

## Satisfaction patients adultes Soins aigues

### Description générales des graphiques

Le questionnaire succinct de l'ANQ V2.0 (à partir de 2016) contient 6 questions aux sujets suivants :

- La qualité des soins reçus à l'hôpital (question 1)
- La possibilité de poser des questions (question 2)
- La clarté des réponses fournies (question 3)
- Les explications concernant les médicaments à prendre (question 4)
- L'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5)
- La durée du séjour (question 6)

Les résultats sont représentés dans les six graphiques. L'utilisation d'illustrations graphiques montre s'il existe des différences entre les hôpitaux/cliniques individuels. La forme choisie (graphiques en entonnoir) tient compte des différences entre hôpitaux en ce qui concerne le nombre de questionnaires évalués. Les hôpitaux/cliniques avec un grand nombre de questionnaires évalués se trouvent sur la droite, ceux avec un petit nombre plutôt sur la gauche. A l'aide des graphiques il est possible de démontrer s'il y a des différences entre les hôpitaux/cliniques.

Les valeurs présentées des questions 1 - 5 sont des valeurs ajustées. Cet ajustement a été fait avec les facteurs suivants :

- Age
- Genre
- Type d'assurance
- Etat de santé auto déclaré
- Destination après leur séjour à l'hôpital

Pour la question 6, les pour cent des réponses positives (adéquat) quant à la durée du séjour est indiquée.

### Légende des graphiques

- Sur l'axe vertical (ordonnée) se trouvent
  - les valeurs des moyennes ajustées de satisfaction (de 1 à 5)
  - Pour des raisons de lisibilité, seule une partie de l'échelle allant de 1 à 5 est représentée
- L'axe horizontal (abscisse) représente le nombre de questionnaires évalués.
- La ligne rouge horizontale représente la moyenne du collectif global et constitue la valeur de référence. La moyenne du collectif global sert de base pour l'ajustement des moyennes des hôpitaux et n'est donc pas ajustée.
- Les lignes bleues (entonnoir) représentent la limite de 95 % en lien avec le nombre de questionnaires évalués.
- Les points représentent les hôpitaux/cliniques et chaque couleur de point correspond à une catégorie OFS d'hôpital (p.ex. vert = K 112, hôpitaux centralisés, niveau de prestations 2
  - Les hôpitaux/cliniques avec <20 questionnaires évalués sont représentées par des cercles blancs et séparées par une ligne verticale en pointillés (la représentation se fait sans la limite de 95 %)

Les hôpitaux/cliniques dont le résultat est dans l'entonnoir ne présentent aucune particularité par rapport au collectif global. Les hôpitaux/cliniques dont les valeurs moyennes sont supérieures à la ligne bleue ont atteint une valeur supérieure à celle de l'ensemble de la collectivité. Inversement, les hôpitaux/cliniques ont atteint une valeur inférieure si le point est en dessous de la ligne bleue inférieure.

La position de l'hôpital/clinique désiré peut être récupérée via le moteur de recherche.

Si vous déplacez le curseur sur un point, une fenêtre pop-up apparaît avec les informations suivantes :



- Le nom de l'institution
- Les résultats de l'enquête
- Le taux de retour en pourcent
- Le nombre des questionnaires évalués
- La catégorie d'hôpital OFS
- Les éventuels commentaires des hôpitaux/cliniques

#### Légende des catégories hospitalières

- K 111 (hôp. universitaire)
- K 112 (niveau 2)
- K 121 (niveau 3)
- K 122 (niveau 4)
- K 123 (niveau 5)
- K 221 (réadaptation)
- K 231 (chirurgie)
- K 232 Gynécologie/néonatalogie
- K 234 (gériatrie)
- K 235 (diverses)