

Satisfaction des patient·e·s Médecine somatique aiguë - Adultes

Rapport comparatif national

Mesure 2021

Mars 2022, 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 et qualité des données 2021.....	8
3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondant-es.....	10
3.1.3 Etat de santé auto-reporté des répondant-es et destination à la sortie de l'hôpital.....	12
3.2 Niveau de satisfaction des patient-e-s en soins somatiques aigus : résultats globaux 2021.....	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 2021. Depuis 2019, cette enquête est organisée tous les deux ans au printemps. En raison de la pandémie de Covid-19 la mesure a eu lieu en juin 2021, plutôt qu'en avril de la même année comme prévu initialement. C'est la 5^{ème} édition de l'enquête nationale de satisfaction qui utilise la version comportant six questions de satisfaction (version 2.0 du questionnaire).

Depuis l'enquête de 2019, le centre de logistique de mesure, w hoch 2, transmet les questionnaires aux institutions participantes, se charge du traitement des questionnaires retournés et fourni aux hôpitaux et cliniques l'accès en ligne des résultats. L'enquête 2021 est la 2^{ème} édition pour laquelle les patiente-e-s peuvent systématiquement choisir le format de l'enquête : papier ou en ligne.

Le taux de réponses de l'enquête 2021 est légèrement inférieur à celui de 2019 : 38.4% (contre 40.3% en 2019). Les caractéristiques sociodémographiques des répondant-e-s sont restées globalement stables, mais on note une tendance vers une légère augmentation de l'âge moyen au fil des enquêtes. L'état de santé auto-reporté, relevé pour la première fois en 2016, montre que la moitié des répondant-e-s ont considéré que leur état de santé était bon et qu'environ un tiers l'ont jugé très bon ou excellent. Ces proportions sont similaires à celles relevées en 2019. Signalons finalement que la plupart des répondant-e-s (88,9%) rentrent à leur domicile à la sortie d'hôpital.

Le niveau de satisfaction est élevé et globalement stable par rapport aux années précédentes. Plus précisément, pour les cinq questions utilisant une échelle de réponse allant de 1 à 5 points, la moyenne est toujours supérieure à 4. Les meilleurs résultats ont été obtenus pour les trois questions concernant les réponses compréhensibles ; la possibilité de poser des questions ; suivies par la question sur l'explication des médicaments. Le niveau de satisfaction le moins élevé a été observé pour la question concernant l'organisation de la sortie, qui a toutefois atteint un score de 4. Les réponses problématiques, mettant en évidence un certain degré d'insatisfaction, sont très peu fréquentes (< 2.3%) excepté pour les questions concernant l'explication des médicaments (question 4) et l'organisation de la sortie d'hôpital (question 5), où elles ont atteint 4.8% et 4.9% respectivement. La durée de l'hospitalisation, évaluée sur une échelle à trois points, a été jugée adéquate par une grande majorité des participant-e-s (90.6%), proportion un peu plus élevée qu'en 2019 (89.5%). Les analyses des questions de satisfaction par catégories d'hôpitaux montrent des résultats assez similaires entre catégories d'hôpitaux. Les comparaisons dans le temps montrent des niveaux de satisfaction globalement stables, ainsi qu'aucune évidence d'une évolution temporelle significative. Les graphiques tendent à montrer visuellement une tendance vers une minime augmentation de la satisfaction entre 2019 et 2021. En termes de chiffres, celle-ci est d'à peine 0.08 points au maximum sur une échelle de 1 à 5 ou de 1.1 points de pourcentage.

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. Ceci pourrait avoir des explications différentes : par exemple leurs répondant-e-s différent de la population globale du point de vue sociodémographique. Cependant, il est difficile d'en identifier clairement les raisons.

Les résultats de cette enquête doivent être interprétés en considérant plusieurs limites. D'abord, la généralisation des résultats à l'ensemble des patiente-e-s hospitalisé-e-s peut se faire uniquement dans une mesure limitée. En effet, les cliniques ne sont pas obligées de fournir les caractéristiques sociodémographiques de la population source. Les informations obtenues à titre volontaire en 2019 pour six établissements représentant 11 sites, ont montré une surreprésentation des personnes avec une assurance privée ou semi-privée et une sous-représentation des femmes et des jeunes parmi les répondant-e-s. Ensuite, le fait que l'ajustement des résultats s'est fait 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-es¹ de la qualité des prestations fournies par un hôpital constitue un indicateur de qualité important et reconnu (la satisfaction des patients). En effet, la satisfaction des patient-es 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 [1]. 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-es) que pour les agents payeurs (cantons et assureurs) et le public dans son ensemble.

L'enquête de satisfaction des patient-es hospitalisé-e-s en soins somatiques aigus fait partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ [2]. Ainsi, les hôpitaux et les cliniques qui ont signé le contrat qualité national sont tenus de la réaliser. Planifiée en avril 2021, l'enquête a finalement eu lieu en juin 2021 à cause de la pandémie de Covid-19. Par ailleurs, l'agenda de l'enquête a été modifié et les mesures ont lieu désormais tous les deux ans à partir de 2019. Pour rappeler visuellement ce « saut temporel », une ligne en pointillés a été introduite dans les graphiques présentant des comparaisons temporelles. En 2021, l'enquête a été menée dans des conditions similaires aux enquêtes réalisées annuellement depuis 2011, conformément au règlement des données de l'ANQ [3] et du concept d'évaluation [4]. La prochaine mesure est prévue pour 2023.

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-es adultes (≥16 ans) hospitalisé-e-s en soins somatiques aigus en Suisse en juin 2021. 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 comportant plus d'une institution.

¹ Dans ce rapport, les termes « patient-es » et « répondant-es » désignent tous deux les « individus hospitalisés en en soins aigu en 2021 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-e, 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 » [4].

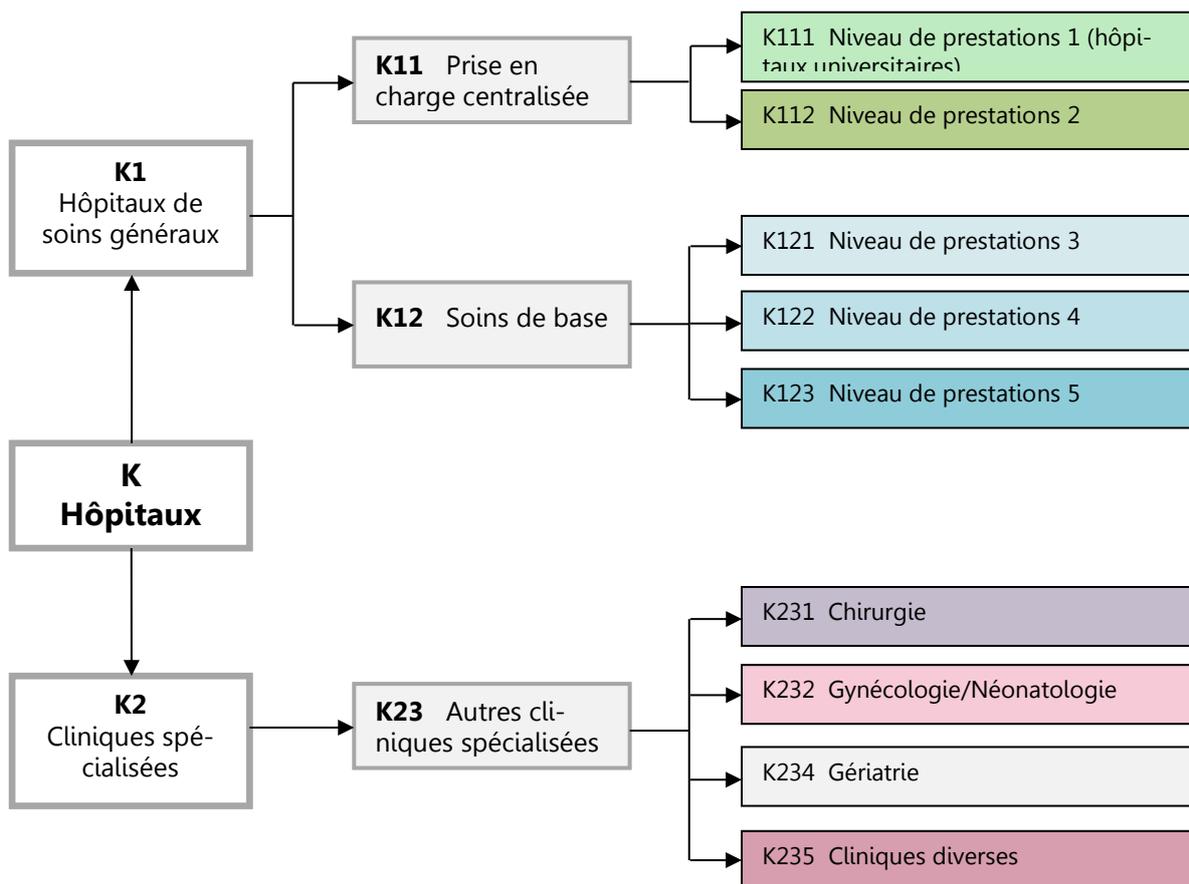
2.1 Population

La population ciblée par cette enquête comprend tout-e-s les patient-e-s adultes hospitalisé-e-s dans les hôpitaux/cliniques suisses en soins somatiques aigus, et sorti-e-s entre le 1^{er} et le 30 juin 2021. Les patient-e-s décédé-e-s et ceux/celles n'ayant pas leur domicile habituel en Suisse ont été exclu-es.

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 [5], sont présentées ci-dessous (Figure 1 et annexe p 75).

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



2.2 Mesures

Les données ont été récoltées à l'aide d'un questionnaire papier envoyé par courrier postal. Le questionnaire comprend six questions traitant de la satisfaction des patient-e-s :

- (1) Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ? (*Qualité des soins*)
- (2) Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ? (*Possibilité de poser des questions*)
- (3) Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ? (*Réponses compréhensibles*)
- (4) Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ? (*Explication médicaments*)
- (5) Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ? (*Organisation sortie*)
- (6) Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ? (*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). Depuis l'enquête menée en 2019, les patient-e-s peuvent choisir entre le format papier ou en ligne du questionnaire.

2.3 Analyses statistiques

Description de l'échantillon

Les analyses descriptives comprennent :

- a) la qualité des données (taux de retour et taux de réponses à chaque question) ;
- 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 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-es. 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, leur différence peut être considérée comme statistiquement significative.

Comparaisons dans le temps

Des comparaisons dans le temps (2016-2021) 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. Les comparaisons statistiques des résultats des deux dernières années (2019 versus 2021), ainsi qu'entre 2016 et 2021, ont été réalisées en utilisant le test de Student (test t) ou, pour la question 6, le test de proportions. Pour identifier visuellement le « saut temporel » opéré dans l'agenda de l'enquête, une ligne pointillée a été ajoutée aux graphiques. Les comparaisons dans le temps pour chacune des catégories d'hôpitaux, ainsi que pour chaque hôpital/clinique individuellement, sont présentées en détails en annexes (Figures 28 à 35 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), c'est pourquoi les résultats de cette question 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, quelquefois, rarement, jamais) en valeurs numériques (1 à 5). Bien que ce procédé soit parfois sujet à controverse [6, 7, 8] – 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. 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 (c.-à-d., durée adéquate). Ces graphiques sont particulièrement indiqués pour présenter simultanément les résultats d'échantillons de tailles très variables [9, 10]. 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. Tous les hôpitaux et cliniques sont pris en compte et présentés dans ces graphiques. Les hôpitaux/cliniques présentant un petit nombre de questionnaires complétés (N<20) sont toutefois clairement identifié-e-s dans ces graphiques car l'interprétation de résultats reposant sur un petit effectif est restreinte ; les limites de contrôle ne sont pas illustrées dans ces cas. 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).

Données manquantes

Toutes les analyses sont effectuées avec les données à disposition, c'est-à-dire les données complètes, sans imputation. Pour les moyennes des questions, plus spécifiquement (moyenne du collectif global et moyennes non ajustées), les calculs sont effectués à partir de toutes les réponses valides ; pour les calculs des moyennes ajustées, cela signifie que seul-e-s les participant-e-s avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustements sont considéré-es. Par ailleurs, pour la mesure 2021, les questionnaires complètement vides (c.-à-d. sans aucune réponse, ni aux questions de satisfaction, ni aux questions sociodémographiques) ont été exclus de la base des données (n = 209, représentant le 0.7% des questionnaires retournés). Cette décision a été prise en accord avec l'ANQ pour assurer un traitement homogène de ce type de questionnaires dans toutes les enquêtes de satisfaction.

3 Résultats

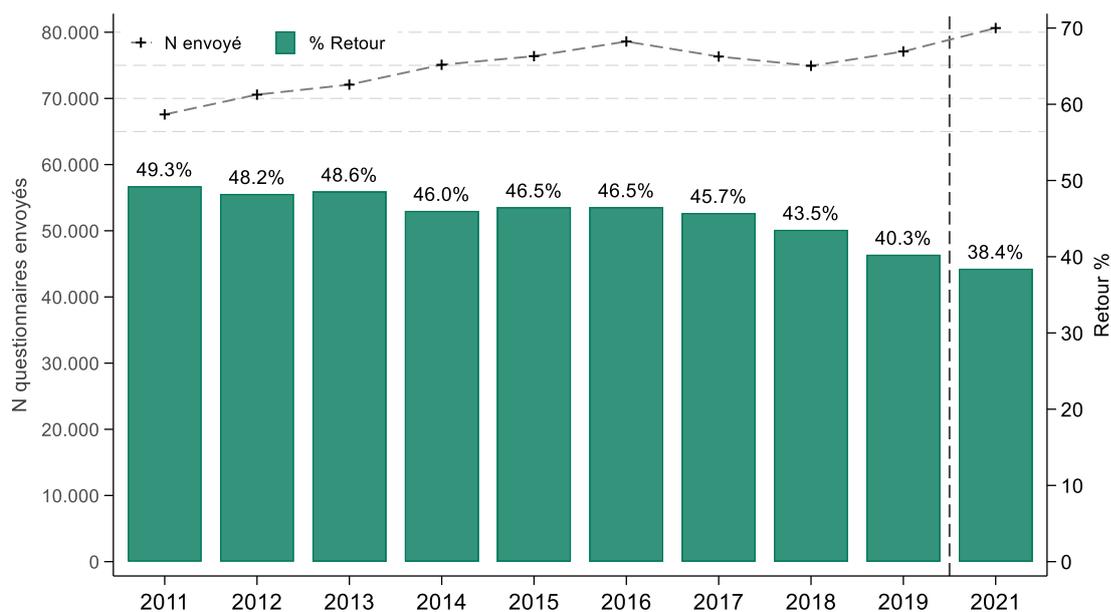
3.1 Description de l'échantillon

3.1.1 Taux de réponses et qualité des données 2021

En 2021, 196 hôpitaux/cliniques ont officiellement participé à l'enquête nationale sur la satisfaction des patient-e-s (192 en 2019). Cependant, 7 hôpitaux/cliniques n'ont retourné aucun questionnaire avec au moins une réponse valide. Le nombre final d'hôpitaux/cliniques sur lesquels porte ce rapport est donc de 189. Sur les 80'639² questionnaires envoyés en juin 2021, 30'991 ont été retournés, ce qui représente un taux de réponses global de 38.4% (variation du taux de réponses par hôpital/clinique entre un minimum de 12.5% et un maximum de 85.7%) ; 135 hôpitaux/cliniques participants ont obtenu plus de 50 réponses et 24 moins de 20 réponses. Tandis que le taux de réponse est inférieur à celui de 2019 (-1.9%), le nombre absolu de questionnaires envoyés est par contre supérieur (77'092 en 2019, +3'547).

La figure ci-dessous montre l'évolution du taux de réponses depuis 2011, ainsi que le nombre des questionnaires envoyés chaque année.

Figure 2 : Evolution du taux de réponses et du nombre de questionnaires envoyés, 2011-2021



Concernant le format de l'enquête, 3'133 patient-es, donc 10.1%, ont choisi de répondre au questionnaire en ligne. L'âge moyen des répondant-e-s qui ont utilisé cette modalité de réponse est de 49 ans, largement inférieur à celui des répondant-e-s utilisant la version papier du questionnaire (65 ans).

² Les données de deux hôpitaux/cliniques n'ont pas été considérées dans le calcul du taux de réponse global puisqu'il n'a pas été possible de déterminer le nombre de questionnaires envoyés. Par conséquent, les questionnaires retournés (N = 29) n'ont pas été pris en compte dans le calcul. Pour les autres analyses, ces questionnaires ont été pris en compte, puisque le nombre de questionnaires envoyés n'a pas d'impact sur la validité des réponses. Ceci explique la différence entre le nombre de questionnaires retournés dans ce chapitre (N = 30'991) et celui reporté lors des analyses des questions de satisfaction (N = 31'020).

Le tableau 1, ci-dessous, indique les taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital ; les taux les moins élevés, parmi les catégories avec plus de 1'000 répondant-e-s, sont observés pour les hôpitaux universitaires (K111, 28.3%) et les plus élevés pour les cliniques de chirurgie (K231, 52.5%).

Tableau 1 : Taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital, 2021

Type de clinique	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires retournés	Taux de retour (%)
K111	12'596	3'559	28.3
K112	39'365	15'395	39.1
K121	14'097	5'337	37.9
K122	6'420	2'738	42.6
K123^a	1'982	802	40.5
K231	5'078	2'668	52.5
K234^b	285	86	30.2
K235	737	362	49.1

^a Un hôpital/clinique a été exclu du calcul du taux de réponse.

^b Un hôpital/clinique a été exclu du calcul du taux de réponse.

Concernant le taux de réponse aux questions, 79.5% des patient-e-s ont répondu à toutes les questions de satisfaction et 90.2% ont complété toutes les questions concernant les caractéristiques sociodémographiques, c'est-à-dire l'âge, le genre, le type d'assurance, l'état de santé auto-reporté et la destination après le séjour à l'hôpital. Les proportions de données manquantes à chaque question de satisfaction et aux facteurs sociodémographiques, pour 2019 et 2021, sont présentées dans les figures 3 et 4 ; les proportions des questionnaires complets selon la catégorie d'hôpital sont présentées dans le tableau 15 en annexes.

Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction, 2019-2021

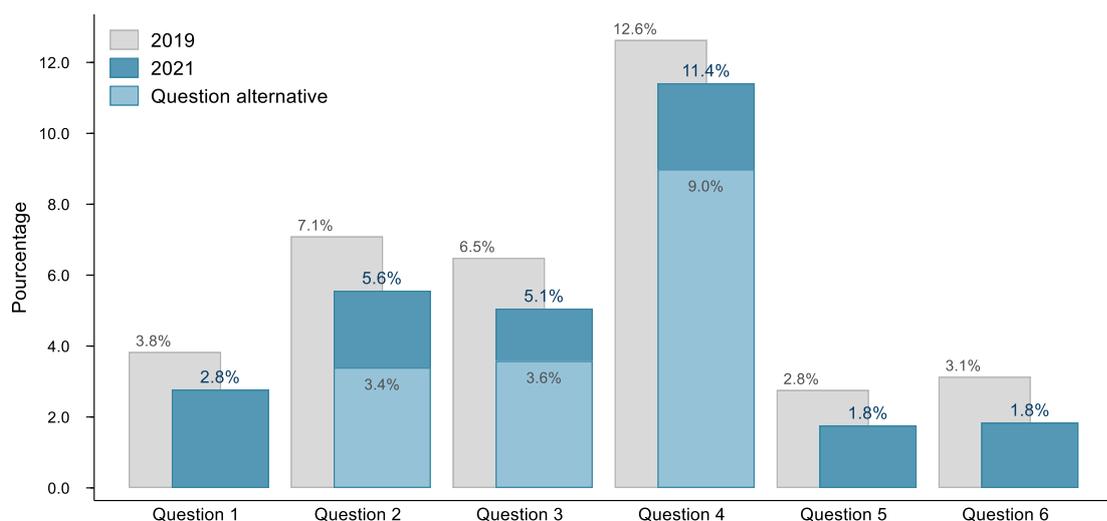
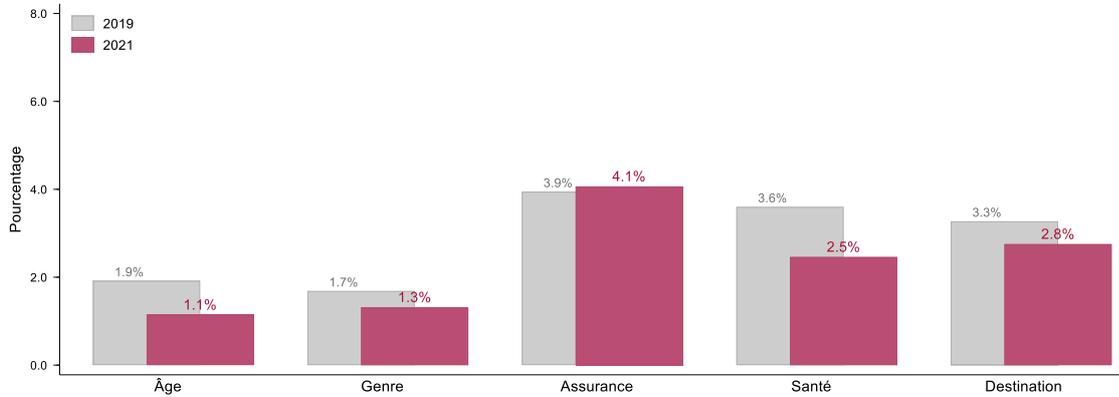


Figure 4 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2019-2021



Commentaires :

- Le taux de réponses global (38.4%) est inférieur à celui des enquêtes précédentes.
- 10.1% des personnes ont choisi de répondre en ligne en 2021, soit deux fois plus qu'en 2019 (5.0%).
- La qualité des données (en termes de proportion de valeurs manquantes) s'est quelque peu améliorée par rapport à 2019 avec un taux de réponses manquantes légèrement inférieur autant pour les questions de satisfaction que pour les facteurs sociodémographiques (sauf pour le type d'assurance).

3.1.2 Âge, genre, type d'assurance et langue du collectif des répondant-es

Les figures 5 à 8 présentent les résultats pour chacune des variables susmentionnées, entre 2017 et 2021. Le tableau 12 détaillé correspondant, pour la distribution des classes d'âge, se trouve en annexes.

Figure 5 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondant-e-s, 2017-2021

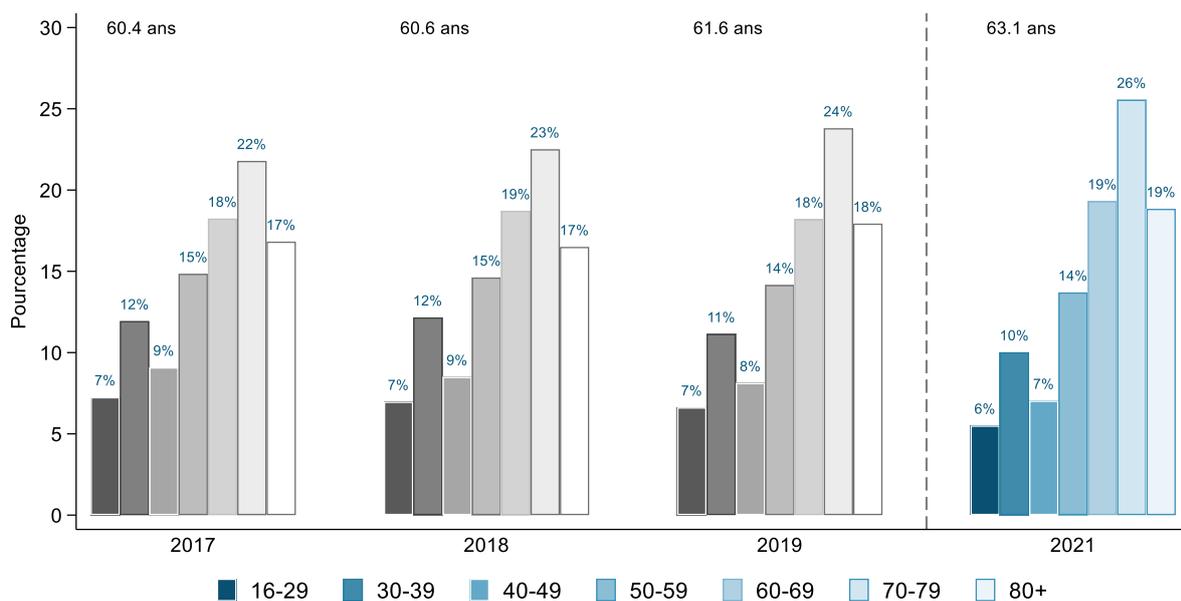
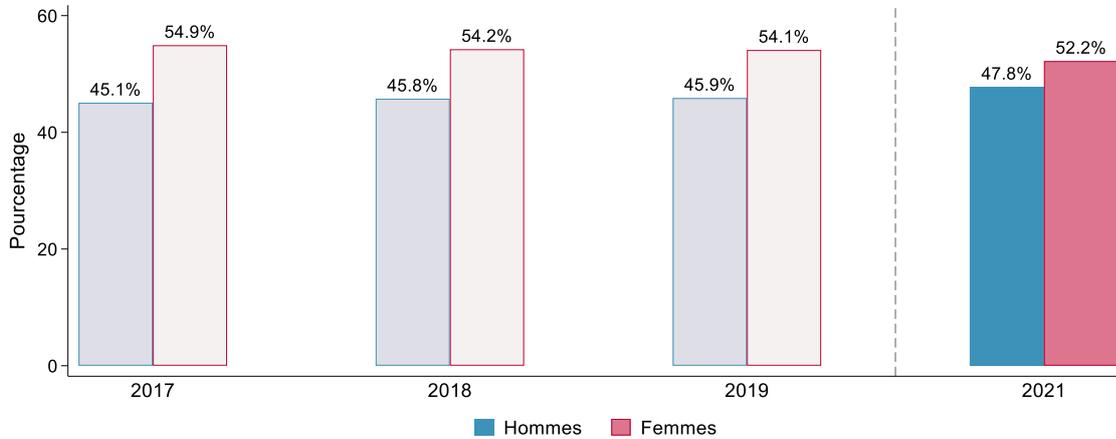


Figure 6 : Distribution du genre des répondant-e-s (2017-2021)



Commentaires :

- L'âge moyen en 2021 est de 63.1 ans et augmente depuis 2017 (+2.7 ans).
- La proportion de femmes a légèrement diminué en 2021 (-1.9% par rapport à 2019 et -2.7% par rapport à 2017), mais demeure plus importante que celle des hommes.

Figure 7 : Distribution du type d'assurance des répondant-e-s, 2017-2021

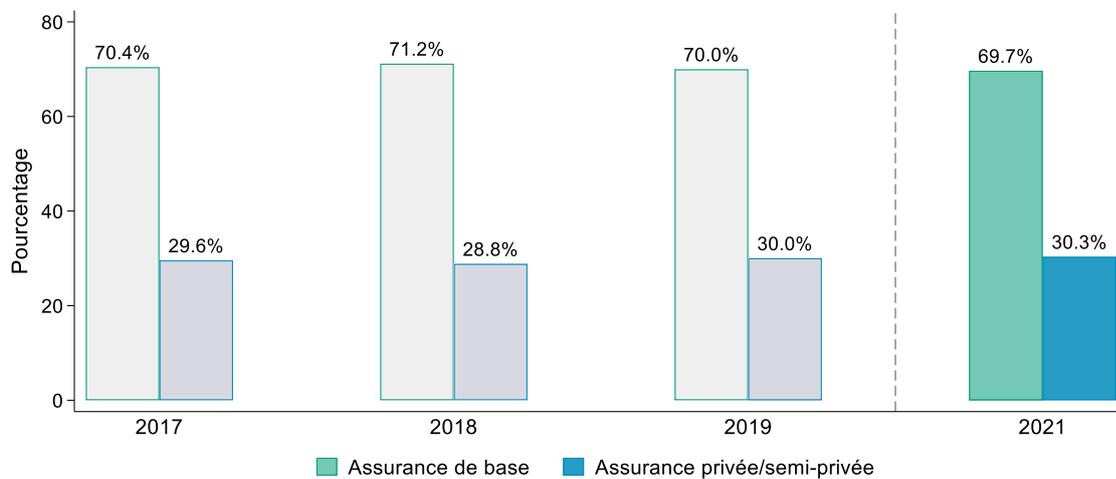
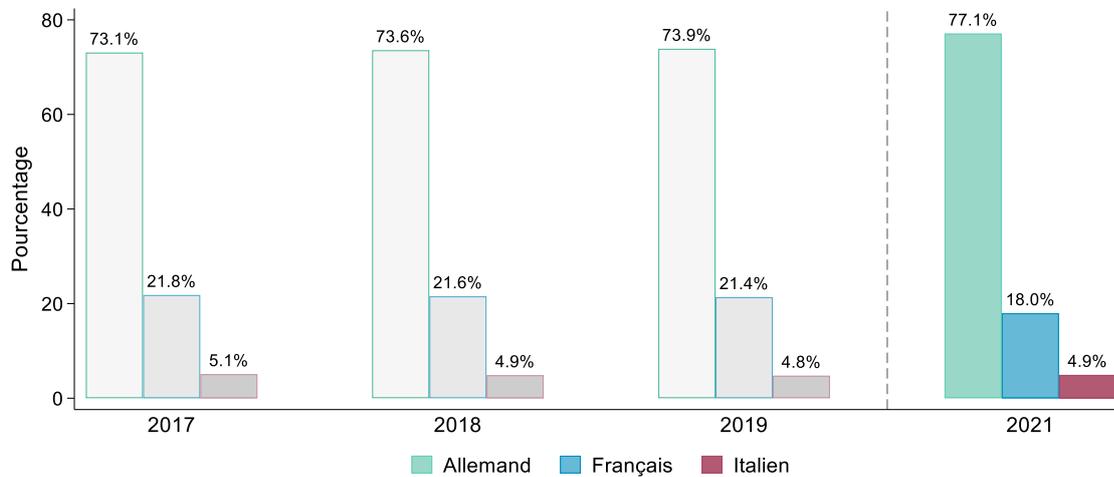


Figure 8 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2017-2021



Commentaires :

- La proportion de patient-e-s avec une assurance de base est restée stable entre 2019 et 2021. La différence absolue entre 2017 et 2021, n'est que de 0.7 points de pourcentage.
- Le nombre de questionnaires retournés selon la langue entre 2019 et 2021 montre une légère augmentation de la proportion de questionnaires en allemand (+3.2%) et une légère diminution de la proportion de questionnaires en français (-3.4%).

3.1.3 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 (Figures 9, 10 et 11). Ces variables sont disponibles depuis 2016 et présentées par année à partir de 2017 ainsi que par catégorie d'âge pour 2021.

Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, 2017-2021

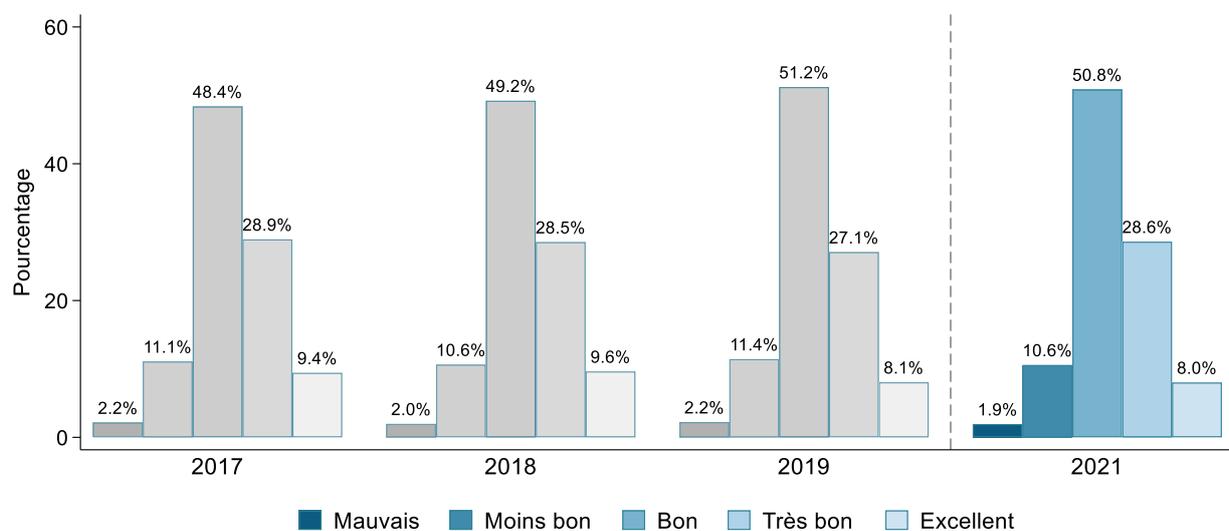


Figure 10 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, par catégorie d'âge, 2021

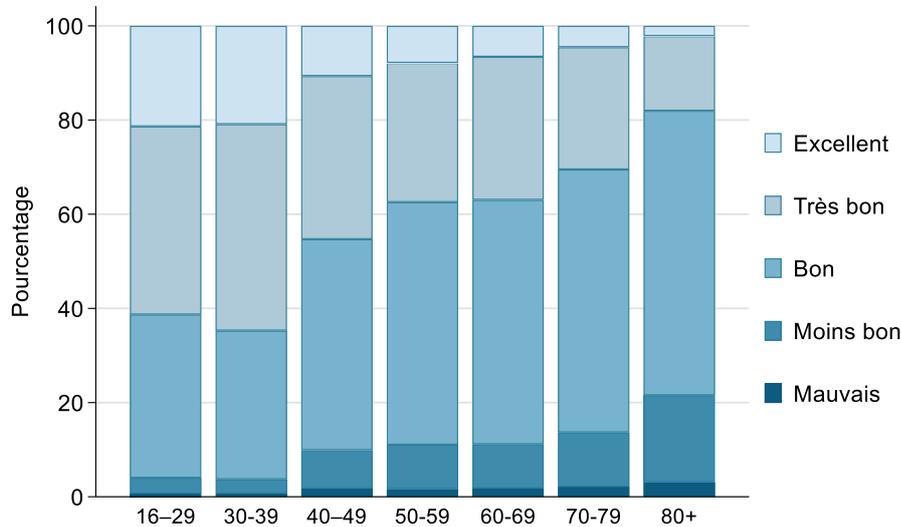
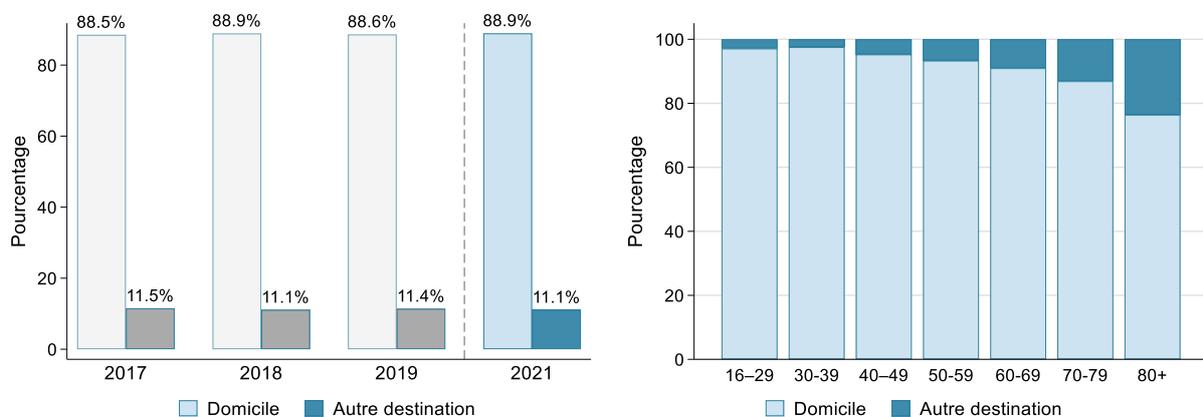


Figure 11 : Distribution des patients selon la destination à la sortie de l'hôpital, par année et catégorie d'âge, 2021



Commentaires :

- Une majorité des répondant-e-s considèrent que leur état de santé est bon, et un tiers estiment qu'il est très bon ou excellent. Ces proportions sont très similaires à celles des années précédentes.
- L'état de santé auto-reporté varie avec l'âge : seuls 4.0% des patient-e-s de 16 à 29 ans jugent leur état de santé moins bon ou mauvais contre 21.5% pour les patient-e-s de 80 ans ou plus.
- La très grande majorité des répondant-e-s (88.9%) sont rentré-e-s à domicile après leur séjour à l'hôpital. Cette proportion est similaire à celle 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 2021

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 12), ainsi que les détails des réponses, par question (Tableau 2). Pour la question 6, qui ne comprend que trois modalités de réponse, les résultats sont donnés uniquement en pourcentages.

Figure 12 : Niveau de satisfaction des patient·e·s – distribution des réponses pour chaque question, 2021

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

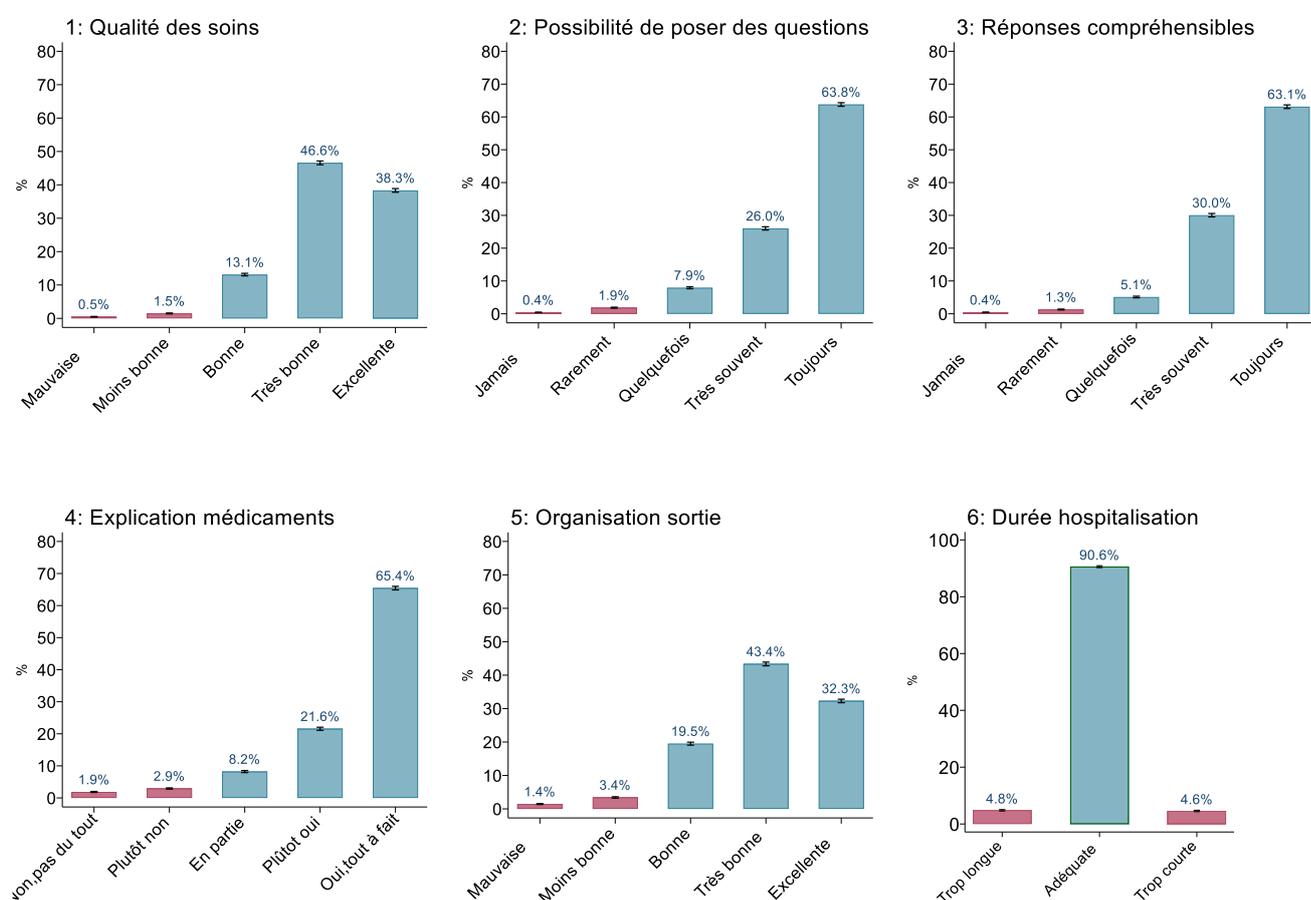


Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2021

Nombre de questionnaires retournés: 31'020 ^a	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ^b	Sans réponse (N= 31'020)	
					miss.	alt.
1. Comment évaluez-vous la qualité des soins (des médecins et du personnel infirmier) ?	30'160	4.21	[4.20, 4.22]	2.0%	2.8%	
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?	29'295	4.51	[4.50, 4.52]	2.3%	5.6%	3.4%
3. Avez-vous toujours reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?	29'451	4.54	[4.53, 4.55]	1.7%	5.1%	3.6%
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?	27'480	4.46	[4.45, 4.47]	4.8%	11.4%	9.0%
5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?	30'475	4.02	[4.01, 4.03]	4.9%	1.8%	
6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?*	30'450	90.6%*	[90.26, 90.91]	9.4%*	1.8%	

^a Des deux hôpitaux/cliniques ont été exclus du calcul du taux de réponse, mais les réponses ont été prises en compte pour ces analyses. Ceci explique la différence dans le total des questionnaires retournés par rapport à la Figure 1.

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 »).

^b Les chiffres ayant été arrondis, les sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Sans réponse : proportion des 31'020 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 ».

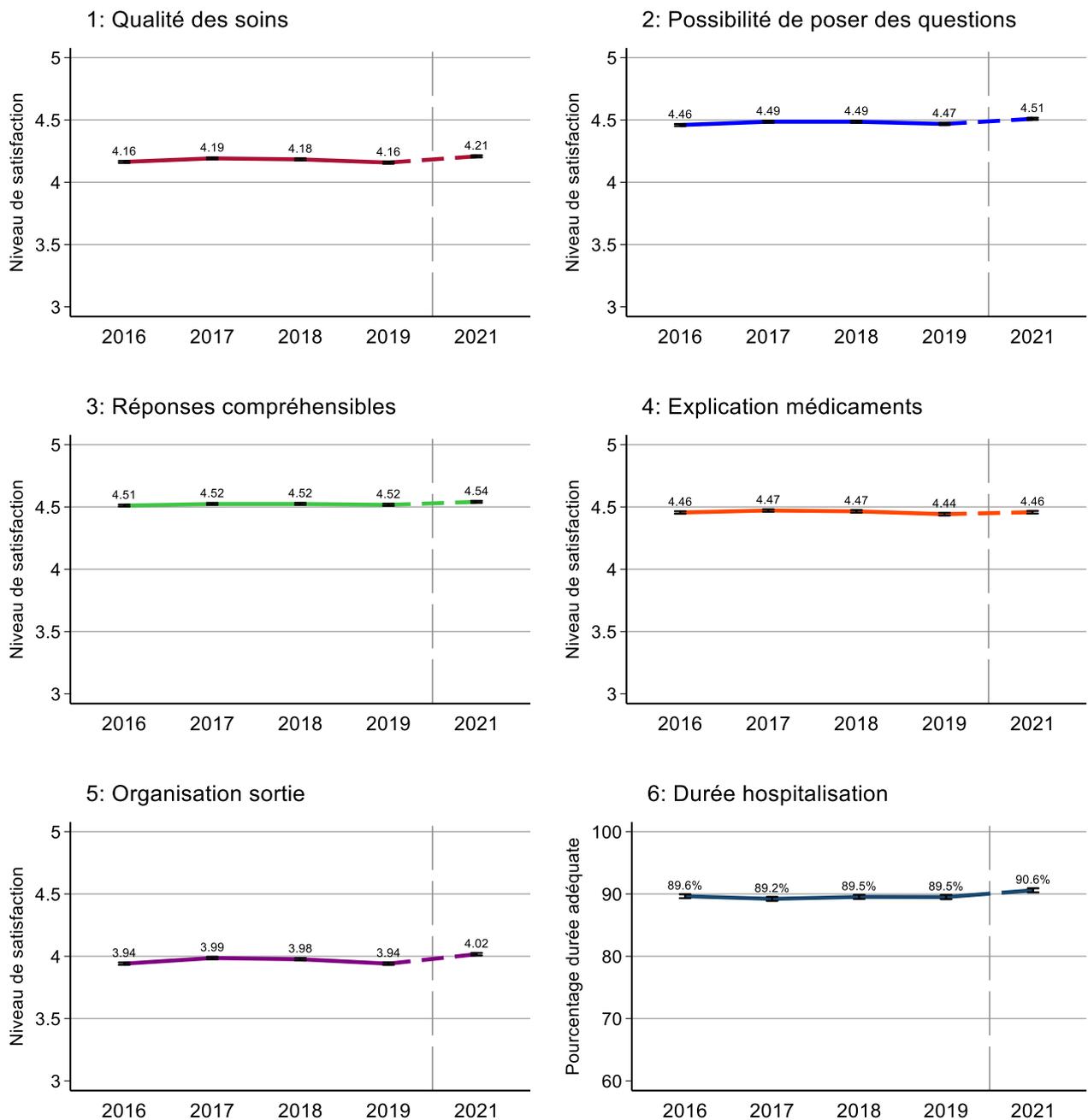
Commentaires concernant les résultats globaux :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction très élevé (moyennes supérieures à 4 sur une échelle en 5 points).
- 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 de réponses problématiques (respectivement, 4.8% et 4.9% ; 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 63% des patient-e-s.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 90.6% des répondant-e-s, et « trop longue » ou « trop courte » par seulement 4.8% et 4.6% d'entre eux/elles respectivement.

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

Les moyennes de 2016 à 2021 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 13 pour l'ensemble des patient-es. Les résultats de la question 6 (durée de l'hospitalisation) correspondent au pourcentage de personnes ayant répondu « adéquate ».

Figure 13 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-es en soins somatiques aigus, 2016-2021



Commentaires :

- Les moyennes du niveau de satisfaction pour les cinq premières questions sont stables, même si les graphiques montrent visuellement une augmentation de la satisfaction entre 2019 et 2021. En termes de chiffres, celle-ci est de 0.08 points au maximum sur une échelle de 1 à 5.
- La proportion des patient·e·s ayant répondu « adéquate » à la question 6 a très légèrement augmentée entre 2019 et 2021 (+1.1 points de pourcentage).

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 comprend trois modalités de réponse, les résultats sont donnés uniquement en pourcentages. A la fin du chapitre les résultats par catégorie son résumés dans un seul tableau (Tableau 11). L'évolution des résultats de 2016-2021 est présentée dans l'annexe pour chaque catégorie OFS d'hôpital.

La catégorie K232 (Cliniques spécialisées : Gynécologie/Néonatalogie) a été omise car elle ne comportait qu'une seule clinique participante totalisant par ailleurs moins de 50 réponses. Rappelons aussi que les hôpitaux/cliniques sont attribués à la catégorie correspondante sur la base des informations fournies par les institutions elles-mêmes.

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 3'559 questionnaires a été retourné pour cette catégorie (11.5% de l'échantillon global, (2019: 4'430) et le taux de réponses est de 28.3% (2019: 35.3%).

Figure 14 : 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.

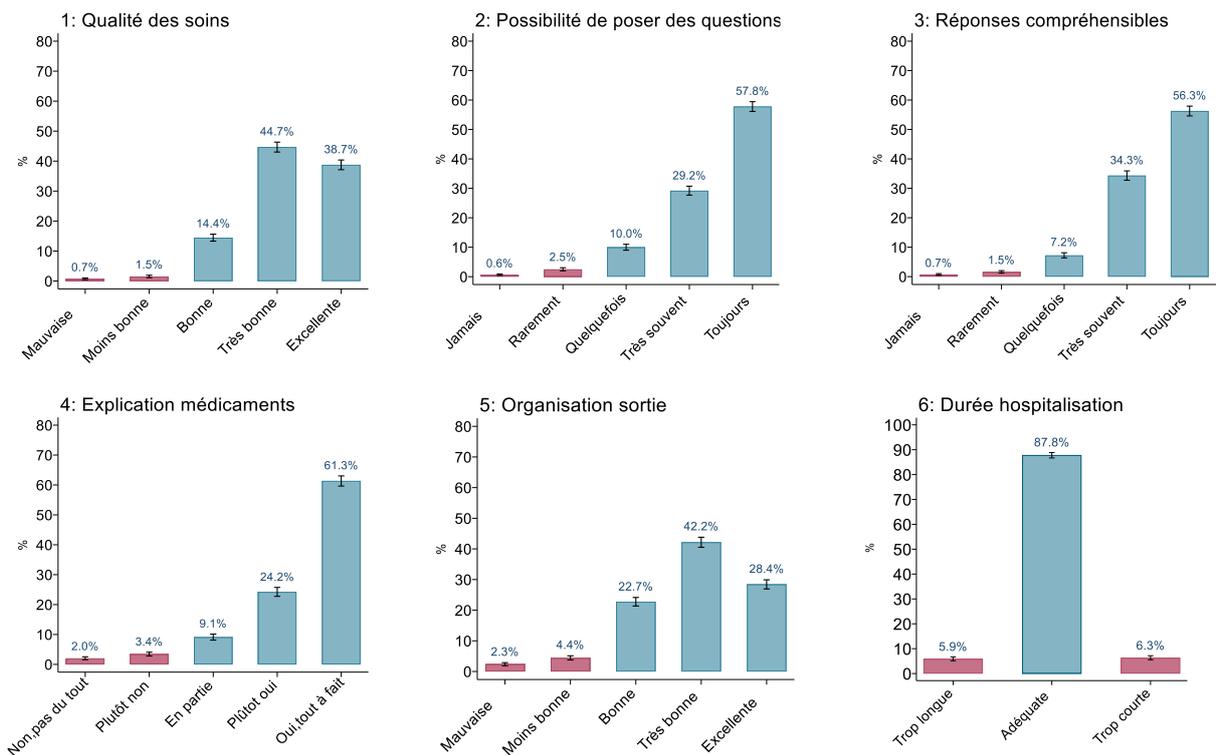


Tableau 3 : Résultats descriptifs de la catégorie K111 (Hôpitaux centralisés-niveau 1 : universitaires)

K111 : 3'559 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ^a	Sans réponse (N=3'559)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	3'472	4.19	[4.17, 4.22]	2.2%	2.4%	
2. Possibilité de poser des questions	3'405	4.41	[4.38, 4.44]	3.1%	4.3%	2.5%
3. Réponses compréhensibles	3'421	4.44	[4.41, 4.46]	2.2%	3.9%	2.5%
4. Explications médicaments	3'164	4.40	[4.36, 4.43]	5.4%	11.1%	9.1%
5. Organisation sortie	3'489	3.90	[3.87, 3.93]	6.7%	2.0%	
6. Durée hospitalisation*	3'490	87.8% *	[86.69, 88.87]	12.2%*	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 »).

^aLes chiffres ayant été arrondis, les sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Sans réponse : proportion des 3'559 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 cochée : « 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 :

- Toutes les questions présentent un niveau de satisfaction élevé.
- Les deux questions concernant l'information et 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 de réponses problématiques (5.4% et 6.7% respectivement).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un fort effet plafond, la modalité qui désigne la plus haute satisfaction ayant été choisie par au moins 56% des répondant-e-s.
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par 87,8% des répondant-e-s. Les réponses problématiques (12.2%) se répartissent de façon assez équilibrée entre une durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte » (5.9% et 6.3% respectivement).
- Evolution 2016-2021 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques a très légèrement augmenté depuis 2016 pour les questions 5 (+0.14 points sur une échelle en 5 points), 2 (+0.12 points) et 1 (+0.10 points), mais il est resté stable pour les questions 3 et 4 utilisant la même échelle à 5 points (respectivement 0.09 et 0.04 points). La proportion des patient-e-s satisfait-e-s avec la durée de l'hospitalisation a très légèrement augmentée depuis 2016 (variation de +1.4 points de pourcentage ; cf. Figure 28 en annexe).

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 15'395 (15'177 en 2019), c'est-à-dire près de la moitié (49.7%) de l'échantillon global ; elle englobe 61 hôpitaux/cliniques (67 en 2019). Le taux de réponses est de 39.1% (2019: 40.4%).

Figure 15 : 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.

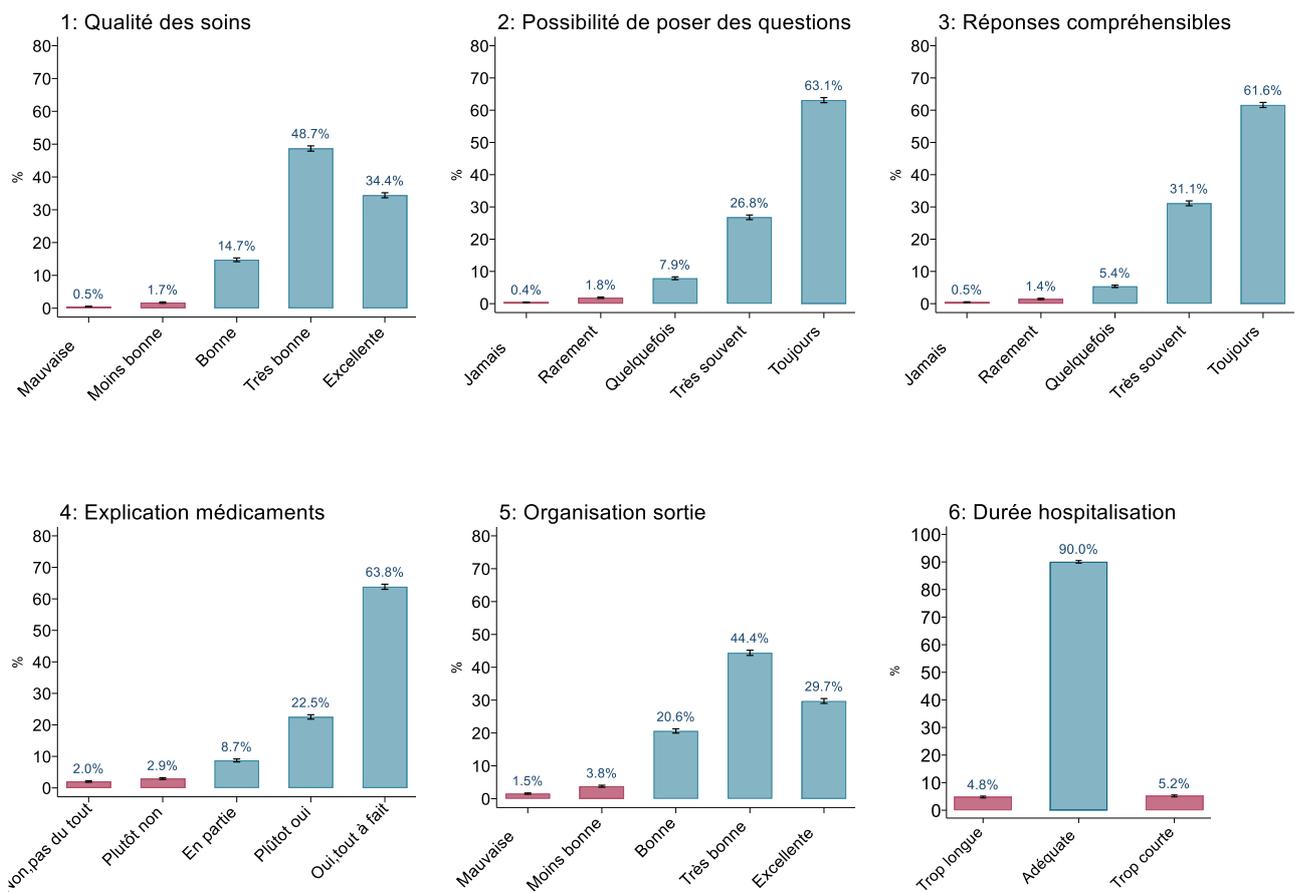


Tableau 4 : Résultats descriptifs de la catégorie K112 (Hôpitaux centralisés-niveau de prestations 2)

K112 : 15'395 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ^a	Sans réponse (N= 15'495)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	14'959	4.15	[4.14, 4.16]	2.2%	2.8%	
2. Possibilité de poser des questions	14'571	4.50	[4.49, 4.52]	2.2%	5.4%	3.1%
3. Réponses compréhensibles	14'658	4.52	[4.51, 4.53]	1.9%	4.8%	3.4%
4. Explications médicaments	13'717	4.43	[4.42, 4.45]	4.9%	10.9%	8.6%
5. Organisation sortie	15'117	3.97	[3.96, 3.98]	5.3%	1.8%	
6. Durée hospitalisation*	15'102	90.0%*	[89.56, 90.52]	10.0%*	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 »).

^aLes chiffres ayant été arrondis, les sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Sans réponse : proportion des 15'395 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 (5.3% et 4.9%) ont obtenu le taux de réponses problématiques 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 61% des patient-e-s.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 90.0% des répondant-e-s, et « trop longue » ou « trop courte » par seulement 4.8% et 5.2% respectivement.
- Evolution 2016-2021 : 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 (variation maximale absolue : 0.09 points sur une échelle en 5 points, question 5). La proportion des patient-e-s satisfait-e-s avec la durée de l'hospitalisation a très légèrement augmentée (variation de +1.0 points de pourcentage ; cf. Figure 29 en annexe).

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

Cette catégorie comporte 32 hôpitaux/cliniques (2019: 31). Au total, 5'337 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s de cette catégorie (17.2% de l'échantillon total, 2019: 5'085). Un taux de réponses de 37.9% a été atteint (2019: 39.8%).

Figure 16 : 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.

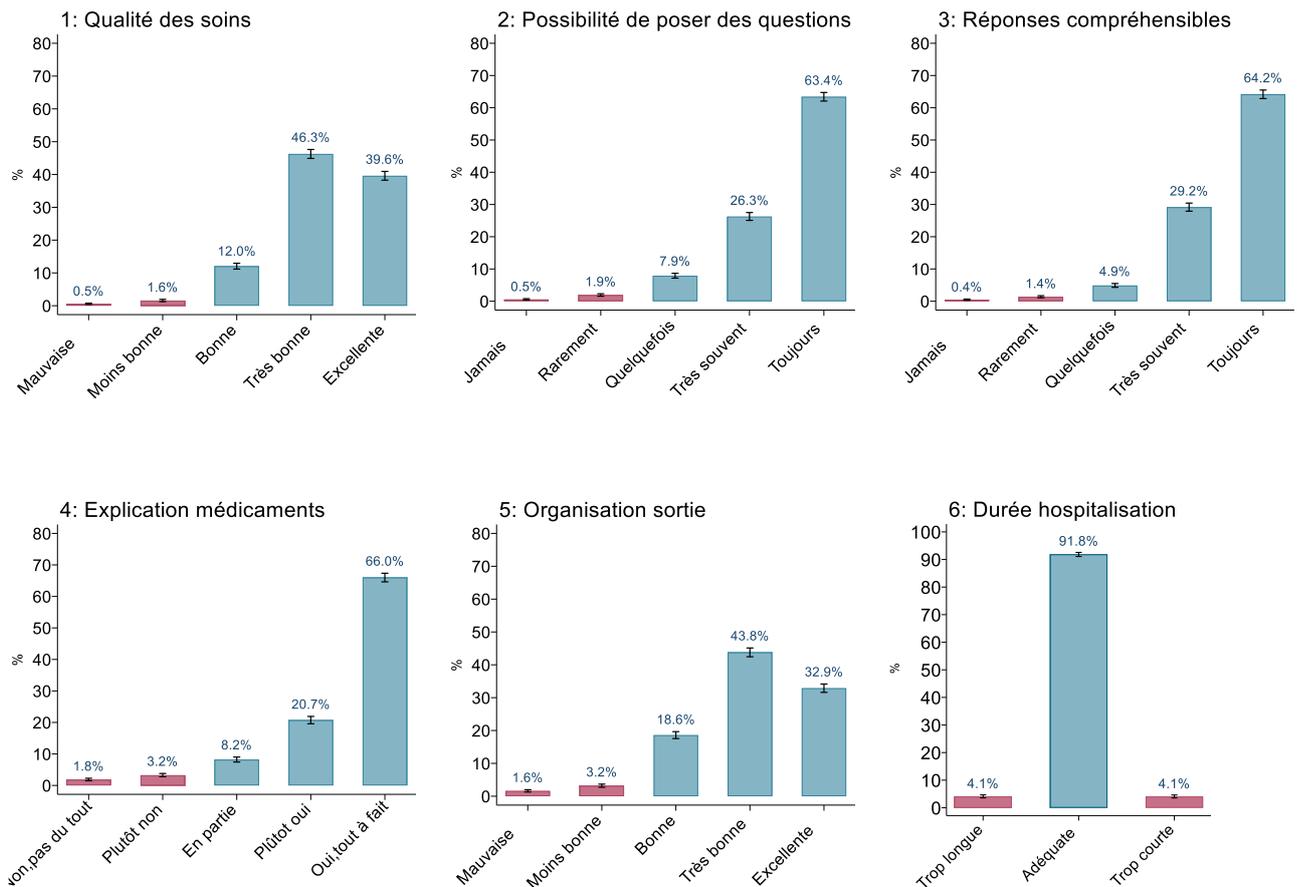


Tableau 5 : Résultats descriptifs de la catégorie K121 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 3)

K121 : 5'337 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ^a	Sans réponse (N= 5'337)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	5'175	4.23	[4.21, 4.25]	2.1%	3.0%	
2. Possibilité de poser des questions	5'021	4.50	[4.48, 4.52]	2.4%	5.9%	3.7%
3. Réponses compréhensibles	5'031	4.55	[4.53, 4.57]	1.8%	5.7%	3.8%
4. Explications médicaments	4'618	4.46	[4.43, 4.48]	5.0%	13.5%	10.7%
5. Organisation sortie	5'242	4.03	[4.01, 4.06]	4.8%	1.8%	
6. Durée hospitalisation*	5'226	91.8%*	[91.07, 92.56]	8.2%*	2.1%	

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 »).

^aLes chiffres ayant été arrondis, les sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Sans réponse : proportion des 5'337 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 4 et 5 présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques, 5.0% 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 au moins 63% des patient-e-s.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 91.8% des répondant-e-s, et « trop longue » ou « trop courte » par seulement 4.1% d'entre eux/elles dans les deux cas.
- Evolution 2016-2021 : 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 (variation maximale absolue : 0.08 points sur une échelle en 5 points, questions 1 et 5). La proportion des patient-e-s satisfait-e-s avec la durée de l'hospitalisation a légèrement augmenté depuis 2016 (variation de +2.3 points de pourcentage ; cf. Figure 30 en annexe).

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

Cette catégorie comporte 25 hôpitaux/cliniques (2019 : 24). Au total 2'738 questionnaires ont été retournés (2'704 en 2019) par les patient-e-s de cette catégorie (8.8% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 42.6% a été atteint (2019 : 43.0%).

Figure 17 : 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.

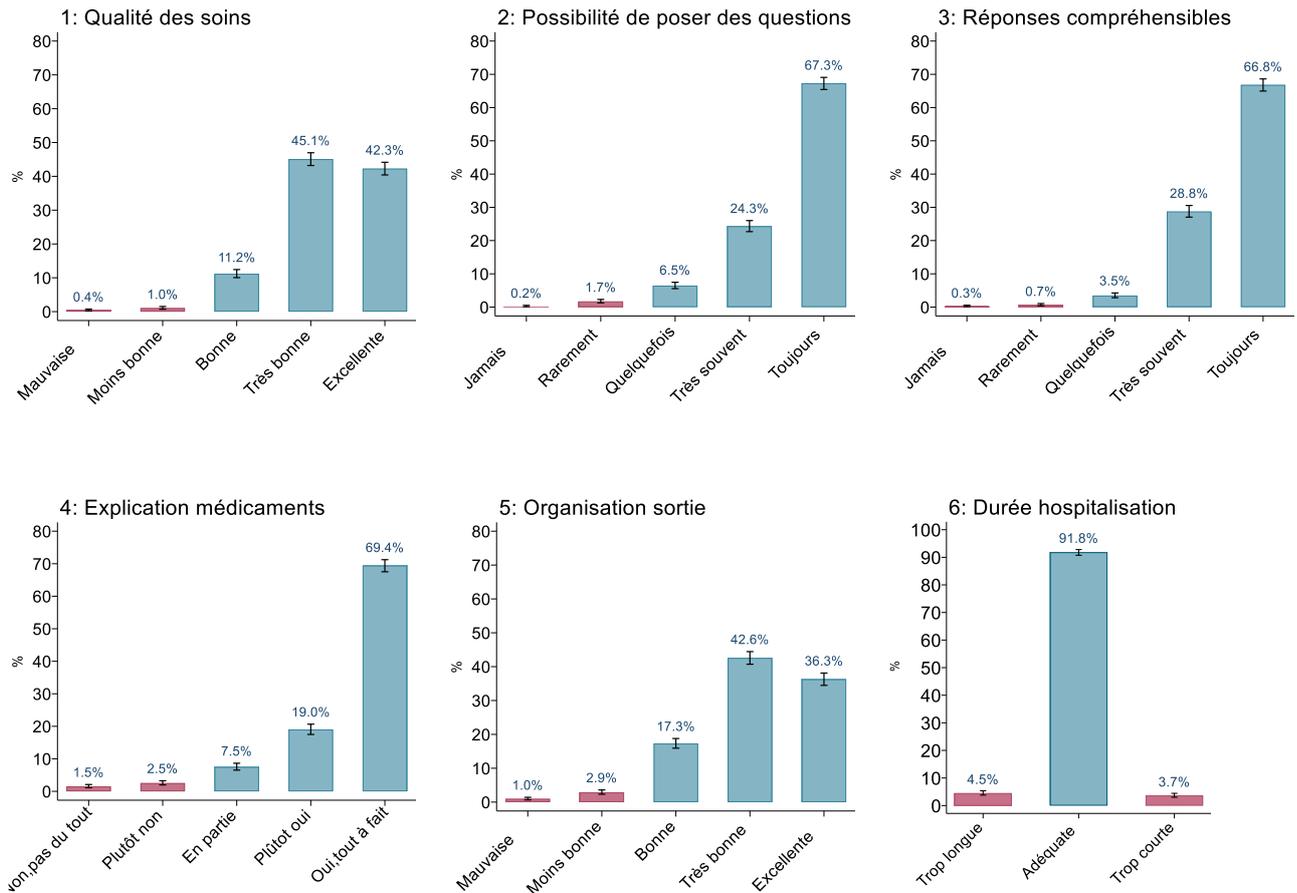


Tableau 6 : Résultats descriptifs de la catégorie K122 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 4)

K122 : 2'738 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ^a	Sans réponse (N= 2'738)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	2'673	4.28	[4.25, 4.31]	1.4%	2.4%	
2. Possibilité de poser des questions	2'558	4.57	[4.54, 4.59]	1.9%	6.6%	4.4%
3. Réponses compréhensibles	2'565	4.61	[4.59, 4.64]	1.0%	6.3%	4.7%
4. Explications médicaments	2'371	4.52	[4.49, 4.56]	4.0%	13.4%	10.6%
5. Organisation sortie	2'699	4.1	[4.07, 4.14]	3.9%	1.4%	
6. Durée hospitalisation	2'702	91.8%*	[90.73, 92.80]	8.2%*	1.3%	

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 »).

^aLes chiffres ayant été arrondis, les sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Sans réponse : proportion des 2'738 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 4 points. Les questions 4 (4.0%) et 5 (3.9%) 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 au moins 66% des patient-e-s.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 91.8% des répondant-e-s ; les réponses problématiques (8.2%) se répartissent de façon assez équilibrée entre une durée du séjour jugée « trop longue » ou « trop courte » (4.5% et 3.7%, respectivement).
- Evolution 2016-2021 : 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 (variation maximale absolue : 0.04 points sur une échelle en 5 points, questions 1 et 5). La proportion des patient-e-s satisfait-e-s avec la durée de l'hospitalisation est également restée stable depuis 2016 (variation de - 0.4 points de pourcentage ; cf. Figure 31 en annexe).

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

Cette catégorie comporte 16 hôpitaux/cliniques (2019 : 19). Un total de 802 questionnaires a été retourné par les patient-e-s de cette catégorie (793 en 2019), ce qui correspond à 2,6% de l'échantillon total. Un taux de réponses de 40.5% a été atteint (2019 : 38.0%).

Figure 18 : 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.

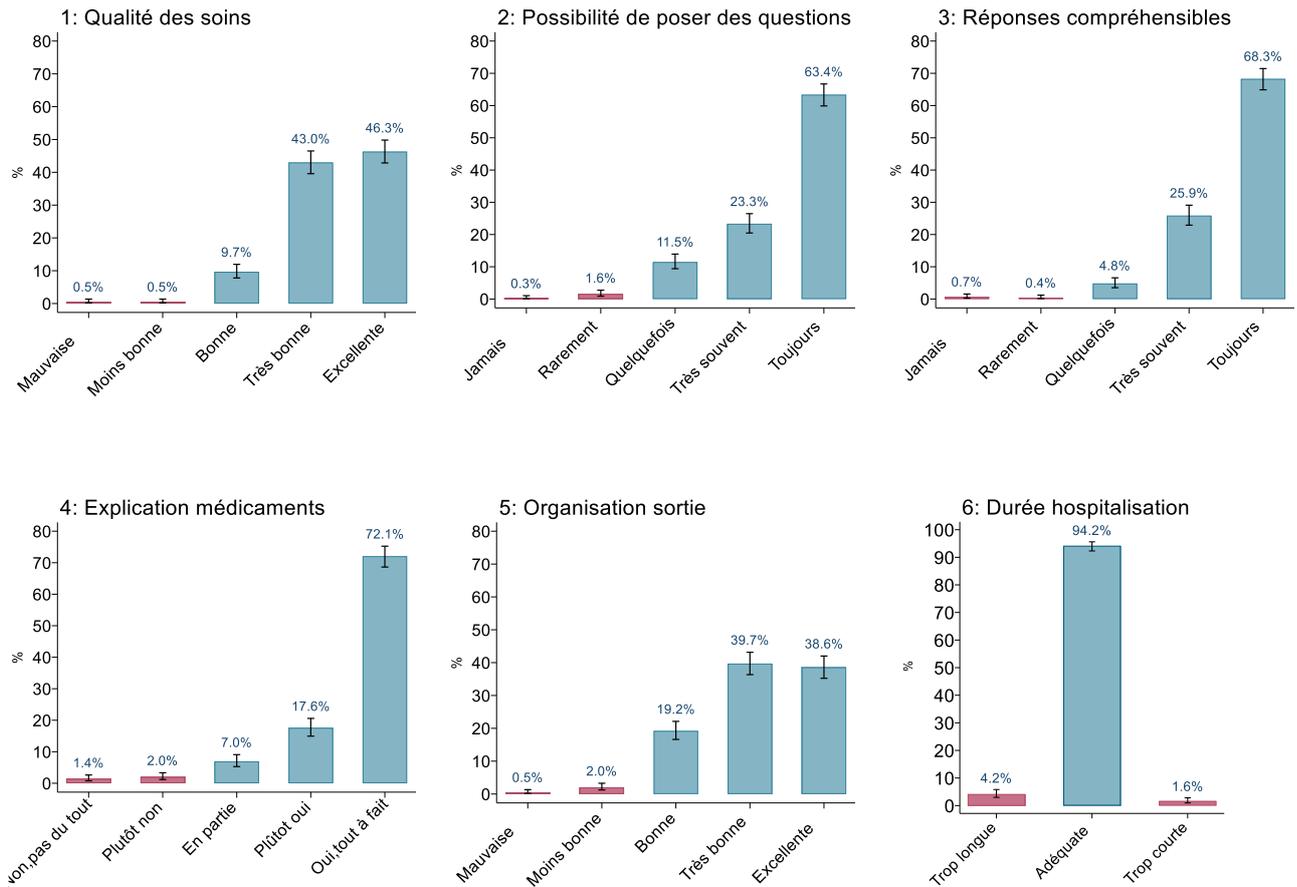


Tableau 7 : Résultats descriptifs de la catégorie K123 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 5)

K123 : 806 questionnaires retournés ^a	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ^b	Sans réponse (N= 806)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	786	4.34	[4.29, 4.39]	1.0%	2.5%	
2. Possibilité de poser des questions	767	4.48	[4.42, 4.53]	1.9%	4.8%	3.2%
3. Réponses compréhensibles	769	4.61	[4.56, 4.65]	1.1%	4.6%	3.2%
4. Explications médicaments	705	4.57	[4.51, 4.63]	3.4%	12.5%	10.3%
5. Organisation sortie	791	4.14	[4.08, 4.20]	2.5%	1.9%	
6. Durée hospitalisation*	790	94.2%*	[92.31, 95.61]	5.8%*	2.0%	

^a Un hôpital/clinique a été exclu du calcul du taux de réponse, mais les réponses ont été prises en compte pour ces analyses. Ceci explique la différence dans le total des questionnaires retournés par rapport au Tableau 1.

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 »).

^b Les chiffres ayant été arrondis, les sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Sans réponse : proportion des 806 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 (3.4% et 2.5% respectivement) 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 au moins 63% des patient-e-s.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 94.2% des répondant-e-s et « trop longue » ou « trop courte » par 4.2% et 1.6% d'entre eux/elles respectivement.
- Evolution 2016-2021 : 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 (variation maximale absolue : 0.07 points sur une échelle en 5 points, question 5). La proportion des patient-e-s satisfait-e-s avec la durée de l'hospitalisation a légèrement augmenté depuis 2016 (variation de +1.8 points de pourcentage ; cf. Figure 32 en annexe).

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

Cette catégorie comporte 28 hôpitaux/cliniques (25 en 2019). Un total de 2'668 questionnaires a été retourné (2'081 en 2019) par les patient-e-s de cette catégorie (8,6% de l'échantillon global) et un taux de réponses de 52,5% a été atteint (2019 : 48,9%).

Figure 19 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K231 – distribution des réponses par question

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

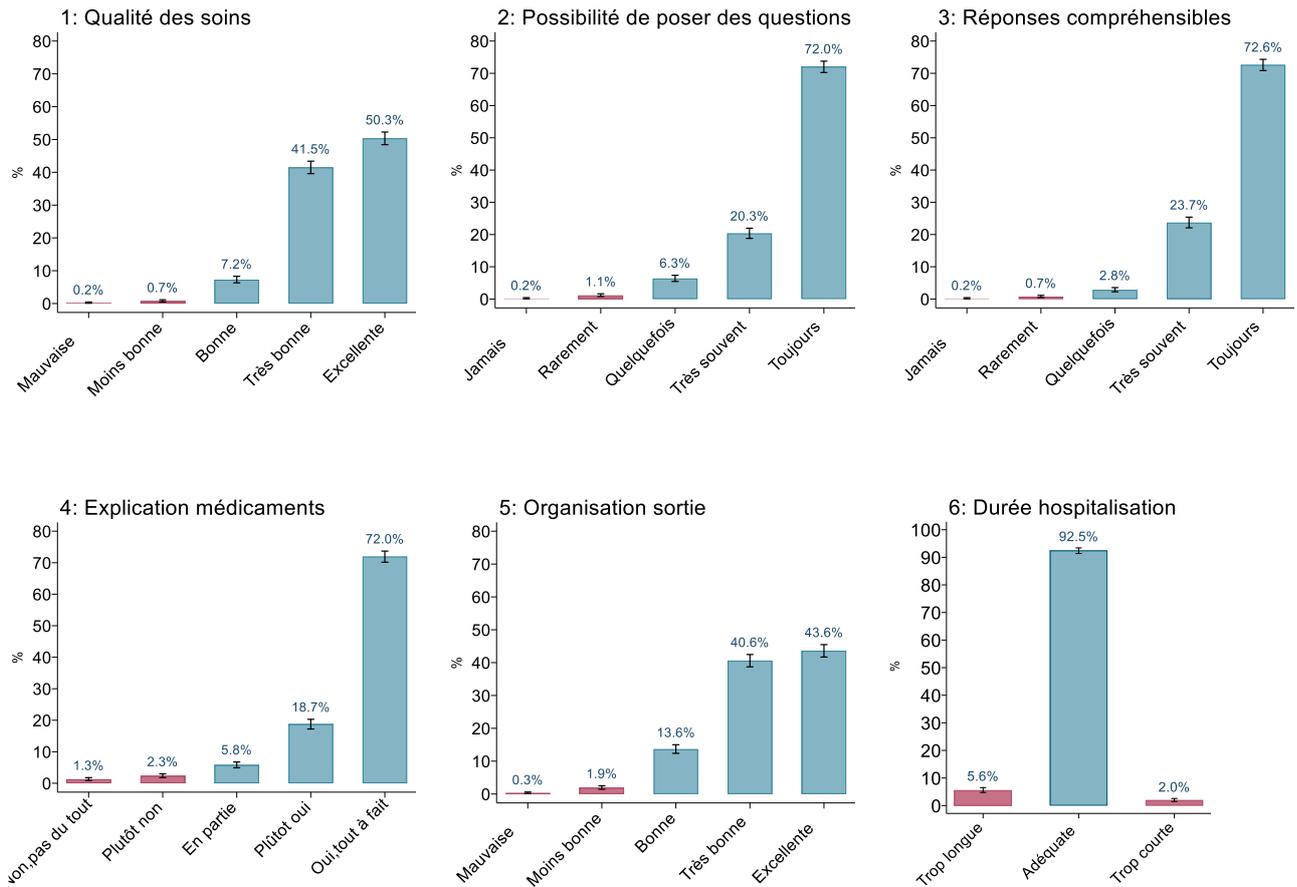


Tableau 8 : Résultats descriptifs de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie)

K231 : 2'668 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ^a	Sans réponse (N= 2'668)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	2'594	4.41	[4.38, 4.44]	0.9%	2.8%	
2. Possibilité de poser des questions	2'493	4.63	[4.60, 4.66]	1.3%	6.6%	4.5%
3. Réponses compréhensibles	2'524	4.68	[4.66, 4.70]	0.9%	5.4%	4.5%
4. Explications médicaments	2'464	4.58	[4.55, 4.61]	3.6%	7.6%	5.4%
5. Organisation sortie	2'632	4.25	[4.22, 4.28]	2.2%	1.3%	
6. Durée hospitalisation*	2'637	92.5%*	[91.38, 93.40]	7.6%*	1.2%	

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 »).

^aLes chiffres ayant été arrondis, les sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Sans réponse : proportion des 2'668 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, 3.6% et 2.2% respectivement.
- 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 70% des patient-e-s. Le 50.3% des répondant-e-s a choisi la modalité la plus élevée à la question 1.
- La durée du séjour à l'hôpital (question 6) a été jugée adéquate par 92.5% des répondant-e-s et « trop longue » ou « trop courte » par 5.6% et 2.0% des répondant-e-s respectivement.
- Evolution 2016-2021 : 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 (variation maximale absolue : 0.05 points sur une échelle en 5 points, question 5). La proportion des patient-e-s satisfait-e-s avec la durée de l'hospitalisation est également restée stable depuis 2016 (variation de +0.3 points de pourcentage ; cf. Figure 33 en annexe).

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

Cette catégorie ne comporte que sept hôpitaux/cliniques (2019 : 7). Au total, 86 questionnaires ont été retournés par les patient-e-s de cette catégorie (2019 : 121), qui représentaient 0.4% de l'échantillon total ; un taux de réponses de 30.2% a été atteint (2019 : 33.1%). 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 affectées ; les intervalles de confiance sont plus étendus.

Figure 20 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K234 – distribution des réponses par question

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

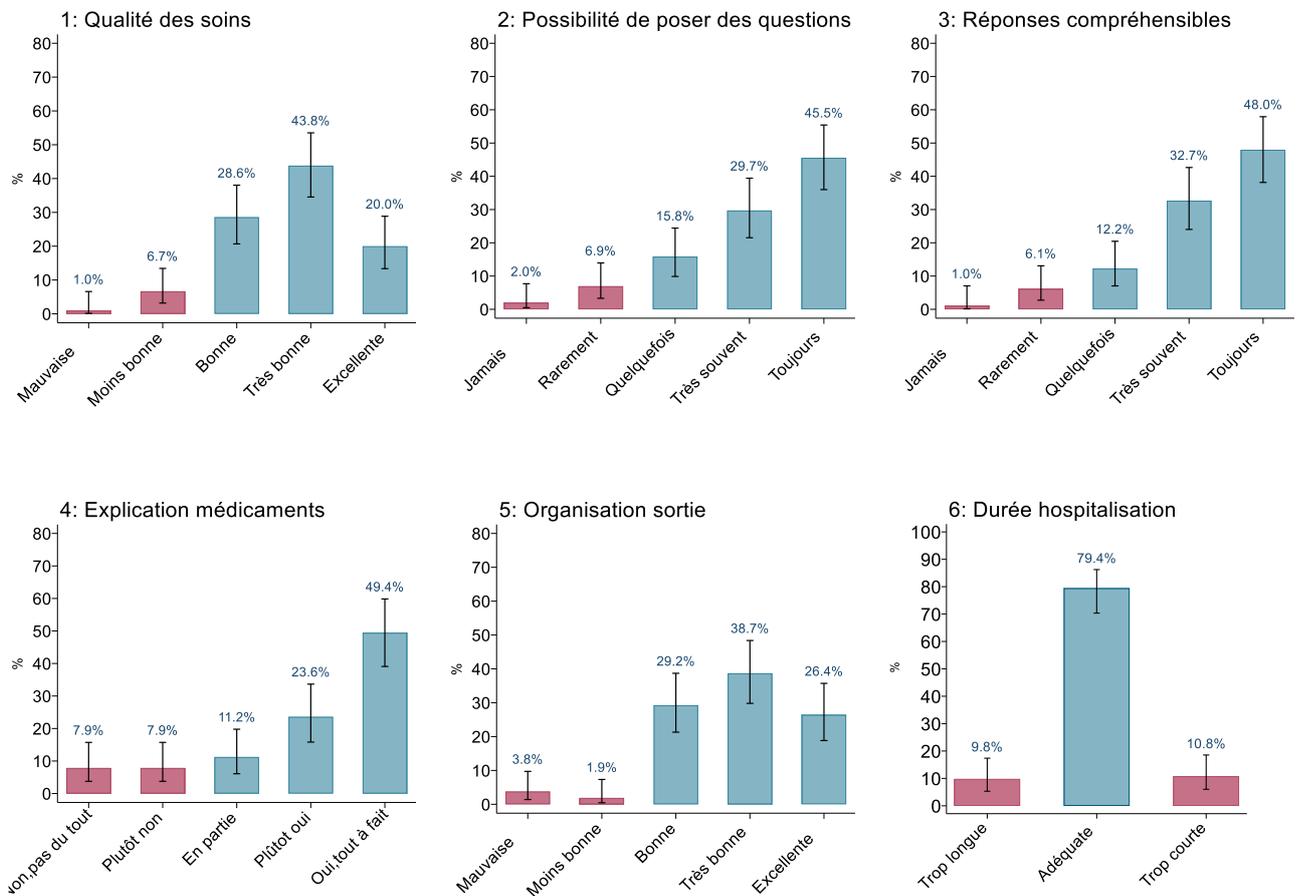


Tableau 9 : Résultats descriptifs de la catégorie K234 (Cliniques de Gériatrie)

K234 : 111 questionnaires retournés ^a	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ^b	Sans réponse (N= 111)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	105	3.75	[3.58, 3.92]	7.7%	5.4%	
2. Possibilité de poser des questions	101	4.10	[3.89, 4.30]	8.9%	9.0%	3.6%
3. Réponses compréhensibles	98	4.20	[4.01, 4.39]	7.1%	11.7%	5.4%
4. Explications médicaments	89	3.99	[3.72, 4.26]	15.8%	19.8%	11.7%
5. Organisation sortie	106	3.82	[3.63, 4.01]	5.7%	4.5%	
6. Durée hospitalisation*	102	79,4%*	[70.35, 86.24]	20.6%*	8.10%	

^a Un hôpital/clinique a été exclu du calcul du taux de réponse, mais les réponses ont été prises en compte pour ces analyses. Ceci explique la différence dans le total des questionnaires retournés par rapport au Tableau 1.

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 »).

^b Les chiffres ayant été arrondis, les sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Sans réponse : proportion des 111 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, mais pour les trois questions 1, 4 et 5, les moyennes sont inférieures à 4 et toutes les questions ont un taux de réponses problématiques supérieur à 5%.
- L'étendue des intervalles de confiance est importante, en raison de l'effectif réduit (111 questionnaires retournés) 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. Les questions 4 et 2 ont les proportions de réponses problématiques les plus élevées (8.9% et 15.8% respectivement).
- 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 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond, la modalité qui désigne la plus grande satisfaction ayant été choisie par environ 50% 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 79.4% des répondant-e-s. Elle a été jugée « trop longue » par 9.8% et « trop courte » par 10.8% des participant-e-s.
- Evolution 2016-2021 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques a très légèrement diminué depuis 2016 pour la question 2 (-0.12 points sur une échelle en 5 points), mais il est resté stable pour les autres questions utilisant la même échelle en 5 points (variation maximale absolue : 0.09 points, question 3). La proportion des patient-e-s satisfait-e-s avec la durée de l'hospitalisation a diminué depuis 2016 (variation de -3.0 points de pourcentage ; cf. Figure 34 en annexe).

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

Cette catégorie englobe 14 cliniques (2019 : 13). Un total de 362 questionnaires a été retourné (701 en 2019) par les patient-e-s de cette catégorie (1.2% de l'échantillon total) et un taux de réponses de 49.1% a été atteint (2019 : 52.3%).

Figure 21 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K235: distribution des réponses par question

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

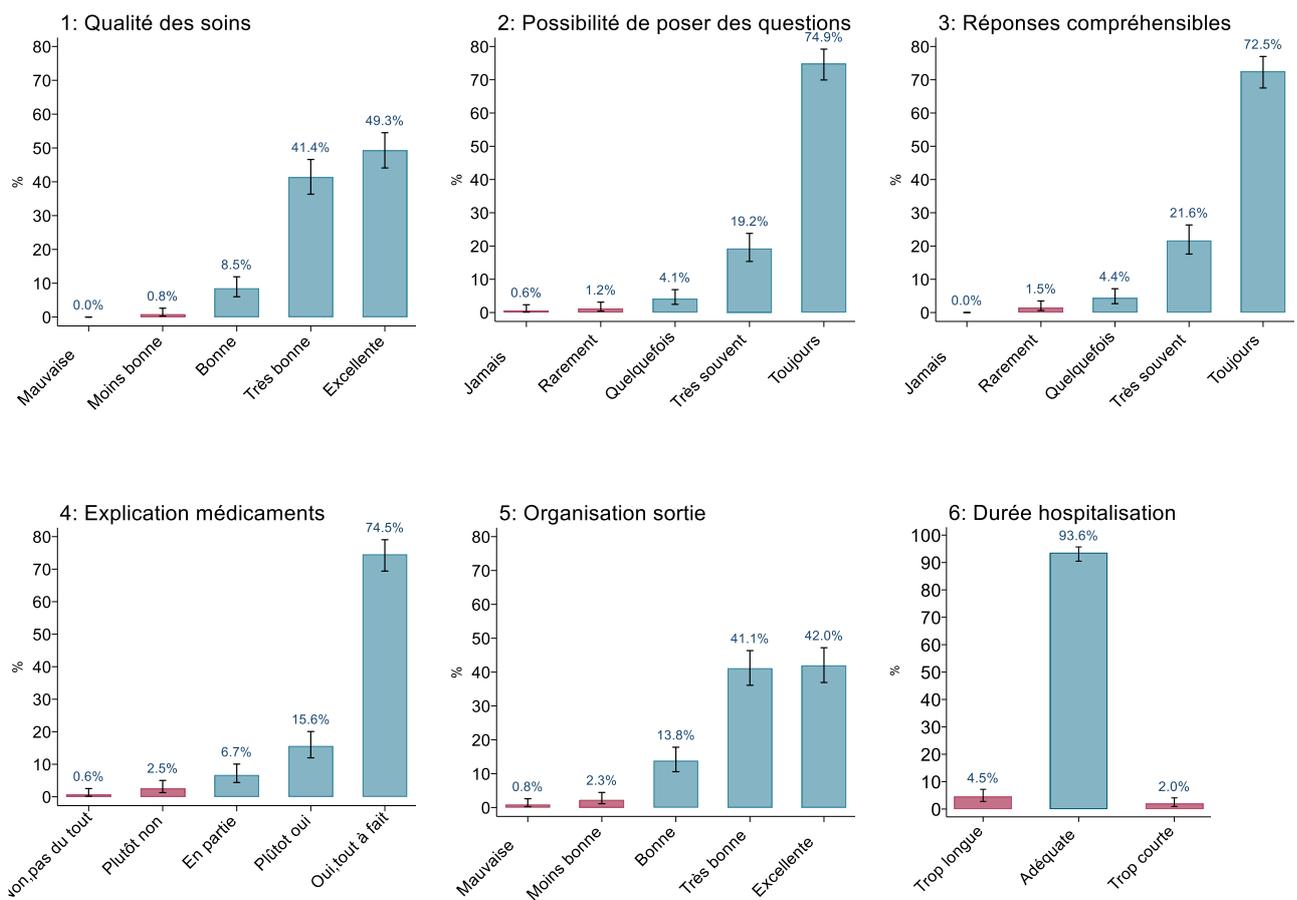


Tableau 10 : Résultats descriptifs de la catégorie K235 (Cliniques spécialisées : Cliniques diverses)

K235: 362 questionnaires retournés	N évalué	Moyenne	Intervalle de confiance 95%	Réponses problématiques ^a	Sans réponse (N= 362)	
					miss.	alt.
1. Qualité des soins	353	4.39	[4.32, 4.46]	0.8%	2.5%	
2. Possibilité de poser des questions	338	4.67	[4.59, 4.74]	1.8%	6.6%	4.7%
3. Réponses compréhensibles	342	4.65	[4.58, 4.72]	1.5%	5.5%	4.4%
4. Explications médicaments	314	4.61	[4.52, 4.69]	3.1%	13.3%	10.5%
5. Organisation sortie	355	4.21	[4.13, 4.30]	3.1%	1.9%	
6. Durée hospitalisation	357	93,6%*	[90.48, 95.69]	6.5%*	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 »).

^aLes chiffres ayant été arrondis, les sommes peuvent ne pas concorder exactement.

Sans réponse : proportion des 362 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.
- Les questions portant sur l'information/la communication (questions 2 et 3) et la question concernant l'explication des médicaments (question 4) ont été les mieux évaluées.
- Tandis que 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 concernant l'explication des médicaments (question 4) et l'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) présentent les proportions les plus élevées de réponses problématiques (3.1% dans les deux cas).
- Les questions 2, 3 et 4 révèlent un effet plafond important : la proportion de patient-e-s exprimant le plus haut niveau de satisfaction étant supérieure à 72%.
- La durée du séjour à l'hôpital a été jugée adéquate par 93.6% des répondant-e-s. Elle a été jugée « trop longue » par 4.5% et « trop courte » par 2.0% des répondant-e-s.
- Evolution 2016-2021 : le niveau de satisfaction des patient-e-s pour cette catégorie OFS d'hôpitaux/cliniques a très légèrement augmenté depuis 2016 pour les questions 5 (+0.18 points sur une échelle en 5 points) et 1 (+0.15 points), mais il est resté stable pour les questions 2, 3 et 4 (variation maximale absolue : 0.04 points). La proportion des patient-e-s satisfait-e-s avec la durée de l'hospitalisation a augmentée depuis 2016 (variation de +3.1 points de pourcentage ; cf. Figure 35 en annexe).

Tableau 11 : Résumé des résultats des différentes catégories d'hôpital (OFS), 2021

Catégorie	K111	K112	K121	K122	K123	K231	K234	K235
Question 1	4.19	4.15	4.23	4.28	4.34	4.41	3.75	4.39
Question 2	4.41	4.50	4.50	4.57	4.48	4.63	4.10	4.67
Question 3	4.44	4.52	4.55	4.61	4.61	4.68	4.20	4.65
Question 4	4.40	4.43	4.46	4.52	4.57	4.58	3.99	4.61
Question 5	3.90	3.97	4.03	4.10	4.14	4.25	3.82	4.21
Question 6	87.8%	90.0%	91.8%	91.8%	94.2%	92.5%	79.4%	93.6%
Nombre de cliniques/hôpitaux	5	61	32	25	16	28	7	14
N moyenne envoyé	2'519	645	441	257	124	181	66	53

Note : Questions 1-5 : Moyennes de satisfactions. La catégorie K232 comporte un seul hôpital et ne figure donc pas dans ce tableau.

Question 6 : proportion des réponses positives (c.-à-d., durée de séjour adéquate).

Nombre de cliniques/hôpitaux : nombre d'hôpitaux/cliniques (sites) qui ont indiqué appartenir à cette catégorie et dont les questionnaires ont été pris en compte pour ces analyses.

N moyen : 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 22 à 27 présentent simultanément les résultats des hôpitaux/cliniques pris en compte dans les analyses³ au moyen de graphiques en entonnoir (*funnel plots*); ces derniers représentent les moyennes ajustées (âge, genre, type d'assurance, état de santé auto-reporté et destination après leur séjour à l'hôpital) des 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 (c.-à-d., durée adéquate).

Les trois sections d'aide suivantes contiennent des explications permettant d'interpréter correctement les résultats des graphiques en entonnoir. 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 22 à 27) : 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 sur une échelle en 5 points) 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 cliniques et n'est pas ajustée.
- Les deux lignes bleues représentent les limites de contrôle à 95%⁴. L'intervalle entre ces deux limites est d'autant plus grand que le nombre de questionnaires retournés est petit, d'où la forme en entonnoir formée par ces deux lignes.
- Chaque point représente un hôpital/clinique et chaque couleur de point correspond à une catégorie OFS d'hôpital. Les hôpitaux/cliniques rassemblant moins de 20 questionnaires évalués par question sont représentés, dans le graphique, par des points blancs et 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).

³ Par précaution, les réponses d'un hôpital/clinique ont été exclues de ces analyses à cause d'une imprécision dans l'application de la mesure.

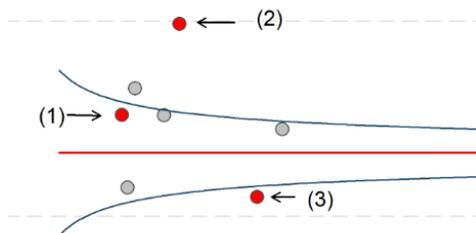
⁴ 95% signifie que la probabilité de se tromper en affirmant que la moyenne d'un hôpital/clinique est différente de la moyenne du collectif global est de 5% si la première se trouve en dehors des limites de contrôle.

Interprétation des intervalles de confiance : précisions

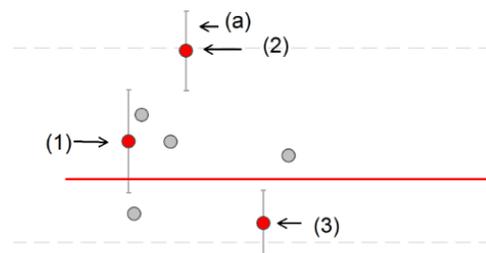
Ces explications aident à interpréter les limites de contrôle à 95% représentées dans les graphiques en entonnoir (bornes bleues) ainsi que les intervalles de confiance à 95% (IC95%) des moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques qui se trouvent dans le Tableau 16 en annexe. Les intervalles de confiance 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%



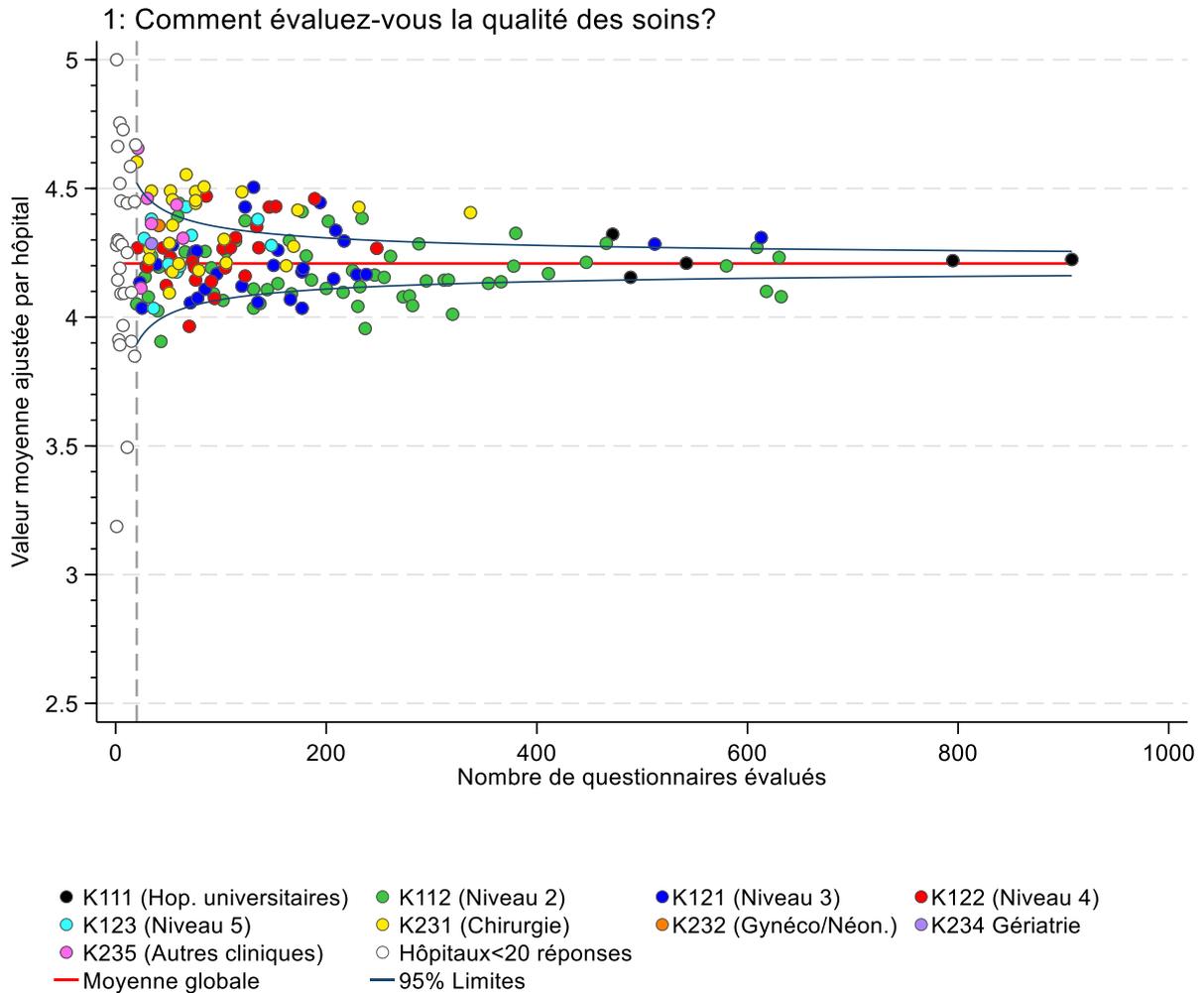
- Les cliniques situées à l'intérieur de l'entonnoir délimité par les bornes bleues (1) ont des valeurs ajustées qui ne diffèrent pas de façon statistiquement significative de la moyenne du collectif global. Les cliniques qui se situent à l'extérieur de l'entonnoir (au-dessus (2) ou en-dessous (3)) présentent une différence statistiquement significative par rapport à la moyenne du collectif global.
- Si une valeur diffère significativement de la moyenne du collectif global, sa distance par rapport 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 chaque 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 cliniques (2) et (3) sont statistiquement différentes de la moyenne du collectif global puisque 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. L'ajustement est effectué à l'aide d'une régression multiple intégrant les facteurs confondants cités précédemment. Toutefois, seul-e-s les participant-e-s avec des données complètes pour toutes les variables d'ajustement sont considéré-e-s dans le calcul des moyennes ajustées. Par exemple : les analyses montrent que les patient-e-s plus jeunes jugent la qualité de leur séjour à l'hôpital plus sévèrement que les patient-e-s plus âgé-e-s. L'ajustement tiendra compte de ce fait et les moyennes des questions de satisfaction 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 de la satisfaction.

Figure 22 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N= 27'320)

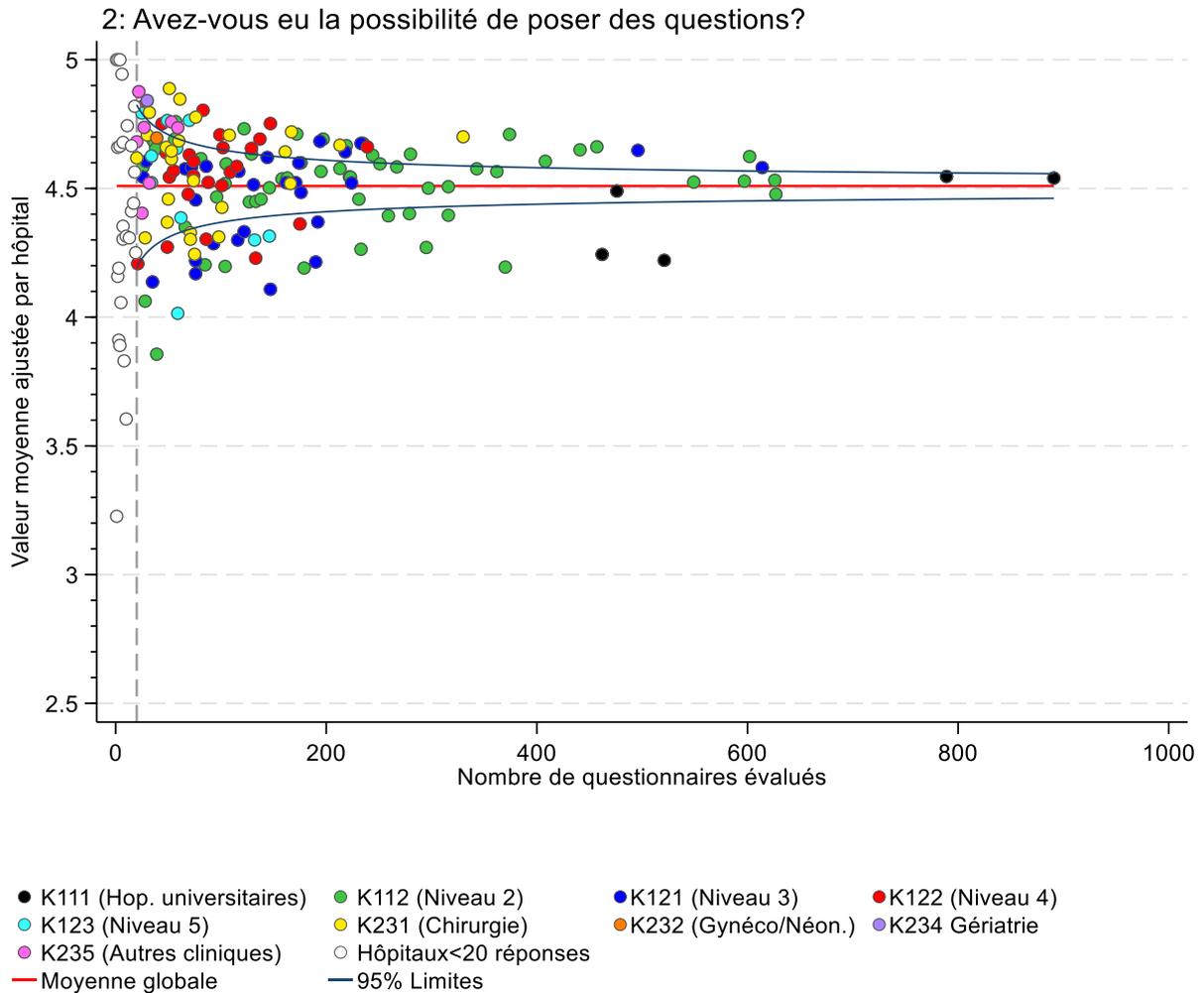


N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec <20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 161 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 1 est de 4.21 ; la moyenne ajustée la plus basse est de 3.91 et la plus élevée de 4.66 (écart max de 0.75).

Figure 23 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=26'534)

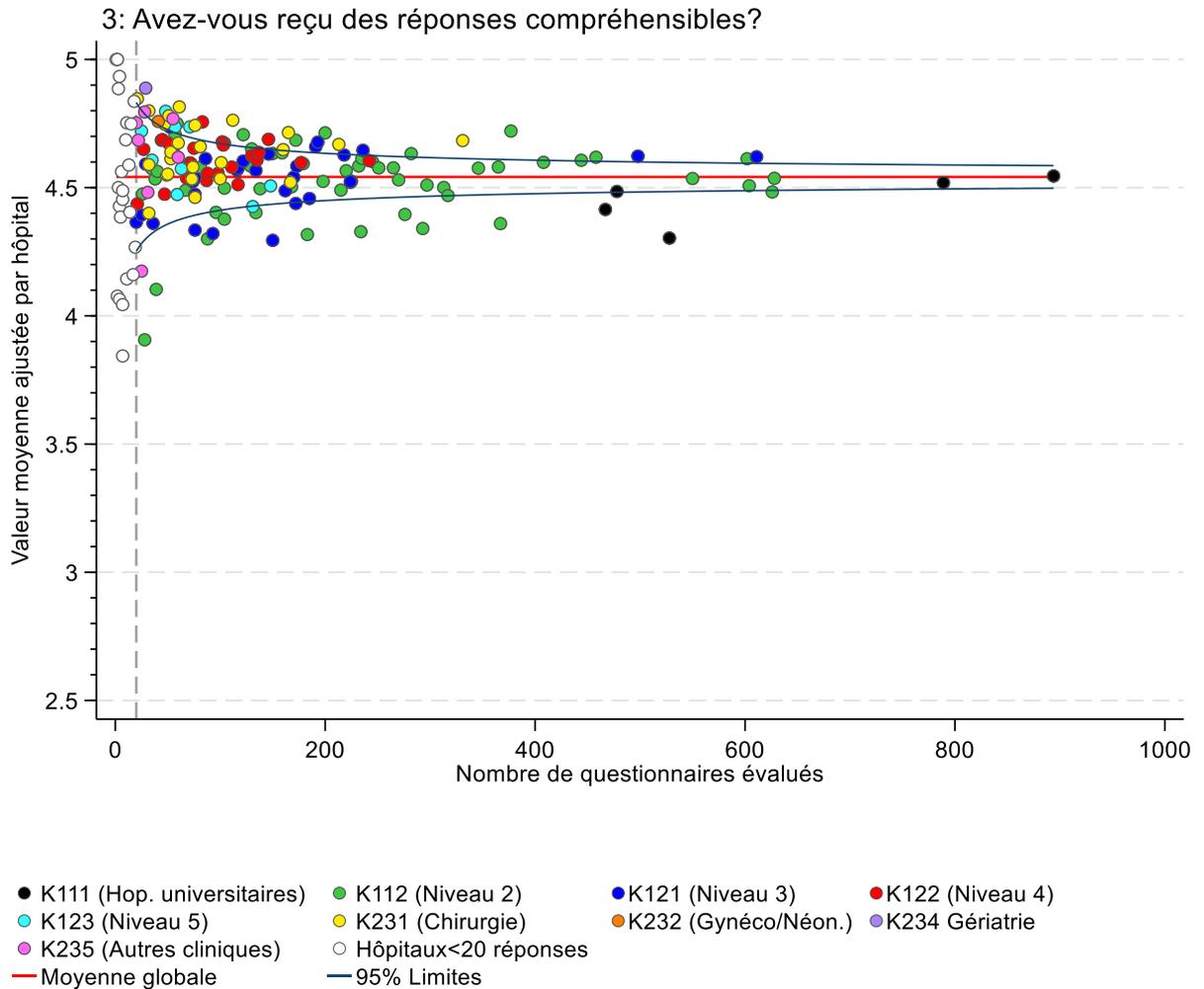


N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec < 20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 160 hôpitaux/cliniques s avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 2 est de 4.51 ; la moyenne ajustée la plus basse est de 3.86 et la plus élevée de 4.89 (écart max de 1,03).

Figure 24 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=26'660)

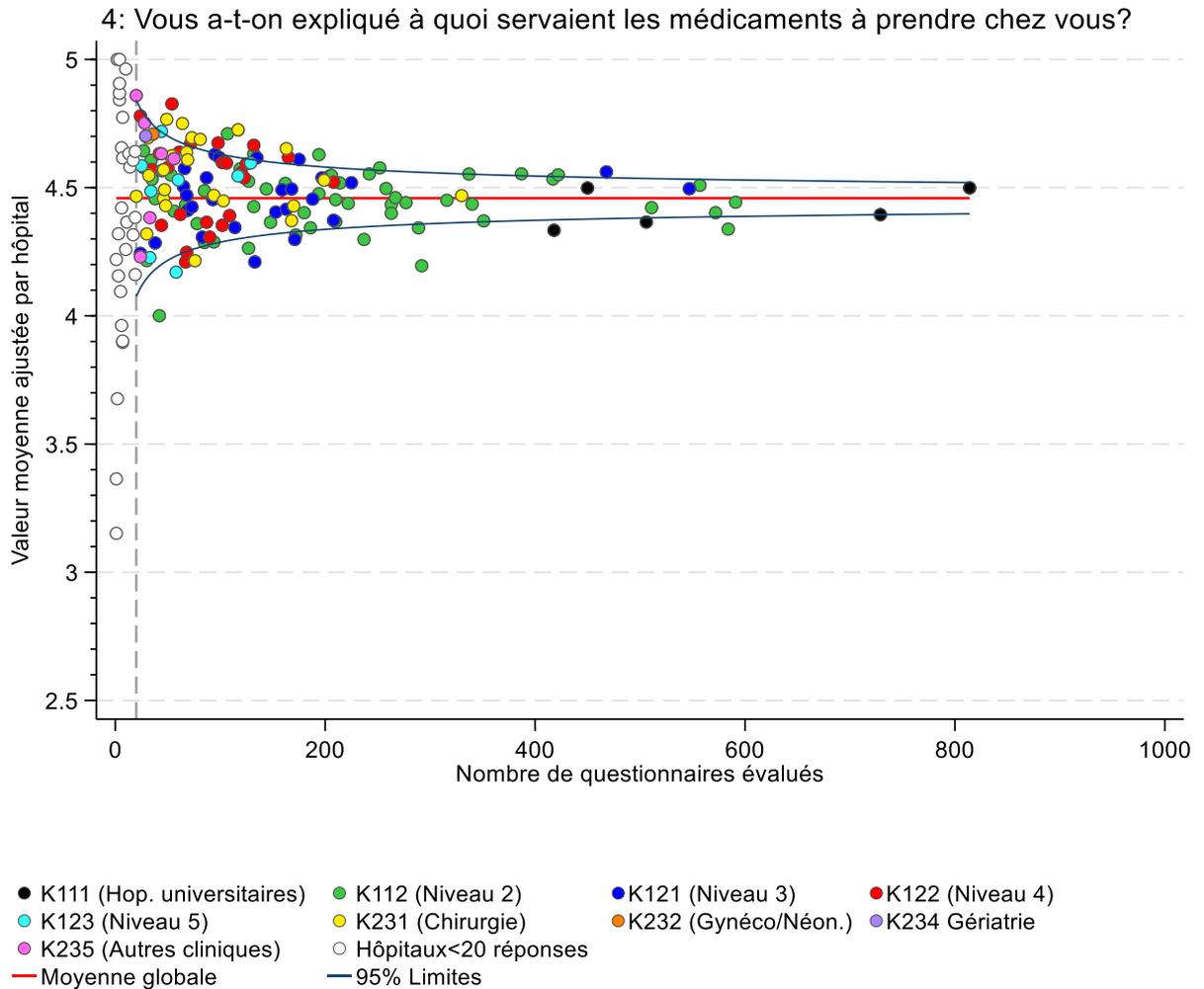


N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec < 20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 161 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 3 est de 4.54 ; la moyenne ajustée la plus basse est de 3.91, et la plus élevée de 4.89 (écart max de 0.98).

Figure 25 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=24'892)

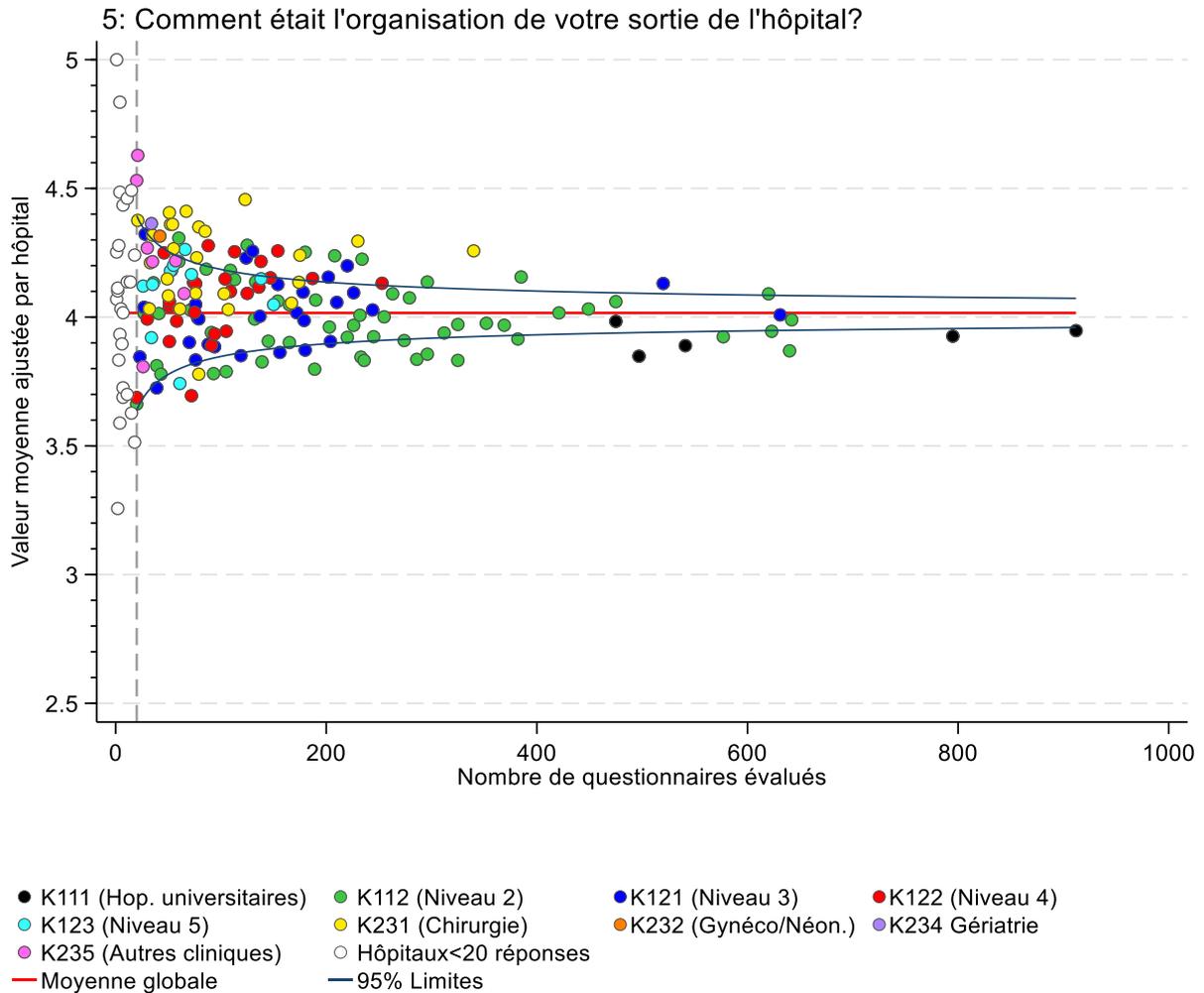


N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec < 20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 158 hôpitaux/cliniques s avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 4 est de 4.46; la moyenne ajustée la plus basse est de 4.00 et la plus élevée de 4.86 (écart max de 0.86).

Figure 26 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N = 27'587)

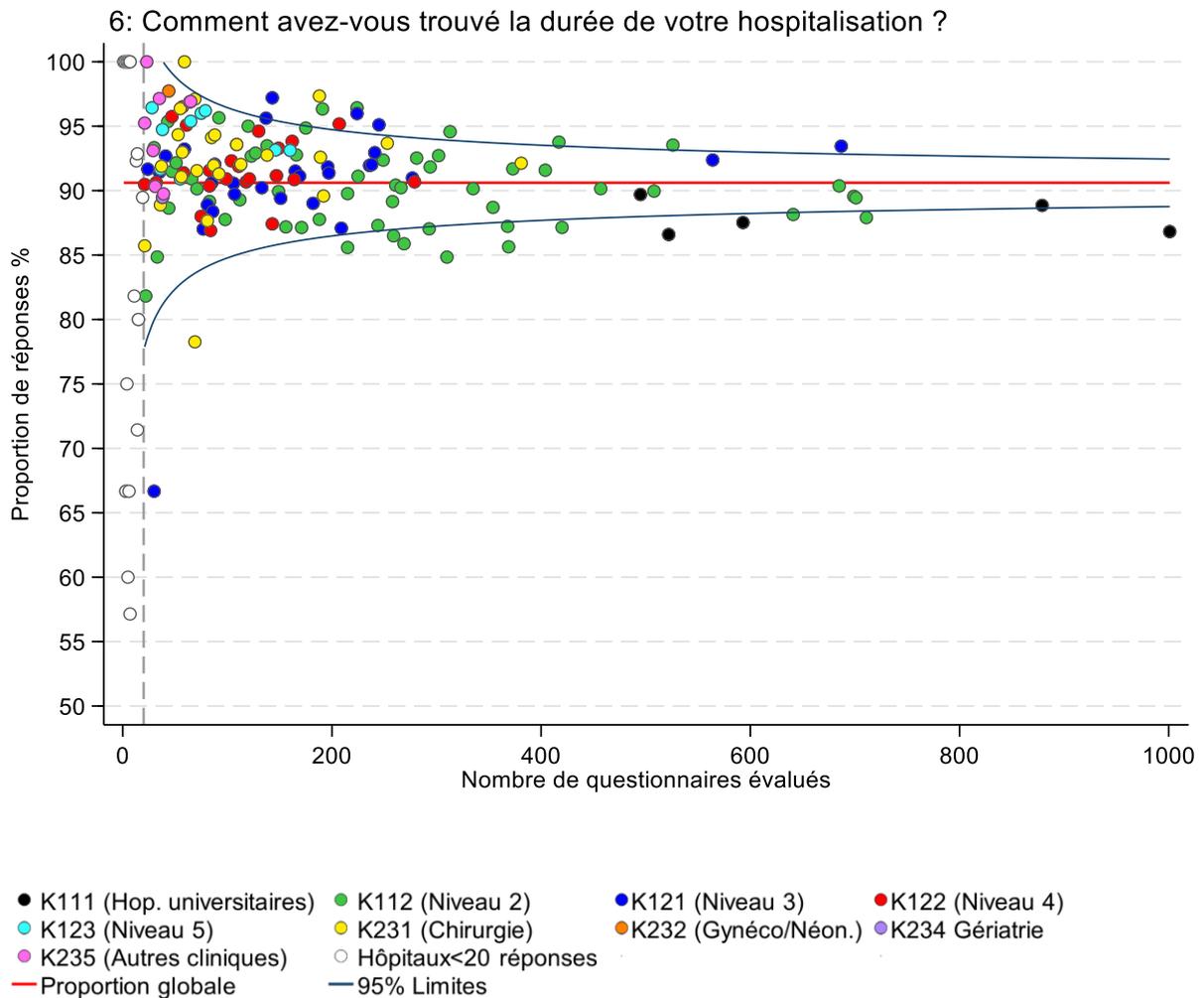


N : nombre de cas évalués avec une réponse valide et disponibilité de tous les facteurs d'ajustement. Les valeurs des hôpitaux/cliniques avec < 20 réponses évaluées sont illustrées en blanc ; les limites 95% ont été omises dans ces cas-là.

Notes :

- Pour les 162 hôpitaux/cliniques avec 20 réponses évaluées ou plus, la moyenne globale du collectif pour la question 5 est de 4.02 ; la moyenne ajustée la plus basse est de 3.66 et la plus élevée de 4.63 (écart max de 0.97).

Figure 27 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (proportion des réponses positives, N = 30'427)



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 163 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 90.6% ; la valeur observée la plus basse est de 66.7%, et la plus élevée de 100% (écart max de 33.3 points de %, en valeur absolue).

Commentaires :

- Dans chaque graphique, la majorité des valeurs des hôpitaux/cliniques avec plus de 20 questionnaires pris en compte pour les analyses se situent à l'intérieur des limites de contrôle à 95% (proportions entre 52.2 et 82.2 points de pourcentage). Un nombre variable d'hôpitaux/cliniques se trouvent toutefois à l'extérieur de l'entonnoir de 95% dépassant ainsi les 5% attendus si les différences entre cliniques n'étaient dues qu'à des fluctuations aléatoires ; pour les questions 1, 3, 4 et 5, une majorité de ces hôpitaux/cliniques se trouvent au-dessus de la limite supérieure (95%).
- 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 (c.-à-d. en dehors des limites de contrôle à 95%).
- La dispersion des valeurs des moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques ne varie pas beaucoup entre les questions : elle est de 1.03 points pour la question 2, de 0.98 et 0.97 pour les questions 5 et 3, de 0.86 points pour la question 4 et de 0.75 points pour la question 1.
- La moyenne ajustée la plus élevée est de 4.89 pour les questions 2 (possibilité de poser des questions) et question 3 (réponses compréhensibles) ; ces deux questions sont aussi des questions avec un important effet plafond. La moyenne ajustée la moins élevée est de 3.66 (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 sur les variables d'ajustement (âge, genre, type d'assurance, état de santé auto-reporté et destination après le séjour à l'hôpital) et la question de satisfaction analysée ont été considérées. Ainsi, le nombre total de questionnaires considérés pour ces calculs a varié entre 24'892 (question 4) et 30'427 (question 6), ce qui correspond respectivement à 80.3% et 98.1% des questionnaires retournés. Ce sont surtout les données manquantes des questions (âges, sexe, etc.), utilisées pour l'ajustement, qui sont responsables de ces diminutions d'effectif.
- Le funnel plot de la question 6, qui comporte trois et pas cinq modalités de réponse, représente la proportion des réponses positives pour chaque hôpital/clinique. Le nombre de points qui se trouvent en dehors des limites de contrôle à 95% est un peu plus petit que pour les autres questions de satisfaction, et est réparti de façon équilibrée.

4 Synthèse et conclusion

Ce rapport présente en détails les résultats 2021 de l'enquête de satisfaction des patient-e-s adultes hospitalisé-e-s en soins somatiques aigus en Suisse, ainsi qu'une comparaison des résultats avec les enquêtes précédentes (de 2016 à 2019) pour l'ensemble des hôpitaux/cliniques suisses.

Les résultats de tous les hôpitaux/cliniques avec des questionnaires comportant au moins une réponse valide sont présentés dans ce rapport, y compris ceux provenant d'établissements avec très peu de répondant-e-s. L'interprétation des résultats de ces derniers doit être considérée avec la plus grande prudence car on doit s'attendre à des fluctuations aléatoires des résultats importantes (c.-à-d. que l'évaluation d'un-e patient-e a une influence plus grande sur les résultats de l'hôpital/clinique que lorsqu'il y a un nombre élevé de répondant-e-s).

Résumé des résultats principaux

Le taux de réponses à l'enquête 2021 (38.4%) est le taux le plus bas observé depuis le début des mesures. Le choix d'exclure les questionnaires complètement vides a eu un impact minime sur la baisse du taux de réponse (-0.3 points de pourcentage sur le taux global) et il n'explique pas à lui seul sa diminution. L'option du questionnaire en ligne a attiré 3'133 répondant-e-s (10.1%) soit deux fois plus qu'en 2019 (1'565 répondant-e-s, 5.0%). Ces répondant-e-s sont plus jeunes que les patient-e-s ayant répondu par courrier postal (âge moyen 48 vs 62 ans, respectivement).

La qualité des données (en termes de réponses manquantes) s'est très légèrement améliorée par rapport à 2019, avec un peu moins de questionnaires dans lesquels au moins une réponse à une question de satisfaction était manquante ; et légèrement moins de réponses omises pour les variables sociodémographiques.

Les caractéristiques sociodémographiques des répondant-e-s sont restées globalement stables depuis 2016, en effet, l'état de santé auto-reporté est similaire aux années précédentes, avec plus 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/elles répondaient à l'enquête. La proportion des patient-e-s retournant à leur domicile à la sortie d'hôpital est aussi élevée qu'en 2019. On note cependant une légère augmentation de l'âge moyen des répondant-e-s en 2021.

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 (questions 2 et 3), ainsi que la question concernant la médication (question 4), ont obtenu les meilleurs résultats (plus de 63% des répondant-e-s ont exprimé le niveau de satisfaction le plus haut). Les niveaux de satisfaction les moins élevés concernent l'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) et la qualité des soins reçus (question 1), avec respectivement 32.3% et 38.3% 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 (90.6%).

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

La comparaison des résultats de l'enquête de satisfaction 2021 avec ceux de 2019 montre une grande stabilité des résultats au cours du temps. Ceci est également le cas pour les comparaisons des résultats de 2016 avec ceux de 2021 pour les catégories OFS d'hôpitaux/cliniques.

Les graphiques en entonnoir présentent plusieurs cas se situant en dehors des limites de contrôle à 95% (entre 17.2% et 42.1%), 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 questionnaires) révèlent une distribution asymétrique, avec une proportion majoritaire de leurs scores ajustés se situant au-dessus de la moyenne globale. Ceci peut être dû à plusieurs facteurs et les informations à disposition ne permettent pas de l'expliquer de manière claire. La plus grande dispersion des résultats est observée pour des hôpitaux/cliniques avec un nombre très réduit de réponses (<20), pour lesquels la précision des paramètres estimés est faible et qui ne sont donc pas comparés à la moyenne globale.

Discussion et conclusion

Les réponses des patient-e-s aux questions concernant l'organisation de la sortie de l'hôpital (question 5) et la qualité des soins reçus (question 1) 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. Ce constat 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 sont moins satisfait-e-s que ceux des hôpitaux de moins grande taille [11]. 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 de prestation d'un même établissement, même si ceux-ci sont de taille variable. De plus, les informations officielles sur la classification des hôpitaux/cliniques sont disponibles avec deux ans de retard sur la tenue de l'enquête de satisfaction. Ainsi, les analyses reposent essentiellement sur les indications fournies directement par les hôpitaux/cliniques. Malgré les imprécisions qui peuvent en résulter, une classification plus appropriée n'existe cependant pas pour le moment.

Une différence significative entre la valeur de la moyenne ajustée d'un hôpital/clinique et la moyenne du collectif global peut être interprétée comme un niveau de satisfaction des patient-e-s du dit hôpital/clinique 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). Les différences, statistiquement significatives ou non, entre les moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques et la moyenne du collectif global doivent être interprétées avec précaution, puisque 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 [12]. Notons également que les facteurs considérés lors de l'ajustement présentent un pourcentage variable des données manquantes. Il faut souligner que pour pouvoir prendre en compte la réponse d'un-e patient-e dans le calcul des moyennes ajustées, toutes les variables d'ajustement doivent être dûment complétées ; il est important de veiller à ce que la proportion de données manquantes parmi ces variables reste faible.

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 démarches thérapeutiques et 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 l'évaluation de la qualité des soins reçus. Rappelons aussi que d'autres paramètres sont à même d'influencer les résultats : par exemple, 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 (>63% 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 patient-e-s plus spécifiques étaient évaluées, les résultats se révéleraient probablement plus contrastés.



Lors des enquêtes ANQ, seules les données sociodémographiques des répondant-e-s sont collectées. Les caractéristiques de la population « source », c'est-à-dire de tous les patient-e-s éligibles durant la période concernée, ne sont pas relevées, ce qui a comme conséquence de ne pouvoir statuer sur la représentativité de l'échantillon des répondant-e-s. Les informations obtenues à titre volontaire pour six établissements représentant 11 sites, et ce en 2019 seulement, ont montré une surreprésentation de personnes avec une assurance privée ou semi-privée, ainsi qu'une sous-représentation des femmes et des jeunes patient-e-s parmi les répondant-e-s. Ces différences, bien que peu importantes, limitent la généralisation des résultats à l'ensemble des patient-e-s sorti-e-s d'un hôpital de soins somatiques. Par ailleurs, étant donné que seuls six établissements ont fourni les données « source », il n'est pas possible de savoir si de mêmes différences seraient notées avec l'ensemble des institutions.

Le taux de réponse assez faible (moins de 40%) peut également limiter la généralisation des résultats à l'ensemble de la population. Ce taux a continuellement baissé depuis 2013 et cette tendance est également observée pour les autres enquêtes nationales. Plusieurs options peuvent améliorer ce taux de réponses, ainsi que la représentativité des réponses des patient-e-s, comme par exemple l'introduction d'un rappel pendant la période de récolte des données [13].

Enfin, nous tenons à souligner que la proportion des patient-e-s ayant répondu en ligne à l'enquête a augmentée de manière importante, bien que restant un choix de réponse minoritaire. Cette possibilité, offerte pour la première fois à l'ensemble des participant-e-s de l'enquête en 2019, présente des avantages incontestables par rapport à l'utilisation de questionnaires papier (i.e. logistique simplifiée, meilleure qualité des données, coûts écologiques et financiers moindres, attrait pour des répondant-e-s-les plus jeunes).

Bibliographie

1. ESOPE, *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 aigüe, réadaptation et psychiatrie*. IUMSP Lausanne, 2016.
2. *Plan de mesure de l'ANQ. Base : Contrat qualité national*. Etat des lieux : janvier 2021. Récupéré de https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Plan-de-mesure.pdf
3. ANQ. 2011. *Règlement des données de l'ANQ*, Récupéré de http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20111005_QVertrag_Anhang6_DatenreglementV10_def_fr.pdf
4. *Concept d'évaluation de l'ANQ. Mesures nationales de la satisfaction des patients soins aigus (y compris enquête auprès des parents en pédiatrie), psychiatrie adulte et réadaptation à partir de 2018*. Version 5.1, avril 2019. https://www.anq.ch/wp-content/uploads/2018/02/ANQ_Satisfaction-patients_Concept-evaluation.pdf
5. Statistique des établissements de santé (soins intra-muros). Typologie des hôpitaux, Office Fédéral de la Statistique, Version 5.2, Neuchâtel, 2006, Janvier 2013. <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/sante/enquetes/ks.assetdetail.227888.html>
6. Townsend, J.-T., Ashby, F.G., *Measurement scales and statistics: The Misconception Misconceived*. Psychological Bulletin, 1984. **96**: p. 394.
7. Norman, G. *Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics*. Advances in Health Sciences Education, 2010. **15**: p.629.
8. Gaito, G. *Measurement scales and statistics: Resurgence of an old misconception*. Psychological Bulletin, 1980. **87**: pp. 564-567.
9. 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**: p. 348-55.
10. Spiegelhalter D.J., *Funnel plots for comparing institutional performance*. Statist. Med. 2005; 24: 1185-1202.
11. McFarland, D.C. et al.. *Does Hospital Size Affect Patient Satisfaction?* 2017. Qual.Manag.Health Care ; 26 (4): 205-209.
12. Irwin Press. *Quality conundrum. Patient satisfaction cannot be judged on just one measure*. Mod Healthc 2011; **41**, 26.
13. Barron, D.N., et al. *It takes patience and persistence to get negative feedback about patients' experiences: a secondary analysis of national inpatient survey data*. MBC, Health serv res, 2014; **14**: 153.

Liste des figures

Figure 1 : Typologie des hôpitaux/cliniques de soins somatiques aigus pour adultes.....	5
Figure 2 : Evolution du taux de réponses et du nombre de questionnaires envoyés, 2011-2021.....	8
Figure 3 : Proportion des données manquantes pour les questions de satisfaction, 2019-2021.....	9
Figure 4 : Proportion des données manquantes pour les facteurs sociodémographiques, 2019-2021.....	10
Figure 5 : Distribution des classes d'âge et âge moyen des répondant-e-s, 2017-2021.....	10
Figure 6 : Distribution du genre des répondant-e-s (2017-2021).....	11
Figure 7 : Distribution du type d'assurance des répondant-e-s, 2017-2021.....	11
Figure 8 : Distribution du nombre de questionnaires retournés selon la langue, 2017-2021.....	12
Figure 9 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, 2017-2021.....	12
Figure 10 : Distribution de l'état de santé auto-reporté des patient-e-s, par catégorie d'âge, 2021.....	13
Figure 11 : Distribution des patients selon la destination à la sortie de l'hôpital, par année et catégorie d'âge, 2021.....	13
Figure 12 : Niveau de satisfaction des patient-e-s – distribution des réponses pour chaque question, 2021.....	14
Figure 13 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s en soins somatiques aigus, 2016-2021.....	16
Figure 14 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K111 – distribution des réponses par question.....	18
Figure 15 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K112 – distribution des réponses par question.....	20
Figure 16 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K121 – distribution des réponses par question.....	22
Figure 17 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K122 - distribution des réponses par question.....	24
Figure 18 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K123 – distribution des réponses par question.....	26
Figure 19 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K231 – distribution des réponses par question.....	28
Figure 20 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K234 – distribution des réponses par question.....	30
Figure 21 : Niveau de satisfaction des patient-e-s de la catégorie K235: distribution des réponses par question.....	32
Figure 22 : Graphique en entonnoir pour la question 1 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N= 27'320).....	38
Figure 23 : Graphique en entonnoir pour la question 2 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=26'534).....	39
Figure 24 : Graphique en entonnoir pour la question 3 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=26'660).....	40
Figure 25 : Graphique en entonnoir pour la question 4 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N=24'892).....	41
Figure 26 : Graphique en entonnoir pour la question 5 (moyennes ajustées des hôpitaux/cliniques, N = 27'587).....	42
Figure 27 : Graphique en entonnoir pour la question 6 (proportion des réponses positives, N = 30'427).....	43
Figure 28 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K111, 2016-2021.....	52
Figure 29 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K112, 2016-2021.....	52
Figure 30 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K121, 2016-2021.....	53
Figure 31 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K122, 2016-2021.....	53
Figure 32 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K123, 2016-2021.....	54
Figure 33 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K231, 2016-2021.....	54
Figure 34 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K234, 2016-2021.....	55
Figure 35 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K235, 2016-2021.....	55

Liste des tableaux

Tableau 1 : Taux de réponses par catégorie OFS d'hôpital, 2021	9
Tableau 2 : Résultats descriptifs globaux pour chaque question, 2021	15
Tableau 3 : Résultats descriptifs de la catégorie K111 (Hôpitaux centralisés-niveau 1 : universitaires).....	19
Tableau 4 : Résultats descriptifs de la catégorie K112 (Hôpitaux centralisés-niveau de prestations 2).....	21
Tableau 5 : Résultats descriptifs de la catégorie K121 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 3)	23
Tableau 6 : Résultats descriptifs de la catégorie K122 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 4)	25
Tableau 7 : Résultats descriptifs de la catégorie K123 (Hôpitaux avec soins de base-niveau de prestations 5)	27
Tableau 8 : Résultats descriptifs de la catégorie K231 (Cliniques de chirurgie).....	29
Tableau 9 : Résultats descriptifs de la catégorie K234 (Cliniques de Gériatrie)	31
Tableau 10 : Résultats descriptifs de la catégorie K235 (Cliniques spécialisées : Cliniques diverses)	33
Tableau 11 : Résumé des résultats des différentes catégories d'hôpital (OFS), 2021	34
Tableau 12 : Age des patient·e·s : distribution en pourcent par groupe d'âge et par an, 2017 - 2021	56
Tableau 13 : Etat de santé auto-reporté par groupe d'âge, 2021	56
Tableau 14 : Résultats principaux de l'enquête de satisfaction patient·e·s, 2017-2021	56
Tableau 15 : Qualité des questionnaires retournés selon la catégorie d'hôpital, 2021	57
Tableau 16 : Résultats par hôpital/clinique, 2019-2021.....	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, ou 5% de chance (1 cas sur 20) de ne pas la contenir. Il décrit ainsi la précision de l'estimation d'un paramètre, par exemple dans ce rapport, la moyenne de satisfaction.

Limites de contrôle : les limites de contrôle déterminent la probabilité que des paramètres (par exemple, les moyennes) soient statistiquement différents entre eux. Dans ce rapport, des limites de contrôle à 95% signifie que la probabilité de se tromper en affirmant que la moyenne d'un hôpital/clinique est différente de la moyenne du collectif global est de 5% si la première se trouve en dehors des limites de contrôle.

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.

Case mix : désigne l'éventail des patient-e-s pris en charge par un établissement de santé (par exemple relative à la démographie des patient-e-s, le type et la gravité de la maladie traitée).

Figure 28 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K111, 2016-2021

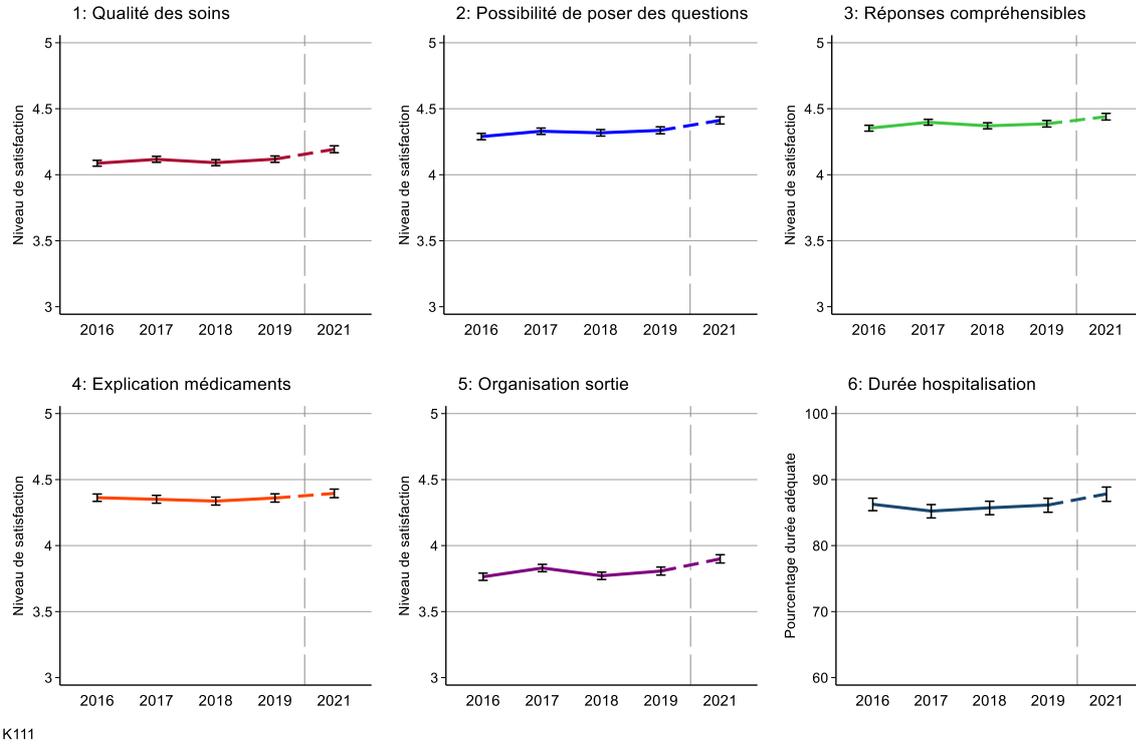


Figure 29 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K112, 2016-2021

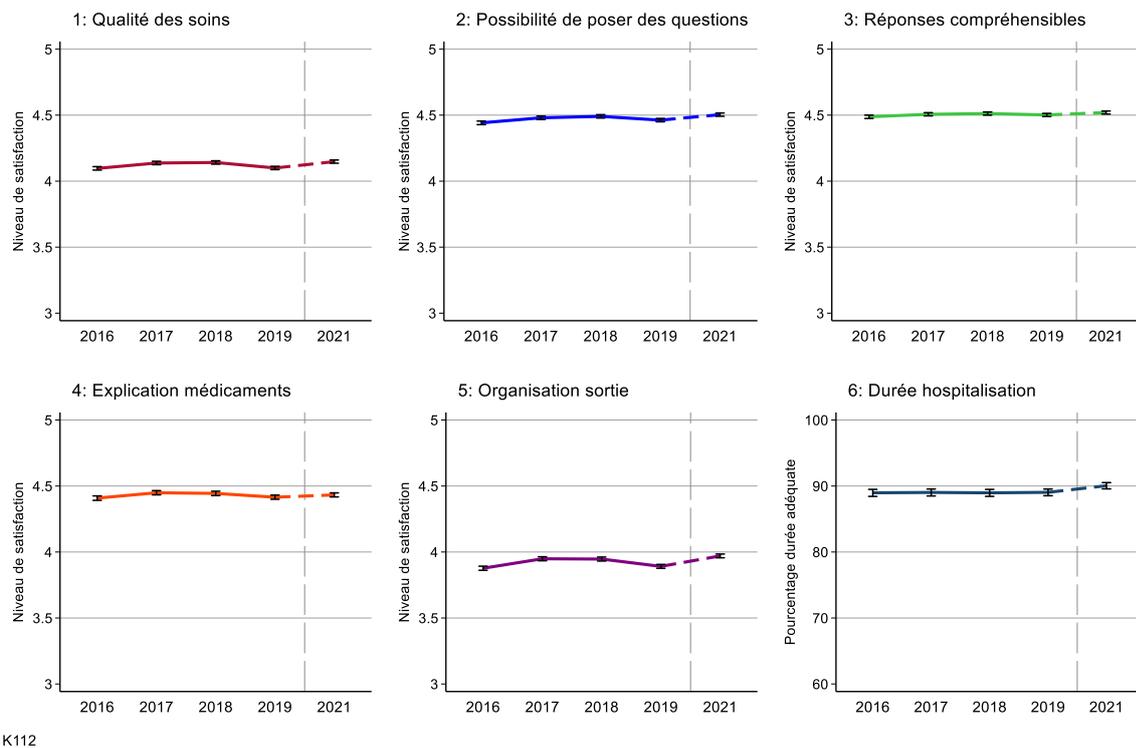


Figure 30 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K121, 2016-2021

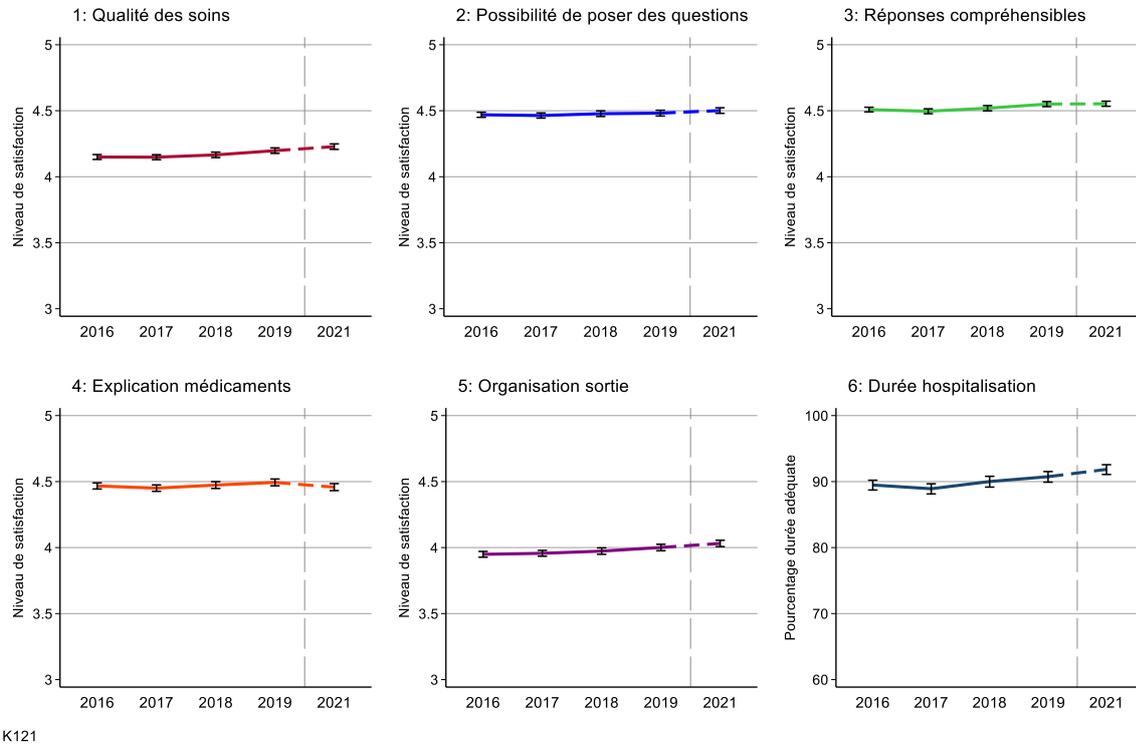


Figure 31 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K122, 2016-2021

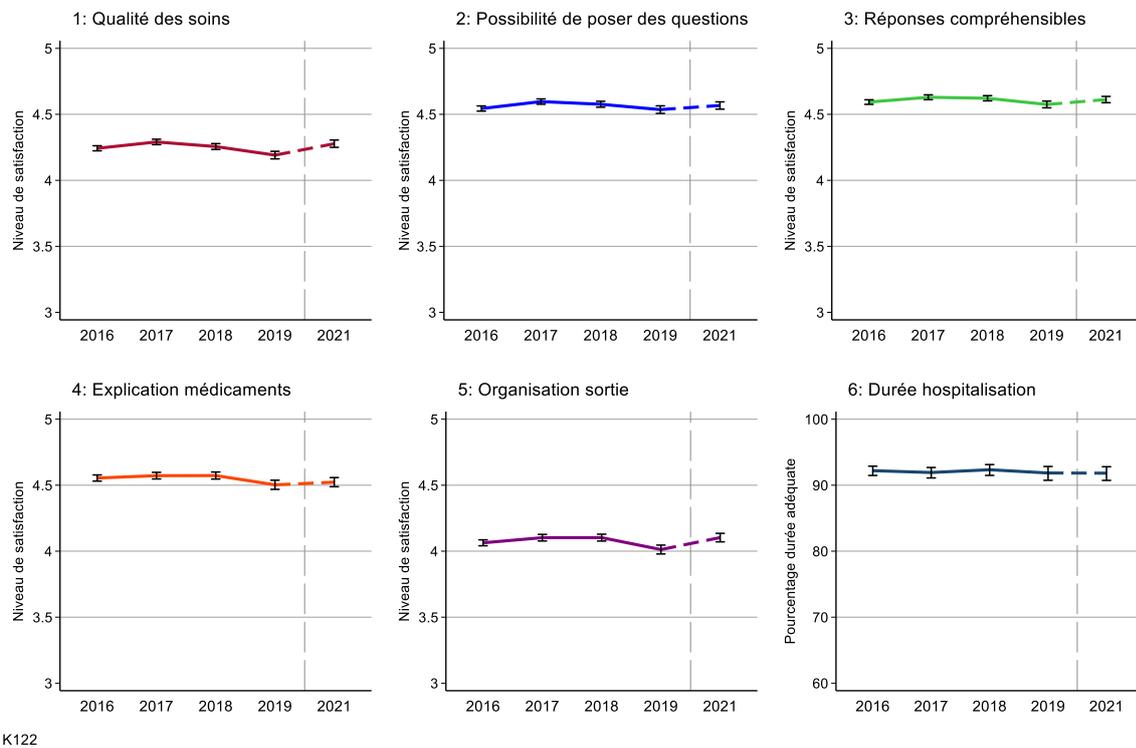


Figure 32 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K123, 2016-2021

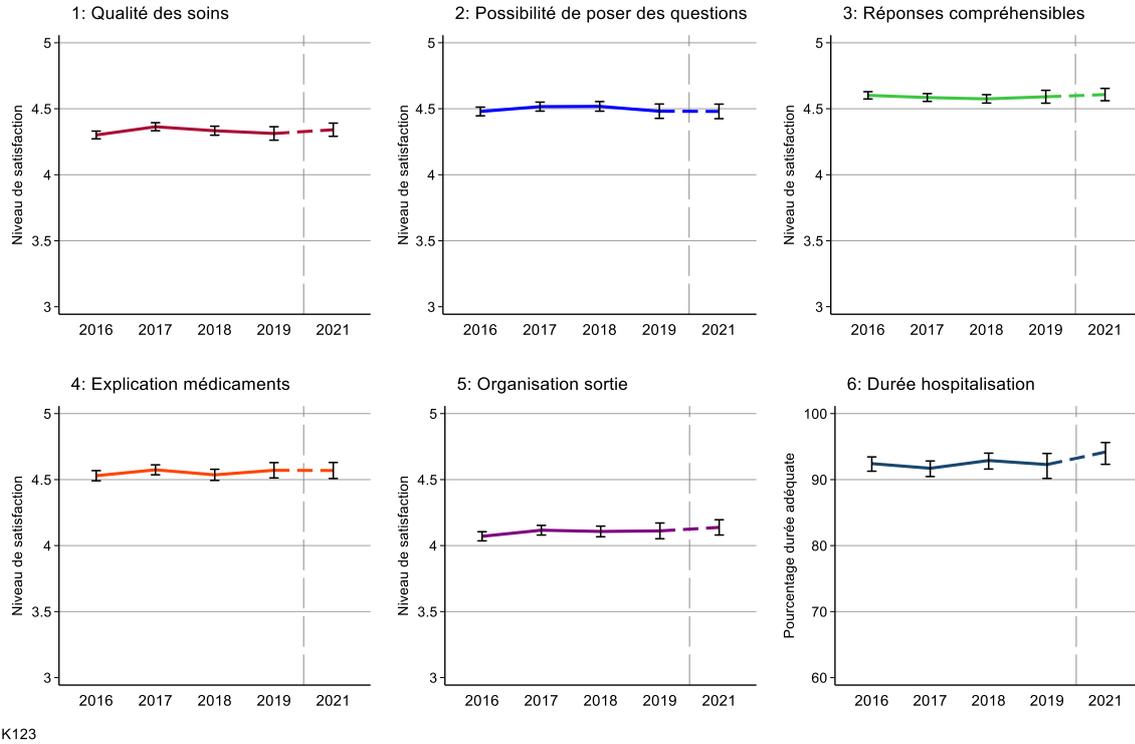


Figure 33 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K231, 2016-2021

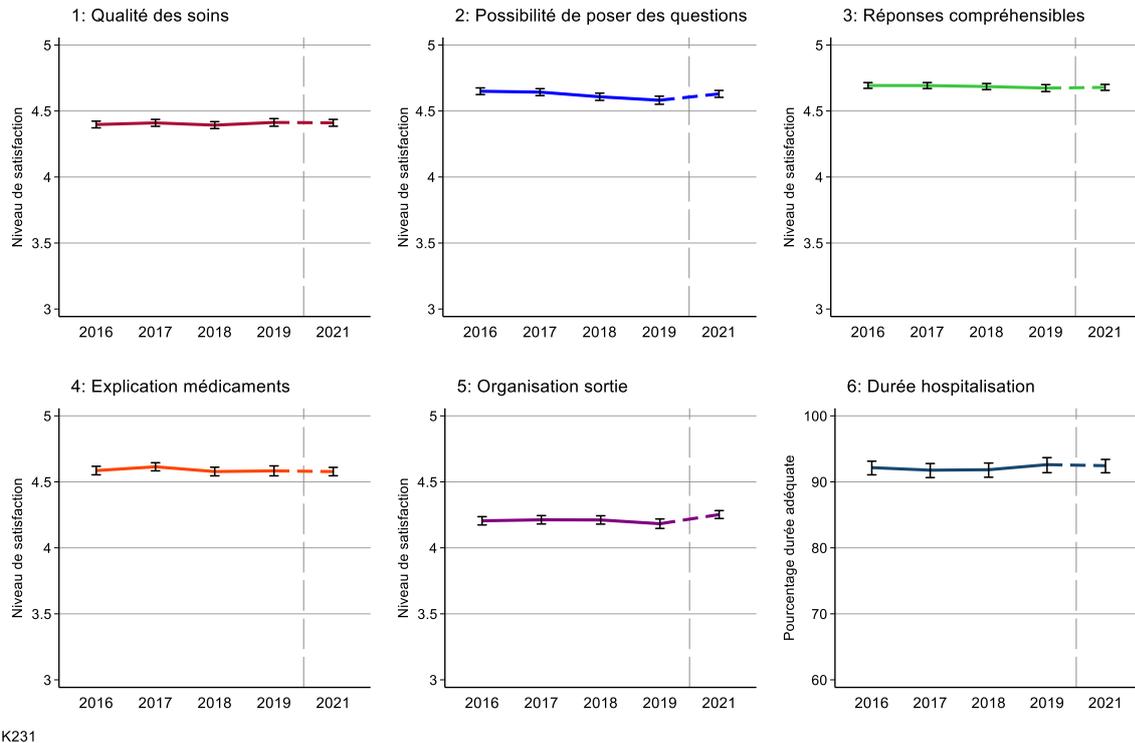


Figure 34 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K234, 2016-2021

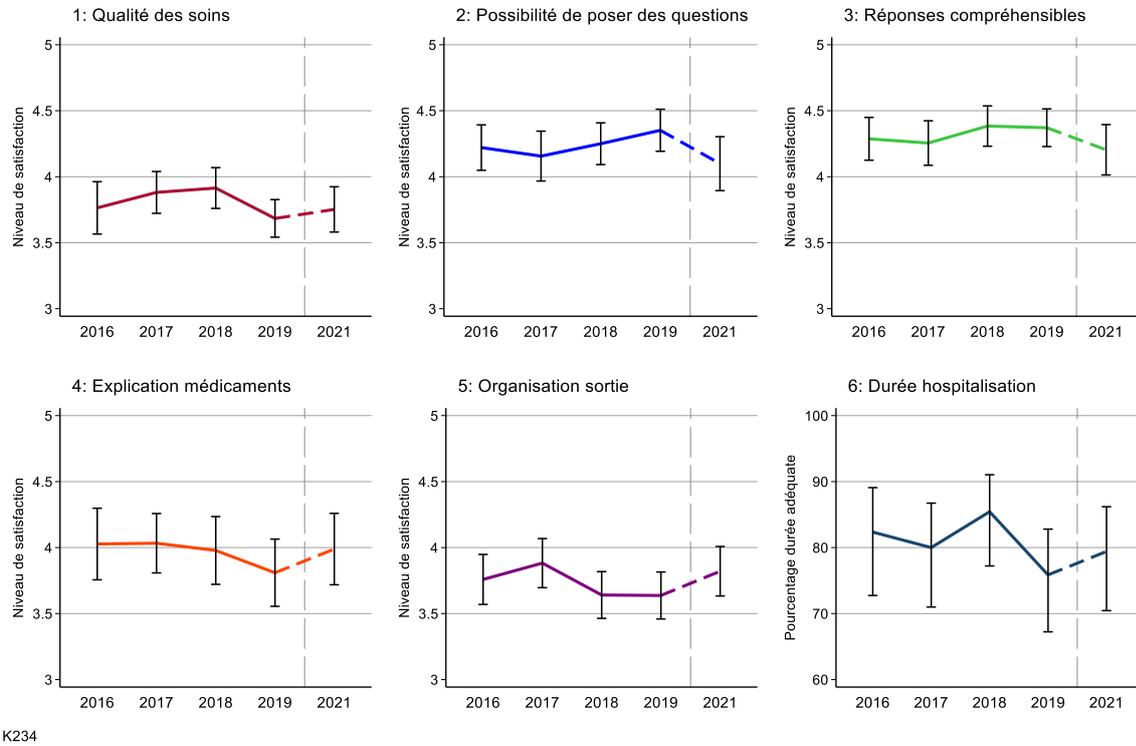


Figure 35 : Evolution du niveau de satisfaction des patient-e-s des hôpitaux de la catégorie K235, 2016-2021

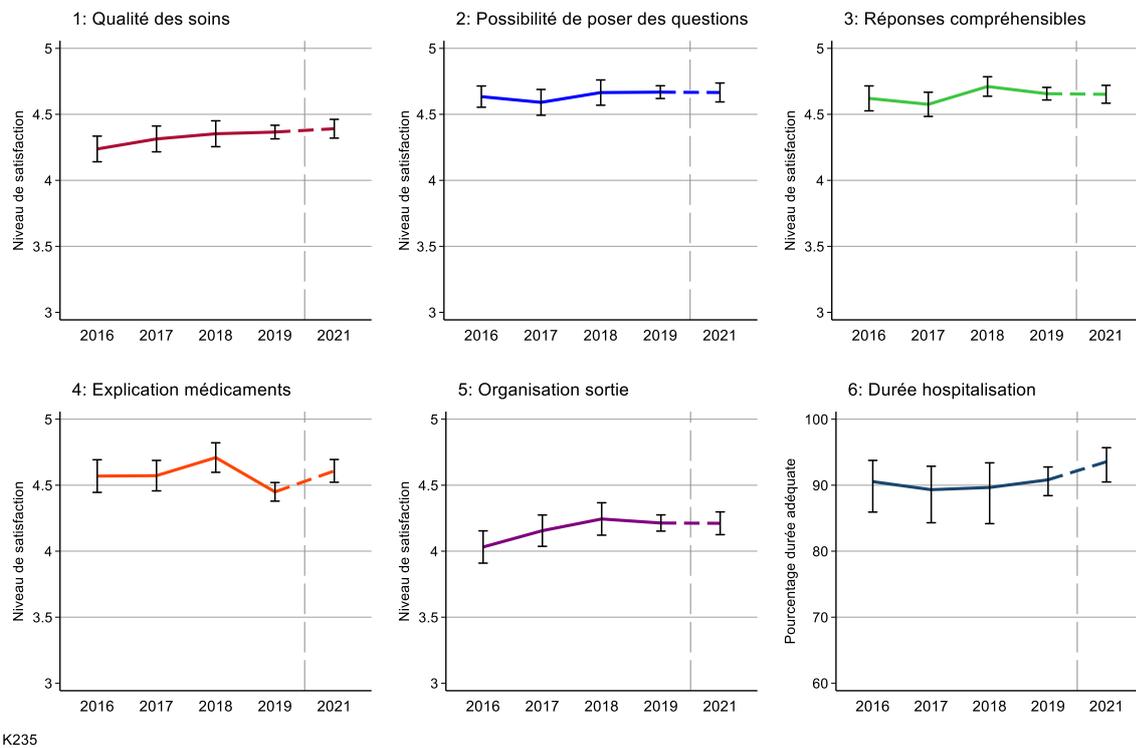


Tableau 12 : Age des patient·e-s : distribution en pourcent par groupe d'âge et par an, 2017 - 2021

N	Groupe d'âge %						
	18-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
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
2019 30'528	6.6	11.1	8.1	14.2	18.2	23.8	17.9
2021 30'664	5.5	10.0	7.0	13.7	19.3	25.6	18.8

Tableau 13 : Etat de santé auto-reporté par groupe d'âge, 2021

	Réponses par groupe d'âge (%)						
	16-29	30-39	40-49	50-59	60-69	70-79	80+
Excellent	21.4	20.9	10.7	7.9	6.6	4.5	2.2
Très bon	40.0	43.8	34.6	29.6	30.4	26.0	15.9
Bon	34.7	31.6	44.8	51.5	51.9	55.8	60.4
Moins bon	3.4	3.0	8.1	9.4	9.3	11.5	18.5
Mauvais	0.7	0.7	1.8	1.7	1.8	2.1	3.1

Tableau 14 : Résultats principaux de l'enquête de satisfaction patient·e-s, 2017-2021

Question	Moyenne du collectif				Réponses problématiques (%)				Sans réponse à la questions (%)			
	2017	2018	2019	2021	2017	2018	2019	2021	2017	2018	2019	2021
1. Qualité des soins	4.19	4.18	4.16	4.21	1.94	1.87	2.14	1.97	2.45	2.76	3.83	2.77
2. Possibilité de poser des questions	4.49	4.49	4.47	4.51	2.36	2.22	2.41	2.27	5.86	5.90	7.09	5.56
3. Réponses compréhensibles	4.52	4.52	4.52	4.54	1.83	1.76	1.88	1.73	5.85	5.65	6.49	5.06
4. Explication médicaments	4.47	4.47	4.44	4.46	4.89	4.95	4.96	4.79	12.14	11.95	12.63	11.41
5. Organisation sortie	3.99	3.98	3.94	4.02	5.72	5.57	5.92	4.86	1.57	1.73	2.76	1.76
6. Durée hospitalisation*	89.2%	89.5%	89.5%	90.6%	10.79	10.47	10.49	9.41	2.16	2.16	3.14	1.84

*Pourcentage de réponses positives.

Tableau 15 : Qualité des questionnaires retournés selon la catégorie d'hôpital, 2021

Catégorie OFS*	N de questionnaires	Données complètes par question (%)					Facteurs d'ajustement complétés (%)	Entièreté questionnaire (%)
		1	2	3	4	5		
K111	3'559	90.1	88.2	88.7	82.0	90.5	91.9	85.3
K112	15'395	87.6	85.5	85.9	80.4	88.6	89.8	82.1
K121	5'337	87.5	85.0	85.1	78.1	88.6	89.8	81.8
K122	2'738	88.7	84.9	85.2	79.0	89.4	90.6	83.1
K123	806	90.2	87.6	87.8	80.5	90.3	91.8	84.4
K231	2'668	88.9	84.9	85.8	84.2	89.7	90.7	84.2
K234	111	82.0	78.4	76.6	67.6	82.0	85.6	68.5
K235	362	86.7	82.9	83.4	76.8	87.8	88.4	81.5
Total	31'020	88.1	85.6	86.0	80.3	89.0	90.2	82.7

Données complètes par question : proportion de questionnaires qui ont été utilisés pour déterminer la moyenne ajustée de la question. Uniquement les questionnaires ayant en même temps des données complètes pour toutes les variables d'ajustements (âge, genre, assurance, état de santé auto-reporté et destination à la sortie de l'hôpital) et une réponse valide à la question à analyser (valeurs de 1 à 5 : les réponses alternatives cochées ne sont pas considérées comme des réponses valides) ont été pris en compte pour l'ajustement.

Facteurs d'ajustement complétés : proportion 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 de questionnaires retournés qui ont été entièrement remplis (les patient·e·s ont répondu à toutes les questions).

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

Tableau 16 : Résultats par hôpital/clinique, 2019-2021

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 ; N= nombre de questionnaires évalués pour cette question)

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)		
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019	2021					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N			
1	60.7	56.7	84.2	4.41	4.34	4.23 [3.98, 4.47]	32	4.35	4.35	4.31 [4.05, 4.57]	28	4.68	4.45	4.40 [4.18, 4.63]	32	4.64	4.76	4.69 [4.39, 5.00]	31	4.19	4.03	4.03 [3.74, 4.32]	32	95.7	89.5 [80.0,98.9]	38
2	33.3	28.4	91.3	3.91	4.14	4.27 [3.97, 4.57]	21	4.38	4.10	4.21 [3.91, 4.51]	21	4.40	4.33	4.44 [4.16, 4.71]	21	4.33	4.50	4.61	17	3.76	3.57	3.69 [3.32, 4.06]	20	90.9	90.5 [77.7,100]	21
3	58.2	57.1	87.5	4.70	4.41	4.36 [4.13, 4.60]	34	4.87	4.49	4.52 [4.28, 4.76]	32	4.79	4.50	4.48 [4.25, 4.71]	31	4.84	4.43	4.38 [4.09, 4.67]	33	4.68	4.22	4.22 [3.94, 4.49]	35	92.3	89.7 [80.4,99.1]	39
4	62.9	58.2	90.6	4.49	4.56	4.44 [4.26, 4.62]	58	4.85	4.83	4.76 [4.57, 4.95]	53	4.80	4.87	4.77 [4.60, 4.94]	55	4.75	4.73	4.61 [4.39, 4.84]	56	4.35	4.35	4.22 [4.00, 4.44]	57	93.4	96.9 [89.6,100]	64
5	51.3	52.3	89.7	4.32	4.20	4.21 [4.01, 4.40]	50	4.65	4.73	4.76 [4.57, 4.96]	49	4.77	4.77	4.80 [4.61, 4.98]	48	4.58	4.59	4.57 [4.32, 4.82]	45	4.31	4.16	4.18 [3.95, 4.41]	52	97.4	90.9 [83.0,98.8]	55
6		42.3	95.5		4.67	4.60 [4.30, 4.91]	20		4.71	4.62 [4.31, 4.93]	20		4.91	4.85 [4.57, 5.12]	21		4.48	4.47 [4.09, 4.84]	20		4.41	4.38 [4.01, 4.74]	21		85.7 [73.0,98.5]	21
7	41.6	16.6	93.8	4.04	4.22	4.20 [3.94, 4.45]	30	4.63	4.85	4.82 [4.55, 5.09]	26	4.60	4.64	4.65 [4.40, 4.89]	27	4.49	4.81	4.78 [4.44, 5.12]	24	3.94	4.03	3.99 [3.69, 4.29]	30	90.0	90.6 [80.3,100]	32
8	44.2	56.7	84.7	4.25	4.38	4.44 [4.27, 4.62]	60	4.62	4.70	4.76 [4.58, 4.94]	57	4.68	4.69	4.75 [4.58, 4.92]	59	4.37	4.40	4.41 [4.18, 4.63]	56	4.06	4.15	4.22 [4.00, 4.43]	60	80.6	90.1 [83.2,97.1]	71
9	38.5	44.3	85.7	4.12	4.50	4.46 [4.21, 4.71]	30	4.58	4.78	4.74 [4.47, 5.00]	27	4.52	4.85	4.79 [4.55, 5.04]	28	4.87	4.81	4.75 [4.43, 5.07]	28	4.24	4.27	4.27 [3.97, 4.57]	30	92.0	97.1 [87.3,100]	35
10	66.3	67.0	97.0	4.46	4.34	4.31 [4.13, 4.48]	64	4.71	4.73	4.74 [4.56, 4.92]	59	4.78	4.63	4.62 [4.45, 4.78]	60	4.63	4.62	4.63 [4.38, 4.89]	44	4.28	4.10	4.09 [3.89, 4.30]	65	94.7	96.9 [89.7,100]	65
11	16.7	38.7	82.9	4.36	4.26	4.38 [4.15, 4.62]	34	4.67	4.49	4.52 [4.29, 4.76]	34	4.64	4.54	4.60 [4.38, 4.82]	34	4.69	4.26	4.23 [3.94, 4.52]	33	4.33	3.93	3.92 [3.64, 4.20]	34	85.7	94.7 [85.3,100]	38

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)		
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
13	59.3	83.1	79.7	4.52	4.21	4.18 [3.99, 4.36]	54	4.77	4.62	4.61 [4.43, 4.80]	53	4.71	4.67	4.61 [4.44, 4.79]	53	4.86	4.59	4.57 [4.32, 4.82]	46	4.47	4.29	4.27 [4.04, 4.49]	55	100	78.3 [71.2,85.3]	69
14	44.0	26.5	75.0	4.09	3.91	4.03 [3.76, 4.31]	25	4.57	4.41	4.54 [4.27, 4.81]	26	4.59	4.35	4.39 [4.14, 4.65]	25	4.47	4.09	4.24 [3.90, 4.59]	24	3.95	3.94	4.04 [3.72, 4.36]	27	87.3	91.4 [81.6,100]	35
15	59.1	50.0	96.5	4.66	4.48	4.36 [4.17, 4.54]	54	4.75	4.76	4.64 [4.46, 4.83]	53	4.82	4.69	4.64 [4.46, 4.81]	53	4.86	4.75	4.62 [4.39, 4.85]	53	4.60	4.43	4.36 [4.14, 4.59]	54	96.9	93.0 [85.2,100]	57
16		48.6	97.2		4.54	4.49 [4.25, 4.73]	34		4.71	4.71 [4.46, 4.96]	30		4.61	4.59 [4.37, 4.81]	32		4.32	4.32 [4.01, 4.63]	30		4.36	4.32 [4.04, 4.60]	35		88.9 [79.2,98.6]	36
17	50.0	46.5	87.0	4.44	4.07	4.02 [3.81, 4.24]	40	4.61	4.66	4.65 [4.43, 4.88]	38	4.70	4.43	4.53 [4.33, 4.74]	38	4.60	4.54	4.53 [4.25, 4.82]	35	4.15	3.84	3.81 [3.55, 4.08]	39	92.5	88.6 [79.8,97.4]	44
19	37.8	35.3	86.6	4.17	4.15	4.17 [3.99, 4.36]	58	4.69	4.61	4.66 [4.47, 4.84]	58	4.70	4.68	4.74 [4.57, 4.91]	57	4.40	4.57	4.72 [4.47, 4.97]	44	4.12	4.17	4.20 [3.98, 4.42]	55	89.5	95.4 [88.1,100]	65
20	64.3	55.1	88.1	4.59	4.53	4.49 [4.30, 4.68]	52	4.86	4.91	4.89 [4.69, 5.08]	51	4.84	4.79	4.78 [4.60, 4.96]	51	4.83	4.80	4.77 [4.53, 5.01]	49	4.39	4.42	4.41 [4.17, 4.64]	51	95.8	100 [92.4,100]	59
22	61.7	67.6	88.4	4.29	4.19	4.21 [4.03, 4.38]	60	4.76	4.71	4.68 [4.51, 4.86]	60	4.76	4.66	4.67 [4.51, 4.84]	60	4.54	4.57	4.62 [4.40, 4.85]	54	3.96	4.03	4.03 [3.82, 4.24]	61	93.1	97.1 [90.1,100]	69
23	46.7	35.8	83.3	3.97	3.88	4.05 [3.74, 4.36]	20	4.46	4.18	4.25	19	4.43	4.14	4.27	19	4.50	4.26	4.38	19	3.85	3.67	3.66 [3.29, 4.03]	20	87.1	81.8 [69.4,94.3]	22
24	41.3	55.7	95.5	4.38	4.47	4.36 [4.14, 4.57]	41	4.86	4.80	4.70 [4.48, 4.92]	39	4.75	4.84	4.76 [4.56, 4.96]	41	4.68	4.82	4.71 [4.43, 4.99]	36	4.27	4.39	4.31 [4.06, 4.57]	42	100	97.7 [88.9,100]	44
25	39.7	36.1	85.2	4.18	4.06	4.09 [3.95, 4.23]	93	4.51	4.41	4.47 [4.33, 4.61]	96	4.59	4.36	4.40 [4.27, 4.53]	96	4.47	4.22	4.29 [4.10, 4.47]	85	3.99	3.79	3.78 [3.61, 3.95]	93	89.7	89.3 [83.8,94.8]	112
26	50.0	43.7	91.5	4.47	4.55	4.51 [4.36, 4.66]	84	4.49	4.24	4.24 [4.08, 4.40]	75	4.67	4.68	4.66 [4.52, 4.80]	81	4.36	4.75	4.69 [4.50, 4.87]	81	4.31	4.37	4.33 [4.15, 4.51]	85	90.0	91.3 [85.2,97.4]	92

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)		
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019	2021					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
27	63.6	62.9	89.8	4.62	4.53	4.44	76	4.81	4.84	4.78	76	4.84	4.78	4.74	76	4.76	4.75	4.64	68	4.55	4.42	4.35	79	96.0	94.3	88
						[4.28, 4.60]				[4.62, 4.94]				[4.60, 4.89]				[4.43, 4.84]			[4.16, 4.54]			[88.1,100]		
28	34.9	30.9	89.6	4.13	4.36	4.39	59	4.50	4.68	4.69	56	4.41	4.70	4.71	57	4.02	4.52	4.55	53	3.95	4.30	4.31	60	86.1	90.9	66
						[4.21, 4.57]				[4.51, 4.88]				[4.54, 4.88]				[4.32, 4.78]			[4.09, 4.52]			[83.7,98.1]		
29	45.6	37.1	90.7	4.34	4.55	4.43	67	4.29	4.42	4.39	62	4.44	4.64	4.57	63	4.31	4.62	4.53	60	4.11	4.34	4.26	66	92.9	96.0	75
						[4.26, 4.60]				[4.21, 4.56]				[4.41, 4.73]				[4.31, 4.75]			[4.06, 4.47]			[89.3,100]		
30	38.0	40.2	88.8	4.14	3.96	4.06	71	4.65	4.45	4.58	66	4.67	4.45	4.57	66	4.62	4.34	4.47	68	4.14	3.85	3.90	70	90.9	87.0	77
						[3.89, 4.22]				[4.41, 4.75]				[4.42, 4.73]				[4.27, 4.67]			[3.70, 4.10]			[80.4,93.7]		
31	51.2	37.2	95.8	3.97	4.26	4.27	45	4.56	4.80	4.75	44	4.53	4.69	4.68	44	4.65	4.61	4.57	35	3.89	4.23	4.25	46	91.9	95.7	47
						[4.06, 4.47]				[4.54, 4.96]				[4.49, 4.88]				[4.29, 4.85]			[4.01, 4.49]			[87.2,100]		
32	42.8	52.0	91.0	4.10	4.16	4.18	79	4.45	4.48	4.53	74	4.56	4.43	4.46	76	3.86	4.20	4.21	76	3.74	3.81	3.78	79	95.4	92.0	87
						[4.03, 4.34]				[4.37, 4.69]				[4.32, 4.61]				[4.02, 4.41]			[3.59, 3.96]			[85.7,98.2]		
33	26.2	61.2	88.5	4.41	4.53	4.49	120	4.76	4.77	4.71	108	4.71	4.80	4.76	112	4.76	4.78	4.73	117	4.20	4.47	4.46	123	90.2	92.8	138
						[4.36, 4.61]				[4.57, 4.84]				[4.64, 4.88]				[4.57, 4.88]			[4.31, 4.61]			[87.8,97.7]		
35	40.5	48.8	90.9	4.21	4.27	4.26	105	4.58	4.63	4.60	105	4.60	4.69	4.67	104	4.45	4.74	4.71	107	3.98	4.19	4.18	109	85.4	95.0	120
						[4.12, 4.39]				[4.46, 4.73]				[4.55, 4.80]				[4.55, 4.87]			[4.02, 4.34]			[89.7,100]		
36	53.1	32.1	90.7	4.24	4.16	4.20	39	4.13	4.05	4.14	35	4.44	4.32	4.36	36	4.39	4.24	4.28	38	4.09	3.74	3.72	39	82.7	92.7	41
						[3.98, 4.42]				[3.90, 4.37]				[4.15, 4.57]				[4.01, 4.56]			[3.46, 3.99]			[83.6,100]		
37	35.6	36.7	89.7	4.28	4.34	4.23	52	4.43	4.35	4.27	49	4.39	4.55	4.47	47	4.55	4.43	4.35	44	4.08	4.02	3.91	51	95.8	91.4	58
						[4.04, 4.42]				[4.07, 4.47]				[4.29, 4.66]				[4.10, 4.61]			[3.67, 4.14]			[83.7,99.0]		
38	54.3	60.0	93.1	4.67	4.65	4.55	67	4.75	4.91	4.85	61	4.83	4.83	4.81	61	4.90	4.81	4.75	64	4.53	4.46	4.41	67	95.1	91.5	71
						[4.39, 4.72]				[4.67, 5.02]				[4.65, 4.98]				[4.54, 4.96]			[4.21, 4.61]			[84.6,98.5]		
39	37.3	30.2	88.5	4.03	4.08	4.13	23	4.54	4.52	4.56	18	4.59	4.36	4.37	20	4.50	4.14	4.16	19	3.92	3.80	3.85	23	92.1	91.7	24
						[3.85, 4.42]								[4.08, 4.65]							[3.50, 4.19]			[79.7,100]		
40		38.8	93.9	4.48	4.25	4.20	61	4.23	4.08	4.01	59	4.61	4.53	4.47	59	4.55	4.21	4.17	58	4.28	3.80	3.74	61	90.0	96.9	65

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)		
	2019	2021		2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021			2019	2021					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
						[4.02, 4.37]				[3.83, 4.19]				[4.31, 4.64]				[3.95, 4.39]				[3.53, 3.95]			[89.7,100]	
41	45.2	39.3	91.2	4.27	4.14	4.19	52	4.75	4.64	4.64	48	4.69	4.70	4.69	45	4.61	4.56	4.58	50	4.14	4.02	4.06	51	92.8	96.5	57
						[3.99, 4.38]				[4.44, 4.84]				[4.50, 4.88]				[4.34, 4.82]			[3.83, 4.29]			[88.8,100]		
42*	29.9	21.3	88.2	3.81	3.82	4.10	15	4.35	4.12	4.41	15	4.45	4.13	4.40	14	3.70	3.77	4.37	11	3.85	3.47	3.63	15	71.4	80.0	15
43	32.7	38.0	94.9	3.94	3.92	3.96	70	4.27	4.45	4.48	69	4.42	4.51	4.54	68	4.23	4.19	4.25	68	3.75	3.68	3.69	72	84.4	88.0	75
						[3.80, 4.13]				[4.31, 4.64]				[4.38, 4.69]				[4.04, 4.45]			[3.50, 3.89]			[81.3,94.7]		
45	40.1	28.2	91.7	4.29	3.87	3.91	43	4.40	3.79	3.86	39	4.47	4.02	4.10	39	4.51	3.89	4.00	42	3.81	3.79	3.78	43	88.1	91.5	47
						[3.70, 4.11]				[3.63, 4.08]				[3.90, 4.31]				[3.74, 4.26]			[3.53, 4.03]			[83.0,100]		
46	22.3	45.8	93.3	4.55	4.46	4.38	135	4.44	4.35	4.30	132	4.72	4.50	4.43	131	4.65	4.62	4.60	129	4.15	4.22	4.15	138	98.4	93.2	146
						[4.26, 4.50]				[4.18, 4.42]				[4.31, 4.54]				[4.45, 4.74]			[4.01, 4.29]			[88.3,98.0]		
47		33.3	85.0		4.13	4.12	48		4.53	4.54	51		4.63	4.67	51		4.59	4.63	42		4.07	4.04	51		91.4	58
						[3.93, 4.32]				[4.35, 4.74]				[4.49, 4.85]				[4.37, 4.89]			[3.81, 4.27]			[83.7,99.0]		
48	45.6	51.4	87.2	4.30	4.27	4.31	114	4.64	4.64	4.66	102	4.60	4.64	4.67	103	4.66	4.58	4.60	102	4.08	4.23	4.25	113	87.7	94.6	130
						[4.18, 4.44]				[4.52, 4.79]				[4.54, 4.79]				[4.43, 4.76]			[4.10, 4.41]			[89.5,99.7]		
49	44.3	44.0	95.2	4.14	4.26	4.18	59	4.36	4.62	4.57	55	4.60	4.64	4.63	57	4.60	4.89	4.83	54	3.79	4.03	3.98	58	96.1	95.1	61
						[4.00, 4.36]				[4.38, 4.75]				[4.46, 4.80]				[4.60, 5.06]			[3.77, 4.20]			[87.6,100]		
50		45.1	90.1		4.38	4.35	134		4.68	4.66	129		4.67	4.62	130		4.62	4.59	125		4.13	4.12	136		93.3	149
						[4.23, 4.47]				[4.53, 4.78]				[4.51, 4.74]				[4.44, 4.74]			[3.97, 4.26]			[88.5,98.1]		
51	40.5	54.4	92.5	4.40	4.34	4.32	72	4.69	4.79	4.76	70	4.75	4.76	4.74	71	4.75	4.69	4.62	67	4.29	4.19	4.17	72	95.3	96.2	79
						[4.16, 4.48]				[4.60, 4.93]				[4.59, 4.89]				[4.42, 4.83]			[3.97, 4.36]			[89.6,100]		
52	43.9	40.2	88.4	4.20	4.11	4.14	76	4.63	4.56	4.61	74	4.61	4.60	4.59	72	4.47	4.30	4.40	62	4.01	3.98	4.02	75	89.5	86.9	84
						[3.99, 4.30]				[4.44, 4.77]				[4.44, 4.74]				[4.18, 4.61]			[3.83, 4.21]			[80.5,93.3]		
53	40.3	45.8	91.7	4.14	4.24	4.28	54	4.56	4.58	4.63	50	4.51	4.70	4.74	52	4.49	4.46	4.57	44	4.06	4.14	4.18	53	88.5	93.2	59
						[4.09, 4.47]				[4.44, 4.83]				[4.56, 4.91]				[4.31, 4.82]			[3.95, 4.41]			[85.6,100]		
54	48.5	56.1	86.8	4.17	4.18	4.14	91	4.44	4.28	4.30	86	4.52	4.59	4.56	88	4.47	4.31	4.31	90	3.92	3.91	3.89	91	92.8	92.3	104

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)		
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019	2021					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
						[4.00, 4.28]				[4.15, 4.45]					[4.42, 4.69]					[4.13, 4.48]						
55	52.7	38.4	92.9	4.21	4.20	4.19	75	4.59	4.53	4.55	74	4.62	4.64	4.65	75	4.54	4.25	4.21	67	4.08	4.11	4.13	76	94.0	91.6	83
						[4.03, 4.35]				[4.39, 4.71]					[4.51, 4.80]				[4.00, 4.41]					[3.94, 4.32]		[85.2,98.0]
56	36.7	20.1	93.9	3.97	3.91	4.08	31	4.05	3.90	4.06	28	4.21	3.83	3.91	28	4.21	4.00	4.22	30	3.84	3.91	4.03	31	90.7	84.8	33
						[3.83, 4.32]				[3.80, 4.32]					[3.67, 4.15]				[3.91, 4.52]					[3.74, 4.33]		[74.7,95.0]
57	48.8	43.9	88.1	4.19	4.43	4.47	86	4.62	4.81	4.80	83	4.76	4.74	4.76	83	4.66	4.54	4.67	72	4.24	4.25	4.28	88	98.0	90.9	99
						[4.32, 4.62]				[4.65, 4.95]					[4.62, 4.90]				[4.47, 4.87]					[4.10, 4.45]		[85.0,96.8]
58	49.8	56.1	96.4	4.14	4.17	4.21	105	4.38	4.40	4.43	101	4.59	4.59	4.60	101	4.72	4.44	4.45	103	3.90	3.97	4.03	107	89.8	93.6	109
						[4.08, 4.34]				[4.29, 4.56]					[4.47, 4.72]				[4.28, 4.61]					[3.87, 4.19]		[88.0,99.2]
59	55.2	40.3	90.6	4.45	4.55	4.45	76	4.29	4.38	4.33	71	4.52	4.64	4.58	74	4.65	4.72	4.69	73	4.06	4.31	4.23	77	91.2	94.1	85
						[4.30, 4.61]				[4.16, 4.49]					[4.43, 4.73]				[4.50, 4.89]					[4.04, 4.42]		[87.8,100]
60	44.2	36.9	93.4	4.18	4.18	4.20	150	4.59	4.62	4.62	144	4.65	4.64	4.63	146	4.55	4.64	4.62	135	4.12	4.08	4.13	154	92.9	91.5	165
						[4.09, 4.31]				[4.51, 4.74]					[4.53, 4.74]				[4.47, 4.76]					[3.99, 4.26]		[87.0,96.1]
61	41.7	42.5	85.6	3.95	4.00	4.07	94	4.38	4.47	4.52	88	4.41	4.50	4.53	87	4.28	4.36	4.36	87	3.80	3.90	3.93	94	91.7	93.6	109
						[3.93, 4.21]				[4.38, 4.67]					[4.39, 4.66]				[4.18, 4.54]					[3.76, 4.11]		[88.0,99.2]
62	47.9	47.4	87.0	4.34	4.14	4.11	131	4.69	4.64	4.63	129	4.72	4.57	4.58	129	4.66	4.50	4.52	127	4.12	4.10	4.14	133	92.6	89.9	149
						[3.99, 4.23]				[4.51, 4.76]					[4.47, 4.70]				[4.38, 4.67]					[3.99, 4.28]		[85.1,94.7]
63	25.4	42.3	90.2	4.46	4.48	4.43	146	4.48	4.28	4.23	133	4.59	4.64	4.61	135	4.31	4.58	4.56	120	4.16	4.18	4.15	147	95.3	93.8	162
						[4.31, 4.54]				[4.11, 4.35]					[4.50, 4.72]				[4.40, 4.71]					[4.02, 4.29]		[89.2,98.4]
64	43.6	42.7	94.6	4.03	4.21	4.19	104	4.53	4.70	4.71	99	4.38	4.69	4.68	102	4.43	4.66	4.67	98	3.83	4.15	4.15	104	89.9	91.9	111
						[4.06, 4.33]				[4.57, 4.85]					[4.55, 4.80]				[4.50, 4.84]					[3.99, 4.31]		[86.3,97.4]
65	36.1	37.3	88.2	4.11	4.21	4.18	177	4.51	4.55	4.52	171	4.59	4.59	4.58	173	4.42	4.51	4.49	159	3.90	4.09	4.10	178	87.3	91.4	197
						[4.07, 4.28]				[4.42, 4.63]					[4.49, 4.68]				[4.36, 4.62]					[3.97, 4.22]		[87.2,95.5]
66	48.5	56.4	90.0	4.37	4.22	4.20	162	4.75	4.66	4.64	161	4.80	4.69	4.65	160	4.63	4.70	4.65	163	4.16	4.08	4.05	167	93.2	92.6	189
						[4.09, 4.31]				[4.53, 4.75]					[4.55, 4.75]				[4.52, 4.78]					[3.93, 4.18]		[88.3,96.8]
67	38.4	29.1	87.2	4.18	4.15	4.12	120	4.54	4.59	4.57	117	4.56	4.60	4.58	117	4.39	4.51	4.45	93	4.03	3.90	3.85	119	90.1	90.2	133
						[3.99, 4.25]				[4.44, 4.69]					[4.46, 4.69]				[4.28, 4.63]					[3.70, 4.00]		[85.2,95.3]

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)		
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019	2021					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
68	28.6	32.2	84.7	4.16	4.29	4.25 [4.08, 4.42]	66	4.00	4.29	4.35 [4.18, 4.52]	66	4.28	4.47	4.49 [4.33, 4.64]	67	4.28	4.43	4.43 [4.23, 4.64]	67	3.86	3.95	4.03 [3.83, 4.22]	71	90.3	89.2 [82.7,95.6]	83
69	38.3	46.8	92.1	3.93	4.08	4.19 [4.05, 4.34]	91	4.02	4.10	4.20 [4.05, 4.35]	85	4.24	4.22	4.30 [4.16, 4.44]	88	4.28	4.34	4.49 [4.31, 4.67]	85	3.81	3.88	3.94 [3.77, 4.11]	91	77.9	87.8 [81.9,93.7]	98
70	45.4	40.1	89.2	4.07	4.16	4.22 [4.06, 4.38]	73	4.47	4.57	4.63 [4.47, 4.80]	70	4.50	4.55	4.60 [4.45, 4.75]	71	4.59	4.59	4.64 [4.42, 4.85]	61	3.99	4.10	4.13 [3.94, 4.33]	74	84.1	90.4 [84.0,96.8]	83
71	49.3	54.6	93.2	4.50	4.50	4.42 [4.31, 4.52]	173	4.71	4.77	4.72 [4.61, 4.83]	167	4.70	4.77	4.71 [4.62, 4.81]	165	4.39	4.49	4.43 [4.30, 4.56]	170	4.38	4.32	4.24 [4.11, 4.37]	175	91.9	97.3 [93.1,100]	188
72	35.1	44.6	90.6	4.17	4.34	4.30 [4.17, 4.42]	114	4.58	4.57	4.52 [4.38, 4.65]	104	4.67	4.56	4.50 [4.37, 4.62]	104	4.42	4.37	4.29 [4.11, 4.46]	94	3.96	4.16	4.15 [3.99, 4.30]	113	83.8	92.9 [87.7,98.1]	127
73	35.4	30.7	86.4	4.07	4.08	4.06 [3.93, 4.20]	102	4.12	4.18	4.20 [4.06, 4.33]	104	4.24	4.35	4.38 [4.25, 4.50]	104	4.36	4.48	4.47 [4.29, 4.64]	93	3.75	3.79	3.79 [3.63, 3.95]	105	85.9	92.7 [87.4,97.9]	123
74	40.0	44.9	87.0	4.09	4.15	4.16 [4.04, 4.28]	123	4.58	4.53	4.59 [4.46, 4.71]	115	4.54	4.50	4.51 [4.39, 4.63]	117	4.39	4.39	4.39 [4.23, 4.55]	109	3.98	4.10	4.09 [3.94, 4.24]	125	93.9	87.4 [82.5,92.3]	143
75	41.8	38.5	92.6	3.98	4.21	4.27 [4.14, 4.40]	109	4.56	4.50	4.56 [4.43, 4.70]	109	4.52	4.55	4.58 [4.46, 4.70]	111	4.50	4.54	4.60 [4.43, 4.76]	106	3.82	4.06	4.10 [3.94, 4.26]	109	81.7	90.9 [85.6,96.2]	121
76	41.5	40.9	91.0	4.59	4.67	4.50 [4.38, 4.63]	131	4.43	4.45	4.33 [4.21, 4.46]	122	4.63	4.70	4.60 [4.49, 4.72]	122	4.68	4.74	4.62 [4.45, 4.79]	99	4.26	4.37	4.26 [4.11, 4.40]	130	93.6	97.2 [92.3,100]	143
77	42.2	44.6	88.7	3.85	3.99	4.04 [3.92, 4.16]	131	4.21	4.38	4.45 [4.33, 4.57]	127	4.51	4.57	4.65 [4.54, 4.76]	130	4.41	4.62	4.72 [4.57, 4.88]	117	3.66	3.95	3.99 [3.85, 4.14]	132	91.3	93.2 [88.4,98.0]	147
78	43.4	28.7	80.8	4.08	4.08	4.19 [3.98, 4.41]	41	4.61	4.61	4.68 [4.45, 4.90]	37	4.64	4.55	4.56 [4.36, 4.76]	40	4.46	4.43	4.46 [4.18, 4.73]	38	4.16	4.02	4.01 [3.76, 4.27]	41	92.2	92.2 [84.0,100]	51
80	55.4	46.4	94.6	4.35	4.28	4.27 [4.15, 4.39]	136	4.71	4.69	4.69 [4.57, 4.81]	137	4.67	4.63	4.64 [4.53, 4.75]	137	4.61	4.64	4.67 [4.52, 4.81]	132	4.30	4.20	4.22 [4.08, 4.36]	138	91.2	91.2 [86.3,96.0]	147
81	41.9	35.0	89.1	4.47	4.52	4.45 [4.35, 4.54]	194	4.40	4.28	4.21 [4.11, 4.31]	190	4.58	4.51	4.46 [4.36, 4.55]	185	4.60	4.54	4.49 [4.36, 4.62]	168	4.15	4.24	4.16 [4.04, 4.27]	202	92.7	96.0 [92.1,99.9]	224
82	41.8	46.8	88.4	4.16	4.21	4.24	181	4.56	4.54	4.60	176	4.48	4.57	4.59	179	4.33	4.41	4.40	180	3.94	4.04	4.07	190	87.5	89.8	215

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)		
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019	2021					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N			
						[4.14, 4.34]				[4.50, 4.70]				[4.50, 4.69]				[4.28, 4.53]				[3.95, 4.19]		[85.8,93.7]		
83	38.0	40.9	89.9	3.98	4.22	4.27	102	4.46	4.48	4.51	101	4.39	4.49	4.56	98	4.08	4.35	4.35	102	3.82	3.94	3.95	105	89.0	90.7	118
						[4.13, 4.40]				[4.37, 4.65]				[4.43, 4.68]				[4.19, 4.52]			[3.78, 4.11]		[85.3,96.1]			
84	47.6	43.1	92.5	4.44	4.40	4.26	85	4.79	4.74	4.62	81	4.74	4.68	4.58	81	4.63	4.46	4.36	78	4.24	4.26	4.19	86	97.8	95.7	92
						[4.11, 4.41]				[4.46, 4.77]				[4.44, 4.72]				[4.17, 4.55]			[4.01, 4.37]		[89.6,100]			
85	42.2	51.5	86.9	4.01	4.04	4.17	238	4.43	4.59	4.67	233	4.40	4.54	4.65	236	4.31	4.46	4.52	225	3.85	3.92	4.03	244	91.6	91.0	277
						[4.08, 4.25]				[4.58, 4.77]				[4.56, 4.73]				[4.41, 4.63]			[3.92, 4.13]		[87.5,94.5]			
86	65.8	51.4	87.5	4.23	4.37	4.37	123	4.60	4.75	4.73	122	4.58	4.71	4.71	122	4.53	4.60	4.57	119	4.18	4.29	4.28	125	92.4	93.5	138
						[4.25, 4.50]				[4.61, 4.86]				[4.59, 4.82]				[4.42, 4.73]			[4.13, 4.43]		[88.5,98.4]			
87	53.6	50.0	91.2	4.46	4.38	4.30	103	4.33	4.35	4.31	98	4.57	4.60	4.53	100	4.58	4.55	4.47	94	4.14	4.18	4.09	103	89.2	92.0	113
						[4.17, 4.44]				[4.17, 4.45]				[4.41, 4.66]				[4.30, 4.64]			[3.93, 4.25]		[86.5,97.5]			
88	31.6	31.8	80.9	3.88	4.06	4.11	85	4.32	4.46	4.59	86	4.39	4.52	4.61	86	4.23	4.20	4.31	83	3.72	3.82	3.89	88	83.1	89.7	107
						[3.96, 4.26]				[4.44, 4.73]				[4.48, 4.75]				[4.12, 4.49]			[3.72, 4.07]		[84.1,95.4]			
89	51.3	40.2	90.9	4.34	4.27	4.24	74	4.68	4.65	4.58	72	4.79	4.59	4.52	74	4.83	4.56	4.50	65	4.14	4.06	4.00	78	92.9	92.0	88
						[4.08, 4.40]				[4.42, 4.74]				[4.38, 4.67]				[4.30, 4.71]			[3.81, 4.18]		[85.8,98.3]			
90	35.6	22.7	91.9	4.01	4.08	4.07	78	4.45	4.43	4.46	76	4.47	4.51	4.54	76	4.29	4.39	4.41	69	3.77	4.01	3.99	79	91.5	90.6	85
						[3.92, 4.23]				[4.30, 4.61]				[4.39, 4.68]				[4.21, 4.61]			[3.81, 4.18]		[84.3,96.9]			
91	37.9	38.2	92.9	4.03	4.06	4.13	154	4.42	4.42	4.50	146	4.50	4.57	4.63	150	4.49	4.55	4.63	132	3.87	4.02	4.06	154	86.7	92.8	166
						[4.02, 4.24]				[4.39, 4.62]				[4.53, 4.74]				[4.49, 4.78]			[3.93, 4.20]		[88.2,97.3]			
93	43.2	33.2	90.9	4.27	4.45	4.41	177	4.71	4.77	4.71	172	4.71	4.74	4.68	172	4.46	4.60	4.52	162	4.05	4.28	4.25	180	91.2	96.3	191
						[4.31, 4.51]				[4.61, 4.82]				[4.59, 4.78]				[4.38, 4.65]			[4.13, 4.38]		[92.1,100]			
94	41.8	35.1	90.8	4.27	4.26	4.26	154	4.14	4.11	4.11	147	4.40	4.30	4.29	150	4.52	4.26	4.21	133	3.95	3.91	3.86	156	85.1	91.1	169
						[4.15, 4.37]				[3.99, 4.22]				[4.19, 4.40]				[4.06, 4.36]			[3.73, 3.99]		[86.6,95.6]			
95	53.2	54.0	91.9	4.63	4.54	4.46	189	4.49	4.42	4.36	175	4.68	4.65	4.60	177	4.67	4.65	4.62	165	4.24	4.21	4.15	187	93.6	95.2	207
						[4.36, 4.56]				[4.26, 4.47]				[4.50, 4.69]				[4.49, 4.75]			[4.03, 4.27]		[91.1,99.2]			
96	41.6	20.1	90.8	4.15	4.23	4.26	77	4.15	4.16	4.17	76	4.48	4.35	4.33	76	4.53	4.47	4.42	73	3.96	4.05	4.05	76	89.3	88.4	86

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)		
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019	2021					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
						[4.10, 4.41]				[4.01, 4.33]				[4.19, 4.48]				[4.23, 4.62]					[3.86, 4.24]			[82.1,94.7]
97	25.6	46.4	92.0	4.43	4.36	4.37	202	4.69	4.68	4.69	197	4.71	4.71	4.71	200	4.46	4.60	4.63	194	4.21	4.23	4.24	208	91.8	96.4	224
						[4.28, 4.47]				[4.59, 4.79]				[4.62, 4.80]				[4.51, 4.75]					[4.12, 4.35]			[92.5,100]
98	39.0	46.6	87.7	4.36	4.36	4.34	209	4.67	4.69	4.68	194	4.67	4.69	4.68	193	4.60	4.56	4.61	175	4.09	4.07	4.06	210	94.6	92.0	238
						[4.24, 4.43]				[4.58, 4.78]				[4.59, 4.77]				[4.48, 4.74]					[3.94, 4.17]			[88.2,95.8]
99	48.8	40.2	89.3	4.30	4.29	4.27	169	4.53	4.52	4.52	166	4.58	4.53	4.52	167	4.45	4.40	4.37	168	4.12	4.14	4.14	174	94.7	89.6	192
						[4.17, 4.38]				[4.41, 4.63]				[4.42, 4.62]				[4.24, 4.50]					[4.01, 4.26]			[85.4,93.8]
100	37.5	31.8	89.9	3.96	3.99	4.05	137	4.39	4.39	4.45	133	4.43	4.36	4.40	134	4.39	4.18	4.26	127	3.79	3.79	3.83	139	92.6	87.2	156
						[3.94, 4.17]				[4.33, 4.57]				[4.29, 4.51]				[4.11, 4.41]					[3.69, 3.97]			[82.5,91.9]
101	37.0	43.2	92.5	4.14	4.09	4.07	166	4.64	4.53	4.52	162	4.57	4.50	4.49	162	4.51	4.43	4.40	153	4.25	4.03	4.02	172	91.9	89.0	182
						[3.96, 4.18]				[4.41, 4.63]				[4.39, 4.59]				[4.27, 4.54]					[3.89, 4.14]			[84.7,93.3]
102	31.2	34.9	88.5	4.02	4.05	4.09	167	4.50	4.51	4.54	163	4.51	4.49	4.50	168	4.43	4.33	4.36	148	3.88	3.91	3.90	165	90.6	87.8	188
						[3.98, 4.20]				[4.43, 4.65]				[4.40, 4.60]				[4.23, 4.50]					[3.77, 4.03]			[83.5,92.0]
103	42.1	37.4	90.8	4.10	4.11	4.11	200	4.51	4.55	4.57	195	4.52	4.50	4.52	198	4.54	4.36	4.34	186	3.95	3.97	3.96	203	89.9	91.1	225
						[4.01, 4.21]				[4.47, 4.66]				[4.43, 4.61]				[4.22, 4.47]					[3.85, 4.08]			[87.2,95.0]
104	43.6	32.1	89.3	4.53	4.49	4.43	123	4.39	4.37	4.30	116	4.52	4.60	4.57	116	4.65	4.63	4.63	95	4.16	4.28	4.23	124	92.3	95.6	137
						[4.30, 4.55]				[4.17, 4.43]				[4.45, 4.69]				[4.46, 4.80]					[4.08, 4.38]			[90.6,100]
105	41.3	38.3	91.5	4.09	4.11	4.19	178	4.49	4.57	4.60	174	4.53	4.49	4.54	170	4.40	4.37	4.42	163	3.87	3.94	3.99	179	89.1	91.8	196
						[4.09, 4.29]				[4.49, 4.70]				[4.44, 4.64]				[4.28, 4.55]					[3.86, 4.11]			[87.7,96.0]
106	50.0	44.4	94.9	4.33	4.34	4.30	165	4.51	4.60	4.54	158	4.57	4.68	4.64	159	4.56	4.53	4.49	144	4.09	4.10	4.05	165	92.0	94.9	175
						[4.19, 4.40]				[4.43, 4.65]				[4.53, 4.74]				[4.35, 4.63]					[3.92, 4.18]			[90.4,99.3]
107	35.3	38.8	90.2	3.90	3.87	3.96	237	4.37	4.40	4.46	231	4.42	4.51	4.58	232	4.44	4.44	4.52	214	3.77	3.76	3.83	236	93.7	90.4	261
						[3.87, 4.04]				[4.37, 4.55]				[4.50, 4.67]				[4.40, 4.63]					[3.72, 3.94]			[86.8,94.0]
108	35.4	29.6	88.5	4.00	4.01	4.06	135	4.48	4.49	4.51	131	4.44	4.53	4.57	134	4.33	4.35	4.34	114	3.78	3.95	4.00	137	90.9	89.4	151

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)					
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019	2021								
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N			
109	38.9	45.7	90.1	4.29	4.32	4.27	248	4.67	4.67	4.66	239	4.70	4.61	4.61	242	4.61	4.52	4.52	208	4.11	4.16	4.13	253	96.2	90.7	279			
						[3.94, 4.18]				[4.39, 4.63]															[84.7,94.2]				
110	43.8	44.4	88.2	3.95	4.06	4.15	207	4.27	4.29	4.37	192	4.52	4.59	4.66	191	4.46	4.34	4.46	188	3.83	3.84	3.91	204	94.7	91.9	236			
						[4.05, 4.24]				[4.27, 4.47]																[88.1,95.8]			
111	38.2	38.0	89.2	3.94	4.07	4.10	216	4.34	4.58	4.58	213	4.33	4.49	4.49	215	4.33	4.44	4.48	194	3.81	3.91	3.92	220	83.5	87.3	244			
						[4.00, 4.19]				[4.48, 4.67]																	[83.6,91.0]		
112	45.7	44.1	93.4	4.42	4.45	4.43	152	4.74	4.78	4.75	147	4.70	4.70	4.69	146	4.60	4.60	4.54	123	4.10	4.25	4.26	154	89.7	90.9	164			
						[4.32, 4.54]				[4.64, 4.87]																	[86.3,95.4]		
113	46.7	43.2	90.3	4.18	4.31	4.30	217	4.63	4.62	4.64	218	4.62	4.61	4.63	218	4.54	4.54	4.54	197	4.00	4.19	4.20	220	88.1	92.9	241			
						[4.20, 4.39]				[4.55, 4.74]																		[89.2,96.7]	
114	40.2	35.8	87.8	3.98	3.96	4.01	320	4.41	4.36	4.40	316	4.43	4.43	4.47	317	4.42	4.16	4.20	292	3.86	3.80	3.83	325	85.3	85.6	369			
						[3.93, 4.09]				[4.32, 4.47]																		[82.6,88.7]	
115	35.5	29.6	84.2	3.99	4.00	4.11	144	4.38	4.38	4.46	138	4.46	4.41	4.50	138	4.29	4.29	4.43	132	3.76	3.85	3.91	145	86.6	87.1	171			
						[3.99, 4.22]				[4.34, 4.58]																		[82.7,91.6]	
116	34.8	37.0	91.2	4.08	4.08	4.08	273	4.52	4.55	4.58	267	4.52	4.51	4.53	270	4.35	4.40	4.40	263	3.91	4.07	4.07	279	91.7	92.7	302			
						[4.00, 4.16]				[4.50, 4.67]																		[89.4,96.1]	
117	44.4	35.5	94.4	4.35	4.40	4.28	148	4.39	4.42	4.31	146	4.47	4.58	4.51	148	4.58	4.67	4.55	117	4.02	4.14	4.05	150	89.8	93.1	160			
						[4.17, 4.39]				[4.20, 4.43]																		[88.5,97.7]	
118	36.2	48.6	93.7	4.24	4.30	4.28	288	4.60	4.65	4.63	280	4.67	4.65	4.63	282	4.51	4.53	4.50	258	4.09	4.14	4.14	296	95.2	94.6	313			
						[4.20, 4.37]				[4.55, 4.72]																		[91.3,97.9]	
119	42.4	48.0	90.7	4.41	4.48	4.43	231	4.71	4.70	4.67	213	4.73	4.72	4.67	213	4.59	4.57	4.53	199	4.13	4.33	4.29	230	93.0	93.7	253			
						[4.34, 4.52]				[4.57, 4.76]																		[90.0,97.3]	
120	39.5	15.3	90.6	4.21	4.20	4.25	75	4.12	4.17	4.22	76	4.37	4.42	4.47	76	4.35	4.57	4.57	66	3.87	3.84	3.83	76	86.9	88.9	81			

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)		
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019	2021					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
						[4.10, 4.41]				[4.06, 4.38]				[4.33, 4.62]				[4.37, 4.78]				[3.64, 4.02]			[82.4,95.4]	
121	39.9	23.7	88.1	4.05	4.17	4.17	96	4.32	4.28	4.29	93	4.31	4.31	4.32	93	4.36	4.55	4.54	87	3.69	3.82	3.88	94	86.9	90.6	106
						[4.03, 4.31]				[4.14, 4.43]				[4.19, 4.45]				[4.36, 4.72]			[3.71, 4.06]			[84.9,96.2]		
122	41.5	48.1	93.1	4.14	4.14	4.17	229	4.59	4.50	4.52	224	4.57	4.50	4.52	224	4.53	4.35	4.37	208	3.93	4.07	4.09	226	91.5	95.1	245
						[4.07, 4.26]				[4.43, 4.61]				[4.44, 4.61]				[4.26, 4.49]			[3.98, 4.20]			[91.4,98.8]		
123	41.6	35.8	87.6	4.02	4.00	4.03	177	4.47	4.43	4.48	176	4.52	4.39	4.44	172	4.47	4.26	4.30	171	3.96	3.81	3.87	180	90.9	87.1	209
						[3.93, 4.14]				[4.38, 4.59]				[4.34, 4.54]				[4.17, 4.43]			[3.75, 4.00]			[83.0,91.1]		
124	38.2	41.0	88.0	4.07	4.02	4.04	230	4.54	4.52	4.54	223	4.50	4.48	4.52	224	4.49	4.39	4.45	210	3.92	3.80	3.84	233	86.7	89.1	258
						[3.95, 4.13]				[4.45, 4.64]				[4.44, 4.61]				[4.34, 4.57]			[3.74, 3.95]			[85.5,92.8]		
125	35.1	34.9	87.7	4.23	4.18	4.18	225	4.57	4.62	4.67	219	4.63	4.53	4.57	220	4.45	4.51	4.55	205	3.92	3.94	3.97	226	85.7	86.5	259
						[4.09, 4.27]				[4.57, 4.76]				[4.48, 4.65]				[4.43, 4.66]			[3.86, 4.08]			[82.9,90.1]		
126	45.9	24.0	87.1	4.17	4.13	4.14	186	4.18	4.18	4.19	179	4.41	4.29	4.32	183	4.42	4.32	4.32	172	3.86	3.81	3.80	189	87.7	85.6	215
						[4.04, 4.24]				[4.09, 4.29]				[4.22, 4.41]				[4.19, 4.44]			[3.68, 3.92]			[81.6,89.6]		
127	40.4	40.0	92.6	4.01	4.10	4.12	232	4.48	4.53	4.54	222	4.47	4.52	4.53	225	4.33	4.37	4.37	210	3.81	3.97	4.01	232	90.8	92.4	249
						[4.03, 4.21]				[4.45, 4.64]				[4.44, 4.61]				[4.25, 4.48]			[3.90, 4.12]			[88.7,96.1]		
128	42.9	35.1	89.6	4.32	4.31	4.38	234	4.59	4.62	4.67	235	4.60	4.59	4.61	235	4.56	4.47	4.55	206	4.11	4.15	4.22	234	91.6	90.2	266
						[4.29, 4.47]				[4.58, 4.76]				[4.53, 4.70]				[4.43, 4.66]			[4.12, 4.33]			[86.6,93.8]		
129	41.7	41.2	90.3	3.97	4.00	4.04	282	4.31	4.36	4.40	279	4.36	4.37	4.40	276	4.42	4.42	4.43	263	3.73	3.79	3.84	286	88.6	84.8	310
						[3.96, 4.13]				[4.32, 4.48]				[4.32, 4.47]				[4.33, 4.54]			[3.74, 3.93]			[81.5,88.2]		
130	33.9	39.1	93.4	3.93	3.96	4.08	279	4.36	4.31	4.39	259	4.57	4.50	4.58	265	4.49	4.48	4.58	252	3.74	3.81	3.91	274	90.5	91.8	294
						[4.00, 4.16]				[4.31, 4.48]				[4.50, 4.66]				[4.47, 4.68]			[3.81, 4.01]			[88.4,95.2]		
131	36.9	33.3	89.5	4.12	4.12	4.15	255	4.52	4.58	4.63	244	4.57	4.56	4.60	245	4.46	4.39	4.44	222	3.90	3.97	4.00	255	90.3	92.5	281
						[4.07, 4.24]				[4.54, 4.72]				[4.52, 4.68]				[4.33, 4.55]			[3.90, 4.10]			[89.0,96.0]		
132	38.6	46.5	91.8	4.32	4.34	4.33	380	4.65	4.71	4.71	374	4.66	4.74	4.72	377	4.57	4.55	4.55	337	4.12	4.17	4.16	385	95.2	93.8	417

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)		
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021	2021			
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
						[4.26, 4.40]				[4.64, 4.78]				[4.66, 4.79]				[4.46, 4.64]				[4.07, 4.24]			[90.9,96.6]	
133	43.9	39.4	91.2	3.89	4.11	4.16	246	3.97	4.24	4.26	233	4.16	4.30	4.33	234	4.22	4.31	4.30	237	3.52	3.89	3.92	245	83.1	85.9	269
						[4.08, 4.25]				[4.17, 4.35]				[4.24, 4.41]				[4.19, 4.41]			[3.82, 4.03]			[82.3,89.4]		
134	38.2	37.3	89.1	3.99	4.09	4.14	312	4.48	4.47	4.50	297	4.44	4.49	4.51	297	4.35	4.34	4.34	289	3.77	3.90	3.94	312	89.1	88.7	354
						[4.07, 4.22]				[4.42, 4.58]				[4.44, 4.58]				[4.24, 4.44]			[3.84, 4.03]			[85.6,91.8]		
135	44.0	50.5	90.5	4.27	4.27	4.28	512	4.66	4.63	4.65	496	4.70	4.62	4.62	498	4.58	4.52	4.56	468	4.13	4.12	4.13	520	92.7	92.4	564
						[4.22, 4.34]				[4.59, 4.71]				[4.57, 4.68]				[4.48, 4.64]			[4.06, 4.20]			[89.9,94.8]		
136	39.9	46.9	90.4	4.10	4.12	4.14	366	4.44	4.57	4.57	362	4.53	4.57	4.58	365	4.33	4.44	4.44	340	3.86	3.96	3.97	369	87.8	91.6	404
						[4.07, 4.21]				[4.49, 4.64]				[4.51, 4.65]				[4.34, 4.53]			[3.88, 4.05]			[88.7,94.5]		
137	43.8	45.1	89.5	4.09	4.25	4.24	261	4.48	4.61	4.60	251	4.49	4.58	4.58	251	4.43	4.59	4.55	242	3.95	4.09	4.09	263	90.7	87.0	293
						[4.15, 4.32]				[4.51, 4.68]				[4.50, 4.66]				[4.45, 4.66]			[3.99, 4.19]			[83.6,90.4]		
138	41.4	40.5	90.1	4.13	4.17	4.20	580	4.50	4.50	4.52	549	4.52	4.53	4.54	550	4.41	4.39	4.42	511	3.91	3.91	3.92	577	88.1	88.1	641
						[4.14, 4.26]				[4.47, 4.58]				[4.48, 4.59]				[4.35, 4.50]			[3.85, 3.99]			[85.8,90.4]		
139	45.8	41.1	88.2	4.06	4.09	4.14	316	4.52	4.46	4.51	316	4.55	4.46	4.50	313	4.40	4.37	4.44	277	3.94	3.91	3.97	325	92.1	87.2	368
						[4.07, 4.22]				[4.43, 4.58]				[4.43, 4.57]				[4.34, 4.54]			[3.88, 4.06]			[84.2,90.3]		
140	36.9	30.3	93.5	4.10	4.10	4.13	354	4.59	4.54	4.58	343	4.53	4.56	4.58	346	4.40	4.44	4.45	316	3.89	3.95	3.98	352	88.4	91.7	373
						[4.06, 4.20]				[4.50, 4.65]				[4.51, 4.64]				[4.36, 4.55]			[3.89, 4.06]			[88.7,94.7]		
141	56.8	60.9	88.7	4.31	4.42	4.41	337	4.65	4.72	4.70	330	4.63	4.69	4.68	331	4.31	4.48	4.47	330	4.13	4.27	4.26	340	89.6	92.1	381
						[4.33, 4.48]				[4.62, 4.78]				[4.61, 4.75]				[4.38, 4.56]			[4.17, 4.35]			[89.1,95.1]		
142	36.6	36.7	87.2	4.08	4.10	4.14	295	4.18	4.25	4.27	295	4.25	4.30	4.34	293	4.23	4.45	4.46	267	3.72	3.80	3.86	296	87.4	90.1	335
						[4.06, 4.22]				[4.19, 4.35]				[4.27, 4.41]				[4.36, 4.56]			[3.76, 3.95]			[87.0,93.3]		
143	42.2	46.2	91.4	4.07	4.13	4.17	411	4.53	4.57	4.61	408	4.47	4.57	4.60	408	4.42	4.54	4.55	387	3.92	4.00	4.02	421	88.3	90.2	457
						[4.10, 4.24]				[4.54, 4.67]				[4.54, 4.66]				[4.47, 4.64]			[3.94, 4.10]			[87.4,92.9]		
144	46.3	48.7	89.7	4.31	4.29	4.29	466	4.68	4.67	4.66	457	4.68	4.63	4.62	458	4.64	4.57	4.55	422	4.10	4.07	4.06	475	92.0	93.5	526

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)				
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019	2021							
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N		
						[4.22, 4.35]				[4.60, 4.73]					[4.56, 4.68]					[4.47, 4.63]							[3.98, 4.14]	
145	46.4	41.1	88.8	4.13	4.18	4.21	447	4.58	4.63	4.65	441	4.59	4.60	4.61	444	4.47	4.48	4.53	417	3.97	4.02	4.03	449	89.1	90.0	508		
						[4.15, 4.28]				[4.58, 4.72]				[4.55, 4.67]				[4.45, 4.62]				[3.95, 4.11]				[87.4,92.6]		
146	31.4	44.2	91.6	4.30	4.37	4.31	613	4.63	4.62	4.58	614	4.64	4.65	4.62	611	4.58	4.50	4.50	547	4.10	4.06	4.01	631	95.4	93.4	687		
						[4.25, 4.36]				[4.52, 4.64]				[4.57, 4.67]				[4.42, 4.57]				[3.94, 4.07]				[91.2,95.7]		
147	43.1	41.1	90.8	4.05	4.23	4.23	630	4.45	4.52	4.53	626	4.45	4.52	4.54	628	4.35	4.45	4.44	591	3.73	3.98	3.99	642	86.7	89.6	699		
						[4.18, 4.29]				[4.48, 4.59]				[4.49, 4.59]				[4.37, 4.51]				[3.92, 4.05]				[87.3,91.8]		
148	48.0	39.3	88.6	4.11	4.24	4.27	609	4.55	4.58	4.62	602	4.55	4.58	4.61	602	4.41	4.46	4.51	557	3.94	4.07	4.09	620	88.5	89.4	701		
						[4.22, 4.33]				[4.57, 4.68]				[4.56, 4.66]				[4.44, 4.58]				[4.02, 4.16]				[87.2,91.6]		
149	39.7	38.9	90.1	4.03	4.06	4.08	632	4.43	4.47	4.48	627	4.47	4.47	4.48	626	4.29	4.33	4.34	584	3.80	3.85	3.87	640	88.1	87.9	711		
						[4.02, 4.13]				[4.42, 4.53]				[4.43, 4.53]				[4.27, 4.41]				[3.80, 3.93]				[85.7,90.1]		
150	42.6	38.3	90.6	4.09	4.09	4.10	618	4.52	4.51	4.53	597	4.55	4.50	4.51	604	4.41	4.39	4.40	572	3.89	3.95	3.94	623	90.4	90.4	685		
						[4.04, 4.16]				[4.47, 4.58]				[4.46, 4.56]				[4.33, 4.47]				[3.88, 4.01]				[88.1,92.6]		
151	29.8	18.9	99.2	4.12	4.13	4.15	489	4.45	4.46	4.49	476	4.49	4.46	4.48	478	4.27	4.30	4.33	418	3.87	3.83	3.85	497	88.3	89.7	495		
						[4.09, 4.22]				[4.43, 4.55]				[4.43, 4.54]				[4.25, 4.42]				[3.77, 3.92]				[87.1,92.3]		
152	33.9	30.9	90.7	4.09	4.19	4.22	795	4.46	4.53	4.55	789	4.47	4.49	4.52	789	4.34	4.36	4.39	729	3.80	3.90	3.93	795	87.4	88.9	879		
						[4.17, 4.27]				[4.50, 4.60]				[4.47, 4.56]				[4.33, 4.46]				[3.87, 3.98]				[86.9,90.8]		
154	33.4	23.1	90.4	4.13	4.29	4.32	472	4.09	4.23	4.24	462	4.21	4.39	4.41	467	4.37	4.49	4.50	450	3.79	3.95	3.98	475	81.8	86.6	522		
						[4.26, 4.39]				[4.18, 4.31]				[4.36, 4.47]				[4.42, 4.58]				[3.91, 4.06]				[84.0,89.1]		
155	40.0	35.0	91.5	4.13	4.19	4.21	542	4.10	4.19	4.22	521	4.25	4.29	4.30	528	4.39	4.36	4.37	506	3.69	3.87	3.89	541	84.6	87.5	593		
						[4.15, 4.27]				[4.16, 4.28]				[4.25, 4.36]				[4.29, 4.44]				[3.82, 3.96]				[85.1,89.9]		
156	40.1	34.2	90.3	4.13	4.18	4.22	908	4.50	4.50	4.54	891	4.48	4.50	4.55	894	4.39	4.44	4.50	814	3.88	3.92	3.95	912	88.3	86.8	1001		
						[4.18, 4.27]				[4.49, 4.59]				[4.50, 4.59]				[4.44, 4.56]				[3.89, 4.00]				[85.0,88.7]		
157	38.6	42.6	93.1	4.32	4.24	4.31	27	4.81	4.74	4.79	25	4.77	4.70	4.72	25	4.59	4.56	4.59	25	4.27	4.07	4.12	26	96.6	96.4	28		

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)		
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019	2021					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
						[4.04, 4.57]				[4.52, 5.07]				[4.47, 4.97]				[4.25, 4.92]				[3.80, 4.44]			[85.4,100]	
158	34.5	39.4	82.9	3.47	4.00	4.29	34	4.28	4.54	4.84	30	4.17	4.58	4.89	29	3.76	4.38	4.70	29	3.54	4.15	4.36	34	75.7	89.5	38
						[4.05, 4.52]				[4.59, 5.09]				[4.65, 5.12]				[4.39, 5.01]				[4.08, 4.65]			[80.0,98.9]	
159	48.9	38.4	84.8	3.93	4.12	4.16	28	4.68	4.55	4.58	26	4.55	4.45	4.48	26	4.45	4.60	4.64	27	3.91	4.03	4.01	27	86.7	93.3	30
						[3.90, 4.42]				[4.31, 4.85]				[4.23, 4.72]				[4.32, 4.97]				[3.70, 4.33]			[82.7,100]	
160	44.4	50.0	93.8	4.43	4.59	4.49	76	4.28	4.36	4.30	71	4.53	4.62	4.53	73	4.71	4.72	4.61	69	4.09	4.22	4.09	76	89.2	87.7	81
						[4.33, 4.64]				[4.14, 4.47]				[4.38, 4.68]				[4.41, 4.81]				[3.90, 4.28]			[81.2,94.1]	
162	35.6	40.3	93.5	4.04	4.10	4.20	29	4.13	4.45	4.61	29	4.42	4.53	4.59	29	4.28	4.48	4.58	27	3.96	4.20	4.32	28	73.1	66.7	30
						[3.94, 4.45]				[4.35, 4.86]				[4.36, 4.83]				[4.26, 4.90]				[4.01, 4.63]			[56.0,77.3]	
163	36.3	32.1	94.4	4.28	4.42	4.29	51	4.63	4.76	4.66	48	4.62	4.82	4.75	47	4.55	4.65	4.49	47	4.11	4.27	4.15	49	84.1	94.3	53
						[4.09, 4.48]				[4.46, 4.86]				[4.56, 4.93]				[4.25, 4.74]				[3.91, 4.38]			[86.3,100]	
164		43.0	83.7		4.22	4.24	34		4.69	4.69	35		4.57	4.57	35		4.57	4.61	34		4.14	4.13	36		95.3	43
						[4.00, 4.47]				[4.46, 4.92]				[4.36, 4.79]				[4.32, 4.89]				[3.86, 4.41]			[86.4,100]	
166*	37.9	47.5	94.7	4.45	4.37	4.45	18	4.67	4.68	4.82	18	4.82	4.74	4.84	18	4.60	4.33	4.32	17	4.41	4.16	4.24	18	85.7	89.5	19
167	52.2	56.1	89.2	4.43	4.29	4.27	32	4.75	4.72	4.80	32	4.69	4.81	4.80	32	4.36	4.49	4.55	32	4.17	4.19	4.21	33	97.2	91.9	37
						[4.02, 4.51]				[4.55, 5.04]				[4.57, 5.02]				[4.25, 4.84]				[3.92, 4.50]			[82.3,100]	
168*	40.4	28.8	93.3	4.47	4.60	4.59	14	4.47	4.36	4.31	13	4.83	4.64	4.59	13	4.95	4.71	4.63	13	4.28	4.13	4.14	14	100	92.9	14
169	47.6	57.7	96.4	4.72	4.63	4.46	54	4.45	4.51	4.37	49	4.53	4.67	4.55	50	4.67	4.56	4.43	48	4.34	4.52	4.36	52	90.0	96.4	55
						[4.27, 4.64]				[4.17, 4.57]				[4.37, 4.73]				[4.19, 4.67]				[4.13, 4.59]			[88.5,100]	
170	37.5	38.5	97.3	4.28	3.95	4.03	36	4.62	4.54	4.63	34	4.62	4.53	4.61	35	4.66	4.43	4.49	34	4.05	4.08	4.13	35	92.3	91.7	36
						[3.81, 4.26]				[4.39, 4.86]				[4.39, 4.82]				[4.20, 4.77]				[3.85, 4.41]			[81.9,100]	
173*	66.1	52.3	87.0	4.49	4.68	4.67	19	4.76	4.65	4.68	20	4.78	4.83	4.75	20	4.42	4.91	4.86	20	4.41	4.48	4.53	20	92.3	100	23

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)		
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019	2021		2019	2021		
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
174*	33.3	28.6	83.3	3.80	4.33	4.45	5	4.33	4.00	4.06	5	4.86	4.50	4.38	5	4.38	4.17	4.09	5	3.70	3.83	4.03	5	90.0	100	6
175	16.7	37.3	83.9	4.75	4.14	4.11	24	4.75	4.30	4.40	25	4.88	4.27	4.17	25	4.29	4.34	4.23	24	4.38	3.90	3.81	26	75.0	90.3	31
						[3.83, 4.39]				[4.13, 4.68]				[3.92, 4.43]				[3.89, 4.57]			[3.48, 4.13]			[79.8,100]		
176*	36.4	25.0	100.0	4.25	4.50	4.66	2	4.25	4.00	4.16	2	4.50	5.00	5.00	2	4.25	5.00	5.00	2	4.50	4.00	4.11	2	100	100	2
177*	33.9	33.8	81.8	4.05	3.90	3.85	18	4.50	4.50	4.44	17	4.35	4.15	4.16	17	4.44	4.59	4.58	14	4.06	3.52	3.51	18	85.0	95.2	21
																								[82.5,100]		
178*	27.8			3.53	3.59		18	4.33	4.04		19	4.47	3.96		19	3.58	3.45		17	3.57	3.75		19	71.4		23
179*		33.3	80.0		4.40	4.19	4		4.80	4.66	4		4.60	4.43	4		5.00	4.91	4		4.60	4.49	4		100	5
180*	45.2	31.8	100.0	3.89	3.71	3.97	7	4.50	4.43	4.68	7	4.44	4.29	4.49	7	4.60	3.57	3.90	7	3.69	3.86	4.02	7	93.8	100	7
181*	38.6	40.5	100.0	3.94	3.73	3.91	15	4.41	4.53	4.67	15	4.47	4.60	4.75	15	4.27	4.20	4.26	10	3.44	4.33	4.49	15	88.2	80.0	15
182*	60.0	24.2	100.0	4.27	3.88	4.09	8	4.57	3.63	3.83	8	4.64	3.86	4.04	7	4.62	4.17	4.42	6	3.73	3.57	3.73	7	80.0	57.1	7
183*	39.6	14.0	100.0	4.63	4.86	4.73	7	4.44	4.43	4.35	7	4.61	4.57	4.45	7	4.58	4.71	4.62	7	4.53	4.57	4.43	7	94.7	100	7
184*	22.0	13.3	25.0	4.15	3.00	4.28	1	4.50	3.67	5.00	1	4.23	3.50		0	4.50	3.67	4.22	1	3.92	3.00	4.25	1	92.3	66.7	3
185*	53.8	68.8	100.0	4.36	4.45	4.25	11	5.00	4.91	4.74	11	4.77	4.91	4.75	11	4.64	5.00	4.77	7	4.15	4.64	4.46	11	92.9	81.8	11

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)		
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021	2021			
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a [IC95%]	N
186*	50.0	43.3	84.6	4.18	4.46	4.44	11	4.47	4.33	4.31	10	4.65	4.58	4.69	10	4.50	4.92	4.96	10	4.00	4.23	4.14	11	93.3	92.3	13
187*	52.2	40.0	100.0	4.25	4.17	4.28	6	4.89	4.83	4.94	6	4.88	4.50	4.56	6	4.82	4.50	4.66	6	4.27	3.83	3.90	6	90.0	100	6
190*	27.8	33.3	40.0	4.75	3.80	4.30	2	4.00	4.80	5.00	2	4.20	4.50	5.00	1	4.60	4.60	5.00	2	4.50	4.00	3.26	2	80.0	60.0	5
192*	24.1	33.3	75.0	3.29	3.75	3.91	3	4.14	3.50	3.91	3	4.00	4.25	4.50	3	4.00	4.25	4.32	3	2.86	3.75	3.83	3	71.4	100	4
193*	40.0	26.9	100.0	4.20	4.00	4.09	5	3.78	4.14	4.30	7	4.44	3.71	3.84	7	4.50	3.83	3.96	6	4.00	3.57	3.69	7	100	66.7	6
194*	41.7	42.9	100.0	4.50	4.00	4.30	3	4.00	5.00	5.00	2	4.00	5.00	5.00	2	3.50	4.00	4.16	3	3.80	4.00	4.30	3	100	66.7	3
197*	32.0	36.8	85.7	3.73	3.15	3.49	11	4.33	3.42	3.60	10	4.50	4.00	4.14	11	3.50	3.78	3.90	7	3.47	3.58	3.70	11	81.3	71.4	14
198*	30.0	36.4	100.0	4.00	4.50	4.75	4	4.67	5.00	5.00	4	4.50	4.75	4.93	4	4.50	4.75	5.00	4	3.67	3.75	3.93	4	100	100	4
199*	83.3		50.0	3.50	4.25	4.14	2	4.75	4.75	4.66	2	4.80	4.25	4.08	2	4.80	4.25	3.68	2	3.40	4.50	4.10	2	100	75.0	4
201	45.9	61.5	91.1	4.09	4.15	4.09	51	4.59	4.55	4.46	50	4.67	4.61	4.55	49	4.43	4.58	4.46	46	3.74	4.11	4.08	50	93.0	91.1	56
						[3.90, 4.29]				[4.26, 4.65]				[4.37, 4.73]				[4.21, 4.70]				[3.85, 4.32]			[83.3, 98.9]	
202*		50.0	100.0		5.00	5.00	1		5.00	5.00	1		5.00	5.00	1		3.00	3.15	1		5.00	5.00	1		100	1
203*	50.0	12.5	100.0	4.00	3.00	3.19	1	4.00	3.00	3.23	1	4.50	5.00	5.00	1	4.50	3.00	3.36	1	4.50	4.00	4.07	1	100	100	1

Code Clinique	Taux de réponses		Facteurs ajustem. %	Question 1 Moyenne (Collectif : 4.21)				Question 2 Moyenne (Collectif : 4.51)				Question 3 Moyenne (Collectif : 4.54)				Question 4 Moyenne (Collectif : 4.46)				Question 5 Moyenne (Collectif : 4.02)				Question 6 Taux réponses positives (Collectif : 90.6%)		
	2019	2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019		2021		2019	2021					
	%	%		n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	ajustée [IC95%]	N	n-a	n-a	N
204		85.7	73.3		4.72	4.66	21		4.86	4.88	22		4.79	4.68	22		4.80	4.64	19		4.63	4.63	21		93.1	29
					[4.36, 4.96]				[4.58, 5.17]				[4.41, 4.96]					[4.27, 4.99]			[82.3,100]					
205*	75.0	57.1	100.0	4.50	4.75	4.52	4	4.50	4.33	4.19	3	4.83	5.00	4.89	3	4.67	5.00	4.84	4	4.17	5.00	4.83	4	100	100	4
209		37.6	89.1		4.17	4.20	378		4.18	4.19	370		4.36	4.36	367		4.39	4.37	351		3.89	3.92	382		87.1	420
					[4.13, 4.27]				[4.12, 4.27]				[4.29, 4.43]				[4.28, 4.46]			[3.83, 4.00]			[84.3,90.0]			
211*		22.7	100.0		3.75	3.89	4		3.75	3.89	4		4.00	4.06	4		4.75	4.87	4		3.50	3.59	4		100	4

* Cliniques/sites avec moins de 20 réponses évaluées. Les valeurs des IC95% ne sont pas indiqués pour ces cas. Attention : en raison du faible nombre de réponses prises en compte, ces résultats ont une fiabilité statistique limitée et doivent être interprétés avec prudence.

Facteurs ajustem : 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).

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 post graduée : \sum FMH. Les formations post graduées 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.227888.html>

Questionnaire de satisfaction

Votre satisfaction concernant votre séjour à l'hôpital

Veillez s.v.p cocher l'alternative qui correspond le mieux à vos opinions et expériences personnelles. Si vous souhaitez remplir ce questionnaire en ligne, veuillez copier l'URL dans votre navigateur internet ou bien scanner le QR-Code grâce à votre appareil mobile.

Répondre au questionnaire en ligne :

URL : www.patzu.ch/mcomi



Questions générales sur votre hospitalisation

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

<input type="checkbox"/> Excellente	<input type="checkbox"/> Très bonne	<input type="checkbox"/> Bonne	<input type="checkbox"/> Moins bonne	<input type="checkbox"/> Mauvaise
-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------
2. Avez-vous eu la possibilité de poser des questions ?

<input type="checkbox"/> Toujours	<input type="checkbox"/> Très souvent	<input type="checkbox"/> Quelquefois	<input type="checkbox"/> Rarement	<input type="checkbox"/> Jamais
<input type="checkbox"/> Je n'ai pas eu de questions				
3. Avez-vous reçu des réponses compréhensibles à vos questions ?

<input type="checkbox"/> Toujours	<input type="checkbox"/> Très souvent	<input type="checkbox"/> Quelquefois	<input type="checkbox"/> Rarement	<input type="checkbox"/> Jamais
<input type="checkbox"/> Je n'ai pas eu de questions				
4. Vous a-t-on expliqué de manière compréhensible à quoi servaient les médicaments à prendre chez vous ?

<input type="checkbox"/> Oui, tout à fait	<input type="checkbox"/> Plutôt oui	<input type="checkbox"/> En partie	<input type="checkbox"/> Plutôt non	<input type="checkbox"/> Non, pas du tout
<input type="checkbox"/> Je n'ai pas dû prendre de médicaments chez moi				
5. Comment était l'organisation de votre sortie d'hôpital ?

<input type="checkbox"/> Excellente	<input type="checkbox"/> Très bonne	<input type="checkbox"/> Bonne	<input type="checkbox"/> Moins bonne	<input type="checkbox"/> Mauvaise
-------------------------------------	-------------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------	-----------------------------------
6. Comment avez-vous trouvé la durée de votre hospitalisation ?

<input type="checkbox"/> Trop longue	<input type="checkbox"/> Adéquate	<input type="checkbox"/> Trop courte
--------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------

Données personnelles

Comment décririez-vous votre état de santé actuel ?

<input type="checkbox"/> Excellent	<input type="checkbox"/> Très bon	<input type="checkbox"/> Bon	<input type="checkbox"/> Moins bon	<input type="checkbox"/> Mauvais
------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------	------------------------------------	----------------------------------

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.)

Année de naissance (p.ex. 1980)	Sexe	Votre couverture d'assurance pour cette hospitalisation
<input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid gray;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid gray;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid gray;" type="text"/> <input style="width: 20px; height: 20px; border: 1px solid gray;" type="text"/>	<input type="checkbox"/> Masculin <input type="checkbox"/> Féminin	<input type="checkbox"/> Commune <input type="checkbox"/> Semi-privée/privée

Nous vous remercions cordialement d'avoir rempli ce questionnaire

Mentions légales

Titre	Satisfaction des patient·e·s Médecine somatique aiguë Adultes Rapport comparatif national, mesure 2021
Année	Mars 2022
Auteurs	Ph.D. Chiara C. Storari, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr ès sc. Anita Savidan-Niederer ESOPE, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Dr sc. nat. Julien Junod, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Prof Isabelle Peytremann-Bridevaux, Unisanté Lausanne (Groupe ESOPE) Avec la participation du groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ
Membres du groupe qualité satisfaction des patients	Prof Delphine Courvoisier, Hôpitaux Universitaires de Genève Adriana Degiorgi, Ente ospedaliero cantonale, Bellinzona Michel Délitroz, Spitalzentrum Oberwallis Andrea Dobrin Schippers, Psychiatrische Dienste Thurgau Prof. Armin Gemperli, Schweiz. Paraplegiker-Forschung u. Universität Luzern Dr. sc. nat. Francesca Giuliani, Universitätsspital Zürich Stefan Kuhn, Luzerner Psychiatrie Julia Pappacena, Reha Rheinfelden PD Dr. med. Anastasia Theodoridou, Psychiatrie Baselland Dr phil Stephan Tobler, Kliniken Valens PD Dr. med. Daniel Uebelhart, Leukerbad Clinic 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 40, 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 2021 a été validé par le groupe qualité satisfaction des patients de l'ANQ en mars 2022.