4.24	4.30 [4.12, 4.47]	4.59	4.51	4.51 [4.35, 4.67]	4.67	4.36	4.34 [4.14, 4.54]	4.36	4.21	4.14 [3.94, 4.34]	91.3%	94.9%
41	53.9%	66.4%	89	89.9%	4.26	4.34	4.29 [4.13, 4.44]	4.71	4.72	4.70 [4.54, 4.86]	4.71	4.71	4.65 [4.50, 4.80]	4.69	4.51	4.48 [4.27, 4.69]	4.04	4.07	4.01 [3.82, 4.19]	90.1%	90.7%
42	48.2%	47.8%	110	90.9%	4.19	4.03	4.09 [3.95, 4.23]	4.60	4.36	4.44 [4.30, 4.58]	4.62	4.27	4.31 [4.18, 4.44]	4.52	4.19	4.28 [4.10, 4.46]	3.98	3.89	3.94 [3.77, 4.11]	92.2%	84.0%
43	43.3%	32.0%	62	85.5%	4.15	4.00	4.00 [3.82, 4.19]	4.53	4.55	4.60 [4.40, 4.79]	4.60	4.43	4.41 [4.22, 4.59]	4.55	4.51	4.47 [4.21, 4.72]	4.07	4.00	3.96 [3.73, 4.19]	93.5%	93.2%
44	48.3%	38.4%	83	84.3%	3.91	3.86	3.98 [3.81, 4.14]	4.03	3.89	3.99 [3.81, 4.16]	4.10	4.24	4.37 [4.21, 4.53]	4.32	4.19	4.36 [4.14, 4.57]	3.63	3.71	3.78 [3.58, 3.98]	83.7%	82.5%
45	50.9%	48.7%	77	90.9%	4.30	4.28	4.27 [4.10, 4.43]	4.25	4.23	4.27 [4.09, 4.44]	4.35	4.43	4.41 [4.24, 4.57]	4.46	4.51	4.50 [4.28, 4.71]	4.08	4.08	4.04 [3.84, 4.24]	90.9%	89.6%
46	57.9%	57.9%	124	93.5%	4.43	4.55	4.45 [4.33, 4.58]	4.48	4.50	4.42 [4.29, 4.55]	4.68	4.65	4.58 [4.46, 4.70]	4.66	4.59	4.50 [4.34, 4.66]	4.16	4.14	4.09 [3.94, 4.25]	90.0%	94.2%
47	36.5%	38.1%	82	91.5%	3.93	4.05	4.12 [3.97, 4.28]	4.54	4.54	4.58 [4.41, 4.74]	4.59	4.70	4.75 [4.60, 4.91]	4.61	4.65	4.77 [4.55, 4.98]	3.91	3.85	3.88 [3.69, 4.08]	92.1%	91.0%
48	63.8%	46.3%	107	88.8%	4.31	4.29	4.24 [4.10, 4.38]	4.75	4.79	4.75 [4.60, 4.89]	4.70	4.71	4.66 [4.53, 4.80]	4.75	4.66	4.60 [4.41, 4.78]	4.22	4.35	4.31 [4.14, 4.48]	96.8%	96.3%

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
			N	fact.	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	«adéquate»													
	2017	2018	total	ajust.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
49	35.0%	39.6%	78	92.3%	4.28	4.15	4.10 [3.94, 4.26]	4.48	4.38	4.35 [4.17, 4.52]	4.67	4.67	4.63 [4.47, 4.79]	4.54	4.77	4.70 [4.47, 4.93]	4.13	4.04	4.00 [3.80, 4.20]	90.0%	91.0%
50	35.9%	41.7%	113	96.5%	4.28	4.13	4.10 [3.96, 4.23]	4.70	4.53	4.51 [4.37, 4.64]	4.75	4.47	4.45 [4.33, 4.57]	4.68	4.45	4.41 [4.24, 4.58]	4.23	3.88	3.89 [3.73, 4.05]	91.0%	89.7%
51	54.9%	53.7%	95	93.7%	4.38	4.49	4.43 [4.28, 4.58]	4.70	4.65	4.60 [4.45, 4.75]	4.78	4.56	4.52 [4.38, 4.66]	4.60	4.52	4.45 [4.27, 4.64]	4.09	4.29	4.24 [4.07, 4.42]	96.6%	100.0%
52	54.3%	46.9%	99	96.0%	4.16	4.06	4.13 [3.99, 4.28]	4.50	4.56	4.62 [4.47, 4.77]	4.50	4.53	4.58 [4.45, 4.72]	4.30	4.29	4.34 [4.14, 4.53]	3.97	3.83	3.87 [3.70, 4.05]	89.1%	89.6%
53	44.2%	38.9%	56	83.9%	4.21	4.31	4.23 [4.03, 4.43]	4.55	4.61	4.50 [4.29, 4.71]	4.56	4.44	4.38 [4.19, 4.57]	4.60	4.65	4.54 [4.27, 4.81]	3.98	4.23	4.19 [3.95, 4.44]	83.1%	87.0%
54	56.3%	54.9%	124	90.3%	4.31	4.27	4.29 [4.16, 4.42]	4.38	4.47	4.53 [4.39, 4.67]	4.61	4.53	4.56 [4.44, 4.69]	4.43	4.42	4.47 [4.30, 4.63]	3.88	3.89	3.89 [3.73, 4.05]	91.0%	91.9%
55	45.1%	46.1%	112	90.2%	4.36	4.38	4.33 [4.19, 4.46]	4.71	4.64	4.60 [4.46, 4.74]	4.61	4.76	4.71 [4.58, 4.84]	4.73	4.68	4.66 [4.48, 4.83]	4.22	4.24	4.19 [4.03, 4.36]	94.0%	95.5%
56	54.0%	43.0%	92	87.0%	4.15	4.22	4.16 [4.01, 4.32]	4.22	4.20	4.14 [3.97, 4.30]	4.24	4.30	4.25 [4.11, 4.40]	4.40	4.48	4.38 [4.18, 4.59]	3.81	3.99	3.93 [3.74, 4.11]	84.1%	88.0%
57	57.9%	43.3%	78	92.3%	4.34	4.07	4.06 [3.90, 4.23]	4.76	4.67	4.68 [4.51, 4.85]	4.73	4.72	4.75 [4.59, 4.90]	4.60	4.38	4.34 [4.12, 4.56]	4.23	3.99	3.98 [3.78, 4.18]	94.8%	97.4%
58	56.4%	55.7%	147	94.6%	4.18	4.24	4.25 [4.13, 4.36]	4.56	4.46	4.44 [4.32, 4.56]	4.68	4.69	4.66 [4.55, 4.77]	4.67	4.53	4.51 [4.36, 4.65]	4.00	4.10	4.09 [3.95, 4.23]	88.7%	94.5%
59	37.0%	32.2%	105	94.3%	4.50	4.53	4.42 [4.28, 4.56]	4.39	4.37	4.29 [4.15, 4.44]	4.45	4.59	4.52 [4.39, 4.65]	4.63	4.55	4.54 [4.36, 4.71]	4.06	4.05	3.96 [3.79, 4.12]	95.7%	92.2%
60	39.5%	42.3%	151	88.7%	4.14	4.10	4.16 [4.04, 4.28]	4.59	4.68	4.72 [4.59, 4.84]	4.57	4.60	4.68 [4.56, 4.79]	4.47	4.47	4.54 [4.39, 4.69]	4.02	3.99	4.02 [3.87, 4.16]	87.8%	92.7%

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
			N	fact.	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	«adéquate»													
	2017	2018	total	ajust.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
61	47.8%	43.5%	93	86.0%	3.97	4.08	4.12	4.53	4.53	4.57	4.67	4.60	4.62	4.45	4.48	4.55	3.86	3.91	3.97	87.9%	92.4%
							[3.97, 4.27]			[4.41, 4.74]			[4.46, 4.77]			[4.35, 4.75]			[3.78, 4.16]		
62	47.1%	48.0%	109	94.5%	4.27	4.36	4.28	4.70	4.75	4.70	4.58	4.68	4.62	4.65	4.77	4.73	4.12	4.22	4.20	90.4%	93.6%
							[4.14, 4.41]			[4.56, 4.84]			[4.49, 4.74]			[4.56, 4.91]			[4.04, 4.37]		
63	51.2%	48.7%	111	94.6%	4.41	4.38	4.29	4.48	4.44	4.37	4.50	4.57	4.50	4.42	4.55	4.46	4.09	4.19	4.09	93.5%	93.6%
							[4.16, 4.42]			[4.23, 4.50]			[4.38, 4.63]			[4.29, 4.63]			[3.92, 4.25]		
64	54.1%	53.7%	167	88.0%	4.22	4.18	4.17	4.49	4.64	4.63	4.61	4.64	4.63	4.57	4.71	4.74	3.98	4.02	4.04	92.0%	90.9%
							[4.06, 4.28]			[4.51, 4.74]			[4.52, 4.73]			[4.60, 4.89]			[3.90, 4.18]		
65	43.8%	42.8%	200	90.5%	4.23	4.14	4.13	4.60	4.55	4.54	4.59	4.65	4.64	4.45	4.59	4.57	4.04	3.96	3.96	90.8%	95.3%
							[4.03, 4.23]			[4.43, 4.64]			[4.55, 4.74]			[4.43, 4.70]			[3.83, 4.08]		
66	55.6%	41.6%	114	97.4%	4.50	4.28	4.26	4.69	4.65	4.61	4.77	4.72	4.69	4.62	4.58	4.53	4.34	4.18	4.13	89.3%	92.0%
							[4.13, 4.39]			[4.48, 4.75]			[4.57, 4.82]			[4.37, 4.69]			[3.98, 4.29]		
67	43.7%	43.5%	192	82.3%	4.13	4.20	4.28	4.56	4.65	4.71	4.60	4.61	4.72	4.52	4.57	4.64	4.03	4.03	4.10	93.2%	90.8%
							[4.17, 4.39]			[4.60, 4.82]			[4.61, 4.82]			[4.49, 4.78]			[3.96, 4.23]		
68	43.5%	43.2%	114	83.3%	4.10	4.09	4.23	4.02	4.13	4.21	4.24	4.23	4.31	4.19	4.36	4.37	3.88	3.91	3.91	87.4%	88.5%
							[4.09, 4.37]			[4.07, 4.36]			[4.18, 4.45]			[4.19, 4.55]			[3.73, 4.08]		
69	48.2%	38.8%	81	87.7%	4.00	4.01	4.14	4.02	3.91	4.07	4.10	4.21	4.32	4.28	4.20	4.42	3.67	3.75	3.85	81.1%	85.0%
							[3.98, 4.31]			[3.91, 4.24]			[4.17, 4.47]			[4.20, 4.63]			[3.65, 4.05]		
70	54.8%	49.3%	109	90.8%	4.27	4.13	4.13	4.60	4.59	4.58	4.58	4.66	4.64	4.59	4.59	4.58	4.04	4.01	3.99	91.7%	92.5%
							[3.99, 4.26]			[4.44, 4.73]			[4.51, 4.77]			[4.40, 4.76]			[3.83, 4.16]		
71	56.7%	60.1%	232	93.5%	4.44	4.45	4.37	4.71	4.76	4.70	4.72	4.85	4.79	4.69	4.65	4.56	4.36	4.34	4.27	93.6%	96.1%
							[4.28, 4.46]			[4.60, 4.79]			[4.70, 4.87]			[4.44, 4.67]			[4.16, 4.39]		
72	44.4%	51.5%	123	89.4%	4.28	4.35	4.31	4.67	4.68	4.64	4.72	4.61	4.57	4.66	4.70	4.65	3.92	4.24	4.25	88.8%	93.4%
							[4.18, 4.44]			[4.50, 4.77]			[4.44, 4.70]			[4.47, 4.84]			[4.09, 4.41]		

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive			
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)			
	N	fact.	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	«adéquate»		
	2017	2018	total	ajust.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2017	2018
73	41.2%	47.0%	195	94.9%	3.96	4.06	4.06	4.01	4.14	4.15	4.22	4.24	4.25	4.31	4.50	4.51	3.71	3.81	3.84	83.3%	88.0%		
74	50.8%	43.8%	154	90.9%	4.28	4.00	4.05	4.70	4.56	4.58	4.62	4.60	4.61	4.50	4.40	4.48	4.12	4.02	4.07	89.3%	86.8%		
75	46.8%	47.2%	145	88.3%	4.18	4.23	4.26	4.57	4.63	4.61	4.60	4.55	4.55	4.60	4.56	4.55	4.04	4.02	4.04	93.2%	87.4%		
76	42.9%	41.8%	140	95.0%	4.53	4.61	4.41	4.44	4.44	4.29	4.61	4.59	4.46	4.61	4.65	4.57	4.18	4.30	4.13	93.6%	94.2%		
77	49.6%	36.8%	146	95.2%	3.96	3.99	4.06	4.25	4.40	4.49	4.56	4.59	4.65	4.53	4.59	4.65	3.72	3.90	3.95	93.5%	92.3%		
78	54.8%	35.8%	96	92.7%	4.22	4.23	4.17	4.70	4.58	4.56	4.70	4.76	4.72	4.54	4.51	4.48	4.16	4.05	4.03	91.1%	90.5%		
79	38.7%	39.6%	133	85.7%	4.07	4.05	4.06	3.99	4.17	4.19	4.28	4.15	4.19	4.24	4.26	4.26	3.83	3.79	3.83	79.9%	87.7%		
80	60.5%	56.4%	158	91.8%	4.38	4.38	4.37	4.65	4.73	4.70	4.66	4.66	4.66	4.59	4.67	4.65	4.28	4.35	4.38	95.6%	93.0%		
81	36.2%	38.1%	114	87.7%	4.42	4.64	4.50	4.42	4.44	4.37	4.51	4.65	4.56	4.60	4.55	4.48	4.18	4.31	4.17	95.1%	92.0%		
82	45.5%	47.9%	179	90.5%	4.18	4.18	4.18	4.50	4.64	4.65	4.48	4.63	4.62	4.37	4.52	4.51	4.05	4.07	4.06	88.8%	91.5%		
83	46.5%	47.5%	125	86.4%	4.06	4.10	4.18	4.50	4.50	4.60	4.52	4.54	4.61	4.33	4.17	4.20	3.87	3.95	3.98	92.9%	84.2%		
84	55.8%	58.0%	159	93.7%	4.53	4.43	4.29	4.78	4.67	4.58	4.78	4.73	4.65	4.76	4.63	4.57	4.21	4.30	4.21	96.1%	93.6%		

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
			N	fact.	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	«adéquate»													
	2017	2018	total	ajust.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
85	48.7%	37.2%	192	93.8%	4.02	4.09	4.11 [4.01, 4.21]	4.56	4.52	4.53 [4.43, 4.64]	4.50	4.51	4.53 [4.43, 4.62]	4.49	4.40	4.38 [4.24, 4.51]	3.87	3.84	3.84 [3.72, 3.97]	88.6%	88.8%
86	43.0%	50.5%	186	82.3%	4.15	4.32	4.29 [4.18, 4.41]	4.63	4.65	4.63 [4.52, 4.75]	4.70	4.75	4.72 [4.61, 4.83]	4.56	4.55	4.51 [4.37, 4.65]	3.99	4.09	4.03 [3.90, 4.17]	93.0%	93.9%
87	56.5%	55.8%	159	88.1%	4.48	4.51	4.44 [4.33, 4.56]	4.39	4.44	4.39 [4.27, 4.52]	4.54	4.69	4.63 [4.51, 4.74]	4.54	4.70	4.59 [4.44, 4.74]	4.16	4.28	4.19 [4.05, 4.33]	94.8%	91.1%
88	43.4%	38.6%	157	89.2%	4.04	3.99	4.05 [3.93, 4.16]	4.54	4.45	4.53 [4.41, 4.65]	4.48	4.38	4.43 [4.32, 4.55]	4.24	4.23	4.40 [4.25, 4.56]	3.85	3.84	3.87 [3.73, 4.01]	86.1%	91.3%
89	55.9%	44.8%	107	89.7%	4.27	4.22	4.17 [4.03, 4.31]	4.69	4.48	4.48 [4.34, 4.63]	4.72	4.62	4.60 [4.47, 4.73]	4.68	4.64	4.61 [4.42, 4.79]	4.25	4.10	4.08 [3.91, 4.25]	93.0%	94.3%
90	48.7%	45.2%	175	84.6%	4.09	4.15	4.14 [4.02, 4.25]	4.49	4.57	4.61 [4.49, 4.73]	4.49	4.57	4.57 [4.46, 4.68]	4.30	4.44	4.49 [4.34, 4.64]	3.96	4.01	4.01 [3.87, 4.14]	87.6%	85.4%
91	35.8%	37.9%	192	94.3%	4.13	4.06	4.10 [3.99, 4.20]	4.41	4.47	4.49 [4.39, 4.60]	4.50	4.58	4.60 [4.50, 4.70]	4.55	4.54	4.59 [4.46, 4.72]	3.83	3.82	3.86 [3.74, 3.99]	92.9%	92.6%
92	38.3%	41.8%	165	81.8%	3.95	3.87	3.96 [3.84, 4.08]	4.04	3.97	4.03 [3.91, 4.16]	4.16	3.99	4.04 [3.92, 4.16]	4.31	4.24	4.27 [4.11, 4.43]	3.85	3.66	3.71 [3.57, 3.86]	87.3%	82.3%
93	42.1%	42.9%	233	94.8%	4.33	4.21	4.20 [4.11, 4.30]	4.73	4.67	4.66 [4.56, 4.76]	4.71	4.65	4.64 [4.55, 4.73]	4.56	4.51	4.50 [4.37, 4.62]	4.18	4.03	4.04 [3.92, 4.15]	93.3%	93.9%
94	51.7%	37.8%	143	86.0%	4.16	4.26	4.24 [4.12, 4.36]	4.13	4.17	4.22 [4.10, 4.35]	4.28	4.41	4.45 [4.33, 4.57]	4.42	4.46	4.47 [4.31, 4.63]	3.90	3.94	3.93 [3.78, 4.09]	89.4%	90.4%
95	62.7%	55.4%	200	88.5%	4.56	4.51	4.43 [4.33, 4.54]	4.50	4.47	4.36 [4.25, 4.47]	4.61	4.63	4.54 [4.44, 4.64]	4.65	4.72	4.67 [4.53, 4.81]	4.16	4.29	4.24 [4.11, 4.37]	94.9%	92.4%
96	51.8%	44.3%	168	86.3%	4.09	4.17	4.23 [4.11, 4.34]	4.16	4.05	4.10 [3.98, 4.22]	4.29	4.31	4.35 [4.24, 4.46]	4.31	4.36	4.38 [4.23, 4.52]	3.84	3.91	3.92 [3.78, 4.06]	89.0%	92.4%

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
			N	fact.	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	«adéquate»													
	2017	2018	total	ajust.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
97	46.4%	40.6%	119	95.0%	4.29	4.25	4.30	4.66	4.65	4.71	4.66	4.65	4.66	4.59	4.41	4.42	4.08	3.92	3.93	91.5%	92.9%
							[4.17, 4.43]			[4.57, 4.84]			[4.53, 4.78]			[4.25, 4.59]			[3.78, 4.09]		
98	41.6%	32.8%	105	97.1%	4.16	4.39	4.33	4.61	4.68	4.63	4.57	4.67	4.64	4.45	4.54	4.53	4.06	4.10	4.07	84.7%	93.1%
							[4.20, 4.47]			[4.49, 4.77]			[4.51, 4.77]			[4.36, 4.71]			[3.90, 4.23]		
99	62.1%	43.1%	172	93.0%	4.26	4.32	4.33	4.55	4.65	4.64	4.55	4.58	4.60	4.40	4.51	4.49	4.09	4.22	4.24	88.6%	91.9%
							[4.22, 4.43]			[4.53, 4.75]			[4.50, 4.70]			[4.35, 4.62]			[4.11, 4.37]		
100	30.5%	39.6%	224	87.1%	4.06	4.02	4.06	4.56	4.45	4.54	4.56	4.39	4.43	4.41	4.26	4.32	3.99	3.88	3.91	93.2%	88.7%
							[3.96, 4.16]			[4.44, 4.65]			[4.33, 4.52]			[4.19, 4.45]			[3.79, 4.03]		
101	48.0%	44.7%	196	91.8%	4.21	4.28	4.28	4.56	4.73	4.72	4.53	4.62	4.61	4.59	4.57	4.53	4.15	4.16	4.15	89.8%	90.8%
							[4.18, 4.38]			[4.62, 4.83]			[4.52, 4.71]			[4.40, 4.66]			[4.02, 4.28]		
102	52.5%	36.9%	211	86.7%	4.04	3.97	4.00	4.54	4.54	4.57	4.49	4.45	4.51	4.52	4.35	4.36	3.97	3.78	3.81	89.7%	89.7%
							[3.90, 4.10]			[4.47, 4.68]			[4.41, 4.61]			[4.23, 4.50]			[3.69, 3.94]		
103	42.4%	41.8%	169	95.3%	4.21	4.15	4.11	4.58	4.67	4.63	4.48	4.64	4.64	4.49	4.53	4.49	4.02	3.93	3.90	92.7%	91.0%
							[4.00, 4.22]			[4.52, 4.74]			[4.54, 4.74]			[4.35, 4.63]			[3.77, 4.03]		
104	40.6%	43.4%	217	92.2%	4.72	4.67	4.50	4.55	4.49	4.36	4.67	4.64	4.54	4.63	4.69	4.61	4.46	4.41	4.28	89.4%	95.3%
							[4.41, 4.60]			[4.26, 4.46]			[4.44, 4.63]			[4.48, 4.74]			[4.16, 4.40]		
105	48.9%	47.5%	241	89.6%	4.05	4.06	4.11	4.49	4.59	4.60	4.44	4.62	4.65	4.44	4.40	4.41	3.89	3.94	3.98	87.0%	90.5%
							[4.01, 4.20]			[4.50, 4.70]			[4.56, 4.74]			[4.29, 4.53]			[3.87, 4.10]		
106	56.8%	23.1%	107	95.3%	4.32	4.26	4.28	4.64	4.48	4.50	4.61	4.50	4.50	4.52	4.53	4.52	4.17	4.04	4.06	93.9%	91.2%
							[4.15, 4.42]			[4.36, 4.65]			[4.37, 4.63]			[4.34, 4.70]			[3.89, 4.22]		
107	39.7%	37.9%	224	91.5%	3.95	4.05	4.14	4.48	4.50	4.58	4.56	4.63	4.71	4.59	4.66	4.71	3.78	3.88	3.95	89.3%	92.3%
							[4.04, 4.23]			[4.48, 4.68]			[4.61, 4.80]			[4.59, 4.83]			[3.83, 4.07]		
108	46.6%	48.0%	240	89.6%	4.16	3.94	4.00	4.50	4.46	4.51	4.54	4.41	4.43	4.52	4.43	4.48	3.98	3.81	3.86	89.5%	87.0%
							[3.91, 4.09]			[4.41, 4.61]			[4.34, 4.53]			[4.35, 4.60]			[3.75, 3.98]		

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
			N	fact.	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	«adéquate»													
	2017	2018	total	ajust.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
109	47.5%	32.9%	124	99.2%	4.24	4.34	4.29 [4.16, 4.41]	4.75	4.73	4.67 [4.54, 4.80]	4.68	4.73	4.68 [4.56, 4.80]	4.55	4.74	4.66 [4.50, 4.83]	4.15	4.17	4.12 [3.97, 4.27]	89.6%	95.9%
110	49.4%	44.5%	248	90.7%	4.03	4.10	4.18 [4.08, 4.27]	4.29	4.34	4.43 [4.33, 4.52]	4.50	4.54	4.62 [4.53, 4.71]	4.44	4.54	4.66 [4.54, 4.78]	3.84	3.91	3.96 [3.85, 4.07]	88.3%	91.1%
111	47.1%	46.1%	294	88.8%	4.06	3.94	4.00 [3.91, 4.08]	4.50	4.46	4.51 [4.43, 4.60]	4.53	4.44	4.49 [4.41, 4.57]	4.43	4.40	4.45 [4.34, 4.57]	3.94	3.81	3.88 [3.77, 3.98]	88.2%	88.1%
112	56.0%	48.4%	221	91.0%	4.37	4.25	4.28 [4.18, 4.38]	4.72	4.67	4.66 [4.56, 4.76]	4.71	4.65	4.66 [4.57, 4.75]	4.63	4.50	4.46 [4.33, 4.60]	4.04	4.11	4.18 [4.06, 4.30]	88.4%	92.2%
113	54.9%	51.2%	241	88.4%	4.17	4.15	4.16 [4.07, 4.26]	4.56	4.58	4.58 [4.49, 4.68]	4.57	4.69	4.68 [4.59, 4.77]	4.45	4.49	4.49 [4.37, 4.61]	3.98	4.03	4.02 [3.90, 4.13]	86.6%	94.1%
114	43.2%	38.7%	323	82.4%	4.05	4.07	4.11 [4.03, 4.20]	4.47	4.43	4.49 [4.40, 4.58]	4.50	4.44	4.46 [4.38, 4.54]	4.35	4.35	4.45 [4.34, 4.55]	3.91	3.97	4.00 [3.90, 4.10]	87.0%	88.4%
115	36.4%	35.8%	228	90.8%	4.06	4.04	4.15 [4.05, 4.25]	4.52	4.38	4.46 [4.36, 4.56]	4.50	4.48	4.55 [4.46, 4.65]	4.32	4.32	4.49 [4.36, 4.61]	3.94	3.92	3.98 [3.86, 4.10]	86.8%	87.7%
116	45.9%	40.7%	330	85.2%	4.14	4.21	4.24 [4.16, 4.32]	4.58	4.59	4.63 [4.55, 4.71]	4.57	4.55	4.57 [4.50, 4.65]	4.48	4.50	4.49 [4.39, 4.60]	4.05	4.12	4.15 [4.05, 4.25]	89.3%	88.7%
117	58.8%	51.8%	253	92.1%	4.43	4.45	4.34 [4.25, 4.43]	4.60	4.47	4.39 [4.30, 4.49]	4.57	4.55	4.49 [4.40, 4.57]	4.70	4.58	4.45 [4.32, 4.57]	4.22	4.22	4.14 [4.03, 4.25]	92.1%	92.4%
118	43.0%	45.3%	216	95.4%	4.26	4.25	4.26 [4.17, 4.36]	4.59	4.63	4.63 [4.53, 4.73]	4.61	4.62	4.61 [4.52, 4.70]	4.55	4.55	4.53 [4.41, 4.65]	4.11	4.09	4.10 [3.98, 4.21]	93.4%	94.7%
119	55.5%	51.9%	308	94.2%	4.36	4.37	4.34 [4.26, 4.42]	4.68	4.66	4.64 [4.55, 4.72]	4.75	4.68	4.64 [4.56, 4.72]	4.66	4.58	4.54 [4.44, 4.65]	4.22	4.13	4.10 [4.00, 4.20]	93.2%	91.1%
120	55.2%	48.1%	274	92.3%	4.03	4.13	4.14 [4.05, 4.23]	4.04	4.16	4.16 [4.07, 4.25]	4.20	4.31	4.32 [4.24, 4.40]	4.31	4.42	4.42 [4.31, 4.53]	3.77	3.84	3.87 [3.77, 3.98]	87.3%	85.0%

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
			N	fact.	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	«adéquate»													
	2017	2018	total	ajust.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
121	56.0%	42.9%	235	90.2%	4.19	4.12	4.12	4.16	4.13	4.14	4.28	4.24	4.24	4.42	4.31	4.32	3.91	3.82	3.81	88.9%	84.1%
							[4.03, 4.22]			[4.04, 4.24]			[4.15, 4.33]			[4.20, 4.44]			[3.70, 3.93]		
122	49.2%	37.6%	160	85.0%	4.20	4.18	4.14	4.51	4.55	4.52	4.55	4.50	4.49	4.41	4.51	4.53	4.00	4.10	4.08	87.4%	92.9%
							[4.02, 4.26]			[4.39, 4.64]			[4.37, 4.60]			[4.38, 4.68]			[3.94, 4.22]		
123	51.5%	49.9%	307	90.6%	4.11	4.07	4.09	4.55	4.54	4.55	4.53	4.58	4.59	4.48	4.43	4.44	3.93	3.91	3.91	88.3%	89.6%
							[4.00, 4.17]			[4.47, 4.64]			[4.51, 4.67]			[4.34, 4.55]			[3.81, 4.01]		
124	45.0%	45.5%	284	89.8%	4.10	3.95	4.02	4.49	4.39	4.45	4.49	4.43	4.51	4.51	4.45	4.48	3.87	3.81	3.86	88.3%	84.6%
							[3.94, 4.11]			[4.36, 4.54]			[4.42, 4.59]			[4.36, 4.59]			[3.76, 3.97]		
125	49.8%	45.5%	286	88.5%	4.24	4.26	4.25	4.61	4.56	4.58	4.57	4.53	4.53	4.51	4.42	4.42	4.10	4.02	4.01	86.3%	88.6%
							[4.16, 4.34]			[4.49, 4.67]			[4.44, 4.61]			[4.31, 4.53]			[3.91, 4.12]		
126	45.2%	47.6%	366	90.4%	4.16	4.20	4.20	4.23	4.30	4.28	4.30	4.42	4.41	4.41	4.45	4.42	3.89	3.89	3.91	85.5%	86.2%
							[4.12, 4.27]			[4.20, 4.35]			[4.34, 4.48]			[4.33, 4.52]			[3.81, 4.00]		
127	39.0%	37.5%	296	85.8%	4.05	4.04	4.09	4.49	4.44	4.49	4.52	4.43	4.47	4.38	4.27	4.34	3.90	3.83	3.87	87.1%	87.4%
							[4.01, 4.18]			[4.41, 4.58]			[4.38, 4.55]			[4.23, 4.45]			[3.77, 3.98]		
128	59.1%	53.4%	315	88.9%	4.47	4.42	4.44	4.71	4.68	4.70	4.66	4.71	4.72	4.63	4.61	4.63	4.24	4.22	4.22	93.9%	91.3%
							[4.36, 4.52]			[4.62, 4.79]			[4.64, 4.79]			[4.52, 4.73]			[4.12, 4.32]		
129	40.9%	35.5%	265	86.4%	4.12	4.07	4.12	4.28	4.32	4.37	4.36	4.36	4.39	4.41	4.36	4.42	3.90	3.72	3.77	87.0%	89.8%
							[4.03, 4.21]			[4.28, 4.47]			[4.30, 4.47]			[4.31, 4.54]			[3.66, 3.88]		
130	37.4%	34.7%	285	92.6%	4.01	3.95	3.99	4.38	4.38	4.42	4.55	4.50	4.56	4.54	4.43	4.50	3.79	3.79	3.83	91.2%	90.8%
							[3.91, 4.08]			[4.33, 4.50]			[4.48, 4.64]			[4.40, 4.61]			[3.73, 3.94]		
131	43.2%	42.4%	335	88.4%	4.16	4.06	4.08	4.59	4.57	4.62	4.58	4.60	4.62	4.50	4.53	4.52	3.96	3.91	3.93	89.9%	90.3%
							[4.00, 4.16]			[4.54, 4.70]			[4.54, 4.70]			[4.42, 4.62]			[3.83, 4.02]		
132	46.4%	37.1%	199	98.0%	4.37	4.38	4.32	4.74	4.77	4.70	4.74	4.72	4.67	4.56	4.57	4.51	4.16	4.14	4.09	91.4%	96.4%
							[4.22, 4.42]			[4.60, 4.80]			[4.57, 4.76]			[4.38, 4.63]			[3.97, 4.21]		

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
			N	fact.	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	«adéquate»													
	2017	2018	total	ajust.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
133	47.8%	44.6%	311	90.4%	3.99	4.05	4.07 [3.99, 4.15]	4.10	4.15	4.15 [4.07, 4.23]	4.21	4.23	4.25 [4.17, 4.32]	4.25	4.21	4.20 [4.10, 4.31]	3.74	3.70	3.70 [3.60, 3.80]	85.5%	85.9%
134	36.0%	41.4%	359	88.9%	4.10	4.01	4.04 [3.96, 4.12]	4.45	4.41	4.46 [4.38, 4.54]	4.53	4.44	4.48 [4.41, 4.55]	4.35	4.26	4.33 [4.23, 4.43]	3.88	3.78	3.78 [3.69, 3.88]	86.4%	85.3%
135	49.7%	42.0%	280	94.3%	4.26	4.32	4.27 [4.18, 4.35]	4.64	4.67	4.66 [4.57, 4.74]	4.59	4.68	4.64 [4.56, 4.72]	4.46	4.49	4.48 [4.37, 4.59]	4.05	4.07	4.04 [3.93, 4.14]	94.7%	91.0%
136	46.5%	43.4%	359	91.1%	4.16	4.05	4.09 [4.01, 4.17]	4.61	4.53	4.55 [4.47, 4.63]	4.56	4.52	4.53 [4.46, 4.61]	4.39	4.32	4.34 [4.24, 4.44]	4.06	3.83	3.86 [3.77, 3.95]	89.2%	88.5%
137	41.1%	45.5%	330	90.3%	4.13	4.21	4.24 [4.16, 4.32]	4.53	4.58	4.58 [4.50, 4.66]	4.49	4.54	4.55 [4.48, 4.63]	4.42	4.55	4.58 [4.48, 4.69]	4.01	4.07	4.06 [3.96, 4.15]	92.3%	86.3%
138	38.8%	36.7%	571	89.7%	4.15	4.24	4.24 [4.18, 4.30]	4.49	4.55	4.56 [4.50, 4.63]	4.51	4.57	4.59 [4.53, 4.65]	4.45	4.50	4.54 [4.46, 4.62]	3.96	3.94	3.92 [3.85, 4.00]	90.5%	87.3%
139	43.0%	43.8%	389	94.9%	4.21	4.04	4.09 [4.02, 4.16]	4.70	4.49	4.53 [4.45, 4.60]	4.63	4.49	4.54 [4.47, 4.61]	4.53	4.46	4.49 [4.39, 4.58]	4.13	3.94	3.99 [3.90, 4.08]	92.0%	88.3%
140	45.0%	48.9%	544	86.6%	4.03	4.15	4.16 [4.09, 4.22]	4.44	4.55	4.53 [4.47, 4.60]	4.42	4.47	4.48 [4.42, 4.54]	4.29	4.42	4.46 [4.38, 4.54]	3.78	3.95	3.95 [3.87, 4.03]	88.1%	88.8%
141	66.3%	59.1%	336	91.4%	4.48	4.38	4.39 [4.31, 4.46]	4.70	4.67	4.66 [4.58, 4.74]	4.69	4.71	4.69 [4.61, 4.76]	4.55	4.43	4.42 [4.33, 4.52]	4.22	4.22	4.20 [4.11, 4.30]	91.5%	90.9%
142	42.9%	44.3%	338	87.0%	4.09	4.17	4.22 [4.14, 4.30]	4.23	4.20	4.25 [4.17, 4.34]	4.32	4.36	4.38 [4.31, 4.46]	4.40	4.50	4.50 [4.39, 4.60]	3.77	3.93	3.93 [3.83, 4.03]	85.9%	89.0%
143	50.1%	44.6%	368	88.0%	4.16	4.22	4.25 [4.17, 4.32]	4.53	4.59	4.62 [4.54, 4.70]	4.57	4.61	4.63 [4.55, 4.70]	4.55	4.54	4.57 [4.47, 4.67]	4.06	4.05	4.07 [3.98, 4.16]	90.1%	91.5%
144	43.3%	46.4%	512	91.4%	4.15	4.24	4.22 [4.16, 4.29]	4.58	4.62	4.59 [4.53, 4.66]	4.62	4.65	4.62 [4.56, 4.69]	4.59	4.54	4.52 [4.44, 4.61]	3.96	4.07	4.05 [3.97, 4.13]	92.7%	91.3%

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
	2017	2018	N total	fact. ajust.	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	2017	2018
145	48.2%	51.7%	551	86.2%	4.19	4.15	4.16 [4.09, 4.22]	4.62	4.53	4.52 [4.45, 4.58]	4.58	4.57	4.58 [4.52, 4.64]	4.46	4.54	4.55 [4.47, 4.63]	4.04	4.00	4.00 [3.92, 4.08]	89.7%	88.4%
146	41.7%	36.2%	314	96.5%	4.33	4.34	4.30 [4.22, 4.38]	4.67	4.70	4.67 [4.59, 4.75]	4.63	4.63	4.60 [4.52, 4.67]	4.54	4.51	4.50 [4.39, 4.60]	4.02	4.05	4.02 [3.92, 4.12]	90.8%	92.3%
147	44.4%	42.5%	585	93.2%	4.10	4.16	4.15 [4.10, 4.21]	4.53	4.50	4.49 [4.43, 4.55]	4.45	4.51	4.50 [4.44, 4.55]	4.46	4.44	4.43 [4.36, 4.51]	3.87	3.86	3.87 [3.79, 3.94]	88.8%	87.1%
148	45.5%	44.7%	873	87.2%	4.21	4.25	4.27 [4.22, 4.32]	4.56	4.60	4.61 [4.56, 4.66]	4.59	4.57	4.58 [4.53, 4.62]	4.43	4.47	4.50 [4.43, 4.57]	4.03	4.10	4.12 [4.06, 4.18]	89.7%	88.9%
149	39.9%	45.0%	741	89.5%	4.07	3.97	4.04 [3.98, 4.09]	4.48	4.48	4.52 [4.46, 4.57]	4.47	4.45	4.50 [4.45, 4.55]	4.41	4.26	4.34 [4.27, 4.41]	3.87	3.81	3.87 [3.80, 3.93]	88.2%	89.1%
150	43.1%	42.9%	756	85.2%	4.12	4.16	4.17 [4.11, 4.22]	4.49	4.55	4.57 [4.51, 4.62]	4.54	4.58	4.59 [4.54, 4.64]	4.43	4.52	4.56 [4.49, 4.63]	3.86	3.96	3.95 [3.88, 4.02]	84.2%	89.1%
151	34.1%	34.3%	742	97.8%	4.08	4.05	4.11 [4.06, 4.16]	4.45	4.43	4.47 [4.41, 4.52]	4.51	4.48	4.52 [4.47, 4.57]	4.30	4.21	4.26 [4.20, 4.33]	3.77	3.79	3.83 [3.77, 3.89]	87.1%	85.8%
152	34.0%	35.0%	986	95.0%	4.05	4.05	4.10 [4.06, 4.15]	4.43	4.46	4.51 [4.46, 4.55]	4.46	4.42	4.47 [4.42, 4.51]	4.35	4.39	4.44 [4.38, 4.49]	3.77	3.76	3.82 [3.76, 3.87]	84.0%	86.0%
154	44.5%	39.2%	865	87.1%	4.20	4.18	4.17 [4.12, 4.22]	4.09	4.10	4.12 [4.07, 4.17]	4.27	4.28	4.27 [4.22, 4.32]	4.37	4.37	4.36 [4.30, 4.43]	3.86	3.84	3.84 [3.78, 3.90]	84.7%	86.0%
155	45.4%	47.3%	875	92.0%	4.06	4.07	4.12 [4.07, 4.17]	4.12	4.07	4.11 [4.06, 4.16]	4.26	4.20	4.25 [4.21, 4.30]	4.35	4.31	4.36 [4.29, 4.42]	3.71	3.65	3.69 [3.63, 3.75]	85.1%	83.7%
156	47.1%	44.0%	1148	91.6%	4.16	4.11	4.16 [4.12, 4.20]	4.51	4.47	4.51 [4.46, 4.55]	4.47	4.46	4.49 [4.45, 4.53]	4.37	4.36	4.40 [4.35, 4.45]	3.96	3.81	3.85 [3.80, 3.91]	85.5%	86.9%
157	65.5%	52.4%	43	90.7%	4.40	4.10	4.21 [3.99, 4.43]	4.73	4.65	4.65 [4.42, 4.88]	4.69	4.68	4.71 [4.51, 4.92]	4.60	4.60	4.55 [4.25, 4.85]	4.28	4.21	4.29 [4.02, 4.56]	85.2%	95.1%

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
	2017	2018	N total	fact. ajust.	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	n-a 2017	n-a 2018	ajustée [IC95%] 2018	«adéquate»	
158	53.0%	43.2%	48	72.9%	3.77	3.83	3.98 [3.75, 4.21]	4.16	4.16	4.41 [4.17, 4.65]	4.20	4.35	4.53 [4.31, 4.75]	3.80	4.07	4.22 [3.91, 4.53]	3.82	3.59	3.60 [3.31, 3.89]	78.3%	76.6%
159	59.1%	44.1%	41	87.8%	4.19	4.31	4.38 [4.15, 4.60]	4.51	4.59	4.62 [4.38, 4.85]	4.52	4.74	4.76 [4.54, 4.97]	4.53	4.76	4.84 [4.55, 5.14]	4.15	4.23	4.25 [3.97, 4.53]	100.0%	97.4%
160	68.5%	60.2%	62	88.7%	4.63	4.64	4.58 [4.40, 4.77]	4.38	4.41	4.42 [4.22, 4.61]	4.59	4.60	4.54 [4.36, 4.72]	4.71	4.77	4.72 [4.48, 4.95]	4.40	4.41	4.40 [4.17, 4.63]	96.8%	91.9%
161	51.3%	49.1%	26	100.0%	4.36	4.50	4.44 [4.18, 4.71]	4.79	4.75	4.71 [4.42, 4.99]	4.79	4.91	4.89 [4.63, 5.16]	4.75	4.75	4.64 [4.30, 4.99]	4.23	4.54	4.51 [4.18, 4.83]	94.9%	96.2%
162	55.7%	57.3%	43	81.4%	4.19	4.07	4.10 [3.87, 4.33]	4.27	3.86	3.85 [3.61, 4.10]	4.39	4.49	4.52 [4.29, 4.75]	4.62	4.38	4.36 [4.05, 4.66]	3.97	3.97	4.00 [3.71, 4.28]	76.3%	90.0%
163	41.8%	53.9%	69	94.2%	4.55	4.36	4.30 [4.13, 4.48]	4.83	4.55	4.49 [4.31, 4.67]	4.72	4.70	4.69 [4.52, 4.85]	4.77	4.50	4.43 [4.20, 4.65]	4.32	4.10	4.07 [3.86, 4.28]	86.8%	92.8%
164	48.6%	41.1%	39	71.8%	4.14	4.26	4.22 [3.96, 4.47]	4.42	4.63	4.69 [4.43, 4.96]	4.57	4.59	4.69 [4.45, 4.94]	4.70	4.65	4.74 [4.40, 5.08]	4.11	4.22	4.25 [3.93, 4.57]	97.2%	91.9%
165	25.8%	28.6%	20	80.0%	4.06	4.05	4.13	4.56	4.44	4.46	4.52	4.32	4.40	4.63	4.75	4.88	4.12	4.11	4.10	88.2%	94.7%
166	65.3%	53.3%	32	93.8%	4.31	4.50	4.44 [4.19, 4.69]	4.64	4.71	4.64 [4.37, 4.92]	4.83	4.78	4.73 [4.48, 4.99]	4.69	4.81	4.74 [4.41, 5.07]	4.22	4.25	4.24 [3.93, 4.54]	96.9%	100.0%
167	40.0%	50.0%	42	90.5%	4.34	4.49	4.45 [4.22, 4.67]	4.80	4.61	4.51 [4.27, 4.74]	4.80	4.68	4.63 [4.42, 4.84]	4.64	4.71	4.60 [4.31, 4.89]	3.97	4.44	4.34 [4.06, 4.61]	83.9%	95.1%
168	64.6%	53.3%	24	83.3%	4.30	4.63	4.69 [4.39, 5.00]	4.32	4.58	4.46 [4.15, 4.77]	4.57	4.65	4.58	4.67	4.81	4.77	4.00	4.25	4.34 [3.96, 4.71]	90.3%	87.0%
169	62.0%	48.6%	35	85.7%	4.61	4.60	4.56 [4.31, 4.81]	4.52	4.15	4.17 [3.91, 4.44]	4.86	4.58	4.54 [4.30, 4.78]	4.75	4.48	4.41 [4.05, 4.77]	4.32	4.33	4.28 [3.96, 4.59]	96.8%	91.4%

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
			N	fact.	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	«adéquate»													
	2017	2018	total	ajust.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
170	39.5%	37.5%	33	81.8%	4.03	4.00	4.13	4.28	4.66	4.74	4.31	4.55	4.53	4.32	4.46	4.66	3.93	4.03	4.16	89.7%	100.0%
							[3.86, 4.39]			[4.45, 5.02]			[4.27, 4.80]			[4.30, 5.02]			[3.84, 4.49]		
171	56.0%	43.3%	26	88.5%	4.11	4.04	4.21	4.00	4.14	4.29	4.12	4.43	4.50	4.12	4.54	4.55	3.54	3.84	3.96	92.9%	80.0%
							[3.92, 4.50]									[4.20, 4.91]			[3.61, 4.30]		
172	40.0%	73.9%	34	85.3%	4.38	4.15	4.17	4.75	4.83	4.89	4.79	4.71	4.76	4.53	4.78	4.89	4.33	4.06	4.09	87.5%	88.2%
							[3.91, 4.42]			[4.61, 5.16]			[4.50, 5.01]			[4.54, 5.24]			[3.78, 4.40]		
173	77.4%	60.5%	26	96.2%	4.39	4.54	4.49	4.61	4.69	4.68	4.64	4.77	4.76	4.55	4.88	4.86	4.48	4.62	4.59	95.7%	92.3%
							[4.22, 4.77]			[4.40, 4.96]			[4.50, 5.01]			[4.52, 5.19]			[4.26, 4.93]		
174	34.8%	21.9%	7	100.0%	3.50	3.86	4.09	4.41	4.00	4.25	4.52	4.71	4.90	4.64	4.43	4.73	3.64	4.00	4.17	82.6%	85.7%
175	53.5%	42.1%	24	87.5%	4.14	4.04	4.14	4.39	4.63	4.75	4.26	4.67	4.84	4.19	4.47	4.56	3.57	3.75	3.89	82.6%	79.2%
							[3.85, 4.44]			[4.45, 5.05]			[4.56, 5.12]						[3.52, 4.25]		
176	63.3%	27.3%	6	83.3%	4.00	4.17	4.07	3.65	3.50	3.68	4.19	4.50	4.62	4.05	4.40	4.44	4.00	4.33	4.24	94.4%	100.0%
177	34.6%	40.4%	21	90.5%	4.12	4.05	4.14	4.39	4.40	4.34	4.17	4.70	4.73	4.29	4.38	4.39	3.72	3.90	4.14	66.7%	76.2%
178	24.7%	32.5%	27	92.6%	3.88	3.70	3.96	4.13	4.15	4.31	4.20	4.35	4.47	4.00	3.46	3.68	3.71	3.44	3.67	87.5%	96.2%
							[3.69, 4.23]			[4.04, 4.59]			[4.21, 4.73]			[3.32, 4.04]			[3.34, 4.01]		
180	37.5%	50.0%	16	87.5%	4.00	3.94	3.98	3.94	3.86	4.22	4.25	4.19	4.50	4.60	4.36	4.52	3.78	3.81	3.72	72.2%	86.7%
181	37.5%	35.1%	13	84.6%	4.00	4.08	4.00	4.33	4.77	4.83	4.44	4.50	4.53	4.40	4.33	4.53	4.00	4.08	4.01	83.3%	84.6%
182	56.3%	52.4%	22	95.5%	4.11	4.36	4.38	4.06	4.40	4.41	4.41	4.42	4.36	4.75	4.50	4.57	4.28	3.91	3.87	77.8%	90.9%
							[4.08, 4.68]			[4.10, 4.72]									[3.50, 4.23]		

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
			N	fact.	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	«adéquate»													
	2017	2018	total	ajust.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018
183	51.5%	66.7%	20	90.0%	4.71	4.63	4.65	4.76	4.37	4.29	4.59	4.58	4.50	4.59	4.89	4.84	4.41	4.35	4.27	94.1%	90.0%
184	35.4%	44.4%	8	87.5%	4.07	4.25	4.18	4.35	4.75	4.77	4.47	4.88	4.88	4.33	4.71	4.76	3.82	4.00	4.00	82.4%	87.5%
185	53.3%	59.1%	13	92.3%	4.50	4.69	4.54	4.73	4.90	4.81	4.67	4.90	4.80	5.00	4.86	4.77	4.80	4.54	4.39	93.8%	92.3%
186	47.1%	33.3%	9	66.7%	4.19	4.13	4.23	4.36	4.67	4.66	4.53	4.67	4.69	4.62	4.33	4.42	4.13	4.00	4.25	87.5%	100.0%
187	57.7%	40.9%	9	77.8%	4.27	3.67	3.65	4.73	3.89	3.64	4.67	4.22	4.19	4.71	4.57	4.52	4.31	4.00	3.79	78.6%	77.8%
190	73.3%	25.0%	3	66.7%	4.00	4.33	4.74	4.63	4.67	5.00	4.25	4.33	4.67	4.67	4.00	4.01	3.90	4.00	4.23	100.0%	100.0%
192	35.5%	28.1%	9	100.0%	4.18	3.88	4.11	4.40	4.13	4.30	4.73	4.57	4.76	4.45	4.43	4.76	4.18	3.44	3.57	90.9%	88.9%
193	50.0%	47.6%	10	100.0%	4.00	4.10	4.21	4.56	3.89	4.02	4.00	4.30	4.35	3.88	4.78	4.86	3.56	4.00	4.05	62.5%	80.0%
194	47.1%	55.6%	5	60.0%	4.25	3.80	3.67	4.38	4.40	3.98	4.38	4.40	4.03	4.38	3.80	3.65	4.13	3.80	3.06	100.0%	60.0%
195	12.5%	17.4%	4	100.0%	4.71	4.25	4.24	4.43	4.25	4.21	4.57	4.50	4.48	4.57	4.33	4.38	4.14	3.75	3.77	100.0%	75.0%
196	33.3%	38.5%	5	80.0%	4.00	3.60	3.51	4.20	4.80	4.81	4.20	4.60	4.49	4.40	4.40	4.39	3.83	4.00	3.97	66.7%	100.0%
197	12.5%	22.2%	8	75.0%	4.33	3.88	4.00	4.50	4.75	4.85	4.50	4.63	4.60	4.50	3.71	3.39	3.83	3.88	3.95	83.3%	87.5%

Code	Taux de réponses		Réponses en 2018		Question 1 Moyenne			Question 2 Moyenne			Question 3 Moyenne			Question 4 Moyenne			Question 5 Moyenne			Question 6 Taux réponses positive	
					(Collectif : 4.18)			(Collectif : 4.49)			(Collectif : 4.52)			(Collectif : 4.47)			(Collectif : 3.98)			(Collectif : 89.5%)	
	2017	2018	N	fact.	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	«adéquate»													
		total	ajust.	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	2018	2017	2018	
198	41.7%	20.0%	2	100.0%	4.00	5.00	5.00	4.60	5.00	4.93	4.40	5.00	5.00	4.40	5.00	5.00	3.80	4.50	4.61	80.0%	100.0%
200	50.0%	41.7%	5	100.0%	4.00	4.40	4.40	4.00	4.80	4.87	5.00	4.60	4.58	5.00	4.00	4.05	4.50	4.20	4.17	100.0%	100.0%
201		50.0%	11	90.9%		4.64	4.34		4.55	4.32		4.90	4.73		4.75	4.70		4.73	4.58		100.0%

N total : Nombre de réponses en 2018

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 la destination à la sortie de l'hôpital)

Attention : Les IC ne sont pas indiqués pour les cas avec moins de 20 réponses évaluées. Ces chiffres, qui reposent sur peu de données doivent être interprétés avec la plus grande prudence !

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



Votre satisfaction concernant l'hospitalisation

Hôpital:

Numéro d'identification:

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

Questions générales sur votre hospitalisation

1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?

- Excellente
 Très bonne
 Bonne
 Moins bonne
 Mauvaise

2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?

- Toujours
 Très souvent
 Quelquefois
 Rarement
 Jamais
 Je n'ai pas eu de questions

3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?

- Toujours
 Très souvent
 Quelquefois
 Rarement
 Jamais
 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 ?

- Oui, tout à fait
 Plutôt oui
 En partie
 Plutôt non
 Non, pas du tout
 Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi

5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?

- Excellente
 Très bonne
 Bonne
 Moins bonne
 Mauvaise

6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?

- Trop longue
 Adéquate
 Trop courte

Données personnelles

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.

Questionnaire succinct ANQ médecine somatique aiguë v 2.0 2018©

8717067646

Mentions légales

Titre	Satisfaction des patients Médecine somatique aiguë Adultes Rapport comparatif national, mesure 2018
Année	Octobre 2019
Auteurs	Dr ès sc Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne Prof Isabelle Peytremann-Bridevaux ESOPE, Unisanté 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 Eric Veya, CNP - Centre Neuchâtelois de Psychiatrie
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 2018 a été validé par le comité de l'ANQ le 09.08.2019