Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken
Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques
Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche

Enquête nationale sur la satisfaction des patients en réadaptation

Rapport comparatif national, mesure 2015

Janvier 2016, version 1.0

Thunstrasse 17 / Postfach / 3000 Bern 6
Tel. +41 31 511 38 40 / info@anq.ch / www.anq.ch

Sommaire

1. Résumé 4
2. Introduction 5
2.1 But et mandat 5
2.2 Organisation 5
2.3 Questionnaire 5
2.4 Rapports 6
3. Participation des cliniques et description de l'échantillon 7
3.1 Participation des cliniques et taux de réponse 7
3.2 Description de l'échantillon 8
4. Résultats 10
4.1 Résultats nationaux par question 10
4.2 Comparaison nationale des cliniques 13
5. Conclusions méthodologiques 19
6. Significativité des résultats 19
Annexe 20

Impressum

Titre	Rapport comparatif national Enquête sur la satisfaction des patients en réadaptation 2015 Version 1.0
Année	Janvier 2016
Auteurs	Dirk Wiedenhöfer, hcri AG Nicolas Matzinger, hcri AG Béatrice Schwark, hcri AG PD Dr. med. Urs Müller, hcri AG Dr. Luise Menzi, responsable réadaptation Avec la participation du groupe qualité Réadaptation
Demandé par représentée par	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ) Dr. Luise Menzi, responsable réadaptation, ANQ Bureau de l'ANQ Thunstrasse 17, 3000 Berne 6 www.anq.ch

Copyright	Association nationale pour le développement de la qualité dans les hôpitaux et les cliniques (ANQ)

1. Résumé

La troisième enquête nationale sur la satisfaction des patients en réadaptation a été réalisée par l'ANQ en 2015, en collaboration avec hcri AG et MECON GmbH.

98 cliniques de réadaptation (ou sites) ont participé au printemps 2015 à l'enquête sur la satisfaction des patients, ce qui représente 98 % des cliniques enregistrées auprès de l'ANQ à fin 2015 pour les mesures en réadaptation. 2 établissements ont choisi l'enquête téléphonique, 96 l'enquête papier.

Sur les 12'316 patients sortis d'une clinique en avril ou en mai 2015, 6'446 ont participé à l'enquête. Le taux de réponse s'élève ainsi à 52,3 % (sans lettre de rappel), ce qui, du point de vue de l'ANQ, est conforme aux attentes.

L'âge moyen des personnes interrogées est de 71,9 ans (écart type 13,9 ans), dont 56 % de femmes et 44 % d'hommes. 66 % des personnes interrogées ne disposent que de l'assurance de base, 32 % ont une assurance complémentaire.

Le questionnaire, adapté aux particularités de la réadaptation, relève la propension des patientes et patients à revenir dans la clinique, ainsi que leur appréciation subjective de la qualité du traitement dispensé. Deux questions complémentaires permettent aux personnes interrogées d'évaluer la clarté des informations données par le personnel médical, ainsi que le suivi assuré par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social durant le séjour. Pour conclure, les personnes interrogées peuvent préciser si elles se sont senties traitées avec respect et dignité.

Les patients interrogés ont donné des notes globalement positives aux cinq questions (retour dans la même clinique, qualité du traitement, clarté de l'information médicale, suivi, respect et dignité), qui obtiennent des notes variant entre 8,7 et 9,3 sur une échelle allant de 0 = non satisfait à 10 = très satisfait. Selon les questions, 64 à 83 % des personnes interrogées ont donné les deux notes les plus élevées.

Pour la comparaison nationale, 65 des 98 cliniques ont pu être prises en compte. Les 33 autres cliniques n'ont pas pu être intégrés dans la comparaison clinique en raison du faible nombre de questionnaires retournés (<30). Ces cliniques ont été réunies en un seul groupe. Malgré une significativité restreinte (sélectivité de l'échantillon, absence d'ajustement aux risques), la présente enquête de l'ANQ relève, dans l'ensemble de la Suisse, une satisfaction élevée des personnes interrogées au sujet de leur clinique.

L'enquête sur la satisfaction des patients répond à l'obligation de rendre des comptes aux agents payeurs, aux assureurs, aux cantons et au grand public. En revanche, elle ne convient pas pour aider les médecins et les patients potentiels à choisir une clinique de réadaptation : les résultats ne sont pas significatifs pour des groupes de personnes ayant un besoin de réadaptation particulier.

Cette enquête est utilisable en tant qu'évaluation globale et comme source d'indications sur les possibilités d'amélioration, à la fois générales et propres à chaque clinique. Pour des résultats plus précis, l'ANQ recommande aux cliniques de réaliser des enquêtes de satisfaction détaillées.

2. Introduction

2.1 But et mandat

L'évaluation par les patients de la qualité des prestations fournies par un hôpital ou une clinique constitue un indicateur de qualité important et reconnu, raison pour laquelle l'enquête sur la satisfaction des patients fait partie intégrante du plan de mesures de l'ANQ.

Depuis 2011, hcri AG et MECON GmbH réalisent chaque année une enquête sur la satisfaction des patients admis en réadaptation sur mandat de l'ANQ. Les résultats font l'objet d'une comparaison nationale et d'une publication. Début 2013, l'ANQ a chargé hcri et MECON de réaliser l'enquête (avec l'évaluation et l'établissement du rapport) dans le domaine de la réadaptation. Pour tirer parti des synergies, l'enquête a été menée en réadaptation selon le même principe qu'en médecine somatique aiguë. L'ANQ fournit le questionnaire spécifique et prescrit l'organisation de l'enquête, le groupe cible, la méthode et le concept d'évaluation.

2.2 Organisation

Comme en médecine somatique aiguë, certains instituts ont été chargés de la réalisation de l'enquête, d'autres de son évaluation. hcri et MECON ont coordonné le déroulement de ces enquêtes, en veillant à ce que les instituts choisis par les hôpitaux procèdent conformément aux prescriptions de l'ANQ [1]. De leur côté, les instituts ont fourni aux cliniques les questionnaires et les lettres d'accompagnement, traité les questionnaires retournés et se sont chargés du transfert des données à hcri et à MECON. hcri s'est en outre occupé de la banque de données centrale, de l'évaluation en ligne et de l'établissement du rapport.

2.3 Questionnaire

Les thèmes et la longueur du questionnaire de l'ANQ employé en réadaptation correspondent à ceux du questionnaire utilisé en médecine somatique aiguë, mais la formulation est adaptée aux particularités de la réadaptation. Les deux premières questions relèvent la propension des patientes et patients à revenir dans la clinique, ainsi que leur appréciation subjective de la qualité du traitement dispensé. Deux questions complémentaires permettent aux personnes interrogées d'évaluer la clarté des informations données par le personnel médical, ainsi que le suivi assuré par les thérapeutes, le personnel infirmier et le service social durant le séjour. Pour conclure, les personnes interrogées peuvent préciser si elles se sont senties traitées avec respect et dignité.

Pour répondre aux questions, les patients disposent d'une échelle à 11 niveaux, avec des notes allant de 0 à 10. Les deux extrémités de l'échelle (note 0 et note 10) présentaient des descriptifs différents (fréquence et qualité). Pour des raisons pragmatiques, un chiffre bas correspond à une faible satisfaction du patient, un chiffre élevé à une grande satisfaction.

Du fait qu'il se concentre sur un petit nombre de questions s'appliquant à toutes les cliniques de réadaptation, ces dernières peuvent utiliser le questionnaire de l'ANQ en complément de leurs propres enquêtes sur la satisfaction des patients plus exhaustives. Le questionnaire de l'ANQ existe en allemand, en français et en italien.

[1] Les directives détaillées concernant l'envoi des questionnaires, le relevé des données, la transmission et la préparation des données (y compris la protection de celles-ci) figurent dans le concept d'évaluation et le manuel de mesure.

2.4 Rapports

Cinq mois après la fin de l'enquête, hcri met les résultats à la disposition des cliniques participantes sur la plateforme en ligne, conformément aux directives de l'ANQ. Chaque clinique a reçu le 16 octobre 2015 un accès aux résultats protégé par un mot de passe.

La forme de la présentation, ainsi que d'autres détails sont décrits dans le concept d'évaluation.

http://www.anq.ch/fileadmin/redaktion/francais/20160309_PAZU_REHA_Auswertungskonzept_final_fr.pdf

3. Participation des cliniques et description de l'échantillon

3.1 Participation des cliniques et taux de réponse

98 cliniques ou sites ont participé à l'enquête au printemps 2015, ce qui représente 98 % des sites enregistrés auprès de l'ANQ à fin 2015 pour les mesures en réadaptation[2].

Le Tableau 1 montre que les cliniques ont choisi six différents instituts pour réaliser l'enquête : 64 (65 %) ont opté pour MECON, qui a aussi traité la majorité des questionnaires retournés (67 %) ; 25 % ont travaillé avec hcri. Les autres cliniques ont fait appel à ESOPE, NPO Plus, Qualitest SA ou RehabNET SA.

Le taux de réponse varie entre 40 % et 71,7 % suivant l'institut chargé de l'enquête. Les cliniques qui ont opté pour l'enquête téléphonique avec Qualitest SA ont obtenu le score le plus élevé (Tableau 1). Les cliniques ayant choisi hcri, Mecon et RehabNET SA ont obtenu un taux de réponse de 50 %. La plupart des instituts d'analyse ont réalisé une enquête papier. Qualitest SA a effectué une enquête à la fois téléphonique et sous format papier

Tableau 1. Participation des cliniques et taux de réponse, 2015

Institut chargé de l'enquête	Nombre de cliniques	Méthode de relevé	Questionnaires retournés	Questionnaires envoyés	Taux de réponse
ESOPE	4	Papier	210	439	47.8%
hcri SA	24	Papier	1 456	2 585	56.3%
Mecon GmbH	64	Papier	4 297	8 556	50.2%
NPO Plus	1	Papier	10	25	40.0%
Qualitest SA	2	Téléphone	71	127	55.9%
Qualitest SA	2	Papier	307	428	71.7%
RehabNET SA	1	Papier	95	156	60.9%
Total	**98**	**Papier / téléphone**	**6 446**	**12 316**	**52,3 %**

Sur les 12'316 personnes sorties d'une clinique de réadaptation en avril ou mai, 6'446 ont participé à l'enquête, ce qui correspond à un taux de réponse moyen de 52,3 %. Selon les cliniques, les taux varient entre 20,5 % et 100 %. En moyenne, 66 questionnaires ont été retournés par clinique (min. 4, max. 238) ; Pour 33 des 98 cliniques - soit près d'un tiers – moins de 30 questionnaires ont été renvoyés. Le Tableau 3 annexé montre le taux de réponse et le nombre de questionnaires retournés par clinique.

[2] Fin 2015, 100 cliniques ou sites étaient enregistrés auprès de l'ANQ.

3.2 Description de l'échantillon

En 2015, l'échantillon comprend 6'446 personnes. L'âge moyen est de 71,9 ans (2014 : 71,6 ans) (écart type 2015 : 13,9 ans ; 2014 : 13,8 ans). Il comprend 55,5 % de femmes (2014 : 55,6 %) et 44,5 % d'hommes (2014 : 44,4 %). 65,8 % (2014 : 67,5 %) des personnes n'avaient que l'assurance de base, 34,2 % (2013 : 32,5 %) disposaient d'une assurance complémentaire. Les figures 1, 2 et 3 présentent les données sociodémographiques.

Figure 1. Répartition par âge

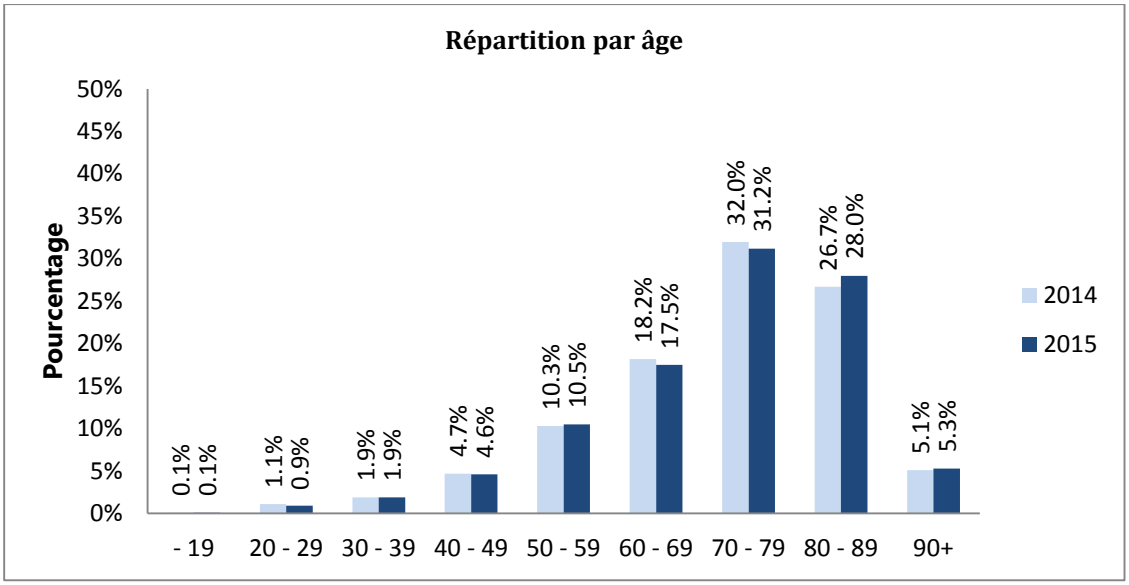


Figure 2. Répartition par sexe

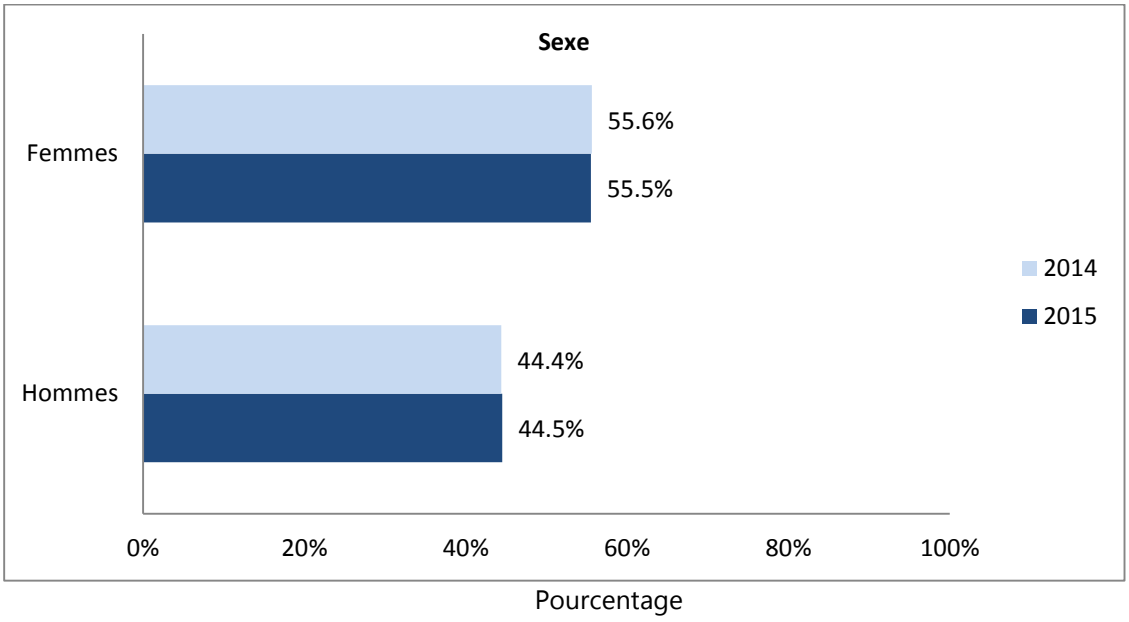
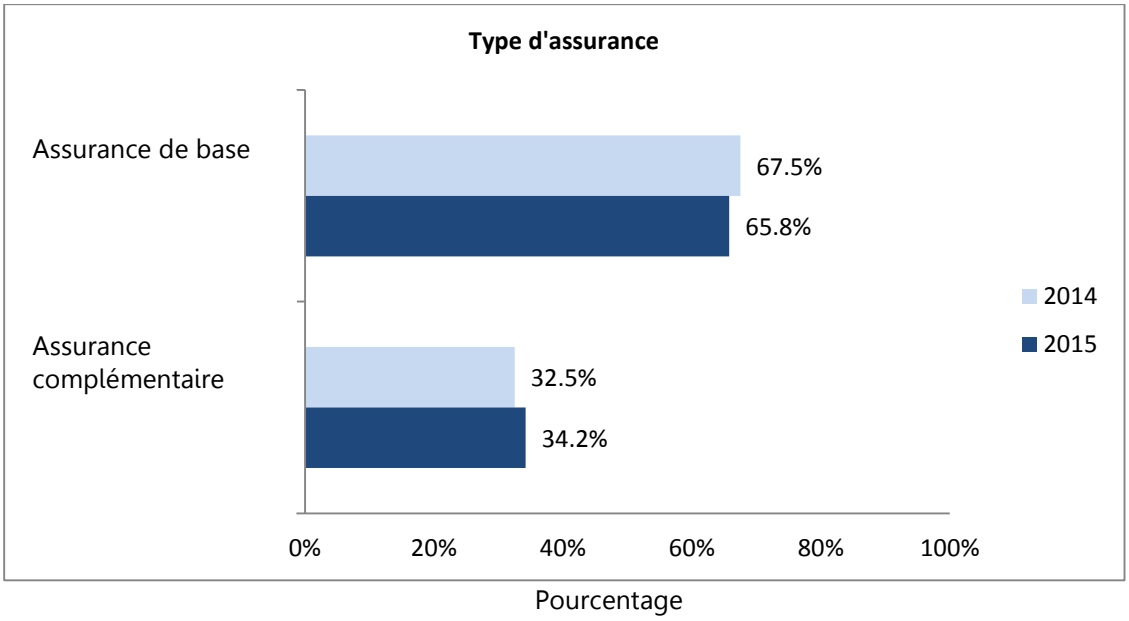


Figure 3. Type d'assurance



4. Résultats

4.1 Résultats nationaux par question

Le Tableau 2 montre que, cette année encore, les personnes interrogées ont donné des notes élevées en réponse aux cinq questions. Ces notes allaient de 8,7 à 9,3 sur une échelle de 0 à 10 (0 étant la note la plus basse et 10 la plus élevée). Le pourcentage de personnes ayant donné les notes les plus élevées (9 et 10) varie entre 64 % et 83 % selon les questions.

Tableau 2. Résultats nationaux par question

Question [forme courte] et échelle des réponses	Année	n	Moyenne	Ecart type	Médiane	Fréquence des notes 9 et 10 (%)[3]	Valeurs manquantes
1) Choisiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire ? [retour dans la même clinique] 0 = non certainement pas ; 10 = oui, certainement	**2015**	**6355**	**8.9**	**2.1**	**10**	**73%**	**1.4**
	2014	6338	8.8	2.2	10	72%	1.5
2) Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié ? [qualité de la réadaptation] 0 = très mauvaise ; 10 = excellente	**2015**	**6358**	**8.7**	**1.8**	**9**	**65%**	**1.4**
	2014	6344	8.7	1.9	9	65%	1.4
3) Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ? [clarté de l'information médicale] 0 = non, jamais ; 10 = oui, toujours	**2015**	**5790**	**8.8**	**1.9**	**10**	**64%**	**2.2**
	2014	5854	8.8	1.9	10	64%	1.8
4) Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour ? [suivi] 0 = très mauvais ; 10 = excellent	**2015**	**6334**	**9.0**	**1.6**	**10**	**73%**	**1.7**
	2014	6319	9.0	1.7	10	71%	1.8
5) Estimez-vous que, pendant votre réadaptation, le personnel hospitalier vous a traité avec respect et a préservé votre dignité ? [respect et dignité] 0 = non, jamais ; 10 = oui, toujours	**2015**	**6 359**	**9.3**	**1.4**	**10**	**83%**	**1.3**
	2014	6359	9.3	1.5	10	82%	1.2

La question du *respect* et de la *dignité* obtient la note moyenne la plus élevée, soit 9,3 (médiane : 10) ; 83 % des personnes interrogées ont donné les notes les plus élevées (9 ou 10). Vient ensuite la question portant sur le suivi, avec une note moyenne de 9,0 (médiane : 10) ; 73 % des personnes

[3] Pour la présentation des réponses les plus fréquentes, 9 et 10, le calcul repose sur les 6'435 indications, donc aussi sur les données manquantes, tout comme le calcul du pourcentage de celles-ci, alors que pour les figures 4 à 8, le calcul se fonde sur toutes les réponses effectives à chaque question, autrement dit sans les données manquantes.

interrogées ont donné les notes les plus élevées (9 ou 10) pour le *suivi* dont elles ont bénéficié. La valeur moyenne de la question sur la clarté des informations données par les médecins est de 8,8 (médiane : 10) ; 64 % des personnes interrogées ont donné les deux notes les plus élevées (9 ou 10). La propension à *revenir* dans la même clinique a obtenu une note moyenne de 8,9 (médiane : 10) ; 73 % des personnes interrogées quant à leur propension à retourner dans la même clinique pour un traitement similaire ont donné les deux notes les plus élevées. Enfin, la *qualité du traitement dispensé* a obtenu une note élevée de 8,7 (médiane : 9) ; 65 % des patients ont donné les notes les plus élevées (9 ou 10). Le pourcentage de valeurs manquantes (missing values) en réponse aux différentes questions varie entre 1,3 % et 2,2 %.

Les figures 4 à 8 montrent que la répartition des réponses est asymétrique et que les personnes interrogées ont utilisé toute la palette disponible, mais qu'elles ont le plus souvent choisi les notes les plus élevées.

Figure 4. Répartition des réponses à la question sur le retour dans la même clinique

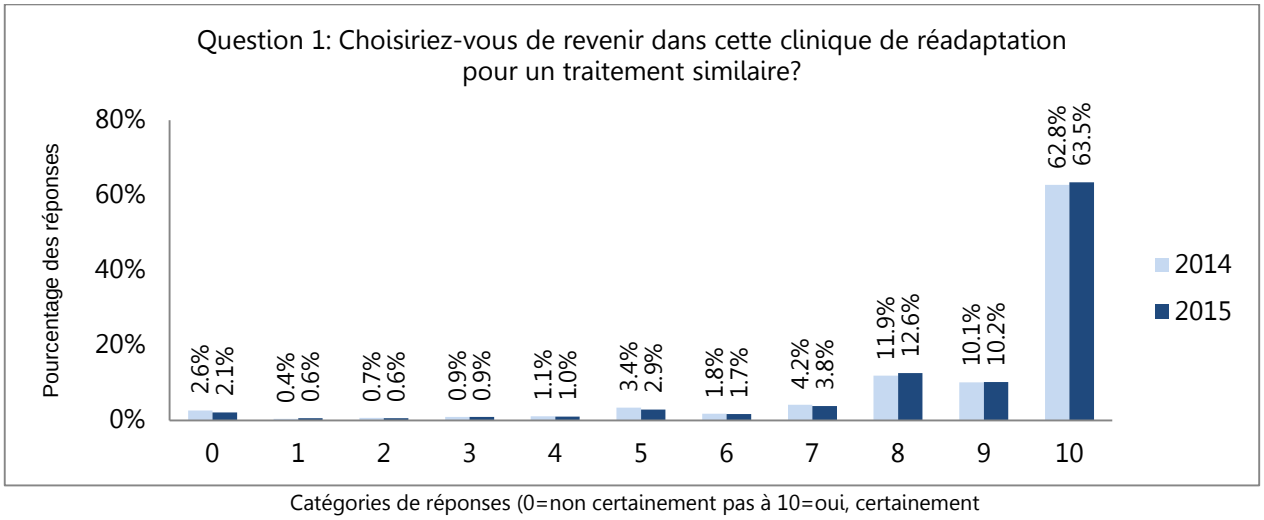


Figure 5. Répartition des réponses à la question sur la qualité de la réadaptation

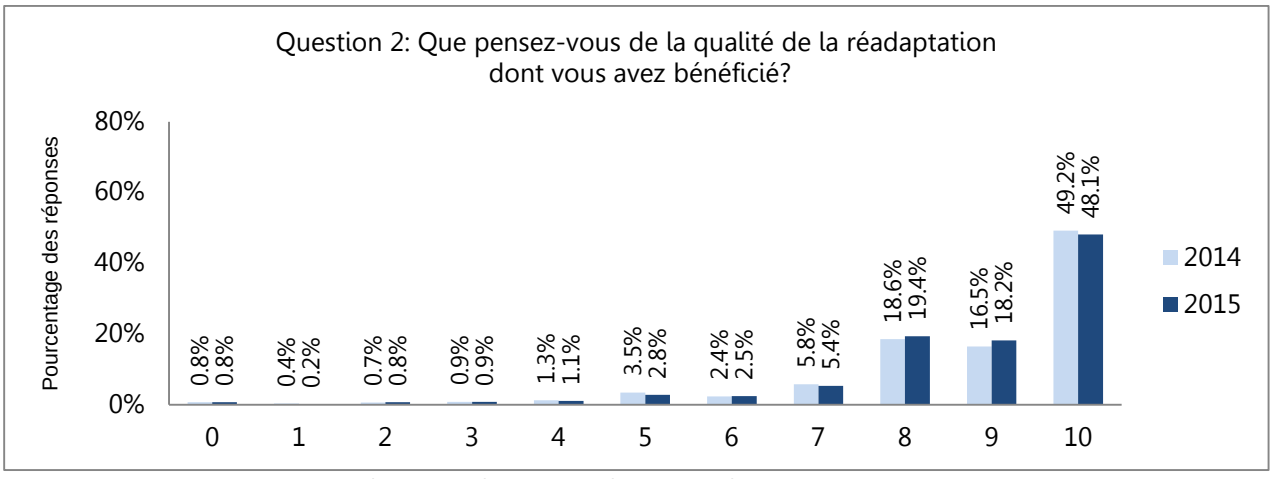


Figure 6. Répartition des réponses à la question sur la clarté de l'information médicale (kF = catégorie de réponse : je n'ai pas posé de questions)

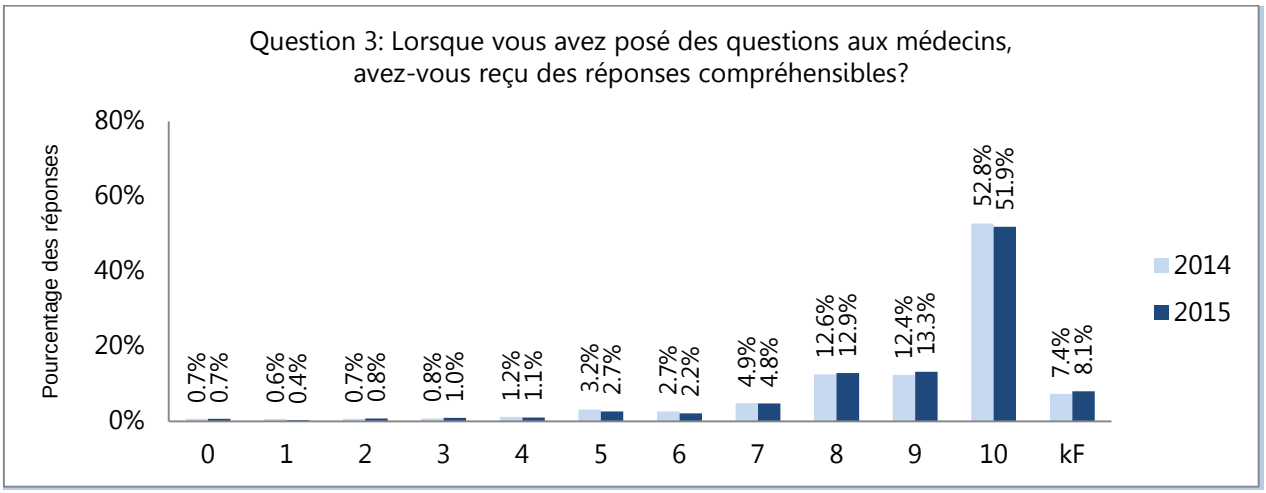


Figure 7. Répartition des réponses à la question sur le suivi

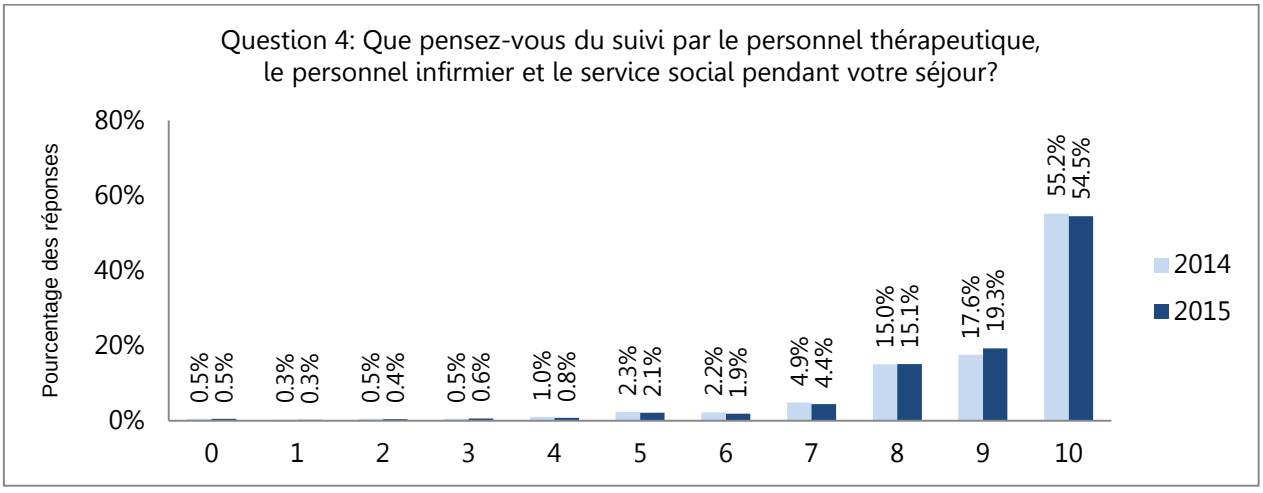
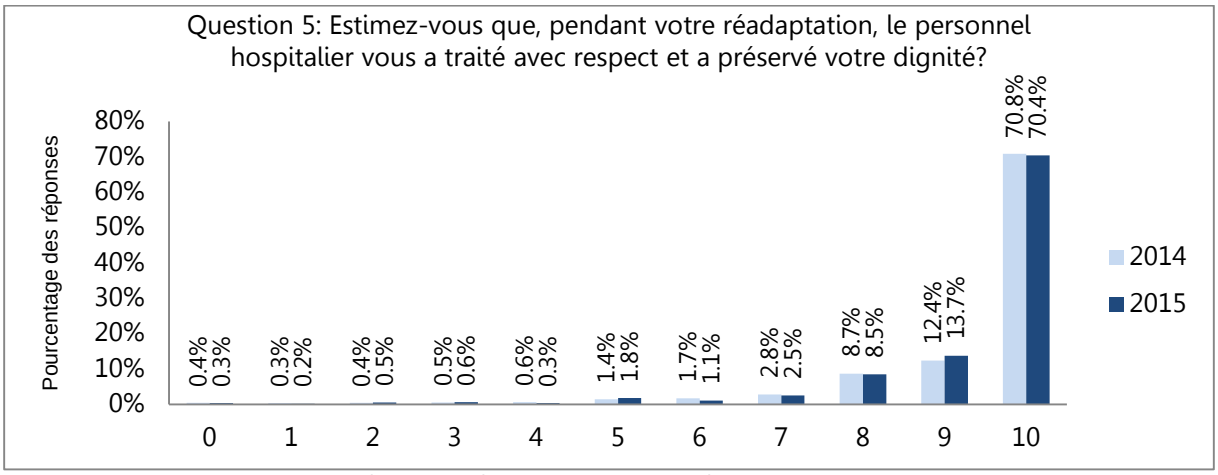


Figure 8. Répartition des réponses à la question sur le respect et la dignité



En résumé, il est à noter que les résultats de la période 2014/2015 sont pratiquement identiques, tant pour les valeurs moyennes que pour la répartition des réponses des années 2014/2015.

4.2 Comparaison nationale des cliniques

Les figures 9a à 13b présentent les résultats de la comparaison des cliniques par des graphiques en entonnoir (deux par question). La seule différence entre les deux graphiques est la graduation employée, autrement dit la partie de l'axe représentée : celui-ci est représenté en totalité dans le premier graphique, tandis qu'un zoom est effectué sur une zone particulière dans le second (graduation de 5,0 à 10,0).

Les graphiques présentent les 65 cliniques qui comptaient 30 questionnaires ou davantage. Les 33 cliniques en comptant moins de 30 ont été réunies en un seul groupe (n = 593) ; le point correspondant se trouve à droite dans les graphiques.

Sur ces graphiques, l'axe y représente l'échelle des réponses de 0 à 10, l'axe x le nombre de questionnaires retournés (par ordre croissant). Pour chaque question, la note obtenue par la clinique est indiquée en fonction du nombre de questionnaires retournés. Chaque cercle noir représente une clinique. La ligne rouge horizontale illustre la note moyenne des questionnaires, les lignes bleues l'intervalle de confiance de 95 % pour les notes de toutes les cliniques, en fonction du nombre de questionnaires retournés. La probabilité de 95 % par rapport à la note nationale se situe dans cette zone. Si la note d'une clinique se situe à l'intérieur de l'entonnoir, elle ne se distingue pas significativement de la note nationale. En revanche, les cliniques dont la note se situe à l'extérieur de l'entonnoir ont une note plus élevée ou plus basse, et cet écart est statistiquement significatif.

Figure 9a. Graphique en entonnoir pour la question sur le retour dans la même clinique

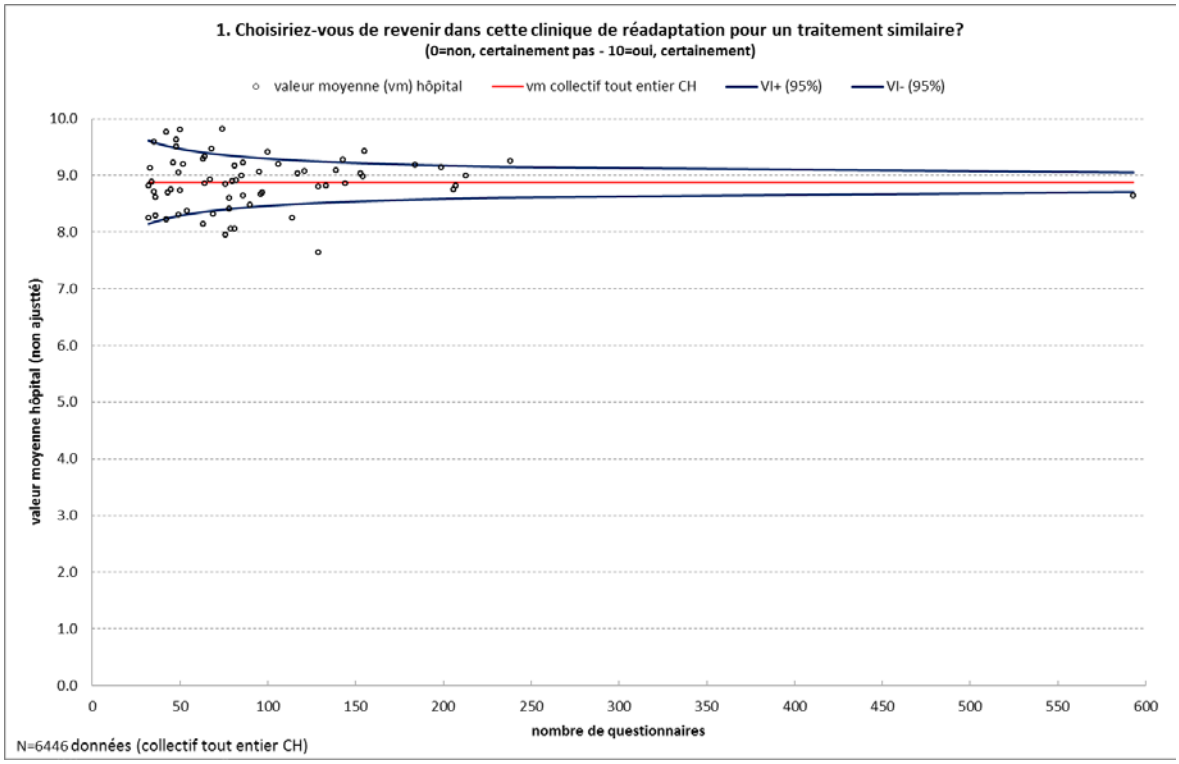


Figure 9b. Graphique en entonnoir pour la question sur le retour dans la même clinique *(attention : graduation de 5.0 à 10.0)*

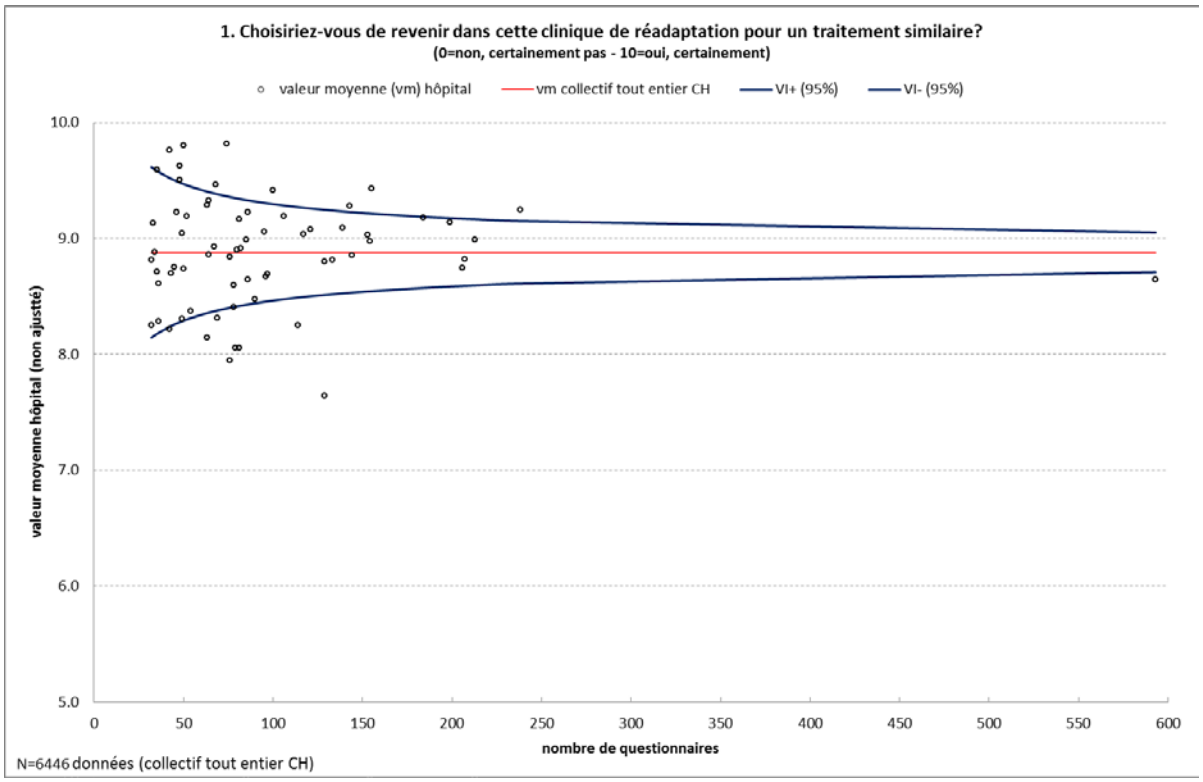


Figure 10a. Graphique en entonnoir pour la question sur la qualité de la réadaptation

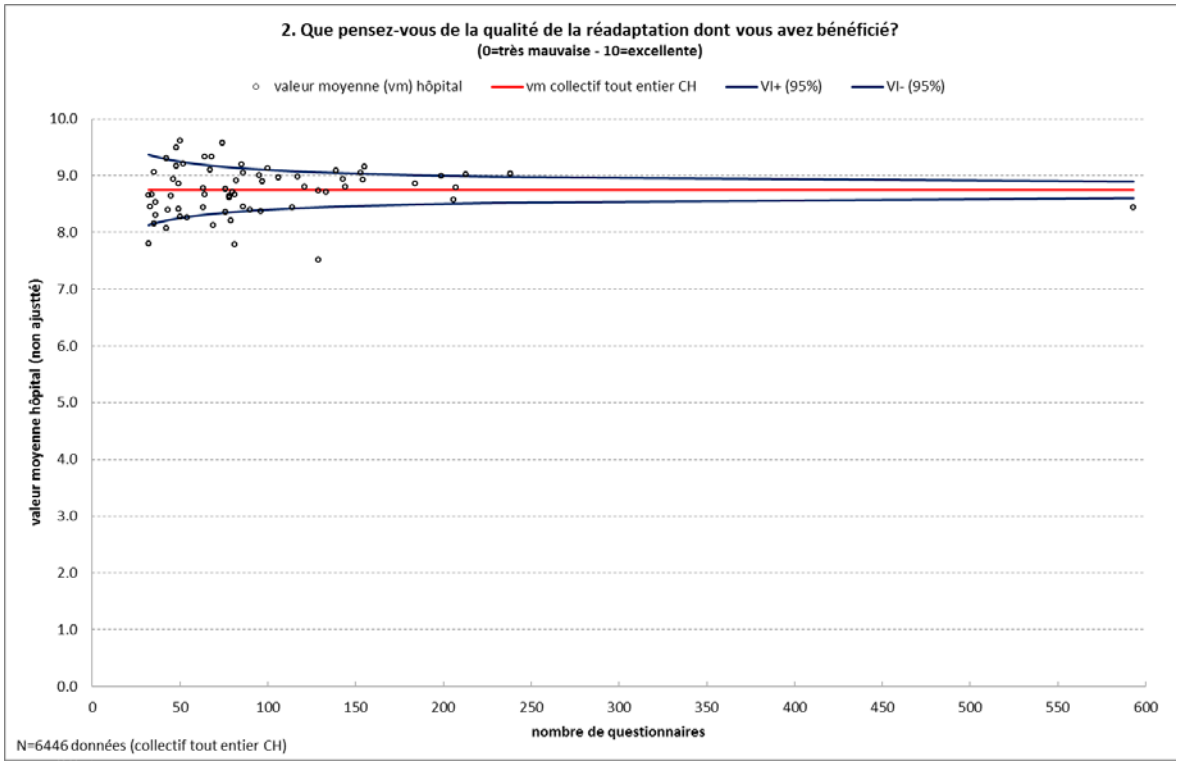


Figure 10b. Graphique en entonnoir pour la question sur la qualité de la réadaptation *(attention : graduation de 5.0 à 10.0)*

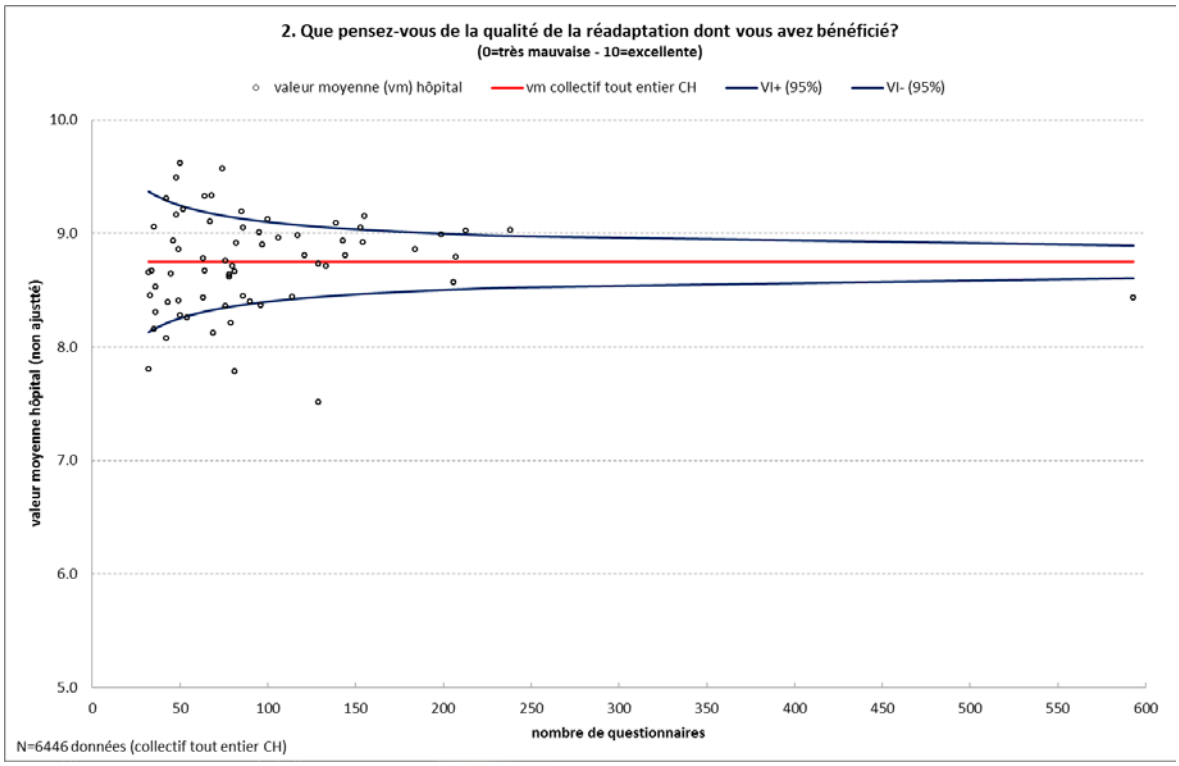


Figure 11a. Graphique en entonnoir pour la question sur la clarté de l'information médicale

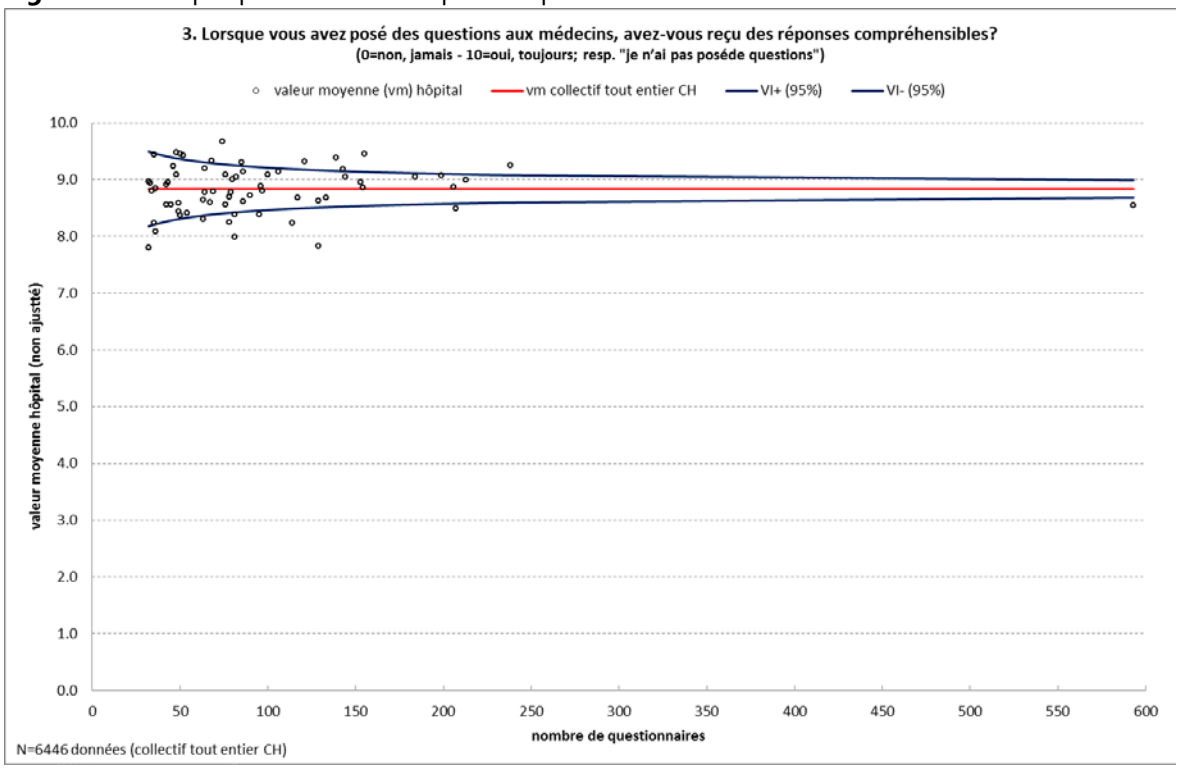


Figure 11b. Graphique en entonnoir pour la question sur la clarté de l'information médicale *(attention : graduation de 5.0 à 10.0)*

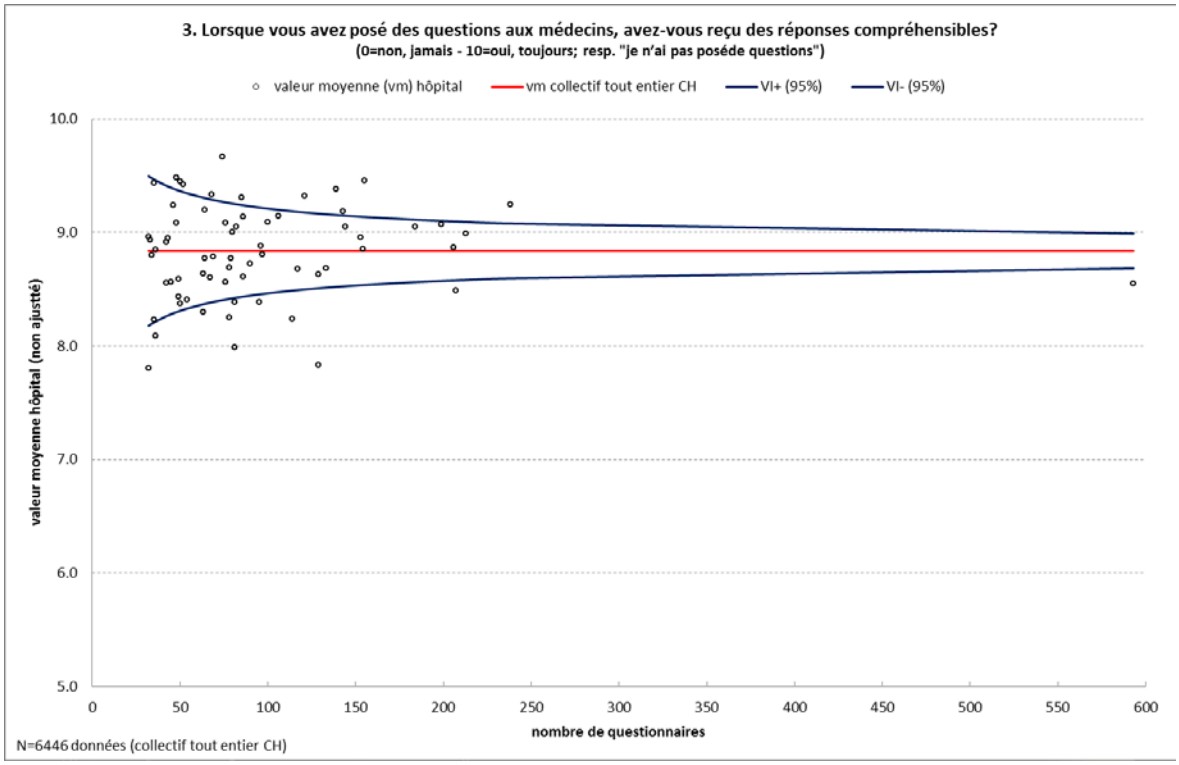


Figure 12a. Graphique en entonnoir pour la question sur le suivi

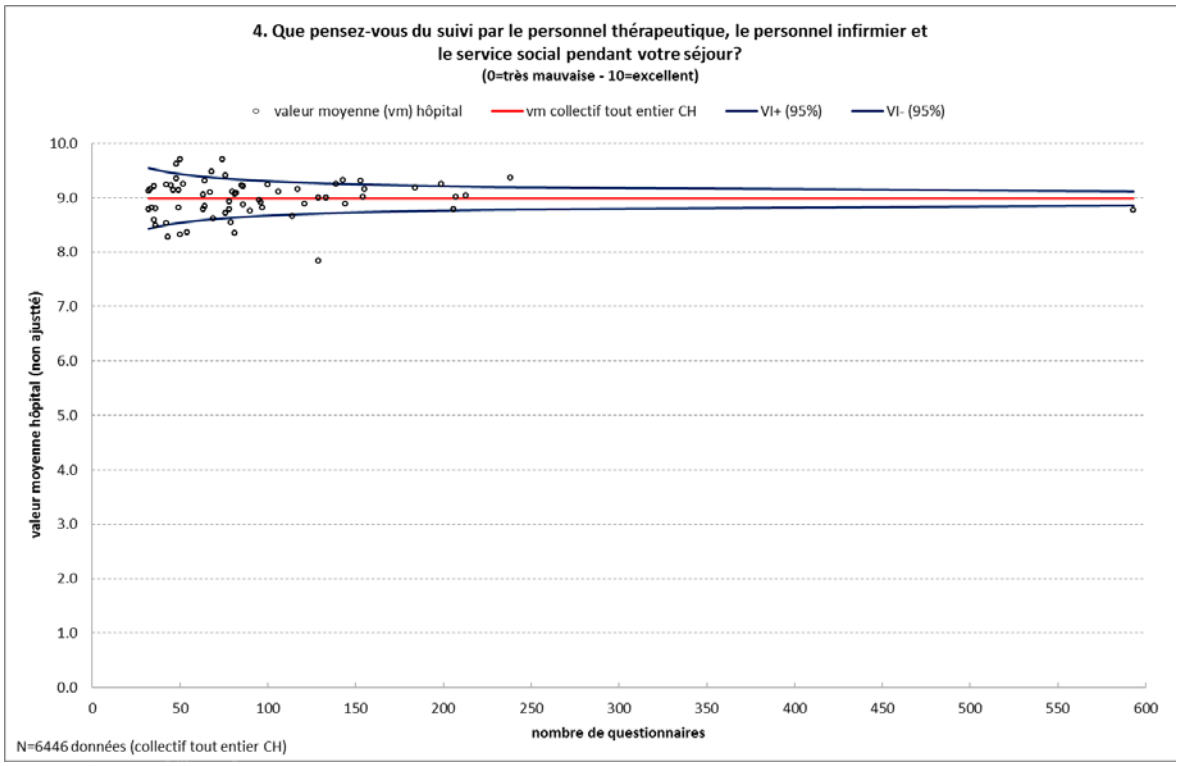


Figure 12b. Graphique en entonnoir pour la question sur le suivi *(attention : graduation de 5.0 à 10.0)*

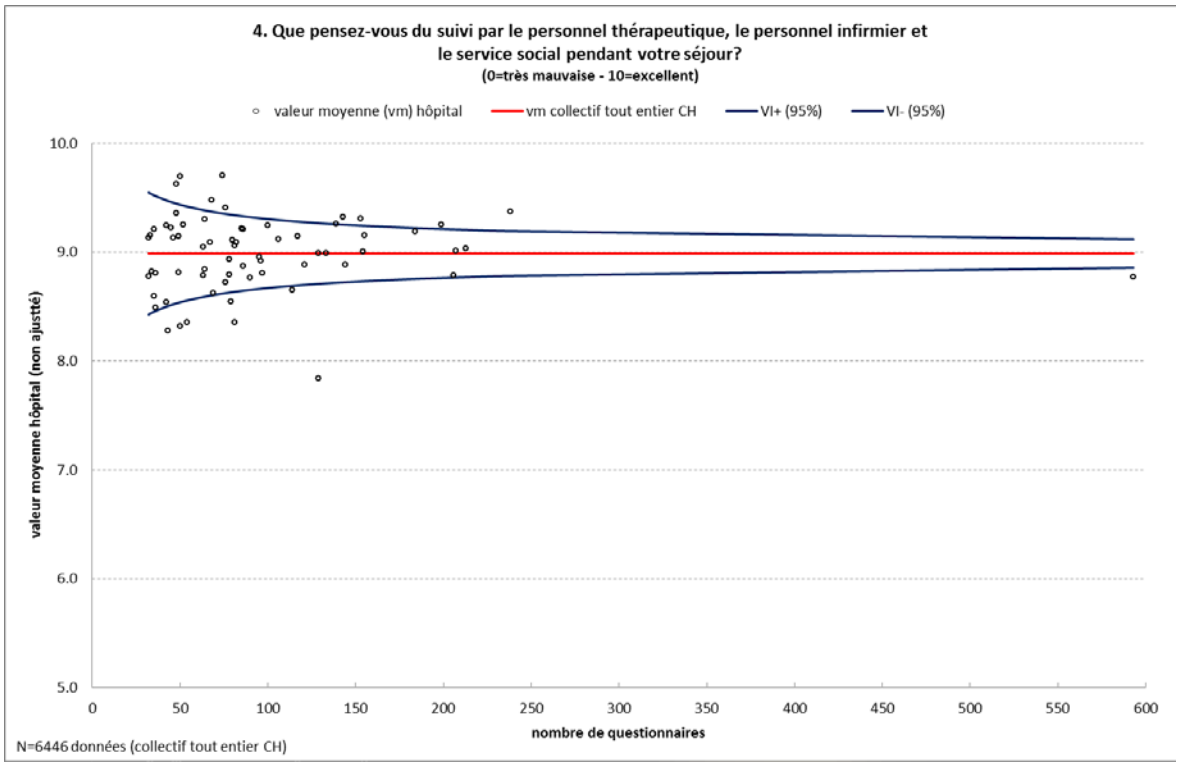


Figure 13a. Graphique en entonnoir pour la question sur le respect et la dignité

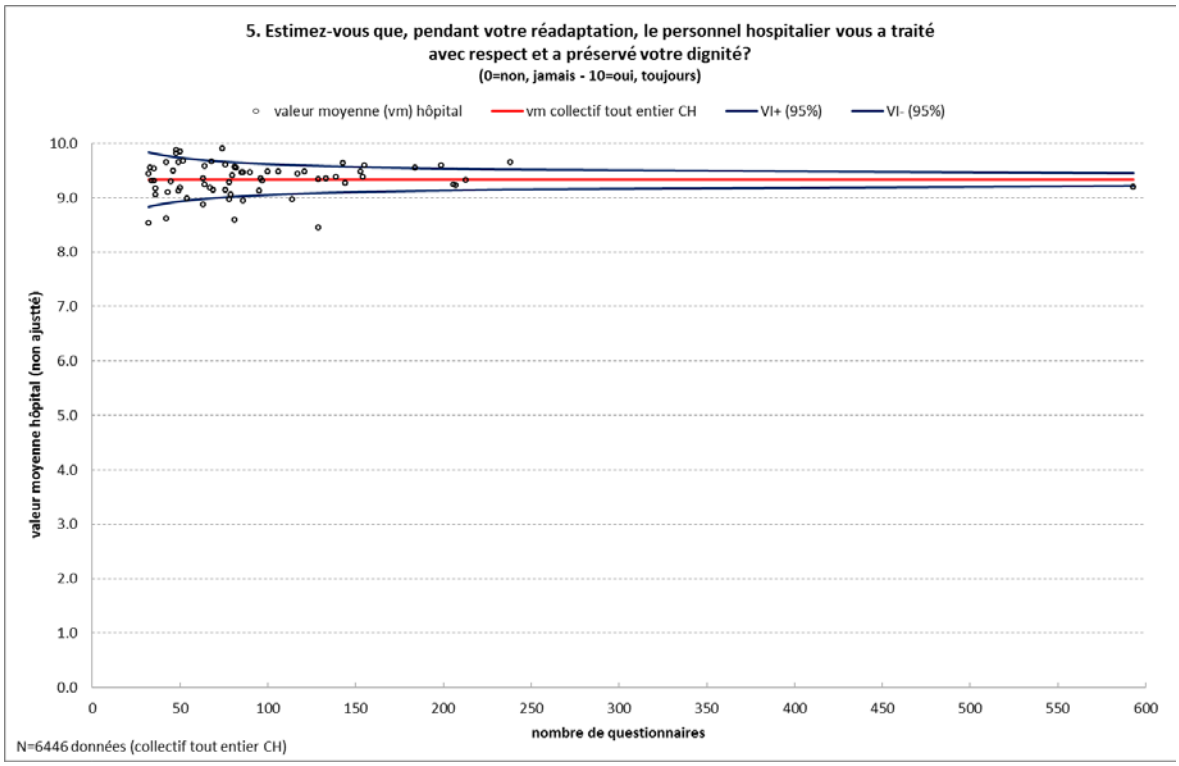
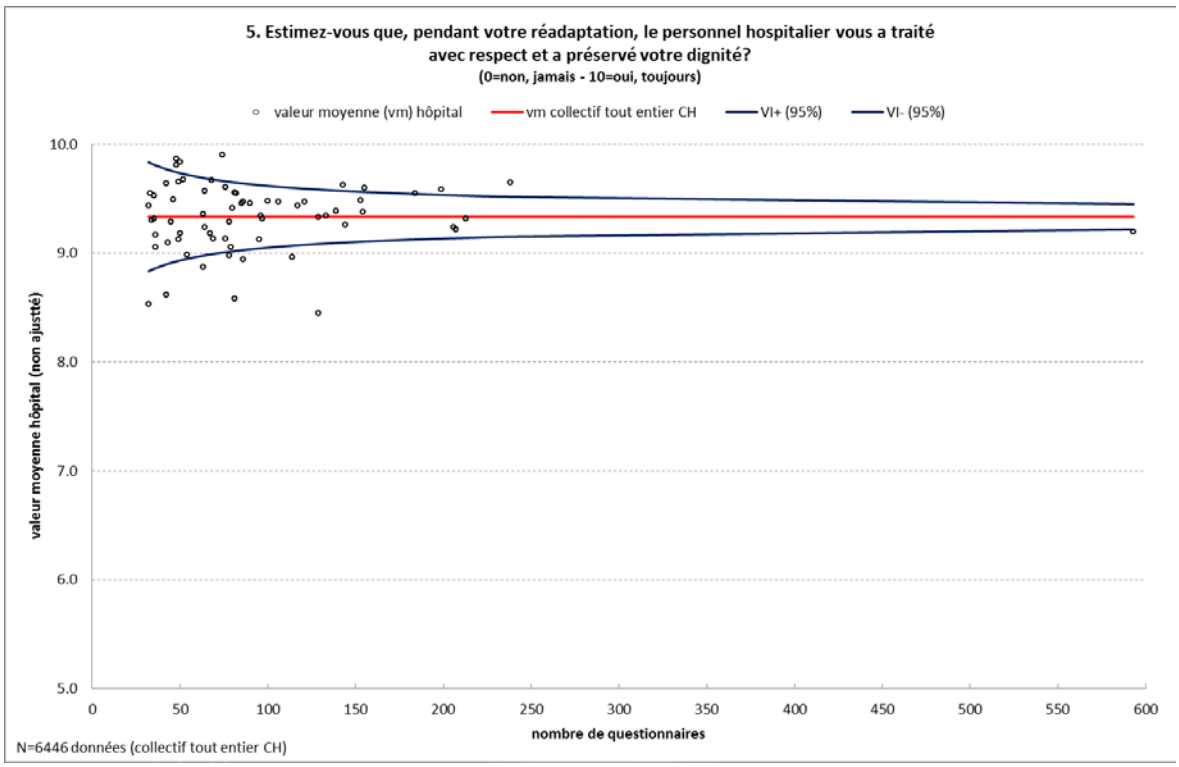


Figure 13b. Graphique en entonnoir pour la question sur le respect et la dignité *(attention : graduation de 5.0 à 10.0)*



5. Conclusions méthodologiques

La forte participation des cliniques de réadaptation, le taux de réponse élevé, le faible nombre de données manquantes („missings") et l'utilisation de toute la palette de réponses montrent que l'organisation de l'enquête et le questionnaire ont fait leurs preuves. Certaines cliniques ont associé le questionnaire de l'ANQ à une enquête de satisfaction plus complète. Il convient également de relever la participation réjouissante des cliniques, soit 98 % en 2015.
Les résultats des cinq questions liées à la satisfaction ne se distinguent guère pour la période 2013/2014/2015. Cela s'applique à la fois aux valeurs moyennes et à la répartition des réponses. La proportion de valeurs manquantes a légèrement augmenté par rapport à 2014 (2014: 1.2-1.8 vs. 2015: 1.3-2.2) et se situe pour la première fois depuis 2012 au-dessus de 2% pour une question (no 3). Le N inférieur pour la question 3 („Clarté de l'information médicale") s'explique par le fait que la personne interrogée pouvait recourir à une catégorie d'esquive „Je n'ai pas posé de questions", engendrant un N inférieur pour la question 3 dans le Tableau 2.
En ce qui concerne la comparaison nationale des cliniques au moyen des graphiques en entonnoir, notons que le nombre minimum souhaité pour les questionnaires retournés se situe à 30, ce qui a permis la prise en compte d'un nombre convenable de cliniques pour la comparaison (graphique en entonnoir): 65 des 98 établissements ont été représentés dans l'entonnoir. 33 cliniques – soit près d'un tiers – ont été réunies en un seul groupe (représentant au total 593 questionnaires). Le faible nombre de cas de ces cliniques s'explique à la fois par leur petite taille et par un taux de réponse moyen assez bas (42 % pour les 33 cliniques). Les très petites cliniques présentant un taux de réponse en-dessous de la moyenne devraient discuter des mesures susceptibles de l'accroître avec leur institut d'enquête. Une version agrégée des résultats, stratifiée par domaines de spécialisation de la réadaptation p.ex. réadaptation musculo-squelettique, réadaptation neurologique, réadaptation pulmonaire etc. pourrait fournir des conclusions supplémentaires intéressantes quant à la satisfaction des patients admis en réadaptation.

6. Significativité des résultats

La troisième enquête sur la satisfaction des patients en réadaptation documente à nouveau des notes élevées, confirmant ainsi la grande satisfaction des patients admis dans les cliniques de réadaptation suisses.

L'enquête donne aux cliniques des indications sur des possibilités générales et individuelles pour améliorer leurs pratiques. Il convient cependant de relever que le questionnaire bref ne peut pas remplacer les questionnaires de satisfaction détaillés. Ceux-ci fournissent des indications précises sur les différents aspects de la satisfaction, qu'un questionnaire bref ne peut que "déceler" (au sens d'un traceur). En ce qui concerne l'interprétation des notes, il faut tenir compte du fait que celles-ci ne sont pas ajustées aux risques. L'ajustement aux risques effectué en médecine somatique aiguë (caractéristiques âge, sexe et type d'assurance) n'a fait apparaître que de faibles écarts par rapport aux résultats non ajustés, raison pour laquelle cet ajustement n'est pas prévu en réadaptation.

Malgré une significativité limitée, les résultats de l'enquête sur la satisfaction des patients en réadaptation et la comparaison nationale des cliniques qui en découle sont utiles et font office d'évaluation globale.

Annexe

Tableau 3. Taux de réponse des cliniques et notes de satisfaction pour les cinq questions

Clinique / site	**Questionnaires** n		**Taux de réponse** %		**Retour même clinique*** m		**Qualité du traitement*** m		**Clarté de l'information*** m		**Suivi*** m		**Respect et dignité*** m	
	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**
1	119	153	62.6%	79.7%	8.70	9.03	8.66	9.05	8.68	8.95	8.89	9.31	9.24	9.48
2	Groupe résidu	36	31.7%	48.6%	9.35	8.61	9.33	8.53	9.07	8.09	9.21	8.81	9.45	9.06
3	102	144	55.4%	57.6%	8.26	8.85	8.41	8.80	8.68	9.05	8.54	8.89	9.16	9.26
4	246	213	61.5%	47.4%	9.17	8.99	8.95	9.02	9.07	8.98	9.17	9.03	9.56	9.32
5	47	64	61.0%	61.5%	8.67	9.33	8.87	9.33	9.09	9.20	9.33	9.30	9.32	9.57
6	43	43	45.7%	45.7%	7.88	8.70	8.64	8.40	9.00	8.95	7.74	8.28	8.81	9.09
7	102	96	52.3%	51.1%	8.92	8.67	8.65	8.36	8.37	8.88	8.99	8.92	9.26	9.34
8	96	100	60.0%	62.1%	9.14	9.41	9.01	9.12	9.34	9.09	9.28	9.24	9.56	9.47
9	75	85	53.6%	63.9%	9.35	8.99	9.21	9.19	9.21	9.30	9.36	9.22	9.59	9.46
10	99	81	45.0%	43.5%	9.13	9.16	8.84	8.66	8.63	8.38	9.11	9.06	9.58	9.56
11	109	69	49.5%	39.9%	8.77	8.31	8.29	8.12	8.32	8.79	8.76	8.62	9.05	9.13
12	128	106	51.2%	45.9%	9.12	9.19	8.98	8.96	9.43	9.14	9.18	9.12	9.61	9.47
13	117	121	60.0%	56.5%	9.06	9.07	8.88	8.81	9.42	9.32	9.10	8.88	9.51	9.47
14	67	63	62.0%	37.5%	8.18	9.29	7.96	8.78	7.18	8.64	8.40	9.05	8.96	9.35
15	68	86	63.0%	63.7%	8.64	9.23	9.00	9.05	8.76	9.13	8.78	9.21	9.27	9.47
16	71	54	56.3%	58.7%	8.71	8.37	8.76	8.26	8.96	8.41	8.97	8.36	9.30	8.98

Clinique / site	Questionnaires n		Taux de réponse %		Retour même clinique* m		Qualité du traitement* m		Clarté de l'information* m		Suivi* m		Respect et dignité* m	
	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**
17	105	79	52.8%	41.8%	7.94	8.05	8.18	8.21	8.27	8.77	8.29	8.55	8.86	9.05
18	43	35	79.6%	42.2%	8.35	8.71	8.44	8.16	8.30	8.23	8.74	8.59	9.21	9.31
19	86	76	59.7%	55.1%	9.19	8.84	8.94	8.76	9.42	9.08	9.26	9.41	9.69	9.61
20	71	90	59.2%	70.3%	8.41	8.47	8.24	8.40	8.60	8.72	8.56	8.76	9.13	9.46
21	41	35	51.9%	45.5%	8.36	9.59	8.55	9.06	8.94	9.44	8.72	9.21	9.30	9.53
22	38	46	52.8%	52.9%	8.97	9.22	8.84	8.93	8.75	9.24	9.00	9.13	9.42	9.49
23	88	33	52.1%	50.0%	8.29	9.13	8.02	8.45	7.94	8.93	8.44	9.15	9.01	9.55
24	40	42	50.6%	42.9%	9.20	8.22	8.85	8.07	8.91	8.56	8.93	8.54	9.43	8.62
25	50	32	65.8%	43.8%	9.12	8.81	8.84	8.66	9.33	8.96	9.02	9.13	9.56	9.43
26	30	50	49.2%	56.8%	8.20	8.74	7.90	8.28	8.18	8.37	8.77	8.32	9.20	9.18
27	53	49	45.7%	46.7%	9.22	9.04	8.79	8.86	9.09	8.43	8.75	9.14	9.19	9.65
28	85	81	36.5%	37.2%	7.63	8.05	7.48	7.78	7.77	7.99	7.83	8.35	8.38	8.58
29	111	129	30.1%	32.7%	7.78	7.64	7.64	7.51	7.61	7.83	7.85	7.84	8.69	8.44
30	94	86	47.2%	47.0%	8.12	8.64	8.18	8.45	8.36	8.61	8.85	8.87	9.11	8.94
31	146	139	60.8%	61.8%	9.47	9.09	9.43	9.09	9.42	9.38	9.39	9.26	9.61	9.38
32	143	143	94.1%	47.7%	9.12	9.28	8.97	8.94	8.98	9.18	9.21	9.32	9.54	9.63
33	67	67	50.0%	54.9%	8.37	8.93	8.52	9.11	8.20	8.60	8.65	9.09	9.00	9.18
34	181	184	66.5%	64.8%	8.90	9.18	8.64	8.86	8.87	9.05	8.91	9.19	9.43	9.55

Clinique / site	Questionnaires n		Taux de réponse %		Retour même clinique* m		Qualité du traitement* m		Clarté de l'information* m		Suivi* m		Respect et dignité* m	
	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**
35[4]		50		64.1%		9.80		9.62		9.45		9.70		9.84
36[5]		36		57.1%		8.29		8.31		8.84		8.49		9.17
37	236	238	68.0%	67.4%	9.48	9.25	9.31	9.03	9.43	9.25	9.38	9.37	9.63	9.65
38	132	155	56.4%	48.4%	8.95	9.43	8.72	9.15	9.14	9.46	8.94	9.15	9.33	9.60
39	165	129	57.7%	49.6%	8.98	8.80	8.78	8.73	8.66	8.63	9.09	8.99	9.25	9.33
40	101	78	57.7%	45.9%	8.34	8.60	8.46	8.64	8.67	8.69	9.02	8.79	9.14	9.29
41	72	80	60.5%	60.2%	9.29	8.90	8.94	8.71	9.16	9.00	9.17	9.11	9.35	9.41
42	223	207	70.6%	60.0%	9.00	8.82	8.96	8.79	8.97	8.49	9.13	9.01	9.42	9.22
43	78	48	80.4%	46.2%	9.64	9.63	9.51	9.49	9.31	9.09	9.47	9.63	9.63	9.87
44	73	45	28.3%	39.1%	8.94	8.75	8.44	8.64	8.47	8.56	9.15	9.22	9.47	9.29
45	Groupe résidu	34	50.0%	58.6%	8.90	8.88	8.48	8.67	9.11	8.80	9.24	8.82	9.10	9.30
46	61	52	64.9%	63.4%	9.34	9.19	8.92	9.21	9.37	9.42	9.33	9.25	9.49	9.67
47	95	95	60.9%	60.9%	8.86	9.05	9.14	9.01	9.14	8.36	9.07	8.96	9.50	9.12
48	54	74	75.0%	82.2%	9.57	9.82	9.28	9.57	9.20	9.67	9.37	9.70	9.67	9.90
49	116	76	88.5%	35.3%	8.60	7.95	8.67	8.36	9.08	8.56	8.96	8.72	9.28	9.13
50	143	154	61.1%	65.3%	8.75	8.97	8.85	8.92	8.51	8.85	8.87	9.01	9.32	9.38
51	112	82	61.5%	65.1%	9.15	8.91	9.04	8.91	9.25	9.05	9.27	9.09	9.62	9.55
52	171	206	59.8%	53.9%	7.82	8.75	8.05	8.57	7.86	8.87	8.35	8.79	8.81	9.24

[4] Cette nouvelle clinique a été intégrée en 2015.
[5] Cette nouvelle clinique a été intégrée en 2015.

Klinik/ Klinikstandort	Fragebogen		Rücklaufrate		Rückkehr*		Behandlungs-qualität*		Verständlichkeit Informationen*		Betreuung*		Respekt und Würde*	
	n		%		MW		MW		MW		MW		MW	
	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**	2014	**2015**
53	62	63	50.8%	45.7%	7.71	8.15	8.48	8.44	8.63	8.30	8.61	8.79	9.00	8.87
54	42	64	58.3%	74.4%	9.24	8.86	9.29	8.67	9.22	8.77	8.98	8.84	9.57	9.24
55	79	114	90.8%	45.8%	8.22	8.25	8.49	8.44	8.38	8.23	8.96	8.65	8.99	8.96
56	97	97	64.7%	65.5%	9.45	8.69	9.29	8.90	9.18	8.80	9.27	8.81	9.67	9.31
57	79	78	55.6%	60.5%	8.68	8.41	8.41	8.61	8.76	8.25	9.00	8.93	9.05	8.97
58	42	48	50.6%	58.5%	8.48	9.50	8.36	9.17	8.64	9.48	9.00	9.35	9.33	9.81
59	46	42	65.7%	80.8%	9.52	9.76	9.37	9.31	9.00	8.92	9.32	9.24	9.67	9.64
60	79	32	50.6%	43.2%	8.81	8.25	8.27	7.81	8.39	7.81	8.74	8.78	9.03	8.53
61	73	68	53.7%	48.2%	9.24	9.46	9.18	9.33	9.51	9.33	9.28	9.48	9.69	9.67
62	122	117	70.9%	58.5%	8.50	9.03	8.70	8.98	8.75	8.68	8.94	9.15	9.43	9.44
63	46	49	59.0%	56.3%	8.38	8.31	8.43	8.41	8.73	8.59	8.83	8.82	9.05	9.12
64	144	133	55.2%	55.2%	9.04	8.81	8.91	8.71	8.95	8.68	9.28	8.99	9.51	9.35
65	180	199	49.3%	64.0%	9.12	9.13	8.92	8.99	8.87	9.07	9.20	9.25	9.34	9.59
Groupe résidu cliniques < 30 DS	366	593	45.8%	42.7%	8.82	8.65	8.62	8.43	8.82	8.55	8.91	8.77	9.23	9.19
Collectif total CH	6435[6]	**6446**	55.8%	**52.3%**	8.81	**8.88**	8.71	**8.75**	8.81	**8.84**	8.95	**8.99**	9.31	**9.33**

[6] En 2014, 5 hôpitaux avec 185 sets de données ne figuraient pas dans le pool du groupe résiduel, mais étaient listés séparément dans le tableau. Afin de respecter l'intégralité des données, cette information est spécifiée afin que le N du collectif global CH de l'année 2014 corresponde aux 6'435 sets de données. En 2015, ces 5 hôpitaux ont été intégrés au groupe résiduel.

* Formulation des questions et échelles des réponses:

Retour:	Choisiriez-vous de revenir dans cette clinique de réadaptation pour un traitement similaire ? Echelle des réponses: 0 =„non, certainement pas“; 10=„oui, certainement“
Qualité du traitement:	Que pensez-vous de la qualité de la réadaptation dont vous avez bénéficié ? Echelle des réponses: 0=„très mauvaise“; 10=„excellente“
Clarté des informations des médecins:	Lorsque vous avez posé des questions aux médecins, avez-vous reçu des réponses compréhensibles ? Echelle des réponses: 0=„non, jamais“; 10=„oui, toujours“
Suivi:	Que pensez-vous du suivi par le personnel thérapeutique, le personnel infirmier et le service social pendant votre séjour ? Echelle des réponses: 0= „très mauvais“; 10=„excellent“
Respect et dignité:	Estimez-vous que, pendant votre réadaptation, le personnel hospitalier vous a traité avec respect et a préservé votre dignité ? Echelle des réponses: 0= „non, jamais“; 10=„oui, toujours“